



CITTÀ DI ORMEA

Via Teco, 1 - 12078 Ormea (CN)
P.IVA / C.F. 00514250042 | Tel. 0174.391101
Mail: protocollo@comune.ormea.cn.it
Pec: protocollo.ormea@cert.ruparpiemonte.it

REGOLAMENTO COMUNALE PER L'ISTITUZIONE E LA GESTIONE DI PROFILI SOCIAL AFFERENTI ALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Indice generale

Art. 1 - Oggetto;

Art. 2 - Principi;

Art. 3 - Profili istituzionali;

Art. 4 - Contenuti e condizioni di utilizzo;

Art. 5 - Gestione delle pagine/account e pubblicazione dati;

Art. 6 – Social media Policy esterna;

Art. 7 – Social media Policy interna - gestione profili dei dipendenti;

Art. 8 - Responsabilità e malfunzionamenti tecnici, sospensione o limitazione del servizio;

Art. 9 - Costi di gestione;

Art. 10 - Privacy;

Art. 11 – Canale whatsapp;

Art. 1 - Oggetto del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali attivi della Città di Ormea o di futura attivazione, sulle piattaforme di social network (Facebook, Instagram, Whatsapp ecc.).

In particolare il presente Regolamento definisce le principali regole di comportamento dell'utenza (social media policy esterna), norme e regole per il personale addetto alla gestione dei profili istituzionali (social media policy interna).

Il presente Regolamento verrà aggiornato/variato ogni qual volta intervenga un'evoluzione normativa e/o uno sviluppo tecnologico dei diversi social network.

Art. 2 - Principi

1. Città di Ormea riconosce internet e i social network quali strumenti di comunicazione istituzionale volti a favorire la partecipazione e l'informazione della comunità, nonché la manifestazione della libertà di pensiero e di opinione, come previsto dall'art. 21 della Costituzione.

Secondo quanto previsto dall'art. 2 della legge 7 giugno n. 150 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni *“le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni si esplicano, oltre che per mezzo di programmi previsti per la comunicazione istituzionale non pubblicitaria, anche con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali...”*. La Città di Ormea ha scelto di attivare profili istituzionali su alcuni dei canali social network più diffusi nell'ottica di una maggiore e più capillare informazione dei cittadini poiché la presenza sui social network costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare la tempestività dell'informazione. I profili social della Città di Ormea saranno utilizzati con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto ed il dialogo con la cittadinanza.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza e sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento di tali principi. I profili social aperti dall'Ente sono pertanto da considerarsi una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi.

Le pagine social potranno altresì essere utilizzate come fonte di informazione per la finalità di promozione del territorio, documentazione e informazione in generale.

Ai fini del presente Regolamento le espressioni utilizzate saranno:

- a) *social network*: servizio informatico on line atto a realizzare reti sociali virtuali e a consentire agli utenti l'interazione mediante la condivisione di contenuti testuali, immagini, video e audio;
- b) *post*: messaggio testuale avente la funzione di opinione, commento o intervento che viene pubblicato su una piattaforma presente nel web;
- c) *postare*: scrivere una frase e/o scegliere una foto/video/contenuto e pubblicarli su un qualsiasi social network;
- d) *like*: pulsante riportato sotto l'elemento condiviso e pubblicato che, se attivato mediante un click, è volto a far sapere al pubblico del social network il gradimento dell'utente verso quell'elemento;
- e) *tag/taggare*: etichettare una foto con il nome di un amico registrato sui social network per rendere visibile tale foto anche all'amico che non segue la pagina/account del Comune;
- f) *link*: collegare un oggetto da un sito ad un altro;

- g) *pagina*: è il luogo in cui il Comune può condividere le sue notizie e connettersi con le persone. Le pagine possono essere personalizzate pubblicando notizie, organizzando eventi ecc....;
- h) *profilo account*: è la raccolta di tutte le foto, le notizie e le esperienze che racconta l'Ente;
- i) *diario*: è il luogo in cui è possibile vedere i propri post o i post in cui si è stati taggati;
- j) *amministratore del profilo*: soggetto che, in conformità alle regole di accesso a ciascun social network, può dar corso all'aggiornamento, alla condivisione, alla pubblicazione dei contenuti, alla progettazione e allo sviluppo della pagina ed all'utilizzo di tutte le funzioni consentite dal social network;

Articolo 3 – Profili Istituzionali

I profili istituzionali attivi sui social network del Comune devono intendersi, oltre al sito ufficiale, anche tutti gli eventuali altri profili gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine evento temporanee nate da profili stessi dell'Amministrazione.

L'individuazione dei social media di cui il Comune intende fare uso mediante iscrizione/adesione, apertura di profilo, è di competenza della Giunta Comunale.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo dell'Ente e il collegamento al sito istituzionale ed il soggetto titolare dei profili istituzionali creati sui social network è il Comune. Il Sindaco, nella sua qualità di legale rappresentante del Comune, potrà individuare uno o più amministratori per la gestione dei singoli profili creati sui diversi social.

Articolo 4 – Contenuti e condizioni di utilizzo

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono finalizzati a:

- promuovere l'informazione sull'attività amministrativa dell'Ente;
- diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzate dal Comune;
- diffondere e pubblicizzare iniziative ed eventi/attività organizzate da associazioni, istituzioni o altri enti cui sia stato concesso il patrocinio e/o la collaborazione;
- informare la cittadinanza sui servizi pubblici di cui è titolare l'Ente;
- informare la cittadinanza di eventi di particolare rilievo che interessino il territorio comunale;
- promozione del territorio, informazioni turistiche e culturali;
- decisioni assunte dal Sindaco, dalla Giunta Comunale e/o dal Consiglio che verranno ritenute particolarmente importanti o rilevanti per la cittadinanza e/o per il Comune.

Non è consentito l'utilizzo dei profili per scopi privati e/o personali e gli amministratori locali, per finalità politiche, devono far riferimento ad eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.

Articolo 5 – Gestione delle pagine account e pubblicazione dati

Il Comune è tenuto ad assicurare il rispetto di ogni adempimento di cui al presente Regolamento, con apposito provvedimento, può individuare uno o più soggetti, dipendenti dell'Ente o altri incaricati anche esterni, quali gestori dei profili creati sui diversi social ed incaricati all'inserimento dei contenuti.

I soggetti gestori individuano le priorità sulla base degli indirizzi dettati dall'Amministrazione e ritenuti di rilievo, in maniera da garantire la pubblicazione delle notizie.

Le credenziali sono in capo al Sindaco nella sua qualità di legale rappresentante dell'Ente.

I contenuti per le pubblicazioni delle pagine account potranno essere proposti dai Responsabili delle Unità Organizzative, dagli Assessori, dai Consiglieri e dal Sindaco. Le richieste devono essere trasmesse, nei tempi utili ad una corretta pianificazione dell'attività, al titolare delle pagine/account del Comune e ai gestori delle stesse.

Resta fermo che, in caso di necessità di pubblicare notizie per eventi improvvisi, non preventivabili e che rivestono carattere di urgenza potranno, in quanto urgenti, essere pubblicati prontamente e direttamente dai singoli gestori, ferma restando la condivisione con l'Ente.

Ogni pubblicazione potrà essere revisionata o adattata nella forma in modo da renderla più appropriata al contesto ed ai criteri tecnici e di comunicazione propri dei diversi social network.

Nel rispetto del Regolamento UE n. 679/2016 non devono essere diffusi dati particolari e giudiziari e dovrà in ogni caso essere rispettata la normativa europea e nazionale in materia di protezione dei dati.

Articolo 6 – Social Media policy esterna

Con la social media policy esterna s'intende definire le regole fondamentali cui il cittadino deve attenersi per l'interazione con i canali social del Comune.

L'accesso alle pagine/account dell'Amministrazione è libero ed aperto a tutti e viene regolamentato nel modo che segue:

- ogni osservazione, commento e proposta deve riguardare l'argomento del post;
- l'utente può esprimersi liberamente in forma critica e propositiva senza ricorrere ad affermazioni volgari, bestemmie e turpiloqui in generale
- è vietato pubblicare commenti e/ materiali audio/video che presentino un linguaggio offensivo, ingiurioso, minaccioso e volgare;
- sono vietati gli insulti di qualsiasi genere rivolti a personaggi pubblici o a soggetti privati; le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto. Sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile.
- sono vietati contenuti lesivi delle norme in materia di protezione dei dati o le informazioni che possono ledere la reputazione di terzi;
- sono vietate apologie di ideologie politiche, religiose, qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità e religione;
- sono vietate discussioni che mostrino un evidente scopo propagandistico/elettorale e l'inserimento di link e/o commenti a carattere commerciale ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio comunale o la pubblica amministrazione in genere;
- è vietata la pubblicazione di contenuti o link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedo-pornografico, virus o malware in genere;
- non sono altresì ammessi contenuti riguardanti il servizio, la presenza, la dislocazione delle pattuglie o il personale delle Forze dell'Ordine o messaggi tali da poter rendere inefficace l'attività di vigilanza e di controllo elettronico.

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. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copy right e delle licenze d'uso. L'Ente si riserva di segnalare all'autorità giudiziaria preposta la condotta degli utenti che violino il presente regolamento o la legge.

L'amministrazione si riserva la possibilità di oscurare o cancellare quanto pubblicato dagli utenti qualora riscontrino violazioni del presente regolamento senza darne preavviso. I contributi meramente commerciali pubblicitari saranno rimossi, non essendo ammessi. A titolo meramente indicativo verranno rimossi:

- commenti di spam e messaggi commerciali pubblicitari di qualsiasi forma e natura;
- commenti che riportano dati personali o sensibili o particolari;
- commenti inseriti a fini di propaganda politica e sindacale;
- commenti non coerenti con le pagine con le finalità informativa e culturale delle pagine;
- commenti pubblici che si trasformano in chat personali degli utenti;
- commenti che utilizzano un linguaggio inappropriato o offensivo;
- commenti che offendono la dignità del Comune, dei suoi Amministratori, dei suoi cittadini e delle istituzioni civili e religiose.

Per coloro che dovessero violare ripetutamente queste condizioni l'Amministrazione si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente all'autorità giudiziaria, sussistendone i presupposti.

I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande dirette all'amministrazione o modulistica.

Art. 7 – Social Media Policy Interna – Gestione profili dell'Ente

Con la social media policy interna si intendono definire le modalità di gestione dei profili dell'Ente ed è destinato al personale dell'Amministrazione ed agli altri soggetti incaricati ed a ciò autorizzati.

Questi ultimi, che accedono ad un qualsiasi social network del Comune con account istituzionale, agiscono in nome e per conto dell'Ente.

Gli incaricati e il Titolare della gestione degli account social del Comune si occupano della pubblicazione e del monitoraggio della stessa.

Articolo 8 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici, sospensione o limitazione del servizio

Le piattaforme tecnologiche con le quali sono erogati i servizi delle piattaforme social non sono di proprietà del Comune e qualsiasi malfunzionamento non è imputabile all'Ente.

Il servizio potrà essere limitato durante particolari periodi dell'anno con opportune comunicazioni agli utenti sulle piattaforme on line.

Articolo 9 – Costi di gestione

Alle condizioni attuali per l'utilizzo e la gestione degli account/profilo istituzionali del Comune sui social network non sono previsti costi a carico dell'Ente.

Eventuali costi che nel tempo dovessero essere previsti dai soggetti proprietari di tali canali saranno presi in considerazione dalla Giunta Comunale che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere.

Articolo 10 – Privacy

I contenuti pubblicati dovranno rispettare la normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali, di cui al Reg. UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla circolazione dei dati personali e la normativa nazionale in materia.

Il trattamento dei dati personali è dettato dalle condizioni e dalle policy delle singole piattaforme utilizzate. I dati relativi alle categorie di cui all'art. 9 del Reg. EU 679/2016 postati in commenti o post pubblici all'interno dei social network saranno rimossi. Le pagine social non potranno contenere informazioni o comunicazioni riguardanti un singolo individuo, ma devono avere rilevanza sociale e riguardante il pubblico interesse.

Articolo 11 – Canale whatsapp

Per quanto riguarda il canale whatsapp il presente Regolamento è integrato da apposito disciplinare.

Si precisa che Titolare del Trattamento è la CITTÀ DI ORMEA – Via Teco n. 1

La Città di Ormea ha designato un Responsabile della Protezione dei dati.

Ormea 14.04.2026