

**REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E
L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL
COMUNE DI CASALE CORTE CERRO SUI SOCIAL-
NETWORK ESOCIAL-MEDIA**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 32 del 29.07.2024

INDICE SOMMARIO

Regolamento per il funzionamento e l'utilizzo degli account istituzionali del comune di Casale Corte Cerro sui Social-Network e Social-Media1

Articolo 1 Oggetto 3

Articolo 2 Finalità e contenuti 3

Articolo 3 Gestione delle pagine/account 3

Articolo 4 Regole di utilizzo per gli utenti e modalità di interazione con il Comune4

Articolo 5 Social Media Policy5

Articolo 6 Regole di utilizzo per gli utenti interni del Comune5

Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente5

Modalità d'uso privato7

Articolo 7 Moderazione da parte dello Staff8

Articolo 8 Sospensione o limitazione del Servizio8

Articolo 9 Norme8

Articolo 10 Costi di registrazione9

Articolo 11 Entrata in vigore9

Allegato A_110

Social Media Policy10

Finalità10

Contenuti10

Regole di utilizzo10

Moderazione11

Risposte11

Privacy11

Articolo 1

Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento delle pagine/account istituzionali presenti sui social network e social-media del Comune di Casale Corte Cerro e definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in essi contenuta.
2. Con l'espressione social network si intende una versione telematica delle "reti sociali" ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.
3. Le pagine istituzionali del Comune di Casale Corte Cerro sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e, accanto al sito internet istituzionale, costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
4. La presenza del Comune di Casale Corte Cerro sui social network non sostituisce i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì li integra e ne amplia il bacino di utenza.
5. I social media non sono canali di assistenza; eventuali richieste in tal senso sono veicolate nelle modalità indicate sul sito internet istituzionale.

Articolo 2

Finalità e contenuti

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

Articolo 3

Gestione delle pagine/account

1. Il Sindaco individua un gruppo di lavoro, quale gestore delle pagine/account del Comune di Casale Corte Cerro, costituito dall'Assessorato alla Comunicazione istituzionale e dai dipendenti comunali.
2. Le pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, aggiungendosi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.

Articolo 4

Regole di utilizzo per gli utenti e modalità di interazione con il Comune

1. Tutti gli utenti hanno diritto di intervenire liberamente sulle pagine/account del Comune di Casale Corte Cerro, attraverso la pubblicazione di commenti costruttivi. Si auspica una collaborazione concreta da parte di tutti gli utenti al fine di rispettare le tematiche pubblicate in un'atmosfera serena e collaborativa. Per quanto concerne i servizi di messaggistica istantanea, le comunicazioni sono unidirezionali: pertanto non sono ammessi commenti da parte dei fruitori del servizio.
2. Al fine di garantire che l'interazione avvenga rispettando le comuni regole di buona educazione e buon senso, tutti gli utenti sono tenuti ad osservare le seguenti regole di utilizzo, nel rispetto delle opinioni altrui:
 - a. Tutti i contenuti pubblicati devono conformarsi al rispetto del principio della riservatezza. Va dunque evitato qualsiasi riferimento a fatti o elementi privi di rilevanza pubblica o che sia lesivo della privacy altrui.
 - b. Tutti gli utenti sono chiamati al rispetto delle norme sul diritto d'autore (copyright) e non è ammesso l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
 - c. I contenuti sono ammissibili nella misura in cui presentino profili di pubblico interesse: non è consentito utilizzare i canali social del Comune di Casale Corte Cerro per affrontare questioni personali o che riguardino terzi; sono evitati riferimenti a fatti che contengano dati sensibili o informazioni personali: per questi è possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l'Ente ed i diversi uffici indicati sul sito web del Comune di Casale Corte Cerro.
 - d. Sono vietati i contenuti e link a contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.
 - e. Non sono tollerati commenti contrari alla pubblica decenza, diffamatori o ingiuriosi contro le persone e le loro idee; commenti contenenti minacce, molestie; contenuti ingannevoli e/o allarmistici; discriminazioni a sfondo sessuale; incitamenti all'odio razziale; commenti che utilizzino un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.
 - f. è consentito l'inserimento di link esterni che riportino ad un argomento inerente il tema discusso.

- g. È vietato registrarsi con più di un nickname e/o profilo (morphing): in molti gruppi è considerato un comportamento scorretto in quanto spesso genera il sospetto che si tenti di ingannare gli altri utenti sulla propria identità ed è, solitamente, punito con l'eliminazione dei nickname in eccesso.
- h. È vietato iscriversi e/o commentare con un falso nome o fingendosi un'altra persona realmente esistente (salva la rilevanza penale della condotta).
- i. È vietato inserire commenti di spam, di qualsiasi natura essi siano.
- j. È vietato inserire commenti in crossposting (stesso testo in più discussioni).
- k. Non è ammessa alcuna forma di pubblicità volta a promuovere attività commerciali e con fini di lucro né la promozione di interessi privati o l'apologia e l'incitazione ad attività illegali.
- l. È vietato postare messaggi che inoltrino o argomentino semplici "segnalazioni" (di una buca stradale, di un lampione non funzionante, di disfunzioni di un qualsivoglia servizio); l'account infatti non è un "luogo virtuale" per segnalare disservizi e/o malfunzionamenti: questi dovranno essere segnalati ai diversi uffici indicati sul sito web del Comune di Casale Corte Cerro.
- m. È vietato inserire contenuti a carattere politico di tipo propagandistico.

Articolo 5

Social Media Policy

Costituisce parte integrante del presente regolamento la "Social Media Policy" - Allegato A_1 – ovvero un documento scritto con un linguaggio comprensibile a tutti che renda note quali sono le regole da rispettare nell'utilizzo degli spazi attivati dal Comune sui social media che dovrà essere pubblicata sulla pagina del Comune del Social Network. La "Social Media Policy" dovrà essere pubblicata in posizione visibile nel social media.

Articolo 6

Regole di utilizzo per gli utenti interni del Comune

Il presente articolo individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Casale Corte Cerro.

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

Il presente paragrafo indica 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 Casale Corte Cerro sui diversi social network;
- coadiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social network del Comune;

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, è possibile accreditare temporaneamente altro personale, esterno al gruppo di lavoro, 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 evita 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 Casale Corte Cerro, illustrata nella prima parte del presente documento;
- i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.

Al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

Uso dei titoli e degli hashtag

Il singolo post è 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 dall'Amministrazione tenendo anche conto del livello di coinvolgimento della stessa.

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 deve sempre essere contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook e Instagram di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento.

Modalità d'uso privato

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi.

Pertanto, oltre a quanto previsto dal [Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62](#) - Regolamento recante "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e le modifiche apportate dal [Decreto del Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81](#), nonché il codice comportamento dell'Ente, il personale dovrà 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 alla propria Amministrazione.

Nello specifico i dipendenti e i collaboratori del Comune di Casale Corte Cerro, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- 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, non divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio;
- rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
- rispettare la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non si possono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale che riprenda locali comunali e personale senza l'esplícita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non si possono aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Casale Corte Cerro o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;
- non si possono utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Casale Corte Cerro su account personali.

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.

La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Articolo 7

Moderazione da parte dello Staff

1. La moderazione può avvenire preventivamente bloccando la possibilità di inserimento dei commenti ove la piattaforma lo permetta; in caso contrario la moderazione da parte dello staff avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole di utilizzo indicate al precedente art. 4.
2. Il Comune di Casale Corte Cerro si riserva di adottare provvedimenti di blocco nei confronti degli utenti che violino le regole di utilizzo contenute nel presente regolamento, oltre che, nei casi più gravi, di segnalare eventuali infrazioni ai responsabili dei network e alle autorità competenti.
3. Saranno altresì monitorati e rimossi i commenti non pertinenti (off topic e spam) rispetto al tema affrontato in un determinato messaggio (post), i contenuti inseriti ripetutamente (trolling) o pubblicati deliberatamente con l'intento di disturbare la discussione e provocare la reazione degli altri utenti o dei gestori delle pagine (flaming).
4. Tali decisioni non comportano oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'internauta, né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale, né di tutti gli altri iscritti alla pagina.

Articolo 8

Sospensione o limitazione del Servizio

1. Il servizio sarà limitato durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali, contenendo le pubblicazioni alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto dell'art. 9 della L. 28/2000.

Articolo 9

Norme

Per quanto non previsto nel presente regolamento, si rimanda alle norme europee e nazionali, e in particolare:

- [Regolamento UE 679/2016](#) (Regolamento Generale Protezione Dati Personali) e [Decreto Legislativo. 30 giugno 2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e integrazioni;

- [Legge 7 agosto 1990, n. 241](#) e successive modificazioni e integrazioni. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- [Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267](#) “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali”;
- [Legge 18 giugno 2009, n. 69](#) “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”;
- [Legge 22 febbraio 2000, n. 28](#) e successive modificazioni. E integrazioni “Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica”;
- [Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82](#) “Codice dell'amministrazione digitale” e successive modificazioni e integrazioni.

Articolo 10

Costi di registrazione

1. Non sono attualmente previsti costi di registrazione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori del social-network e social-media (es. canoni annuali per il mantenimento del nome, pubblicizzazione delle pagine, ecc.) saranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale, che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il loro mantenimento o potenziamento.

Articolo 11

Entrata in vigore

1. Il presente regolamento entra in vigore nel decimoquinto giorno successivo a quello della sua pubblicazione all'albo pretorio informatico da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.
2. L'allegato 1 “Social media policy”, contenente la specificazione attuativa delle regole generali contenute nel presente regolamento, in caso di necessità può essere modificato con deliberazione della Giunta Comunale.

ALLEGATO A_1

Social Media Policy

Ovvero le regole da rispettare nell'utilizzo del sito web e negli spazi attivati dal Comune di Casale Corte Cerro sui social media.

Finalità

Il comune di Casale Corte Cerro utilizza i social media per informare, comunicare e fornire un canale informativo.

Con queste attività, l'Amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale per favorire ulteriori occasioni di dialogo e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

Contenuti

Il Comune di Casale Corte Cerro utilizza i canali social per informare i cittadini sulle proprie attività (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, eventi, ecc.).

Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine social del Comune non sono controllati dal gruppo di lavoro, ma sono gestiti dagli stessi social network.

Regole di utilizzo

Il Comune di Casale Corte Cerro, per garantire l'interesse pubblico ad un corretto uso degli spazi di comunicazione e dialogo messi a disposizione nei propri profili social, chiede agli utenti di tali spazi il rispetto di alcune condizioni:

1. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui;
2. Ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime; non sono ammessi interventi:
 - a. che utilizzino un linguaggio inappropriato o che contengano insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti che ledano od offendano la razza, il sesso, la religione, le opinioni politiche, la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - b. che abbiano contenuti osceni, pornografici o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti
 - c. che contengano commenti discriminatori o gratuitamente offensivi nei confronti di altri utenti, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i profili ed in generale del personale del Comune.
3. L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti.
4. I contenuti pubblicati devono sempre rispettare la privacy delle persone; devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano o invadano la sfera personale di terzi o che contengano dati sensibili o informazioni personali.

5. Non è ammessa alcuna forma di pubblicità volta a promuovere attività commerciali e con fini di lucro, la promozione di interessi privati, l'apologia e l'incitazione ad attività illegali.
6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino in modo improprio marchi registrati.

Il Comune si impegna a rispettare la netiquette di Internet e chiede a tutti gli utenti delle proprie pagine pubbliche o degli strumenti messi a disposizione nel sito web di fare altrettanto.

Moderazione

Negli spazi social del Comune di Casale Corte Cerro ove la piattaforma lo consenta è prevista la moderazione preventiva bloccando la possibilità di inserimento di commenti.

Data l'estrema difficoltà di evitare abusi a scopo propagandistico, le pagine subiranno comunque delle limitazioni o delle modifiche d'uso durante le consultazioni elettorali, per la durata delle campagne elettorali, limitando le pubblicazioni sulle stesse da parte del Comune alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto dell'art. 9 della [Legge 22 febbraio 200, n. 28](#) "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica".

Saranno rimossi senza alcun preavviso i commenti e gli interventi che, in qualunque momento, violino le condizioni esposte in questo documento nelle "Regole di utilizzo".

Saranno inoltre moderati (segnalati al gestore del social, nascosti o eliminati):

- i commenti che risultino palesemente fuori argomento rispetto al contenuto di un determinato intervento;
- gli interventi inseriti ripetutamente e i post scritti per disturbare la discussione (spam);

Il Comune si riserva il diritto di bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi e di segnalarlo ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine ed alle autorità preposte qualora dovessero essere violate ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle regole di utilizzo.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

I dati degli utenti del sito Internet del Comune sono utilizzati secondo le regole esplicitate nell'Informativa sulla privacy in base a quanto previsto dal RGPD [Regolamento UE 679/2016](#) (Regolamento Generale Protezione Dati Personali) e [Decreto Legislativo. 30 giugno 2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e integrazioni.

In ogni caso i dati personali contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social del Comune di Casale Corte Cerro verranno rimossi.