



Comune di Caltanissetta

**Regolamento per l'utilizzo di
profili istituzionali nei
social networks (*Facebook,
Instagram,
WhatsApp, YouTube etc.*)**

INDICE

Art. 1 - Oggetto

Art. 2 - Principi

Art. 3 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti

Art. 3 bis – Comunicazione delle attività consiliari

Art. 4 - Modalità di accesso ai social networks e norme di comportamento

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

Art. 6 - Costi di gestione

Art. 7 - Entrata in vigore

Art. 1 - Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina la gestione e il funzionamento del profilo istituzionale dei social-network e, in particolare, “di “Facebook”, “Instagram”, “WhatsApp”, “YouTube” “Telegram, X, Tik-tok e altre piattaforme di comunicazione internet (social-network) di ampia diffusione” del Comune di Caltanissetta, ne definisce le modalità di pubblicazione e di accesso alle informazioni in essi contenuti.

2. Con l'espressione “social network” si intende una versione telematica delle “reti sociali” ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.

Art. 2 - Principi

1. Il Comune di Caltanissetta 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.

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

3. In merito, l'Amministrazione Comunale si propone di aprire un profilo istituzionale nei diversi social network (Facebook, Instagram, WhatsApp, YouTube, etc.), considerando detti social network di rilievo per la libera espressione della collettività in generale, la promozione delle notizie, dell'immagine e delle peculiarità del territorio.

4. La pagina od il canale istituzionale del Comune di Caltanissetta nei vari social networks costituisce risorsa da utilizzare in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, dunque, quale mera fonte di informazione per finalità di promozione del territorio e di informazione in generale, fermo restando il valore istituzionale del sito ufficiale del Comune.

5. Tale regolamentazione mira, quindi, a garantire la trasparenza amministrativa e l'accessibilità delle informazioni, l'imparzialità e terzietà della comunicazione istituzionale, la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al contempo, eventuali abusi od attività illecite accertate.

6. Nell'esercizio della sua attività di comunicazione istituzionale, il Comune di Caltanissetta fa propri i principi contenuti nel Manifesto delle parole non ostili redatto dall'Associazione “Parole o Stili”, che si allega al presente regolamento.

Art. 3 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti

1. Il gestore della pagina o profilo comunale sarà l'Ufficio Stampa, in quanto titolare delle attività di informazione e di comunicazione istituzionale dell'Ente o altro soggetto esterno destinatario di apposito incarico, il quale, previo formale provvedimento sindacale, rappresenterà il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma, nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi innovativi relativi alla Pubblica Amministrazione.

1 bis Al fine di garantire il rispetto del vigente regolamento la gestione e moderazione dei commenti sui profili social dell'ente dovrà essere assicurata anche mediante l'utilizzo di filtri automatici per come previsti dalle piattaforme di gestione dei social-network.

2. Sulla pagina o profilo comunale devono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Caltanissetta, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico nel rispetto della vigente normativa sulla riservatezza.

3. I soggetti che, a vario titolo, saranno fotografati o ripresi durante lo svolgimento delle attività di informazione e di comunicazione istituzionale, prima della relativa pubblicazione, sono

tenuti a sottoscrivere la nota liberatoria all'utilizzo delle immagini, secondo il modello quivi allegato (Allegato 1). Nel caso di minori, l'autorizzazione sarà firmata da un genitore o tutore, come da modello quivi pure allegato (Allegato 2).

4. Le pubblicazioni di informazioni potranno essere proposte dal Sindaco, dal Presidente del Consiglio Comunale, dagli Assessori Comunali, dai Presidenti delle Commissioni consiliari permanenti, dal Segretario Generale e dai Dirigenti nel rispetto del successivo art. 4.

5. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensive di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile all'incaricato e, preferibilmente, tre giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla Legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

6. Per maggiore diffusione delle pubblicazioni ed anche per una pubblicità più mirata, si potranno acquistare strategie di divulgazione delle notizie a pagamento, proposte dagli stessi social networks, compresi spazi pubblicitari, anche attraverso una carta prepagata ricaricabile gestita dall'Economo Comunale.

7. Nel rispetto dell'art. 22, co. 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. 3 . bis - Comunicazione delle attività consiliari

Sui canali social dell'ente saranno pubblicati i resoconti delle sedute di Consiglio comunale, le interrogazioni consiliari ed i Question Time. L'Ufficio stampa o altro soggetto gestore avrà cura di assicurare anche un'adeguata comunicazione delle attività delle Commissioni consiliari.

Art. 4. - Modalità di accesso ai social networks e norme di comportamento

1. Il gestore, come individuato dall'art. 3, provvede a gestire le abilitazioni della pagina, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento di cui al presente Regolamento.

2. L'accesso alla pagina social del Comune di Caltanissetta è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:

a. il soggetto che commenterà gli articoli del Comune di Caltanissetta dovrà essere riconoscibile con foto in chiaro, non dovrà usare pseudonimi o acronimi, fatte salve le Associazioni di facile identificazione, gli Enti e le Istituzioni in genere; nel caso in cui, per libera scelta, l'utente non voglia porre la sua foto in chiaro, dovrà avere, nella scheda "informazioni", dati sufficienti per la riconoscibilità;

b. il soggetto che commenta potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni od affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possano ledere le sensibilità personali, le identità etniche o culturali, gli orientamenti sessuali, religiosi e politici;

c. il soggetto che commenta potrà scrivere con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo della bacheca stessa a danno della rapidità interpretativa della stessa;

d. i "link", ovvero collegamenti ad altri siti web o contenuti, e le foto che possono essere inserite nella bacheca devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

3. Sono, inoltre, espressamente vietati:

- a. l'utilizzazione della pagina come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b. gli insulti di qualsiasi genere rivolti a personaggi pubblici, 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 ovvero qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d. l'inserimento di link di carattere commerciale con scopi di lucro;

- 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 o a personaggi del mondo politico;
- f. sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g. è vietato, infine, postare link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans o virus in genere.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente della pagina social istituzionale del Comune 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 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 gestore di cui all'art. 3.

3. I controlli possono essere effettuati al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti verrà punito.

4. Attesa la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, è auspicabile un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti, al fine di creare un'atmosfera serena e collaborativa. Pertanto, eventuali comportamenti non compatibili con il presente Regolamento andranno segnalati al gestore ed al Sindaco.

5. Il gestore potrà, in conformità con le regole di condotta previste dal vigente regolamento, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle vigenti disposizioni normative. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

a. nel preavvisare il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, via e-mail, riportando il contenuto di questo Regolamento ed indicando la violazione. Si provvederà, nel contempo, ad eliminare il post o commento incriminato che si riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;

b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore provvederà a bloccare il profilo del soggetto inadempiente.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5, il gestore dovrà, per quanto possibile, documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta Comunale, la quale, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse, ed al Segretario Generale per ogni eventuale competenza.

Art. 6 - Costi di Gestione

1. Non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione nei vari social networks, fatte salve eventuali specifiche strategie di divulgazione delle notizie a pagamento, che saranno, di volta in volta, valutate dalla Giunta Comunale.

2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori dei social-networks (ad esempio, canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale, la quale, annualmente, valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento od il potenziamento del profilo.

Art. 7 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento, dopo l'approvazione, sarà pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Caltanissetta e sul sito internet istituzionale dell'Ente.

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale

Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione. Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.

2. Si è ciò che si comunica

So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.

3. Le parole danno forma al pensiero

Evito le formule astruse. Il burocrate vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. E mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.

6. Le parole hanno conseguenze

Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.

7. Condividere è una responsabilità

Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile, in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora a collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.

9. Gli insulti non sono argomenti

Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.

10. Anche il silenzio comunica

So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.