

REGOLAMENTO

PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI "ACCOUNT"
ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI CASTELNOVO DEL FRIULI SUI
SOCIAL NETWORK E ALTRI SITI WEB DI MAGGIOR DIFFUSIONE

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 22.12.2021

Art. 1 OGGETTO

1. Il Comune di Castelnovo del Friuli riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza degli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Per questo pubblica i contenuti istituzionali attraverso il portale web www.comune.castelnovo-del-friuli.pn.it. Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini e agli stakeholders.
2. Il presente Regolamento disciplina la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Castelnovo del Friuli sui Social Media, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione in essi contenute.
3. Oggetto del presente regolamento è la creazione degli account dell'Ente Comune di Castelnovo del Friuli sui cosiddetti "social network" di maggior diffusione (es. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp, Issuu, ecc...) e la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.
4. Le pagine istituzionali del Comune di Castelnovo del Friuli sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito istituzionale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
5. La presenza del Comune di Castelnovo del Friuli sui social network non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. I social media non sono da considerarsi come canali di assistenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, verranno inviati agli uffici competenti e o si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.
6. Il presente regolamento viene pubblicato sul sito del Comune di Castelnovo del Friuli e l'adesione ai social ne comporta l'automatica accettazione oltre che delle norme generali delle piattaforme.

Art. 2 OBIETTIVI

1. La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti web di cui all'articolo 1 ha puramente finalità istituzionale, pertanto i contenuti in essi inseriti sono orientati a:
 - promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
 - diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Castelnovo del Friuli o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
 - diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
 - informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale, ecc
 - incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

Art. 3 REGOLE E NETIQUETTE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli utenti) non debbono in nessun caso essere di contenuto politico, poiché potrebbero ledere le rappresentanze consiliari e sono sottoposte alla regolamentazione nazionale della cosiddetta "par condicio". Rientrano in tale accezione esplicite critiche ad una parte politica veicolate direttamente sugli account pubblici del Comune di Castelnovo del Friuli.
2. È vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporta la denuncia del responsabile della pubblicazione. Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie di qualsiasi natura.

3. La medesima notizia può essere condivisa più volte e in diversi momenti allo scopo di favorirne la diffusione. Si può chiedere agli iscritti di favorirne la diffusione (tag, condivisioni, ecc.). La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio/post" scritto da un utente iscritto agli account social del Comune si basa sul rispetto della seguente **Netiquette** (regole):

Domande – Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non aprono temi e/o argomenti (cd. topic) sulla pagina del Comune di Castelnovo del Friuli, ma contattano l'Ente mediante i canali ufficiali illustrati sul sito web istituzionale.

Moderatori – Gli account sono moderati. I moderatori (interni all'Ente) possono modificare o cancellare i messaggi. Lo fanno solo nel caso in cui contengano turpiloquio, insulti, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche e altro che possa offendere gli altri utenti. Vengono anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti).

Maiuscole e Abbreviazioni – È vietato scrivere utilizzando tutte le lettere maiuscole. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x' ", "cmq", "ke" o similari, così come scrivere ripetutamente in lingue straniere.

Restrizioni – È espressamente vietato discutere di tematiche illegali e inserire link a materiale illegale e/o protetto da copyright, di qualsiasi natura esso sia. Eventuali messaggi di questo tipo verranno immediatamente rimossi. Qualsiasi post che dovesse avere carattere calunnioso o diffamatorio verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso.

Spam – È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti commerciali o che configurino la possibilità di guadagno online.

Fake – Sebbene sia consentito iscriversi ai social con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban (interdizione dal social) del fake.

Art. 4 GESTIONE DEGLI ACCOUNT

1. Il Sindaco si avvale della collaborazione dei suoi delegati per la gestione degli account e dei contenuti delle pagine istituzionali sui social network e social media.

Art. 5 MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune potrà aprire un account istituzionale.

FANPAGE FACEBOOK L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente iscritto a Facebook, accedendo a questo link, può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando "fan" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati. Gli utenti dovranno osservare le regole previste dal presente regolamento con riferimento all'Articolo 3.

PROFILO TWITTER Qualsiasi utente iscritto a Twitter può decidere liberamente di diventare "follower" delle notizie ivi pubblicate.

CANALE YOUTUBE Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale Youtube. Considerando l'enorme bacino potenziale di utenti che possono accedere liberamente a tale servizio, questo canale non viene considerato come avvicinamento e scambio di informazione tra pubblica amministrazione e cittadini, ma solo come luogo per pubblicare video inerenti a:

- annunci istituzionali dell'Amministrazione;
- video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale;
- video di promozione del territorio;

Ad ogni eventuale futuro inserimento di video sul Canale Youtube, l'Amministrazione selezionerà la voce prevista secondo la quale ogni commento deve essere approvato prima di comparire pubblicamente. In ogni caso, il Comune di Castelnovo del Friuli non interviene mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli utenti.

INSTAGRAM

Per quanto riguarda Instagram, l'Amministrazione oltre a scattare foto dei luoghi più belli, suggestivi o meno conosciuti di Castelnovo del Friuli, condivide le foto del comune fatte dagli utenti stessi, contribuendo alla costruzione del profilo ufficiale nonché alla divulgazione delle bellezze architettoniche, paesaggistiche e culturali del territorio.

EVENTBRITE Il Comune di Castelnovo del Friuli si riserva di utilizzare la piattaforma Eventbrite per creare, promuovere eventi ed invitare i cittadini.

WHATSAPP Oltre ai consueti canali di comunicazione e l'introduzione dei social network, il Comune di Castelnovo del Friuli si avvale dell'applicazione Whatsapp che mette in contatto l'Amministrazione Comunale ed i cittadini. Gli utenti possono ricevere direttamente informazioni dal Comune di Castelnovo del Friuli, chiedendo informazioni attraverso Whatsapp, la chat testuale più diffusa al mondo che permette l'invio e la ricezione di messaggi di testo, d'immagini, allegati, o piccoli clip video. Questo servizio ha anche lo scopo di trasmettere via smartphone informazioni di pubblica utilità o d'emergenza, sfruttando la velocità e capillarità della App, a coloro che vogliono iscriversi. Il cittadino chiede l'iscrizione alla lista broadcast (nessun utente può vedere i contatti altrui garantendo la privacy) al numero che è stabilito dal Comune con il seguente testo: "Iscrivimi" e in questo caso si ritiene accettata la policy del servizio. Da questo momento il cittadino riceverà le notizie di pubblica utilità (orario uffici, emergenze, cambi di orario di eventi, viabilità, scadenze, bandi, ecc) e in qualsiasi momento può cancellarsi dalla lista con un semplice messaggio di rinuncia "Cancellami".

TELEGRAM Il servizio è totalmente gratuito. Il servizio è rivolto ai cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche di viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Castelnovo del Friuli. I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, ovvero senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui. Per accedere al servizio occorre cercare il canale sull'applicazione Telegram ed iscriversi. Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Castelnovo del Friuli di messaggistica istantanea Telegram ed accetta di entrare nella lista dei contatti Telegram dell'Ente, ma anche di non poter chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale. Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto ed accettato la presente policy. Per rimuovere la propria posizione al servizio, l'utente può autonomamente eliminare la propria iscrizione dall'interno del canale.

ISSUU Il Comune di Castelnovo del Friuli si riserva di utilizzare la piattaforma ISSUU per rendere fruibili gratuitamente online pubblicazioni, brochure, libri allo scopo di dare la massima diffusione delle iniziative intraprese.

ALTRI SOCIAL NETWORK Nel caso di futura iscrizione del Comune di Castelnovo del Friuli a nuove piattaforme o ad altre ad oggi presenti, ma non considerate strategiche, il presente regolamento demanda alla Giunta di adottare una presa d'atto di iscrizione a un ulteriore sito-web con un account istituzionale dell'ente che conformi la sua presenza online ai dettami del presente atto o aggiunga eventuali dettagli al momento non mappabili.

Art. 6 LA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1. La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Castelnovo del Friuli. Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE Sono le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, acceda a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente. L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica originali a corredo dei contenuti stessi.

Nello specifico, la gestione dei social network mira a:

- implementare e coordinare la presenza del Comune di Castelnovo del Friuli sui diversi social network;

- interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- co-adiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Comune;
- gestire i messaggi pubblicati sui social network da utenti esterni. In tal senso si specifica che quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile. Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvede ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Castelnovo del Friuli, come sopra riportata;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

Per assicurare un'unica veste editoriale, occorre rispettare le seguenti specifiche:

USO DEI TITOLI E DEGLI HASHTAG

Il singolo post/tweet va redatto prevedendo l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

COPERTURA SOCIAL DEGLI EVENTI

Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli. A tale proposito il Comune di Castelnovo del Friuli individua tre livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e ipotizzando, per ciascuno di essi, delle policy da seguire:

- 1. EVENTI ad ALTA COPERTURA** per gli eventi organizzati e gestiti direttamente dall'Ente. Diretta social, album fotografico commentato su Facebook e se in uso tweet multipli in base ai contenuti disponibili;
- 2. EVENTI a MEDIA COPERTURA** per gli eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri Enti e/o Partner di specifici progetti. Pubblicazione di 2/3 post nell'arco dell'evento in base alla disponibilità di contenuti;
- 3. EVENTI a BASSA COPERTURA** per gli eventi organizzati da terzi soggetti che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini e gli stakeholder o perché patrocinati. Pubblicazione di un singolo post nell'arco dell'evento, con link alla notizia ed eventuale. Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

PUBBLICAZIONE DI IMMAGINI E ALBUM La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

MODALITÀ D'USO PRIVATO E' la disciplina dell'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune di Castelnovo del Friuli, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare le seguenti norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono il Comune;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.

I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

Art. 7 Norme finali

1. All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Networks e altri siti web non sono previsti costi di registrazione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili), la Giunta Comunale valuterà in seguito l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc. Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme nazionali, in particolare:

- L. 241 1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ss.mm.ii.;
- L. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs 267 2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- L. 28/2000 e s.m.i. "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica";
- L. 69 2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";
- D.Lgs 33 2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Art. 8 Entrate in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore a conseguita esecutività della delibera di approvazione.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: DEL TOSO JURI

CODICE FISCALE: DLTJRU79P13I9040

DATA FIRMA: 27/12/2021 14:55:01

IMPRONTA: 6B12FBCE448DA3AE49F0D6D33A57F7136A1374E29E6CE2DCE7896C86D218ED7D
6A1374E29E6CE2DCE7896C86D218ED7D0E05643E1B8A6CD4AF0D27C10E57FF06
0E05643E1B8A6CD4AF0D27C10E57FF0621DC73B98536228EF3BC316CF2293B80
21DC73B98536228EF3BC316CF2293B804D28CF21D9E801341273FF7A5BDFA693

NOME: ROCA STEFANO

CODICE FISCALE: RCOSFN71P10G888K

DATA FIRMA: 27/12/2021 15:28:28

IMPRONTA: 17BA2B5634C1B11A2CF6F2692273753C507D9D9497000E92916837EB1D8E350A
507D9D9497000E92916837EB1D8E350A2444948C14B6B42B41FBFED26573AD98
2444948C14B6B42B41FBFED26573AD98F5F372D6C2F499475ADCF49BB97DC809
F5F372D6C2F499475ADCF49BB97DC80912E9D9B079331E7D94B677BC7E6C1045