

COMUNE DI GALLIERA VENETA
DISCIPLINARE RELATIVO ALLA GESTIONE DELLE PAGINE
DELL'AMMINISTRAZIONE
SULLE PIATTAFORME SOCIALI

Sommario

<u>PARTE I - PRINCIPI GENERALI E NORME DI COMPORTAMENTO</u>	1
<u>Art. 1 – Ambito di applicazione</u>	1
<u>Art. 2 – Finalità dei Profili Istituzionali</u>	1
<u>Art. 3 – Norme di comportamento per gli Utenti</u>	2
<u>PARTE II – NORME PER LA GESTIONE DEI PROFILI ISTITUZIONALI</u>	3
<u>Art. 4 – Creazione dei profili istituzionali. Gestione delle credenziali amministrative.</u>	3
<u>Art. 5 – Il Coordinatore</u>	3
<u>Art. 6 – Gli Autori</u>	3
<u>Art. 7 – Requisiti dei contenuti. Moderazione.</u>	4
<u>Art. 8 – Entrata in vigore</u>	4

PARTE I - PRINCIPI GENERALI E NORME DI COMPORTAMENTO

Art. 1 – Ambito di applicazione

1.1. Il presente disciplinare stabilisce le norme per la gestione delle pagine e dei profili intestati all'Amministrazione comunale sulle piattaforme sociali (di seguito, i “**Profili Istituzionali**”).

1.2. Si considerano piattaforme sociali (o *social network*) tutte le piattaforme digitali che consentono di realizzare forme di interazione tra gli utenti (come, ad esempio, la costituzione di reti o comunità di utenti) al fine di condividere contenuti digitali multimediali, quali, a titolo esemplificativo: Facebook, Youtube, Twitter, Instagram, LinkedIn.

1.3. Il presente disciplinare non riguarda i servizi di newsletter o di URP effettuati dall'Amministrazione comunale che implicino una comunicazione diretta ed individuale tra l'Amministrazione e gli interessati, anche se svolta attraverso *social network*.

1.4. Ai sensi della vigente normativa in materia di araldica pubblica e di proprietà intellettuale, soltanto l'Amministrazione comunale può autorizzare l'uso della denominazione dell'Ente o del proprio stemma. È pertanto vietata la creazione di profili e di pagine social che usino il nome del Comune di Galliera Veneta o il suo stemma al di fuori dei casi previsti dal presente disciplinare.

Art. 2 – Finalità dei Profili Istituzionali

2.1. I Profili Istituzionali possono essere utilizzati esclusivamente per la pubblicazione di contenuti relativi all'attività istituzionale dell'Amministrazione comunale e per la condivisione di informazioni di interesse generale o per il perseguimento di iniziative aventi finalità sociali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- a) la diffusione di informazioni relative al funzionamento degli uffici comunali ed alle modalità di erogazione dei servizi (es. orari degli uffici comunali, giorni di chiusura, modalità

- particolari di accesso);
- b) la diffusione di informazioni relative alla convocazione degli organi dell'Amministrazione, ai relativi ordini del giorno, al contenuto delle relative deliberazioni e la pubblicazione delle riprese audiovisive delle sedute;
 - c) la pubblicazione di comunicati e contenuti multimediali relativi ad eventi pubblici ai quali abbiano preso parte rappresentanti dell'Amministrazione;
 - d) la diffusione di informazioni di utilità generale (es. eventi, scioperi, chiusure al traffico)
 - e) la pubblicazione di comunicati e informazioni relativi ad attività analoghe a quelli dei precedenti punti relative ad altre Pubbliche Amministrazioni, organismi di diritto pubblico o Istituzioni ed organi costituzionali;
 - f) la pubblicazione di comunicati, informazioni, contenuti relativi ad eventi organizzati da associazioni o altri enti che abbiano ottenuto il patrocinio dell'Amministrazione;
 - g) la diffusione di contenuti di promozione del territorio e delle sue eccellenze.

2.2. I Profili Istituzionali non possono essere utilizzati per la condivisione o la pubblicizzazione di attività svolte a titolo personale da titolari di incarichi o cariche all'interno dell'Amministrazione o per la diffusione di messaggi di propaganda politica o elettorale.

2.3. I profili istituzionali dell'Amministrazione possono essere utilizzati unicamente per la condivisione di informazioni all'interno della pagina o della "bacheca virtuale" controllata dall'Amministrazione. Non è consentito l'invio diretto o la pubblicazione di contenuti nei profili o nelle bacheche private dei singoli utenti o la pubblicazione di contenuti in gruppi.

2.4. L'interazione con gli altri utenti della piattaforma (ad esempio, in caso di commenti ai contenuti pubblicati o messaggi diretti) non può determinare l'estrazione dal *social network* delle generalità o dei dati personali dell'utente, né dare luogo alla comunicazione attraverso il *social network* di dati personali.

Art. 3 – Norme di comportamento per gli Utenti

3.1. I Profili Istituzionali sono pubblicati sui *social network* e liberamente accessibili e fruibili da parte degli utenti, che possono interagire con i contenuti pubblicati dall'Amministrazione secondo le modalità di funzionamento della piattaforma (es. commenti, condivisioni, *like*, messaggi diretti ...).

3.2. Nell'interazione con i contenuti ed i Profili dell'Amministrazione gli utenti devono tenere un comportamento consono alla loro natura e provenienza istituzionale.

3.3. Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme di comportamento previste dalla piattaforma sociale. Sono in ogni caso vietati commenti, messaggi:

- contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
- che ledano la dignità, il decoro o la reputazione dell'Amministrazione, dei suoi organi istituzionali, dei suoi funzionari e dipendenti;
- che istighino in ogni modo alla violenza;
- che facciano uso di turpiloquio e blasfemia;
- che propagandino tesi o ideologie politiche la cui apologia sia proibita per legge;
- che abbiano contenuti pornografici o osceni;
- che abbiano contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e provenienza geografica;
- che contengano commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- che mirino alla diffusione di *fake news* o altre informazioni false o fuorvianti;

- che abbiano carattere fraudolento;
- che mirino alla diffusione di virus, spyware e malware in genere;
- che diano luogo alla violazione del diritto d'autore o della proprietà intellettuale;
- che abbiano carattere commerciale e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura (anche a scopo di propaganda elettorale);
- che costituiscano contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

3.4. Gli utenti sono i soli responsabili dei contenuti delle loro interazioni con i Profili Istituzionali. L'Amministrazione comunale reprimerà ogni condotta illecita o comunque contraria alle presenti norme di condotta mediante la moderazione dei contenuti e la proposizione di azioni in sede civile e/o penale.

PARTE II – NORME PER LA GESTIONE DEI PROFILI ISTITUZIONALI

Art. 4 – Creazione dei profili istituzionali. Gestione delle credenziali amministrative.

4.1. Le determinazioni in ordine all'apertura, alla gestione ed alla conservazione dei Profili Istituzionali sono di competenza del Sindaco *pro tempore* il quale, con proprio provvedimento, approva ed aggiorna la lista dei Profili Istituzionali dell'Amministrazione.

4.2. La creazione dei profili istituzionali dell'Amministrazione può essere eseguita esclusivamente dal Responsabile IT dell'Amministrazione, attraverso account direttamente riferibili all'ente ed utilizzando informazioni di contatto (email, numero di telefono, indirizzo) gestiti dall'Amministrazione.

4.3. Le credenziali per l'accesso con permessi di amministratore ai Profili Istituzionali devono essere conservate dal Responsabile IT.

Art. 5 – Il Coordinatore

5.1. Il Sindaco nomina con proprio provvedimento un Coordinatore della comunicazione istituzionale attraverso le piattaforme sociali (di seguito, il “**Coordinatore**”).

5.2. Il Coordinatore, d'intesa con gli uffici comunali competenti, stabilisce i criteri per la pubblicazione dei contenuti sui Profili Istituzionali, eventualmente predisponendo un calendario editoriale.

5.3. Il Coordinatore verifica che i contenuti pubblicati sui profili istituzionali dell'Amministrazione siano coerenti con il presente disciplinare e con le linee guida eventualmente emanate. Provvede alla moderazione dei contenuti pubblicati dagli utenti.

5.4. Al Coordinatore sono attribuiti i permessi necessari per la creazione, moderazione, cancellazione dei contenuti pubblicati sui profili istituzionali.

Art. 6 – Gli Autori

6.1. Il Sindaco, di concerto con il Coordinatore ed il Responsabile IT, individua le persone autorizzate alla pubblicazione dei contenuti sui profili istituzionali (di seguito, gli “**Autori**”). Il Responsabile IT assegna a questi ultimi, tenuto conto delle caratteristiche tecniche delle piattaforme sociali, i permessi necessari per la creazione e la modifica dei contenuti (*permessi di editing*), assegnando credenziali o profili di accesso individuali.

6.2. I profili utente e le credenziali che consentono di accedere con permessi amministrativi o di editing ai Profili Istituzionali devono essere adeguatamente protetti, attraverso misure di sicurezza che prevengano il rischio di violazioni o accessi da parte di soggetti non autorizzati. A questo fine,

le *password* devono essere conformi ai requisiti di complessità minima stabiliti dall'Amministrazione e, ove possibile, devono essere abilitati sistemi di autenticazione a due fattori.

6.3. La lista delle persone autorizzate ad operare sui profili istituzionali dell'Amministrazione è periodicamente aggiornata a cura del Sindaco e del Responsabile IT. Il Responsabile IT provvede tempestivamente a modificare, integrare o revocare i permessi di editing.

Art. 7 – Requisiti dei contenuti. Moderazione.

7.1. Tutti gli Autori devono osservare il presente disciplinare e le istruzioni formulate dal Coordinatore.

7.2. I contenuti pubblicati sui Profili Istituzionali non devono essere lesivi dell'immagine dell'Amministrazione né comprometterne l'imparzialità.

7.3. I contenuti pubblicati devono essere veritieri e corretti e non devono esporre l'Amministrazione a responsabilità o azioni di terzi. In particolare, deve essere verificato che:

- i) i contenuti non siano lesivi di eventuali **diritti d'autore** di terzi (ad esempio in caso di pubblicazione di foto o video oppure in caso di pubblicazione di testi di articoli di stampa);
- ii) i contenuti non siano lesivi **dell'immagine o della reputazione** di terzi (ad esempio in caso di articoli che riguardino persone determinate o di pubblicazione di immagini o video che ritraggono persone fisiche);
- iii) i contenuti non siano lesivi del **diritto alla protezione dei dati personali** degli interessati (in tutti i casi in cui i contenuti contengono informazioni riferibili a persone fisiche determinate o determinabili). In particolare, è **vietata la pubblicazione sui social network di provvedimenti amministrativi a carattere individuale** o che comunque contengono dati personali per i quali non è giustificata la pubblicazione per finalità diverse dalla pubblicità legale o dall'assolvimento degli obblighi di trasparenza previsti dalla legge.

7.4. È responsabilità degli Autori verificare che essi siano legittimi, eventualmente provvedendo ad acquisire e documentare il consenso degli interessati. Il Coordinatore provvede a verificare il corretto operato degli Autori ed a moderare i contenuti che non soddisfino i requisiti.

7.5. Il Coordinatore e gli Autori a ciò delegati svolgono l'attività di moderazione dei contenuti pubblicati dagli utenti, provvedendo a cancellare, oscurare o segnalare al gestore della piattaforma sociale i contenuti non conformi al presente disciplinare.

7.6. Il Coordinatore e gli Autori devono prontamente segnalare al Sindaco le pubblicazioni che abbiano carattere diffamatorio o i cui contenuti possano configurare illecito civile o penale, per l'adozione delle opportune azioni.

Art. 8 – Entrata in vigore

8.1. Il presente disciplinare entra in vigore con decorrenza dalla data di esecutività della delibera di approvazione.

8.2. Entro venti giorni dalla data di entrata in vigore, l'Amministrazione provvede ad adeguare alle prescrizioni del presente disciplinare i profili e le pagine sulle piattaforme sociali già esistenti.