



**COMUNE DI ALTAVILLA MILICIA**  
**CITTA' METROPOLITANA DI PALERMO**

---

## **Regolamento per il funzionamento e l'utilizzo dei profili istituzionali di social network**

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE NR. 9 DEL 02/02/201

## INDICE

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 – Principi, finalità e contenuti.

Art. 3 - Gestione dei profili e pubblicazione degli atti.

Art. 4 - Modalità di accesso e regole di utilizzo per gli utenti.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.

Art. 6 – Sospensione e limitazione del servizio.

Art. 7 - Costi di registrazione e implementazione dei profili.

Art. 8 – Entrata in vigore

## **Art. 1 – Oggetto**

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali sulle piattaforme di social-network creati ufficialmente dal Comune di Altavilla Milicia e definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuto;
2. Con l'espressione "social-network" si intende una piattaforma telematica di "rete sociale", attualmente delineata come una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione, che riunisce un qualsiasi gruppo di persone, connesse tra loro da diversi legami sociali;
3. I social network oggetto del presente regolamento possono essere attualmente identificati nelle seguenti piattaforme: FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, PINTEREST, GOOGLE+, YOUTUBE, non escludendo future adesioni ad eventuali successive piattaforme con caratteristiche similari.

## **Art. 2 – Principi, finalità e contenuti**

1. Il Comune di Altavilla Milicia ha stabilito di attivare nuovi canali di comunicazione istituzionale sui social network basati sulle dinamiche relazionali proprie del Web 2.0, con la finalità principale di informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi migliorando il rapporto tra ente e utente. Con tale attivazione si intendono divulgare ai cittadini esclusivamente informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali per migliorare la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione e lo sviluppo del territorio;
2. L'Amministrazione identifica nei social-network una straordinaria opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale;
3. In proposito l'Amministrazione Comunale riconosce i propri profili istituzionali sui social network come importanti strumenti per la libera espressione della collettività, e specialmente del mondo giovanile, nonché per la divulgazione di notizie, e per la promozione dell'immagine e delle peculiarità del territorio del Comune di Altavilla Milicia;
4. I profili istituzionali del Comune di Altavilla Milicia attivati nelle piattaforme di cui all'art. 1.3 sono, quindi, risorse tramite le quali l'Amministrazione informa i cittadini sui propri servizi, progetti ed iniziative e devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente; e sono da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, fonte di informazione per finalità di servizio, promozione del territorio, documentazione ed informazione amministrativa in generale. I contenuti pubblicati riguardano appunto, nello specifico, esclusivamente comunicazioni amministrative di pubblica utilità, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi direttamente organizzati o patrocinati, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni di servizio degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza;

5. I social network ufficiali possono essere utilizzati per pubblicare contenuti multimediali sulle tematiche di cui al precedente punto 4, sia in modalità "archivio" che attraverso la diffusione in "diretta streaming";
6. Sfruttando le opportunità tipiche di questi social network, il comune di Altavilla Milicia può condividere e rilanciare, occasionalmente, anche contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità, testate giornalistiche). In tal caso, pur dovendo verificare, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate;
7. L'eventuale presenza a margine delle pagine di contenuti pubblicitari nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Altavilla Milicia non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestita in autonomia dagli stessi social network;
8. Tale regolamentazione mira quindi a garantire la libertà di espressione e di pensiero della collettività in relazione alle attività di cui al punto 4 del presente regolamento, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite;
9. Considerato il carattere di utilizzo, esclusivamente limitato all'informazione amministrativa e di servizio, è espressamente vietato l'utilizzo dei canali di social network ufficiali per la pubblicazione di contenuti di carattere meramente politico, ideologico, propagandistico e personale, sia con riferimento all'attività politica interna all'amministrazione che a qualsiasi altra attività di politica locale, regionale, nazionale e internazionale, fatta eccezione per quanto previsto al punto che segue;
10. Al fine di garantire la possibilità dare visibilità istituzionale all'azione politica generale dell'amministrazione comunale tutta, i canali di social network ufficiali possono anche essere utilizzati per la diffusione, in modalità archivio o in diretta streaming, delle riprese integrali relative alle adunanze pubbliche del Consiglio Comunale, ed eventuali assemblee pubbliche espressamente indette dall'Amministrazione comunale.

### **Art. 3 - Gestione dei profili e pubblicazione degli atti.**

1. Il responsabile e gestore dei profili di social network ufficiali del Comune di Altavilla Milicia è il Sindaco pro tempore che, nella qualità di unico legale rappresentante dell'Ente, come previsto da ogni singolo regolamento dei social network di cui all'art. 1.3, rappresenta personalmente il profilo e ne detiene le password di accesso;
2. Nel caso di delega, da parte del Sindaco, delle attività di gestione e pubblicazione di contenuti nei profili ad altri soggetti del proprio staff, amministratori comunali, dipendenti comunali, persone di propria fiducia o soggetti esterni, lo stesso rimane comunque unico responsabile ai sensi di legge per i contenuti pubblicati all'interno dei profili;
3. Le denominazioni ufficiali da attribuire ai singoli profili, le modalità di attivazione, l'eventuale elenco dei soggetti autorizzati alla gestione dei profili, all'inserimento di contenuti e alla moderazione dei commenti, saranno determinate con separato provvedimento del Sindaco;

4. Possono formulare proposte di pubblicazione i Responsabili di area, gli Assessori relativamente all'attività amministrativa rientrante nei propri ambiti di competenza, il Presidente del Consiglio Comunale relativamente agli atti o iniziative di competenza del Consiglio comunale, le autorità sanitarie competenti nel territorio, le autorità di vigilanza e pubblica sicurezza, esclusivamente se compatibili con le finalità di cui al precedente art. 2, e nel rispetto del successivo art. 4 del presente regolamento;
5. La decisione sull'accoglimento della richiesta spetta al Sindaco e/o alle persone individuate secondo il precedente punto 3;
6. Le richieste, al fine di pianificare l'attività di pubblicazione, devono essere trasmesse esclusivamente per via telematica (comprensive di eventuali allegati e/o fotografie), in tempo utile all'incaricato, ovvero almeno 3 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sui singoli profili, ad esclusione di eventuali pubblicazioni eccezionali che per la loro natura ricoprono un carattere di urgenza per la pubblica utilità;
7. Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente;
8. Nel rispetto dell'art. 22 c. 11 del D.Lgs. n. 196/03, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari; pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.

#### **Art. 4 - Modalità di accesso e regole di utilizzo per gli utenti.**

1. Tutti gli utenti hanno diritto di intervenire liberamente sui profili ufficiali dei social network del Comune di Altavilla Milicia attraverso la pubblicazione di "commenti" sui contenuti esistenti all'interno, osservando le seguenti norme di comportamento articolate in specifiche regole di utilizzo nel successivo punto 2 del presente articolo.
2. Al fine di garantire che l'interazione avvenga rispettando le comuni regole di buona educazione e buon senso, e nel rispetto dei principi e delle finalità previsti nel precedente art. 2, 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) Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso altrui;

- c) Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'amministrazione dovrà farlo con moderazione, correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo del servizio, a danno della rapidità interpretativa dello stesso;
  - d) I contenuti sono ammissibili nella misura in cui presentano argomenti di pubblico interesse: non è possibile utilizzare i profili di social network del Comune di Altavilla Milicia per affrontare casi personali o che riguardino terzi, e devono essere evitati riferimenti a fatti che contengano dati sensibili o informazioni personali;
  - e) Non sono tollerati commenti: contrari alla pubblica decenza, parole diffamatorie contro le persone e le loro idee, commenti che infastiscano altri utenti con 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) Tutti i commenti e post degli utenti, che dovranno presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione. E' vietato commentare utilizzando più di un nickname e/o profilo, con un falso nome o fingendosi un'altra persona realmente esistente, utilizzare nickname anonimi non identificabili con nome e cognome e foto riconoscibile;
  - g) E' vietato inserire commenti di spam, di qualsiasi natura essi siano e inserire commenti in "crossposting" (pubblicare lo stesso testo su più discussioni o in risposta a più commenti)
  - h) Non è ammesso l'inserimento di 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, contenuti e link a contenuti: osceni, pornografici o pedopornografici, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.
3. Nei social network ogni commentatore è comunque responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime e pertanto non rappresenta l'opinione dell'Amministrazione Comunale. Sono inoltre espressamente vietati:
- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali 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 Altavilla Milicia o la pubblica amministrazione in genere;



- e) le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica anche a livello comunale o a personaggi del mondo politico;
- f) sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g) è vietato infine postare link o altro riconducibili a software contenente worms, trojans, virus o malware in genere.
- h) E' altresì vietato postare messaggi che inoltrano o argomentano semplici "segnalazioni" di eventuali disfunzioni o disservizi, essendo state predisposte, a tal fine, apposite caselle di posta elettronica dedicate, appartenenti ai singoli uffici competenti, e agli Amministratori, visionabili all'interno del sito web istituzionale del Comune di Altavilla Milicia.

#### **Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.**

1. Ogni singolo utente dei suddetti servizi 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 nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al Sindaco e/o ad eventuali soggetti delegati e incaricati della gestione.
3. I controlli possono essere fatti in qualsiasi momento, anche in tempo reale e/o a campione; qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce del presente regolamento sarà sanzionato con le modalità previste al successivo punto 5, e nei casi più gravi, denunciato all'Autorità Giudiziaria.
4. Al fine di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica l'aiuto concreto da parte di tutti gli utenti volto a creare un'atmosfera serena e amichevole; segnalando eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto regolamento.
5. Il gestore del profilo potrà modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti regole di utilizzo. Saranno altresì monitorati e rimossi i commenti non pertinenti (off topic e spam) rispetto al tema affrontato in un determinato messaggio (post), ma anche 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). 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 Regolamento ed indicandogli la violazione. Il

gestore del profilo 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 del presente Regolamento;

- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dagli stessi social network.
6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore del profilo dovrà per quanto possibile documentare gli abusi analizzarne le singole situazioni in modo tale da non escludere la possibilità di “riabilitare” soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

#### **Art. 6 – Sospensione e limitazione del servizio.**

1. Il servizio sarà limitato durante le pause estive e natalizie, opportunamente comunicato sulle piattaforme e sul sito web ufficiale del comune;
2. Il servizio sarà limitato durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali, limitando le pubblicazioni alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto dell'art.9 della Legge 28/2000;
3. Il servizio potrà essere limitato alla sola pubblicazione di post senza la possibilità di pubblicare commenti da parte degli internauti, con apposita ordinanza sindacale motivata.

#### **Art. 7 - Costi di registrazione e implementazione dei profili.**

1. Come da vigente regolamento di ogni singola piattaforma di social network non sono attualmente previsti dei costi di registrazione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori proprietari dei social-networks (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili.
3. Eventuali attività di implementazione dei servizi all'interno dei singoli social network che prevedono l'acquisto di inserzioni promozionali, o applicazioni e software integrative per l'attivazione o il funzionamento di servizi integrativi, verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per tali ulteriori servizi suppletivi di potenziamento dei profili, e procedere con successivo provvedimento.

#### **Art. 8 - Entrata in vigore.**

1. Il presente Regolamento entra in vigore dopo il decimo giorno dalla pubblicazione all'albo pretorio on line da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione venga resa esecutiva.