



Prot. n°

Veggiano,

LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI VEGGIANO E DELLA BIBLIOTECA (SOCIAL MEDIA POLICY)

INDICE

Art. 1 – Oggetto	Pag. 2
Art. 2 – Principi	Pag. 2
Art. 3 - Gestione delle pagine social Facebook/Instagram/Telegram del Comune e della Biblioteca Comunale “	Pag. 2
Art. 4 - Modalità di accesso a Facebook e norme di comportamento	Pag. 3
Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti	Pag. 4
Art. 6 - Costi di gestione	Pag. 5
Art. 7 - Accessibilità e Privacy	Pag. 5
Art. 8 - Entrata in vigore	Pag. 6

ART. 1 – OGGETTO

1. Il presente disciplinare regola la gestione ed il funzionamento dei seguenti social network:

Comune di Veggiano

- Facebook al link: <https://www.facebook.com/comuneveggiano> oppure accedendo a facebook alla pagina @comuneveggiano

- Telegram al link: <https://t.me/veggianonews> oppure accedendo a telegram al canale telegram veggianonews

Biblioteca Comunale

- Facebook al link: <https://www.facebook.com/Biblio.Veggiano> oppure accedendo a facebook alla pagina @bibliooveggiano

- Instagram: al link: <https://www.instagram.com/biblio.veggiano> oppure accedendo a Instagram alla pagina @bibliooveggiano

e definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.

ART. 2 – PRINCIPI

1. L'Amministrazione Comunale riconosce che i social network siano utili strumenti immediati per fornire informazioni istituzionali e di pubblica utilità per gli utenti. Costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e di partecipazione dei Cittadini.

2. Il Comune di Veggiano ritiene importante per agevolare la comunicazione con la Cittadinanza, nonché fondamentale per l'immediatezza delle informazioni, i propri social network come meglio specificati nell'art. 1.

3. I social network del Comune di Veggiano e della Biblioteca Comunale costituiscono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.

4. I social network non vogliono sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali.

5. Si precisa inoltre che i social media non sono canali adeguati per proporre o indirizzare domande e istanze all'Ente: richieste su procedimenti, termini di presentazione bandi, istanze, integrazioni di pratiche o qualsiasi altra richiesta di informazione **devono essere inviate tramite i canali di comunicazione ufficiali**, precisamente indicati nel sito web comunale www.comune.veggiano.pd.it.

PEC certificata: veggiano.pd@cert.ip-veneto.net

Posta elettronica: protocollo@comune.veggiano.pd.it

In ogni caso gli uffici non possono essere ritenuti responsabili di eventuali mancati riscontri, ritardi e lungaggini dovute ad un invio non effettuato sui canali ufficiali sopra evidenziati.

Per **emergenze o segnalazioni urgenti** si raccomanda di rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria) e di non utilizzare la pagina Facebook.

6. Ciascun utente deve essere consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

ART. 3 - GESTIONE DELLE PAGINE SOCIAL E PUBBLICAZIONI

In riferimento alle pagine social così come indicate dall'art. 1 e nel pieno rispetto della Legge n. 150 del 7 giugno 2000 che disciplina:

1. le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, l'Amministratore della pagina Facebook/Instagram/Telegram è il Sindaco pro-tempore o suo delegato, che potrà anche operare a mezzo di un dipendente del Comune stesso, che è incaricato di gestire e monitorare tutte le notizie e i servizi relativi al Comune di Veggiano.
2. Il Sindaco, in qualità di Amministratore dei social network dell'Ente individua con apposito provvedimento un proprio staff - di cui possono far parte Dipendenti e/o Amministratori e/o Ditte incaricate, previamente responsabilizzato mediante un accordo di nomina a responsabile del trattamento, di servizi - quali amministratori, editori, moderatori, analisti ed inserzionisti delle pagine/account del Comune di Veggiano e della Biblioteca Comunale di Veggiano per l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti.
3. Attraverso le credenziali di accesso dal proprio profilo il Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente accede ai suddetti account; direttamente, o tramite suo delegato, provvede all'aggiornamento dei profili di accesso e ad ogni altro adempimento di cui alla presente regolamentazione
4. Sulle pagine social di cui all'art. 1 possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Veggiano nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico.
Possono essere pubblicati avvisi e comunicazioni per i Cittadini (come concorsi, scadenze, progetti, modifiche della viabilità, notizie ecc. dal sito del Comune di Veggiano), foto e video di inaugurazioni ed eventi, comunicati stampa inerenti le attività approvate, volantini di iniziative, articoli di giornali, link a testate giornalistiche e social media sempre inerenti le attività del Comune di Veggiano.
5. E' possibile condividere post e contenuti di pubblico interesse e utilità pubblicati da altri Enti. In questo caso l'Amministrazione non si assume la responsabilità di eventuali notizie incomplete, parziali o non aggiornate.
6. Le pubblicazioni potranno essere proposte dal Sindaco, dagli Assessori, dai Responsabili di Servizio, da soggetti terzi incaricati dei servizi e pubblicate sulle pagine social di cui all'art. 1 esclusivamente dal Sindaco o suo delegato.
7. E' indispensabile ed opportuno proteggere la propria pagina personale seguendo le guide a cura di Facebook/Instagram/Telegram. Il Comune di Veggiano in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

ART. 4. - MODALITÀ DI ACCESSO A FACEBOOK E NORME DI COMPORTAMENTO

1. L'accesso alla pagina dell'Amministrazione Comunale del Comune di Veggiano è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:
 - a) Allo scopo di rendere la community "*più sicura e più responsabile*", l'utente dovrà osservare le condizioni d'uso delle piattaforme social incluso quanto previsto nelle modalità di identificazione). Dovrà essere riconoscibile con foto in chiaro, non dovrà usare pseudonimi o acronimi, fatte salve le Associazioni di facile identificazione, gli Enti e le Istituzioni in genere.
 - b) Il soggetto che commenta potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della Comunità presente;
2. In ogni caso i commenti sono sottoposti a procedura di moderazione da parte di chi ne ha la gestione e potranno essere segnalati e bloccati gli utenti che non rispettano il presente Disciplinary e quello di Facebook/Instagram/Telegram.
3. Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti: non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente che costituiscono in qualsiasi modo violazione della normativa vigente.
L'utente deve utilizzare la piattaforma social conformemente alle condizioni d'uso.
4. I post pubblicati sulle pagine istituzionali del Comune di Veggiano possono essere condivisi e se vengono pubblicati o riprodotti devono sempre fare riferimento alla fonte ufficiale originale.

5. Sono espressamente vietati:

- a. l'utilizzazione dei social network come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b. gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c. le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d. l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Veggiano o la pubblica amministrazione in genere;
- e. commenti con finalità di propaganda politica;
- f. atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g. è vietato infine postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
- h. incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.
- i. è vietato pubblicare contenuti che possano violare la legge sul diritto d'autore

6. A seguito di accesso di dipendenti comunali, e/o amministratori e o incaricati di servizi comunali al social networking, poiché la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente o amministratore della PA, come tali, essi devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

Pertanto, i dipendenti pubblici e gli Amministratori e le Ditte incaricate dovranno 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, osservando un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavorano.

Nello specifico:

- non possono divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui sono a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc..) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui sono a conoscenza per ragioni d'ufficio,
- fermi 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 Comunale, 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 Comunale, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza,
- devono rispettare la privacy dei colleghi,
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non possono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non possono aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Veggiano o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune salvo specifica autorizzazione da parte dell'Ente"
- non possono utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Veggiano su account personali;

7. In periodo di campagna elettorale le pagine social dell'Ente possono essere bloccate.

ART. 5 - VIGILANZA SUI CONTENUTI E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

1. Ogni singolo utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

2. Il controllo e la verifica di quanto disposto nelle presenti linee guida, fermo restando l'obbligo di

denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al Sindaco o ad un suo delegato.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti verrà punito, ai sensi di legge.

4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e amichevole.

Pertanto, eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto disciplinare, andranno segnalati al gestore/amministratore della pagina.

5. Il soggetto gestore della pagina potrà, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che risulti essere in violazione sia delle presenti linee guida sia dei termini di servizio della piattaforma social. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, richiamando il contenuto di questo disciplinare ed indicandogli la violazione. Il Gestore dei profili provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme delle vigenti linee guida.

Nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore dei profili provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dal Social Media.

6. Il Gestore dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione all'Ufficio Segreteria del Comune di Veggiano in collaborazione con la Giunta Comunale che, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

ART. 6 - COSTI DI GESTIONE

Come da vigente Disciplinare di Facebook/Instagram/Telegram, non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione.

ART. 7 - ACCESSIBILITÀ E PRIVACY

Ogni piattaforma social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. L'Ente non può dunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

Il Comune si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti e ai Form pubblicati sul proprio sito web istituzionale <https://www.comune.veggiano.pd.it> come previsto dalla normativa vigente e indicato nella pagina "**Accessibilità**".

E' indispensabile ed opportuno proteggere la propria pagina personale seguendo le guide a cura di Facebook/Instagram/Telegram. Il Comune di Veggiano in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

Informativa per il trattamento dei dati personali Privacy

Il Regolamento Europeo UE (del 27/04/2016 2016/679 G.D.P.R. (*General Data Protection Regulation, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati*) che stabilisce norme relative alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché norme relative alla libera circolazione di tali dati. In osservanza al principio di trasparenza, i social forniscono le informazioni richieste dall'art. 13 del Regolamento.

Per quanto riguarda il trattamento dei dati eseguito dal social network utilizzato, l'attività viene definita dalle policy proprie di ciascuna piattaforma. L'utente può trovare informazioni sul trattamento dei suoi dati personali sulle pagine di regolamentazione dati personali e privacy pubblicate da Facebook/Instagram/Telegram.

E' indispensabile ed opportuno proteggere la propria pagina personale seguendo le guide a cura di Facebook/Instagram/Telegram. Il Comune di Veggiano in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

ART. 8 - ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Disciplinare, dopo l'approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Veggiano e sul sito internet del Comune nella sezione Regolamenti e nelle pagine social, gestite dall'Ente.

2. La regolamentazione avviene ex-post rispetto all'iscrizione dell'Ente sui siti Facebook/Instagram/Telegram poiché si è inteso implementare dei progetti pilota per valutarne interesse, facilità di aggiornamento e risultati in termini comunicativi.

L'aggiornamento del sito in assenza delle presenti linee guida ha comunque sempre rispettato quanto ivi contenuto.