

## **DISCIPLINARE**

### **“Criteri e modalità per la presenza istituzionale del Comune di Cannara su Facebook e per l'utilizzo della messaggistica WhatsApp”.**

(approvato con Delibera di Giunta comunale n. 149 del 27/12/2016)

## **TITOLO I**

### **PAGINA FACEBOOK**

#### **Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio**

Il Comune di Cannara riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza dell'azione amministrativa e di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale.

Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento, in via sperimentale, della pagina istituzionale del Comune di Cannara sul social-network “Facebook”, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su Facebook al seguente indirizzo web: <https://www.facebook.com/comunedicannara/> considerandola importante per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

La pagina istituzionale del Comune di Cannara su Facebook è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

I seguenti criteri sono pubblicati sulla pagina Facebook del Comune e sul sito internet istituzionale dell'Ente [www.comune.cannara.pg.it](http://www.comune.cannara.pg.it).

L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

#### **Art. 2 - Contenuti trattati sul social network “Facebook”**

La presenza del Comune di Cannara sul social network “Facebook” ha puramente finalità istituzionale. Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- a) promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche o promozionali di particolari gruppi politici;
- b) diffondere foto e video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Cannara o anche solo co-organizzati o patrocinati;
- c) diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;

d) informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;

e) promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;

f) diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza o per il maggior coinvolgimento dei cittadini.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall'Ente che 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 direttamente sulla pagina Facebook del Comune di Cannara.

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.

È vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

a) contenuti pornografici o osceni;

b) turpiloquio e blasfemia;

c) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;

d) contenuti discriminatori per sesso, razza, 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;

j) contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

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 di Cannara.

Come descritto al successivo art. 3 la pagina Facebook non deve essere considerata come "luogo virtuale" per segnalare disservizi.

Il Comune di Cannara 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 al social-network.

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

### **Art. 3 - Gestione della pagina**

Il Sindaco è l'amministratore della pagina e si avvale della collaborazione del personale dell'Ufficio di Staff per la gestione dei contenuti e, qualora necessario, anche di altri Uffici comunali ovvero di soggetti esterni per l'eventuale supporto tecnico; può altresì avvalersi della collaborazione di ulteriori suoi delegati.

L'Ufficio di Staff pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile seguendo le indicazioni dell'organo politico. I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati al Sindaco e da questi, in qualità di rappresentante legale dell'Ente titolare della pagina, ai soggetti sopra citati e ad eventuali suoi delegati.

Istanze e segnalazioni: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono aprire topic sulla pagina Facebook del Comune di Cannara, ma dovranno contattare il comune mediante i canali ordinari (posta elettronica certificata, posta elettronica ordinaria, accesso agli uffici, posta cartacea).

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità né possono essere considerate formalmente prese in carico dal Comune né tantomeno acquisite o da acquisire al protocollo comunale. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità ordinarie.

La pagina è moderata dai medesimi soggetti che gestiscono i contenuti; i moderatori, comunque interni all'Ente, potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'articolo 2. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante le modalità ordinarie.

L'invio di spam tramite messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.

Falsi account (Fake): sebbene sia consentito iscriversi a Facebook con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti; Tali comportamenti saranno puniti col blocco del falso account e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale.

### **Art. 4 - Modalità di iscrizione alla pagina Facebook del Comune di Cannara**

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera.

Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando "fan" della pagina), 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.

Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune.

Tutto ciò, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 3.

Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a Facebook anche non fan della pagina.

#### **Art. 5 - Vigilanza e controllo**

L'attività di vigilanza e controllo è esclusivamente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti e viene esercitata dall'amministratori della pagina o suoi collaboratori o delegati, sulla base delle presenti disposizioni e secondo le più comuni regole del buon senso, nel rispetto dei principi di trasparenza e democraticità.

In caso di violazioni ripetute (almeno due), l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il blocco per impedire ulteriori interventi.

#### **Art. 6 - Attivazione, sospensione o limitazione del servizio**

Il servizio viene attivato in via sperimentale fino a quando se ne ravvisa l'utilità e l'opportunità.

Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme e le limitazioni applicabili in materia di comunicazione.

#### **Art. 7 - Norme finali**

Al momento dell'entrata in vigore del presente atto non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente.

Qualora la società proprietaria di Facebook dovesse 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.

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

- d.lgs 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- legge 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- d.lgs 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;
- legge 69/2009, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;
- legge 28/2000, Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica;

#### **Art.8 - Glossario dei neologismi**

*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.

*Postare*: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network;

*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 di Cannara. 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.

*Linkare, linkato*: collegare, collegato; rendere un “qualcosa” disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

*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 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.

*Upload*: caricare un file su un sito internet.

*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.

*Ban/Bannare/Bannato*: mettere al bando/bandire/bandito - blocco/bloccare; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

*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).

*Flood*: generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

*Fake*: falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.

## TITOLO II

### MESSAGGISTICA ISTANTANEA WHATSAPP

#### **Art. 9 – Attivazione e caratteristiche del servizio.**

Il Comune di Cannara attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini attraverso l’applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp.

Attualmente il servizio è attivo al numero: 3925116371. Possono essere previste modifiche del numero sul quale il servizio è attivato.

Il servizio è rivolto a cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Cannara, senza che con ciò si intendano sostituiti i canali ordinari di comunicazione (quali ad esempio il sito istituzionale o l'albo pretorio on line).

Il servizio WhatsApp è un canale di comunicazione gratuito.

I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

#### **Art. 10 - Modalità di iscrizione e cancellazione al servizio.**

Per accedere al servizio occorre salvare il numero di telefono (3925116371) sulla rubrica del proprio smartphone e inviare un messaggio attraverso l'applicazione Whatsapp con il seguente testo: "ATTIVA ISCRIZIONE" o "ATTIVAMI".

Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Cannara di messaggistica istantanea WhatsApp e accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp dell'Ente, ma anche di non poter effettuare chiamate attraverso il medesimo canale.

Il servizio potrà essere utilizzato per rivolgere brevi segnalazioni o richieste al Sindaco che tuttavia non sostituiscono i canali ordinari ed ufficiali per le richieste di intervento o segnalazioni di pericolo, in quanto non vi è alcuna garanzia espressa o sottintesa circa il fatto che il messaggio venga tempestivamente recapitato e/o riscontrato dallo stesso. In particolare le segnalazioni o le richieste non rivestono carattere di ufficialità né possono essere considerate formalmente prese in carico dal Comune né tantomeno acquisite o da acquisire al protocollo comunale. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità ordinarie.

Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato la presente policy e autorizza il Comune di Cannara a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente dovrà inviare il messaggio "DISATTIVA ISCRIZIONE" o "DISATTIVAMI". A tutela della privacy i messaggi sono inviati in modalità broadcast.

Il servizio viene attivato in via sperimentale fin quando se ne ravvisa l'utilità e l'opportunità ed è attivo dal lunedì al venerdì in orario antimeridiano dalle 9 alle 13. In casi di necessità, il servizio potrà fornire informazioni anche fuori dall'orario indicato.

Per eventuali informazioni e segnalazioni sul servizio o se ci sono state difficoltà nella registrazione, è possibile scrivere una email all'indirizzo: sindaco@comune.cannara.pg.it.

#### **Art. 11 – Tutela dei dati personali –d.lgs 30 giugno 2003, n. 196.**

Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Cannara. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di Whatsapp del Comune.

A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la

riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal decreto legislativo 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'iscrizione al servizio WhatsApp del comune di Cannara, da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.