

COMUNE DI QUARTUCCIU

Via Nazionale, 127 - 09044 Quartucciu (CA)

C.F.: 92010020920 - Tel. 070.859541

PEC: protocollo.quartucciu@legalmail.it

Sito istituzionale: <https://www.comune.quartucciu.ca.it/>

**Regolamento comunale
per il funzionamento e l'utilizzo dell'account istituzionale
del Comune di Quartucciu sul social network "Facebook".**



SOMMARIO

Art. 1 – Oggetto e obiettivi del servizio

Art. 2 – Contenuti trattati

Art. 3 – Vantaggi di una scelta social per il Comune

Art. 4 – Gestione della pagine/account – pubblicazione dei contenuti

Art. 5 – Modalità di accesso alla pagina e norme di comportamento

Art. 6 – Richiesta informazioni

Art. 7 – Attivazione, sospensione o limitazione del servizio

Art. 8 - Raccomandazioni finali

Art. 9 - Norme finali

Art. 10 - Glossario

Art. 11 - Entrata in vigore

Art. 1 - Oggetto e obiettivo del servizio

1. Il Comune Quartucciu riconosce l'importanza dei social network quale strumento necessario per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale.
2. Il presente regolamento disciplina la presenza istituzionale del Comune di Quartucciu nel social network denominato Facebook, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.
3. La pagina istituzionale del Comune di Quartucciu 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 internet ufficiale del Comune, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché promuovere la più ampia partecipazione dei cittadini.
4. L'accesso per la consultazione della pagina Facebook dell'Ente è in modalità "pubblica", libera ed aperta a tutta la community presente sul social network.

Art. 2 - Contenuti trattati

1. La presenza del Comune di Quartucciu su Facebook, con una pagina, ha puramente finalità istituzionali. Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:
 - promuovere campagne informative di qualsiasi genere (escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici), a titolo di esempio: bandi, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco con finalità istituzionali, convocazioni di sedute di pubblica utilità, aggiornamenti di situazioni di emergenza, comunicati stampa, fotonotizie ecc.;
 - informare la cittadinanza su eventi, manifestazioni, progetti, iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Quartucciu, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico;
 - diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o anche solo coorganizzati o patrocinati;
 - informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
 - promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche.
-

Art. 3 - Vantaggi di una scelta social per il Comune

I vantaggi per il Comune di Quartucciu, ma anche specularmente per i Cittadini, possono essere elencati come segue:

- efficacia: si può raggiungere più facilmente un numero molto superiore di cittadini, che possono essere più informati e consapevoli;
- costo: relativamente ad altri strumenti, i social network permettono di raggiungere molti più cittadini a costi decisamente inferiori, costi che sono essenzialmente legati alle risorse umane e al tempo/lavoro perché le piattaforme sono per lo più gratuite;
- monitoraggio: anche solo la visione di quello che si dice sui social costituisce un'importante conoscenza del gradimento della comunità rispetto all'Amministrazione Comunale: i social introducono dunque un dinamismo inedito alle tradizionali analisi di customer satisfaction; da qui il vantaggio per il cittadino di una Pubblica Amministrazione meno autoreferenziale e più attenta ai bisogni reali;
- trasparenza: sui social la trasparenza si realizza concretamente attraverso una condivisione aperta di informazioni e dati.

Art. 4- Gestione della pagine/account – pubblicazione dei contenuti

1. Il titolare del profilo a cui è collegata la pagina comunale è il Sindaco pro tempore.
 2. Gestore/ amministratore della pagina è il responsabile del Settore AA.GG. e Culturali.
 3. Le password di accesso sono in capo al Responsabile del Settore AA.GG. e culturali, il quale individua le persone autorizzate alla gestione della pagine/account, l'inserimento di ulteriori contenuti e la moderazione.
 4. Il gestore o un suo delegato provvede a condividere su la pagina Facebook istituzionale i contenuti pubblicati sulla "Home page" dal proprio settore tramite la funzione "condividi" sul sito istituzionale.
 5. L'accesso per la consultazione del profilo Facebook del Comune di Quartucciu è in modalità "pubblica", libera ed aperta a tutta la community presente sul social network in oggetto. Inoltre, gli utenti, seguendo la pagina, acconsentono a ricevere notifiche su ogni aggiornamento che gli amministratori del profilo decideranno di divulgare tramite post, album di foto, eventi sul profilo istituzionale.
 6. 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.
-

7. Tali ulteriori pubblicazioni, sempre nell'ambito della comunicazione istituzionale, potranno essere proposte dal Sindaco, dagli Assessori e Responsabili di Settore sempre nel rispetto delle disposizioni del presente regolamento.
8. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse all'amministratore esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie) dal lunedì al venerdì e saranno pubblicate, salvo le urgenze, entro la successiva giornata lavorativa.
9. Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, i soggetti gestori della pagina non si assumeranno alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.
10. La pagina facebook viene monitorata e implementata in ordinario orario di servizio dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche al di fuori di queste giornate.
11. Non sono ammessi da parte degli utenti commenti e condivisioni sulla pagina facebook istituzionale.
12. Il soggetto che diventerà "fan" del Portale Istituzionale Facebook del Comune di Quartucciu dovrà accettare le regole del presente regolamento, nonché i termini e condizioni del social network Facebook www.facebook.com/policies/?ref=pf

Art. 5 - Modalità di accesso alla pagina e norme di comportamento

1. Il profilo facebook del Comune di Quartucciu è istituito secondo le disposizioni del Codice Amministrazione Digitale (CAD) ed è riconoscibile oltre che dal nome anche per la presenza dello stemma ufficiale dell'Amministrazione comunale.
 2. L'accesso (lato-utente) ai profili dell'Amministrazione Comunale di Facebook, è libero ed aperto a tutti. L'utente dovrà essere riconoscibile e non dovrà usare pseudonimi o acronimi, fatte salve le associazioni di facile identificazione, gli Enti e le istituzioni in genere;
 3. 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 ai GESTORI del profilo.
 4. Utenti individuati come fake verranno bloccati.
 5. Al momento del ricevimento di un messaggio tramite il servizio di messaggistica "Messenger", il sistema provvederà a generare automaticamente il seguente messaggio: "La sua richiesta è stata presa in carico dai nostri uffici."
 7. Tutti i contenuti della pagina sono pubblici e condivisibili.
-

Art. 6 - Richiesta informazioni

1. Tramite il servizio di messaggistica “Messenger” potranno essere inoltrate brevi richieste di informazione di carattere generale.
2. Le richieste vengono prese in carico dalle ore 10.00 alle 12,00, dal lunedì al venerdì. Il gestore o un suo delegato provvedono a richiedere, tramite e-mail, l’informazione all’ufficio competente per materia nella medesima giornata del ricevimento della richiesta di informazione. L’ufficio competente provvede entro due giorni lavorativi a fornire tramite e-mail le indicazioni necessarie al gestore/incaricato della pagina che provvederà alla risposta e, nell’ipotesi di informazione utile alla collettività alla sua pubblicazione sulla pagina Facebook istituzionale. La mancata risposta entro i termini comporterà la segnalazione dell’ufficio inadempiente al Segretario Generale.

Art. 7 – Attivazione, sospensione o limitazione del servizio

1. Il servizio viene attivato in via sperimentale fino a quando se ne ravvisa l’utilità e l’opportunità.
2. Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme e le limitazioni applicabili in materia di comunicazione.
3. Il servizio è sospeso, oltre ai giorni non lavorativi, dal 23 dicembre al 6 gennaio e dal 13 al 31 agosto.

Art. 8 - Raccomandazioni finali

1. Le raccomandazioni per costruire un’efficace e corretta strategia di comunicazione da parte del Comune di Quartucciu su Facebook sono le seguenti:

- osservare i termini di servizio dei diversi social che disciplinano in primo luogo la privacy degli utenti; costruire un account che sia inequivocabilmente e facilmente attribuibile all’Amministrazione Comunale perché è ancora molto diffuso il fenomeno dei profili fake, profili falsi aperti da soggetti privati in luogo delle Amministrazioni;
 - definire un piano editoriale ossia definire in che modo riempire i diversi spazi social e consentire una copertura non discontinua dei canali;
 - formulare un patto chiaro con i cittadini in modo da non generare aspettative che poi non possano essere soddisfatte e regolare il rapporto con gli stessi (social media policy);
 - agire secondo una logica di beta permanente nel senso che è necessario che si abbia costantemente un atteggiamento sperimentale in grado di recepire costantemente i cambiamenti delle piattaforme e consentire i relativi aggiornamenti.
-

Art. 9 - 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 le 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. 69/2009 Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile;
- 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;
- Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Art. 10 – Glossario

1. 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.

2. Postare: immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network.

3. 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 Quartucciu. 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.

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

5. 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.

6. Upload: caricare un file su un sito internet.
7. 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.
8. Ban/Bannare/Bannato: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.
9. 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).

Art. 11- Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento, dopo l'approvazione, è pubblicato all'Albo On Line e sul sito internet del Comune ed entra in vigore decorsi quindici giorni dalla data di pubblicazione all'Albo, da effettuarsi dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva. Il Regolamento è, altresì, pubblicato sul profilo Facebook del Comune di Quartucciu.
-