



Comune di Asola

Provincia di Mantova

REGOLAMENTO
PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI
"ACCOUNT" ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI ASOLA
SUI SOCIAL NETWORK

Approvato con deliberazione di consiglio comunale n. 45 del 21.12.2020



Comune di Asola

Provincia di Mantova

INDICE

- Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio
- Art. 2 - Definizioni
- Art. 3 - Account istituzionali
- Art. 4 - Contenuti trattati
- Art. 5 – Gestione della pagina
- Art. 6 - Modalità di iscrizione
- Art. 7 - Vigilanza e controllo
- Art. 8 - Sospensione o limitazione del servizio
- Art. 9 - Norme finali
- Art. 10 - Risorse economiche
- Art. 11 - Entrata in vigore



Comune di Asola

Provincia di Mantova

Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio

1. Il Comune di Asola riconosce i social network quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, culturale, politica ed istituzionale.
2. Il presente documento disciplina la presenza istituzionale del Comune di Asola e di alcuni altri servizi quali Biblioteca, Museo, Informagiovani (d'ora in poi chiamati ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI) nei social network, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.
3. Gli account social istituzionali del Comune di Asola (facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp) sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, accanto al sito internet ufficiale del Comune, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.
4. Il presente regolamento è pubblicato sul sito internet ufficiale del Comune di Asola. L'adesione e gli interventi di commento su social istituzionali del Comune di Asola comportano l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente regolamento, si intendono per:

- a) SOCIAL NETWORK: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:
 - la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato
 - l'articolazione di una lista di contatti
 - la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti.
- b) ACCOUNT (o profilo): in informatica, indica quell'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti ad un *nome utente*
- c) POSTARE: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network.
- d) TAGGARE: "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del Comune. Su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l'immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.
- e) LINKARE, LINKATO: collegare, collegato; rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.
- f) DISCLAIMER: è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui



Comune di Asola

Provincia di Mantova

la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.

- g) UPLOAD: caricare un file su un sito internet.
- h) SPYWARE: è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.
- i) BAN/BANNARE/BANNATO: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.
- j) BAN DEL FAKE: viene "bannato" (=bandito) il *falso (fake) profilo* dell'utente
- k) BAN PER FLOOD: in informatica, con flood si indica l'invio a grande velocità di una serie di 7/8 o più messaggi o pacchetti o il continuo abuso di messaggi non inerenti ad un determinato argomento prestabilito. Il termine inglese "flood" significa letteralmente alluvione, inondazione.
- l) TOPIC: La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla OT cioè Off Topic (in italiano Fuori Tema) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).
- m) SPAM (o spamming): indica l'invio anche verso indirizzi generici, non verificati o sconosciuti, di messaggi ripetuti ad alta frequenza o a carattere di monotematicità tale da renderli indesiderati (generalmente commerciali o offensivi)
- n) FAN: persone che hanno messo "mi piace" alla pagina Facebook
- o) FOLLOWER: sono gli utenti che seguono un profilo su Instagram. Per diventare follower di qualcuno basta cercare il suo nome utente e, una volta visualizzato il suo profilo, cliccare sul tasto "Segui"
- p) NETIQUETTE: è un insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di Internet, specie nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse come newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o email in genere.

Art. 3 – Account istituzionali

Attualmente gli account istituzionali del Comune di Asola sono:

- La pagina istituzionale Facebook del Comune di Asola:
<https://www.facebook.com/comuneasola/>
- Il profilo twitter del Comune di Asola:
<https://twitter.com/AsolaCultura>
- La pagina Facebook del servizio Biblioteca:
<https://www.facebook.com/BibliotecadiAsola/>



Comune di Asola

Provincia di Mantova

- La pagina Facebook del servizio Museo:
<https://www.facebook.com/museobelliniasola/>
- La pagina Facebook del servizio Informagiovani consultabile all'indirizzo:
<https://www.facebook.com/informagiovaniiasola/>
- Il profilo Instagram del servizio Museo
[@museobellini](https://www.instagram.com/museobellini)
- WhatsApp "Controllo del vicinato"
- WhatsApp "Alert"

Nel caso di future nuove iscrizioni del Comune Asola ad altre piattaforme, la giunta adotterà una presa d'atto di iscrizione che attesti la conformità ai dettami del presente regolamento o aggiunga eventuali dettagli.

Art. 4 - Contenuti trattati

1. La presenza degli ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI rappresentanti l'Ente hanno puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- b) pubblicare le riprese audio-video delle sedute del Consiglio Comunale in caso di servizio di diretta streaming;
- c) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o anche solo co-organizzati o patrocinati;
- d) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- e) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- f) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- g) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

2. Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale. Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica.

3. I commenti degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

4. È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- a) contenuti pornografici o osceni
- b) turpiloquio e blasfemia



Comune di Asola

Provincia di Mantova

- c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale
- d) contenuti discriminatori per sesso, etnia, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana
- e) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione
- f) contenuti fraudolenti
- g) virus, spyware e malware in genere
- h) violazione di copyright
- i) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura
- l) contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

5. L'eventuale violazione di Legge comporterà, da parte dell'Ente, la denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune.

6. È altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" (a mero titolo di esempio, di una buca stradale, di un lampione non funzionante, di disfunzioni di un qualsivoglia servizio), possano far iniziare una serie di commenti e contro-risposte che vadano a ledere sia le rappresentanze consiliari attuali che passate del Comune di Asola. Gli ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI non devono essere considerati come "luogo virtuale" per segnalare disservizi.

7. Il Comune non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti ai social network.

8. Il Comune si impegna infine a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

Art. 5 - Gestione delle pagine

1. Il Sindaco si avvale della collaborazione del personale degli Uffici Comunali per la gestione dei contenuti. Può altresì avvalersi della collaborazione di suoi delegati.

2. I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati dal Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente titolare della pagina, agli uffici comunali designati e a eventuali delegati del Sindaco.

3. Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di contattare in via esclusiva il Comune mediante i canali ufficiali indicati sul sito internet del Comune. A tale proposito una risposta automatica indicherà all'utente "***La pagina facebook del Comune di Asola è a scopo divulgativo. Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di contattare in via esclusiva il Comune mediante i canali ufficiali scrivendo a protocollo@comune.asola.mn.it***" precisando che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite i ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI non riveste alcun carattere di ufficialità.

4. Gli account sono moderati. I moderatori (interni all'Ente) potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'art.2. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti mediante mail o P.E.C. da inviare alle caselle istituzionali.

5. Inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.



Comune di Asola

Provincia di Mantova

6. Sebbene sia consentito iscriversi a Facebook.com con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti con il *ban del fake* e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook.com del Comune durante un *ban*: in situazioni del genere i *fake* verranno *bannati* a tempo indeterminato e verrà allungato il *ban* dell'utente originale.

7. Il *ban per flood* verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori: tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto *bannato* immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi non inerenti

Art. 6 - Modalità di iscrizione

1. L'iscrizione agli ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI è libera.

2. Qualsiasi utente iscritto ai SOCIAL ISTITUZIONALI può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" o "segui" (diventando "fan o follower" della pagina/profilo), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati. Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati come descritto all'art. 3), commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell'Amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

3. Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto, può mandare messaggi privati diretti al Comune. Tutto ciò, fatto salvo quanto contenuto all'art. 3. Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a ai SOCIAL anche non fan o follower della pagina.

4. Per la piattaforma WhatsApp la richiesta di iscrizione è cartacea o tramite format on line sul sito www.comune.asola.mn.it per accettazione informativa privacy legata al trattamento dei dati personali.

Art. 7 - Vigilanza e controllo

1. L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dal Sindaco quale legale rappresentante dell'Ente che si avvale del personale comunale e/o dallo stesso delegato.

2. Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento e secondo le più comuni regole del buon senso (netiquette) nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

3. La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono al presente regolamento è assunta ad un secondo richiamo scritto mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne), inappellabile e decisa dal Sindaco e/o suo delegato. Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente trasgressore né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina. Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati dalla pagina del Comune, saranno immediatamente bannati alla prima violazione del presente documento.

Art. 8 - Sospensione o limitazione del servizio



Comune di Asola

Provincia di Mantova

1. Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione. In particolare gli ACCOUNT SOCIAL ISTITUZIONALI non potranno essere utilizzati per propaganda politica e/o elettorale e/o sindacale.

Art. 9 - Norme finali

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme nazionali e europee, in particolare:

- Regolamento (UE) n. 2016/679 regolamento generale sulla protezione dei dati
- L. 241/1990 e s.m.i. Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- D.Lgs 267/2000 Testo unico del/eleggi sull'ordinamento degli enti locali
- L. 69/2009 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile
- 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.

Art. 10 - Risorse economiche

1. Al momento dell'entrata in vigore del presente atto non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie delle diverse piattaforme social dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta Comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

2. L'Amministrazione può decidere di investire economicamente nella pubblicità di un evento, di una comunicazione attraverso la modalità di inserzione con un pagamento giornaliero e per un tempo determinato scelto nel momento della creazione dell'inserzione promozionale stessa. Qualora ci sia questa necessità la Giunta Comunale valuterà e autorizzerà la spesa, dando mandato ai responsabili di Area per i relativi adempimenti.

Art. 11 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento, dopo l'approvazione, è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Asola e sul sito internet del Comune nella sezione "Amministrazione Trasparente" ed entra in vigore contestualmente all'esecutività della deliberazione di sua approvazione.