



Città di Baveno
Provincia del Verbano Cusio Ossola

Verbale di Deliberazione del Consiglio Comunale

N. 16 DEL 22-04-2021

OGGETTO: SOCIAL MEDIA POLICY - APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI BAVENO SUI CANALI INTERNET E SUI SOCIAL MEDIA.

L'anno **duemila ventuno** addi **ventidue** del mese di **aprile**, alle ore **20:30**, convocato dal Sindaco, mediante avvisi scritti e recapitati a norma di legge, il Consiglio Comunale si è riunito in videoconferenza ai sensi del decreto sindacale n. 38/16.10.2020 in sessione ordinaria ed in seduta di prima convocazione. La registrazione della seduta è resa accessibile al pubblico mediante pubblicazione sul sito istituzionale contestualmente alla pubblicazione del presente verbale.

Previo esaurimento delle formalità prescritte dalla normativa vigente, all'appello risultano presenti:

Componente	Presente	Assente	Componente	Presente	Assente
MONTI ALESSANDRO	X		FERRARI FILIPPO	X	
GNOCCHI MARIA ROSA	X		LOMBARDI MANUELA	X	
SABATELLA MARCO	X		DI GREGORIO VLADIMIRO	X	
VITALE EMANUELE	X		MOSCATIELLO MIMMA	X	
MELFI DANIELA	X		MAULINI CLAUDIO	X	
TAMBURINI MASSIMO		X	BRUSON ANNALISA		X
RUFFONI LUCA	X				

Numero totale PRESENTI: **11** – ASSENTI: **2**

Assiste all'adunanza il SEGRETARIO **DR. SSA GIULIA DI NUZZO** che provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, **ALESSANDRO MONTI** nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e dichiara aperta la discussione per la trattazione dell'oggetto suindicato.

IL CONSIGLIO COMUNALE

In seduta del 25.02.2021 il Consiglio Comunale ha già esaminato la proposta di regolamento per la gestione dei profili social del Comune di Baveno e, a fronte delle varie richieste e sollecitazioni di modifica, la medesima è stata ritirata per essere riesaminata in sede di Commissione Consigliare.

L'assessore sottolinea quanto internet e i social networks costituiscano uno degli strumenti fondamentale per l'espressione della libertà di pensiero, come sancito all'art. 21 della Costituzione Italiana e dall'art. 10 della Convenzione Europea per i diritti dell'uomo.

I social network rappresentano una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che l'innovazione tecnologica offre, consentendo uno spiccato livello di interazione e nuove modalità per avvicinare i cittadini.

L'Amministrazione comunale di Baveno identifica nei social network un'opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva, un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, tra cui quelle relative ad eventi, manifestazioni e iniziative organizzate o patrocinate dal Comune, nonché a manifestazioni e notizie di interesse pubblico;

I social network attualmente presenti: Facebook, Twitter, Instagram ecc. si configurano come alcuni tra i principali servizi di rete sociale per numero di utenti attivi e, quindi, l'Amministrazione ha già da tempo attivato detti canali, quali complementari di comunicazione rispetto al sito web istituzionale, in modo da promuovere e facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni ed ai servizi erogati, intercettando anche target non raggiunti con i canali tradizionali.

In particolare, ad oggi, il Comune di Baveno ha attivi: Pagina Facebook "Città di Baveno" e "Baveno Turismo", Canale Telegram <https://t.me/Bavenocomunica> oppure, Canale WhatsApp [#ciaoBaveno](https://www.whatsapp.com/channel/00251305000000000000/ciaoBaveno).

Si ritiene che, come il sito istituzionale, anche le pagine istituzionale dei social, per una Pubblica Amministrazione devono necessariamente possedere le seguenti caratteristiche:

- a) impronta istituzionale, in modo che l'utente possa riconoscerne la natura di fonte ufficiale e affidabile;
- b) trasparenza amministrativa, con la quale l'azione dell'Ente può rendersi "aperta" ai cittadini, con i soli limiti derivanti dalla legge sulla privacy;
- c) facilità di utilizzo, per rendere i contenuti ed i servizi raggiungibili ad un pubblico il più ampio possibile, senza porre barriere dipendenti dal tipo di tecnologia usata o dalle abilità personali;

Allo scopo di raggiungere nuovi potenziali fruitori, sulle pagine dei social network comunali possono essere pubblicate notizie inerenti la Pubblica Amministrazione, informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Baveno, nonché tutte le manifestazioni o informazioni di interesse pubblico.

Indi, a seguito dell'esame del testo del regolamento in data 08/03/2021 ad opera della Commissione trasparenza, si propone al Consiglio una nuova versione del documento che, composta da n.10 articoli, viene allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale;

VISTO l'art. 7 del D. Lgs. 267 del 2000, che, testualmente, recita: *"1. Nel rispetto dei principi fissati dalla legge e dallo statuto, il comune e la provincia adottano regolamenti nelle materie di propria competenza ed in particolare per l'organizzazione ed il funzionamento delle istituzioni e degli organismi di partecipazione, per il funzionamento degli organi e degli uffici e per l'esercizio delle funzioni"*;

RICHIAMATO l'art. 42, 2 comma, lettera a) del D. Lgs. n. 267/2000;

ACQUISITO il parere favorevole ai sensi dell'art. 49 e 147 bis del T.U.E.L. n° 267 del

18.08.2000 in ordine alla regolarità tecnica espresso dal Responsabile dell'Area Affari Generali;

DATO ATTO che la presente deliberazione non necessita di parere di regolarità contabile in quanto non comporta riflessi diretti ed indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

UDITA l'illustrazione del Consigliere Vitale;

Udite le dichiarazioni di voto:

Ruffoni per il gruppo "Baveno in Comune": Favorevole;

Di Gregorio per il gruppo "Comunisti per Baveno": Favorevole;

Con voti favorevoli n. 11 resi per alzata di mano da n. 11 Consiglieri presenti e votanti.

DELIBERA

1) Di approvare, come approva, e per le ragioni espresse in premessa che si intendono espressamente richiamate e che della presente deliberazione costituiscono più ampia motivazione, il "Regolamento per il funzionamento e l'utilizzo degli account istituzionali del Comune di Baveno sui canali Internet e sui Social Media", nel testo che si compone di n.10 articoli, e che viene allegato alla presente per formarne parte integrante e sostanziale;

2) Di disporre che il presente provvedimento venga pubblicato all'Albo on line, e di adempiere agli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs. 33/2013.

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Presidente
ALESSANDRO MONTI

Il Segretario
DR. SSA GIULIA DI NUZZO

Deliberazione dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000 e .ss.mm.ii.

Deliberazione esecutiva ad ogni effetto di legge decorso il decimo giorno di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs n. 267/2000 e.ss.mm.ii.

Il Segretario
GIULIA DI NUZZO



Città di Baveno
Provincia del Verbano Cusio Ossola

OGGETTO: SOCIAL MEDIA POLICY - APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI BAVENO SUI CANALI INTERNET E SUI SOCIAL MEDIA.

P A R E R E D I R E G O L A R I T A ' T E C N I C A

(Art.49 del D.Lgs 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii.)

Il Responsabile del AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI, ai sensi dell'art.49 del D. Lgs. 18.08.2000 n.267 e ss.mm.ii., esprime parere favorevole di regolarità tecnica attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Addì, 15-04-2021

Il Responsabile del Servizio
COCCIARDI ELDA

Eventuali note:



Città di Baveno
Provincia del Verbano Cusio Ossola

DELIBERAZIONE DI CONSIGLIO N.16 DEL 22-04-2021

OGGETTO: SOCIAL MEDIA POLICY - APPROVAZIONE REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI BAVENO SUI CANALI INTERNET E SUI SOCIAL MEDIA.

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario Comunale DR.SSA GIULIA DI NUZZO certifica che il presente atto viene pubblicato il giorno 29-04-2021 all'Albo Pretorio ove rimarrà affisso per 15 giorni consecutivi sino al 14-05-2021,

Addì, 29-04-2021

Il Responsabile della pubblicazione
DR.SSA GIULIA DI NUZZO

SOCIAL MEDIA POLICY

REGOLAMENTO PER IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI BAVENO SUI CANALI INTERNET E SUI SOCIAL MEDIA

Art. 1 OGGETTO

1. Il Comune di Baveno riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza degli atti, di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni.

2. Il presente Regolamento disciplina la creazione, la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali sui social-media del Comune di Baveno (es. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Whatsapp, Telegram, ecc.), reperibili sul sito <http://www.comune.baveno.vb.it> oltre che la regolamentazione riguardo ai contenuti pubblicabili e le metodologie per la loro pubblicazione.

3. Con l'espressione "social-media" 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.

4. Le pagine istituzionali del Comune di Baveno sui social sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito istituzionale ed ai portali ufficiali di promozione turistica come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

5. La presenza del Comune di Baveno sui social media non ha l'obiettivo di sostituire i tradizionali strumenti di informazione e di comunicazione, bensì di integrarli e allargare il proprio bacino di utenza. Inoltre, occorre precisare che i social media non sono da considerarsi come canali di assistenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, verranno gestiti in maniera da informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

6. Il presente regolamento sarà pubblicato sul sito del Comune di Baveno e l'adesione ai social comporterà l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali delle piattaforme.

Art. 2 OBIETTIVI

1. 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 dei gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Baveno o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), chiusure al traffico, modulistica, allerta meteo, storia locale, ecc.;
- incentivare il marketing territoriale e la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze.

Art. 3 CREAZIONE E GESTIONE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. I profili social gestiti dal Comune di Baveno, ove non già istituiti, sono istituiti con apposita deliberazione di Giunta Comunale e in tal senso, si intende il Legale rappresentante pro-tempore (Sindaco – Commissario) **Titolare dei profili istituzionali social.**

2. **L'Amministratore di Sistema del Comune**, che potrebbe coincidere con il Responsabile del Servizio Informatico o altro soggetto incaricato, provvede a gestire le abilitazioni dei profili, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento.

3. L'accesso in scrittura ai profili dell'Amministrazione Comunale di Baveno sui social media è consentito alle persone cui viene attribuito il ruolo di gestore così come descritto nel successivo comma.

4. **Il gestore dei profili istituzionali** presenti sui social media è personale dipendente del Comune o soggetto incaricato da esso, il quale, con la collaborazione dell'amministratore di sistema del comune, è il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi al Comune di Baveno.

ART. 4 REGOLE E NETIQUETTE DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. Sui profili comunali possono essere pubblicate le informazioni necessarie alla realizzazione degli obiettivi di cui all'articolo 2).

2. Le pubblicazioni potranno essere proposte dai Responsabili di Servizio, dal Sindaco, dagli Assessori, nel rispetto del successivo art. 6.

3. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile **al gestore** ai fini della tempestiva pubblicazione sul profilo.

4. 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.

5. Nel rispetto del Codice Privacy, non devono essere diffusi dati personali pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi dovranno essere rimossi od oscurati o ne deve essere acquisito – previa informativa – specifico assenso alla pubblicazione.

6. Le comunicazioni scritte (sia da parte dell'Ente sia da parte degli utenti) 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". Rientrano in tale accezione esplicite critiche ad una parte politica veicolate direttamente sugli account pubblici del Comune di Baveno.

7. È vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporterà la denuncia del responsabile della pubblicazione.

8. Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori e di incitamento all'odio.

9. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie di qualsiasi natura.

10. La medesima notizia potrà esser condivisa più volte e in diversi momenti allo scopo di favorirne la diffusione. Si potrà altresì chiedere agli iscritti di favorirne la diffusione (tag, condivisioni, ecc.).

11. La decisione inerente all'eventuale rifiuto alla pubblicazione di un "messaggio post" scritto da un utente iscritto agli account social del Comune si basa sul rispetto della seguente Netiquette (regole):

a) Domande – Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti sono pregati di non aprire temi e/o argomenti (cd. topic) sulla pagina del Comune di

Baveno, ma di contattare l'Ente mediante i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.baveno.vb.it>.

b) **Moderatori** – Gli account sono moderati. I moderatori (interni all'Ente) potranno modificare o cancellare i messaggi. Lo faranno solo nel caso in cui contengano turpiloquio, insulti, attacchi personali, materiale pornografico, affermazioni razziste e fasciste, provocazioni inutili, comunicazioni politiche, di incitamento all'odio e altro che possa offendere gli altri utenti. Verranno anche cancellati messaggi di tipo "flood" (molti messaggi identici, ripetuti).

c) **Maiuscole e Abbreviazioni** – È vietato scrivere utilizzando tutte le lettere maiuscole. Su Internet equivale a gridare, di conseguenza tale pratica è da evitare in quanto potrebbe infastidire. Ugualmente, è vietato postare utilizzando ripetutamente compressioni lessicali non tipiche della lingua italiana tipo "x", "cmq", "ke" o similari, cos come scrivere ripetutamente in lingue straniere.

d) **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 post che dovesse avere carattere calunnioso o diffamatorio verso persone fisiche o giuridiche terze sarà immediatamente cancellato senza preavviso.

e) **Spam** – È fatto divieto assoluto di fare pubblicità a siti commerciali o che configurino la possibilità di guadagno online.

f) **Fake** – Sebbene sia consentito iscriversi ai social 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 (interdizione dal social) del fake.

Art. 5 MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

1. Il presente articolo dettaglia le modalità di accesso di ciascuno dei siti sui quali il Comune potrà aprire un account istituzionale.

1a) FANPAGE FACEBOOK

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente 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. Gli utenti dovranno osservare le regole previste dal presente regolamento con riferimento all'articolo 3.

1b) PROFILO TWITTER

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

1c) CANALE YOUTUBE

Qualsiasi utilizzatore di internet può in questo caso accedere al canale Youtube. Considerando l'enorme bacino potenziale di utenti che possono accedere liberamente a tale servizio, questo canale non viene considerato come avvicinamento e scambio di informazione tra pubblica amministrazione e cittadini, ma solo come luogo per pubblicare video inerenti a:

- annunci istituzionali dell'Amministrazione;
- video di eventi patrocinati o organizzati dall'Ente Locale;
- video di promozione del territorio;
- sedute degli organi collegiali

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, il Comune di Baveno non interverrà mai per rispondere ad eventuali domande o chiarimenti degli utenti.

1d) INSTAGRAM E TIK TOK

Instagram e Tik Tok, sono utilizzati per la promozione e divulgazione del materiale turistico – culturale e verranno curati e organizzati dall'ufficio turismo o dal servizio di comunicazione esclusivamente con tale finalità anche attraverso la condivisione di foto e video prodotti dagli utenti della piattaforma, contribuendo alla costruzione del profilo ufficiale nonché alla divulgazione delle bellezze architettoniche, paesaggistiche e culturali del territorio.

1e) WHATSAPP

Oltre ai consueti canali di comunicazione e l'introduzione dei social media, il Comune di Baveno conta anche sull'applicazione WhatsApp [#ciaoBaveno](#) che mette in contatto l'Amministrazione Comunale ed i cittadini. Gli utenti potranno ricevere direttamente informazioni dal Comune di Baveno, chiedendo informazioni attraverso WhatsApp, la chat testuale più diffusa al mondo che permette l'invio e la ricezione di messaggi di testo ma anche immagini, allegati, o piccoli clip video. Questo servizio ha anche lo scopo di trasmettere via smartphone informazioni di pubblica utilità o d'emergenza, sfruttando la velocità e capillarità della App, a coloro che vorranno iscriversi. Il cittadino chiederà l'iscrizione alla lista broadcast (nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo la privacy) al numero che sarà stabilito dalla P.A. con il seguente testo: "Iscrivimi" e in questo caso si riterrà conseguentemente accettata le policy del servizio. Da questo momento il cittadino riceverà le notizie di pubblica utilità (orario uffici, emergenze, cambi di orario di eventi, viabilità, scadenze, bandi, ecc), oppure se preferisce non essere contattato in qualsiasi momento può cancellarsi dalla lista con un semplice messaggio di rinuncia "Cancellami".

1f) TELEGRAM

Il servizio è sul canale <https://t.me/Bavenocomunica> ed è totalmente gratuito.

Il servizio è rivolto ai cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche di viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Baveno. I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, ovvero senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui. Per accedere al servizio occorre cercare il canale sull'applicazione Telegram denominato [@Bavenocomunica](#) ed iscriversi. Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Baveno di messaggistica istantanea Telegram ed accetta di entrare nella lista dei contatti Telegram dell'Ente, ma anche di non poter chiamare né inviare messaggi attraverso il medesimo canale. Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto ed accettato la presente policy. Per rimuovere la propria posizione al servizio, l'utente potrà semplicemente ed autonomamente eliminare la propria iscrizione dall'interno del canale.

Non è data una precisa indicazione sugli orari di inserimento dei dati, che a seconda delle necessità e possibilità, potrebbero essere fornite anche fuori dagli ordinari orari di ufficio della struttura comunale.

1g) ALTRI SOCIAL MEDIA

Nel caso di future iscrizione del Comune di Baveno 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.

2. E' altresì istituita una rubrica social chiamata "Voci dal Consiglio" in cui i gruppi consiliari possono produrre materiale vario (nel rispetto della policy di cui al presente regolamento). I contenuti vengono trasmessi al gestore dei profili per la conseguente pubblicazione, entro il 10 del mese in corso. La pubblicazione deve avvenire entro il 15 del mese in corso.

Art. 6 LA SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

1. La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Baveno. Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

MODALITÀ D'USO IN RAPPRESENTANZA DELL'ENTE. Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento che il personale del Comune deve rispettare nel caso in cui, autorizzato dall'Amministrazione, acceda a un sito di social media con un account istituzionale e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare. A tal fine, sono redatti contenuti testuali ad hoc e si utilizzano immagini e grafica originali a corredo dei contenuti stessi.

Nello specifico, la gestione dei social media mira a:

- a) implementare e coordinare la presenza del Comune di Baveno sui diversi social media;
- b) interagire con eventuali partner al fine di condividere e avviare azioni congiunte;
- c) coadiuvare soggetti interni e/o soggetti esterni che temporaneamente o in maniera continuativa si occupano di inserire i contenuti sui social media del Comune;
- d) gestire i messaggi pubblicati sui social media da utenti esterni.

In tal senso si specifica che quando richiesto, viene, in linea di massima, fornita risposta. Per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste più strettamente tecniche agli uffici competenti. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, il personale autorizzato informa l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

Nel caso di apertura di pagine istituzionali e/o di progetto, nonché di pagine legate a particolari iniziative di comunicazione partecipate anche in parte dall'Ente, si prevede la possibilità di accreditare altro personale, pro tempore, per l'inserimento di contenuti. Le diverse pagine dovranno, comunque, sempre mantenere un'unica veste editoriale e rispettare le linee di comportamento on line definite nel presente documento. In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

- e) l'autore dei contenuti inseriti nei social dovrà essere sempre identificabile qualora possibile;
- f) il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
- g) l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;
- h) l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
- i) tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
- l) la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
- m) i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune di Baveno, illustrata nella prima parte del presente documento;
- n) i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività. Inoltre al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

USO DEI TITOLI E DEGLI HASHTAG Il singolo post/tweet va redatto prevedendo l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

COPERTURA SOCIAL DEGLI EVENTI Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli. A tale proposito il Comune di Baveno individua tre livelli di importanza degli eventi, tenendo conto del livello di coinvolgimento della stessa Amministrazione e ipotizzando, per ciascuno di essi, delle policy da seguire:

* **EVENTI ad ALTA COPERTURA** per gli eventi organizzati e gestiti direttamente dall'Ente. Diretta social, album fotografico commentato su Facebook e se in uso tweet multipli in base ai contenuti disponibili;

** **EVENTI a MEDIA COPERTURA** per gli eventi organizzati e/o gestiti dal Comune in collaborazione con altri Enti e/o Partner di specifici progetti. Pubblicazione di 2/3 post nell'arco dell'evento in base alla disponibilità di contenuti;

*** **EVENTI a BASSA COPERTURA** per gli eventi organizzati da terzi soggetti che l'Amministrazione intende divulgare in quanto ritenuti di interesse strategico per i cittadini e gli stakeholder o perché patrocinati. Pubblicazione di un singolo post nell'arco dell'evento, con link alla notizia ed eventuale.

Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

PUBBLICAZIONE DI IMMAGINI E ALBUM La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione su Facebook di un album fotografico prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

MODALITÀ D'USO PRIVATO Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social media con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune di Baveno, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social media, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- a) devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- b) devono considerare lo spazio virtuale del social media come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono il Comune;
- c) rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- d) specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.

I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

ART. 7 VIGILANZA SUI CONTENUTI E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

1. Coloro i quali hanno accesso in scrittura ai profili dell'Amministrazione Comunale, devono tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete e sono responsabili, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità in merito alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle

licenze d'uso, oltre che applicarsi agli utenti con accesso in scrittura, si estende a tutti coloro che fanno uso dei predetti servizi social (utenti con accesso in lettura).

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 all'amministratore di sistema del Comune.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi alle fasi di pubblicazione. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutto (es. accessi, contenuti, ecc.), si auspica un aiuto concreto da parte di tutti al fine di creare un servizio efficace ed efficiente. Comportamenti non compatibili con il suddetto regolamento andranno segnalati al Responsabile del Servizio Comunicazione del Comune.

4. L'amministratore di sistema del Comune potrà, su indicazione del Responsabile del Servizio Comunicazione con il parere del Sindaco, modificare, rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. 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, l'amministratore di sistema del Comune provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sui profili dell'Amministrazione, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;

b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, l'amministratore di sistema del Comune provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dai social media.

5. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma, l'amministratore di sistema del Comune dovrà, per quanto possibile, documentare gli abusi e/o violazioni e darne tempestivamente comunicazione al Responsabile del Servizio Comunicazione e alla Giunta (per informazione) che, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere informazioni rimosse.

ART. 8 COSTI DI GESTIONE

1. Non sono attualmente previsti costi di registrazione o gestione, così come previsto dai regolamenti specifici dei social media.

2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori dei social-media (es. canoni annuali per il mantenimento 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.

ART. 9 NORME FINALI

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

- L. 241 1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- GDPR Reg.UE n. 2016/679 "Regolamento generale per la protezione dei dati personali"
- D.Lgs n.267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"
- L. n.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"
- L. n.69/2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"

- D.Lgs n. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

ART. 10 ENTRATE IN VIGORE

1. Il presente regolamento entra in vigore ad avvenuta esecutività della delibera di approvazione.