



CITTA' DI OLGiate COMASCO

Provincia di Como

Area Affari Generali

Regolamento per il funzionamento e l'utilizzo degli "account" istituzionali del Comune di Olgiate Comasco sui social network e altri siti web di maggior diffusione

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 73 del 29/11/2016
Modificato con Deliberazione di _____ numero _____ del _____

Fascicolo n. 104

INDICE

Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio	3
Art. 2 - Principi	3
Art. 3 - Contenuti degli account istituzionali	3
Art. 4 - Gestione degli account del Comune di Olgiate Comasco	4
Art. 5 - Modalità di Accesso agli account istituzionali	6
Art. 6 - Vigilanza e controllo	7
Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio	7
Art. 8 - Norme finali.....	7
Art. 9 - Glossario dei neologismi	8

Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio

Il Comune di Olgiate Comasco riconosce internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza sugli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni. Questo riconoscimento del valore della Rete Web è esso stesso obiettivo primario del servizio, senza costi per la collettività, di informazione continua ai cittadini attraverso i social network in essa esistenti.

Oggetto del presente regolamento è la regolamentazione degli account istituzionali dell'Ente Comune di Olgiate Comasco sui social network di maggior diffusione (es.: facebook.com, twitter.com, google+) e altri siti di grande diffusione (ad esempio youtube.com), con riguardo ai contenuti pubblicabili e alle metodologie per la loro pubblicazione.

Art. 2 - Principi

Il Comune di Olgiate Comasco riconosce internet ed i social network quale strumento fondamentale per l'esternazione della libertà di pensiero e di espressione così come sancito dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

L'Amministrazione identifica in internet e nei social-network un'opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione.

La pagina istituzionale del Comune di Olgiate Comasco sui social network è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.

Questo regolamento vuole garantire la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi o attività illecite accertate.

L'Assessore alla comunicazione propone le indicazioni e la strategia comunicativa, nonché le modalità di incentivazione del rispetto delle regole dettate dal presente regolamento.

Le attività di vigilanza e controllo del rispetto dei principi contenuti nel presente regolamento sono affidate al Responsabile della Comunicazione, il quale può essere coadiuvato nello svolgimento delle sue funzioni da uno o più dipendenti comunali.

Tutti questi soggetti assumeranno il ruolo di "Moderatori" ai sensi del successivo art. 4.

Art. 3 - Contenuti degli account istituzionali

La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti-web di cui all'articolo 1 ha puramente finalità istituzionale. Pertanto i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- Promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici.
- Diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Olgiate Comasco o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati.
- Diffondere comunicati stampa, foto o video del Sindaco o di uno o più Assessori/Consiglieri da esso delegati che abbiano finalità istituzionali.
- Informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure al traffico, modulistica, storia locale, iniziative, bandi, ecc.
- Finalità di marketing territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, nonché archivio digitale di notizie e foto storiche.
- Diffondere alcune delle decisioni assunte da Giunta Comunale e/o Consiglio Comunale che si riterranno di volta in volta strategiche e di interesse rilevante.

Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli internauti) non dovranno in nessun caso essere di contenuto politico, poiché potrebbero ledere le rappresentanze consiliari e sono sottoposte alla regolamentazione nazionale della cosiddetta "par condicio".

Non rientrano nel contenuto politico:

- i soli eventuali ringraziamenti nei confronti di Sindaci, Assessori, Consiglieri Comunali, cittadini o associazioni per opere svolte nel corso del mandato;
- l'identificazione chiara della paternità a singoli, gruppi o partiti politici con riferimento a opere, fatti ed eventi.

Rientra nel contenuto politico ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sugli account pubblici del Comune di Olgiate Comasco.

E' vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporterà la denuncia dell'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Olgiate Comasco.

E' altresì vietato postare messaggi che, col pretesto di inoltrare semplici "segnalazioni" (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 e passate, sia le amministrazioni comunali attuali e passate del Comune di Olgiate Comasco; come descritto al successivo art. 4, gli account, infatti, non devono essere considerati come "luogo virtuale" per segnalare disservizi.

Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori.

Sono vietate tutte le forme pubblicitarie, eccetto, come già espresso per i commenti a contenuto politico, gli apprezzamenti, anche quelli autoreferenziali, purché non ingannevoli e non offensivi.

Il Comune di Olgiate Comasco non risulterà invece responsabile di commenti di stampo politico che dovessero essere aggiunti 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.

Qualsiasi associazione, iscritta all'elenco comunale o che svolge attività sul territorio può richiedere la pubblicazione di foto o video su uno dei canali di informazione telematica istituzionali scrivendo una mail all'indirizzo urp@comune.olgiate-comasco.co.it direttamente al protocollo del Comune di Olgiate Comasco.

La decisione sull'accoglimento della richiesta spetta ai "Moderatori" ai sensi del successivo art. 4.

Contenuti inviati da privati cittadini possono invece essere pubblicati solo previa approvazione da parte dell'Amministrazione comunale, ottenuta seguendo l'iter e i ruoli sopradescritti.

In entrambi i casi, il Comune di Olgiate Comasco si impegna a citare pubblicamente la fonte del contenuto.

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

Art. 4 - Gestione degli account del Comune di Olgiate Comasco

La gestione è in capo all'Area Affari Generali che pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile seguendo le indicazioni e la strategia comunicativa dettata dall'Assessore alla Comunicazione. Le password di accesso ai vari account sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'ente proprietario dei suddetti account, il quale le condivide con lo Staff della segreteria e può fornirle ad uno o più assessori o dipendenti comunali anche di altre Aree Organizzative.

L'account facebook già attivato nell'ambito del Sistema Bibliotecario dell'Ovest Como e relativo alla biblioteca di Olgiate Comasco viene riconosciuto fra gli account istituzionali dell'Ente e gestito parallelamente a quello di cui al comma 1 del presente articolo.

Tale pagina, regolamentata dal Sistema Bibliotecario, resterà in manutenzione all'Area Biblioteca, Cultura e Politiche Giovanili, la quale si occuperà eventualmente di duplicare, richiamare o condividere i contenuti su entrambe le pagine istituzionali.

Generalmente a tali account on-line viene associato qualsiasi contenuto pubblicato sul sito-web istituzionale, salvo casi in cui la particolare "forma comunicativa" della notizia (es: video su youtube o sondaggio o nota su facebook) non ne preveda un inserimento specifico su uno o più siti-web diversi da quello istituzionale.

La medesima notizia potrà esser condivisa più e più volte in diversi momenti per favorirne la diffusione; si potrà altresì chiedere agli iscritti di favorire la diffusione della notizia (tag, like, condivisioni, ecc.).

L'iscrizione da parte degli internauti è sempre libera e segue le normali modalità previste dai siti ai quali il Comune iscrive un proprio account ed è pertanto indipendente dalla volontà comunale.

L'interazione tra cittadini e account dell'Ente può invece (con l'esclusione del canale Youtube) essere filtrata all'origine e visionata dai moderatori, che predispongono l'istruttoria per un'eventuale risposta al cittadino che "posta" un qualsiasi commento e poi decidono se permetterne la visibilità pubblica, secondo le strategie indicate dall'Assessore alla Comunicazione ed interpellandolo in caso di dubbio.

La decisione inerente l'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio/post" scritto da un'internauta iscritto agli account del Comune si basa sul rispetto di quanto contenuto in una nota di disclaimer pubblicata sulla pagina "facebook", nonché sulla seguente *netiquette*:

- Domande - Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di non aprire topic sulla pagina del Comune di Olgiate Comasco, ma di contattare il Comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.olgiate-comasco.co.it>
- Moderatori - Gli account sono moderati. I moderatori potranno modificare, cancellare, permettere o negare la pubblicazione dei messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano parolacce, insulti, bestemmie, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche e altro che possa offendere gli altri utenti. Verranno anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti) o perfettamente inutili. Tutti questi interventi verranno attivati a discrezione dell'Amministrazione secondo le strategie indicate dall'Assessore alla Comunicazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni vanno richiesti in forma privata via messaggio privato o mail o P.E.C. comunale.
- Ban degli utenti: i moderatori potranno procedere "bannando" gli utenti in caso di violazioni gravi o ripetute delle norme contenute nel presente regolamento, riservandosi di denunciare alla polizia postale eventuali comportamenti rilevanti a norma di legge.
- Maiuscole e Abbreviazioni - È vietato scrivere utilizzando tutte maiuscole. Su Internet equivale a gridare, infastidendo il lettore. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x' ", "cmq", "ke" o similari, così come scrivere ripetutamente in lingue straniere.
- Restrizioni - È espressamente vietato discutere di tematiche illegali e inserire link a materiale illegale e/o protetto da copyright, di qualsiasi natura esso sia; eventuali messaggi di questo tipo verranno immediatamente rimossi. Onde evitare problemi di natura legale, qualsiasi thread che dovesse contenere calunnie o diffamazioni verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso, e l'utente bannato (a discrezione dei moderatori).
- Spam - È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti di guadagno online ed inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito. Gli utenti potranno essere bannati a discrezione dei moderatori, o denunciati in caso di violazioni di legge.
- Pubblicità - è vietato proporre reiteratamente la pubblicazione di contenuti pubblicitari, promozionali ecc. relativi ad attività commerciali e a scopo di lucro. Le violazioni verranno trattate come in caso di spam.
- 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. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook del Comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.
- Flood – si intende per flood la pubblicazione ripetuta di messaggi identici o di contenuto sostanzialmente uguale. 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 se persistesse nell'inviare messaggi inutili.

Art. 5 - Modalità di Accesso agli account istituzionali

Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune ha aperto un account istituzionale.

FAN-PAGE FACEBOOK - https://www.facebook.com/comuneolgiatecomasco/?ref=page_internal

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera.

Qualsiasi internauta iscritto a Facebook, accedendo a questo link, 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 (filtrati come descritto all'art. 4), può commentare foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista liberamente (con un filtro a posteriori) con riserva di controllarne i contenuti (solo in giorni feriali e di apertura degli uffici comunali), può "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. 4).

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

FAN-PAGE FACEBOOK BIBLIOTECA COMUNALE - https://www.facebook.com/Biblioteca-Comunale-di-Olgiate-Comasco-358136767582449/?ref=page_internal

L'iscrizione alla pagina è libera.

Gli utenti possono commentare foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista liberamente (con un filtro a posteriori) con riserva di controllarne i contenuti (solo in giorni feriali e di apertura degli uffici comunali), possono "taggare" altre persone in commenti o foto, condividere qualsiasi contenuto, mandare messaggi privati diretti al Comune (tutto ciò fatto salvo quanto contenuto all'art. 4). Gli utenti non possono scrivere post.

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

PROFILO TWITTER - _____

Qualsiasi internauta iscritto a Twitter può decidere liberamente di diventare "follower" delle notizie ivi pubblicate.

I contenuti sono comunque pubblici e visionabili dai non "follower", ma per essi diviene impossibile l'interazione diretta con la pagina di Twitter del Comune di Olgiate Comasco.

Per snellire la gestione delle piattaforme online, il profilo su Twitter potrebbe essere direttamente collegato al profilo Facebook: pertanto il primo potrebbe non venire aggiornato direttamente e consultato dal gestore quotidianamente, ma potrebbe raccogliere tutte le informazioni man mano pubblicate sulla pagina Facebook che vengono automaticamente travasate in maniera sintetica secondo le regole del sito twitter.com (quindi con un massimo di 140 caratteri spazi inclusi per notizia) e vengono "linkate" all'indirizzo di origine su Facebook.

Per favorire lo sviluppo di questa piattaforma il Comune di Olgiate Comasco diventerà a sua volta "follower" solo degli account "istituzionali" di altri comuni, province, regioni, enti pubblici e di profili "news" di media locali o sovralocali.

CANALE YOUTUBE - <https://www.youtube.com/channel/UCR6qCDs998030vj5jC-UMxQ>

Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale youtube, ma solo gli iscritti a youtube@gmail.com possono iscriversi al canale stesso e riceverne gli aggiornamenti.

Considerando l'enorme bacino potenziale di utenti che possono accedere liberamente a tale servizio, questo canale non viene considerato come avvicinamento e scambio di informazioni tra pubblica amministrazione e cittadini, ma solo come luogo per pubblicare video inerenti a:

- sensibilizzazione al rispetto della cosa pubblica con video registrati dalle telecamere di videosorveglianza (deiezioni canine, fenomeno dei writers, atti vandalici, ecc);
- annunci istituzionali video di Sindaco e/o Assessori; video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale.
- Pubblicazioni delle sedute dei Consigli Comunali videoregistrate.

Ciò premesso, ad ogni eventuale futuro inserimento di video sul Canale Youtube, l'Amministrazione selezionerà la voce prevista secondo la quale ogni commento deve essere approvato prima di comparire pubblicamente. In ogni caso, viste le premesse su tale canale, il Comune di Olgiate Comasco non interverrà mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli internauti, che dovranno essere inoltrate attraverso i canali ufficiali email o pec.

ALTRI SOCIAL NETWORK

Nel caso futuro di iscrizione del Comune di Olgiate Comasco a nuove piattaforme o ad altre ad oggi presenti, ma non considerate strategiche, il presente regolamento demanda alla Giunta di adottare una presa d'atto di iscrizione a un ulteriore sito-web con un account istituzionale dell'ente che conformi la sua presenza online ai dettami del presente atto o aggiunga eventuali dettagli al momento non mappabili al presente art. 5.

Art. 6 - Vigilanza e controllo

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di filtraggio ed analisi dei messaggi che arrivano tramite le piattaforme dei social. Tale attività è demandata ai moderatori come individuati ai sensi degli artt. 3 e 4 del presente regolamento.

Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento, secondo le strategie indicate dal dall'Assessore alla Comunicazione e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità, rappresentatività delle forze politiche e non appesantimento del procedimento amministrativo.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali internauti indisciplinati è generalmente attuata in concomitanza al secondo richiamo scritto mediante messaggio privato (se l'internauta prevede possibilità di riceverne) dopo aver commesso attività online in contrasto col presente regolamento.

Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'internauta né nei confronti delle rappresentanze politiche in seno al Consiglio Comunale né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.

Laddove un utente non acconsenta a ricevere messaggi privati dalla Pagina del Comune, sarà immediatamente rimosso dagli iscritti alla pagina alla prima occasione di comportamento in contrasto col presente regolamento.

Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie, o in altri particolari periodi lavorativi, opportunamente comunicate agli utenti sulle piattaforme on-line stesse.

Il servizio sarà altresì limitato durante i periodi di campagne elettorali politiche, regionali o provinciali.

Il servizio sarà completamente sospeso, fatta salva la pubblicazione delle liste elettorali, dei candidati sindaci, dei programmi e delle informazioni generali sul voto, durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali.

Art. 8 - Norme finali

All'entrata in vigore del presente regolamento, per il funzionamento e l'utilizzo degli Account sui Social Network e altri siti web non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora le società proprietarie di tali siti dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta Comunale valuterà in seguito 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"
- 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 delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"

- 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. 9 - 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.

Postare: scrivere una frase di qualsiasi tipo su un social network e pubblicarla.

Contenuto: qualsiasi informazione, foto, filmato, file, link, ecc. che può essere oggetto di pubblicazione telematica.

Taggare: "etichettare" una foto col nome di un amico per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del Comune di Olgiate Comasco.

Follower: letteralmente "inseguitore", è un iscritto a un profilo Twitter di un altro utente.

Re-twigare: rendere un post su Twitter visibile ai propri followers che non sono a loro volta followers, nella fattispecie, dell'Account del Comune di Olgiate Comasco

Linkare, linkato, condiviso: collegare e rendere quindi un contenuto disponibile con maggior semplicità da un sito a un altro, o da un profilo all'altro.

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 contenuti e renderli disponibili telematicamente a tutti o a gruppi di utenti.

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: punire un utente indisciplinato non consentendo più ad esso di interagire con un account con il quale è in contatto.