



CITTÀ DI VERBANIA  
Provincia del Verbano Cusio Ossola

**LINEE GUIDA  
PER  
L'UTILIZZO  
DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SUI  
SOCIAL NETWORK  
E ALTRI SITI WEB  
DI MAGGIORE DIFFUSIONE**

(approvato con deliberazione di GC. n. 417 del 10/11/2022)

## OGGETTO

1. Le presenti linee guida disciplinano la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali sui social network del Comune di Verbania e delle sue articolazioni territoriali (Comitati di Quartiere) (es. facebook, twitter, google-plus, telegram) e più in generale sui “social media” di maggiore diffusione quali piattaforme di video-sharing (es.youtube), photo sharing (es. instagram) e definisce la tipologia di contenuti pubblicabili nonché le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti e ad ogni altra informazione presente in tali siti;
2. Con l'espressione “*social network*” si intende una versione telematica delle “reti sociali” ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione e di condivisione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, all'amicizia, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari ecc.

## PRINCIPI

1. L'Amministrazione Comunale identifica in internet e nei social network una straordinaria opportunità per rafforzare la Cittadinanza attiva e li considera un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione;
2. In proposito, l'Amministrazione Comunale riconosce i propri profili istituzionali presenti nei “social media” e li considera importanti per la libera espressione del mondo giovanile e della collettività in generale, nonché fondamentali per la promozione delle notizie, dell'immagine e delle peculiarità del territorio;
3. I profili istituzionali del Comune di Verbania attivi sui social network sono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali ed istituzionali dell'Ente e sono da intendersi, dunque, in aggiunta al sito ufficiale, fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione, trasparenza amministrativa ed informazione in generale;
4. Lo spazio sui social network, così disciplinato, benché istituzionale, non pretende e non può sostituirsi alle competenze proprie degli uffici comunali e non può quindi rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere specifico.

## GESTIONE DEI PROFILI E PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI

1. Il Responsabile dei profili comunali sui social network e, in generale sulle varie piattaforme “social”, è il Sindaco pro tempore del Comune di Verbania, il quale, avvalendosi anche di personale interno e/o esterno all'Ente, rappresenta il soggetto atto ad assicurare il rispetto di ogni adempimento di cui alle presenti Linee Guida;

2. Per quanto attiene ai profili social riconducibili ai Comitati di Quartiere del Comune di Verbania, la funzione di Responsabile dei profili è svolta congiuntamente dal Sindaco o suo/i delegato e dal Presidente del Consiglio di Quartiere

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione dei profili "social", delle pagine, dell'inserimento di contenuti e della moderazione dei commenti, verrà individuato con separato provvedimento del Sindaco, tenuto conto, per quanto attiene alle pagine Social dei Quartieri, delle indicazioni formulate dai Presidenti dei Consigli dei Quartieri;

3. Il personale del Servizio Informativo Comunale (S.I.T.), è autorizzato a prestare la sola assistenza tecnica agli incaricati di cui al punto precedente, laddove si presentasse la necessità e su espressa richiesta;
4. Sui vari profili "social" possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrociniate dal Comune di Verbania nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico. Pertanto i contenuti 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 Verbania o, in taluni casi di particolare rilevanza anche solo coorganizzati o patrocinati;
  - diffondere comunicati stampa, foto o video del Sindaco o di uno o più Assessori da esso delegati che abbiano finalità istituzionali;
  - informare la Cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure al traffico, storia locale ecc..
  - finalità di marketing territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze;
  - diffondere alcune delle decisioni assunte da Giunta Comunale e/o Consiglio Comunale che si riterranno di volta in volta strategiche e di rilevante comunicazione a garanzia di trasparenza;
5. Le pubblicazioni possono essere proposte dai Dirigenti, dai Responsabili di Settore/Servizio, dagli Assessori, dai Consiglieri, dai Presidenti dei Comitati di Quartiere e dal Sindaco o suo/i delegati nel rispetto del successivo paragrafo;
6. Al fine di pianificare l'attività, le richieste, comprensive di eventuali allegati o fotografie, devono essere trasmesse ai soggetti incaricati della gestione dei profili, esclusivamente per via telematica, almeno 5 giorni prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sul profilo;
7. La presenza del Comune sui "social media" costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e partecipazione dei cittadini;

## **MODALITA' DI ACCESSO AGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI SUI "SOCIAL MEDIA" E NORME DI COMPORTAMENTO**

1. I soggetti incaricati dal Sindaco provvedono all'accreditamento al servizio sui social network con "username" e "password", alla gestione delle pagine "social" istituzionali, adabilitare/disabilitare eventuali profili di accesso ad esse collegati, ed effettuare le opportune comunicazioni a ad ogni altro adempimento di cui alle presenti linee guida;
2. L'accesso ai profili dell'Amministrazione Comunale di Verbania sulle piattaforme "social" è libero ed aperto a tutti ma viene disciplinato come segue:

- a. Il soggetto che farà “richiesta di amicizia” ai vari profili pubblici e istituzionali del Comune di Verbania 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, deve avere nella scheda “info” dati sufficienti per la riconoscibilità;
  - b. Il soggetto in relazione di amicizia con il profilo comunale, potrà liberamente esprimersi informa critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l’orientamento politico e religioso della comunità presente;
  - c. Il soggetto in relazione di amicizia con il profilo del Comune di Verbania potrà usare la bacheca dello stesso profilo con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell’utilizzo della bacheca 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’utilizzo della bacheca e del forum come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
    - b. gli insulti di qualsiasi genere rivolti a personaggi pubblici, mentre eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell’insulto;
    - c. le aperture di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfatizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
    - d. lo spam e l’inserimento di link di carattere commerciale con scopi di lucro;
    - e. gli atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
    - f. l’inserimento di link riconducibili a siti con contenuto pronografico, pedopornografico, worms, trojans o virus in genere;
    - g. i commenti che riportano dati personali e sensibili.

## **VIGILANZA SUI CONTENUTI E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI**

1. Ogni singolo utente dei servizi offerti dai social network 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, per l’uso fatto del servizio. 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 nelle presenti linee guida, fermo restando l’obbligo di denunciare all’Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguiti d’ufficio, è in capo all’Amministratore del profilo comunale;
3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce delle vigenti normative verrà punito;
4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un’atmosfera costruttiva. Pertanto eventuali comportamenti non compatibili con le presenti Linee Guida andranno segnalati al Responsabile del profilo istituzionale;

5. Il Responsabile degli account attivati sui social network potrà, a sua discrezione, anche a mezzo dei soggetti incaricati, modificare, rifiutare di inserire o 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 consideranno in particolare:
  - a. nel preavvisare il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, via e-mail, riportando il contenuto di queste Linee Guida ed indicandogli la violazione. Il Responsabile provvederà al contempo ad eliminare dalla bacheca il post incriminato ritenuto offensivo o lesivo rispetto alle norme delle presenti Linee Guida;
  - b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi il Responsabile provvederà ad eliminare lo stato di *“amicizia”*;
  - c. il Responsabile non concederà inoltre l’amicizia a soggetti non rientranti nelle disposizioni di cui all’art. 4 comma 2 lett. a).

## **SOSPENSIONE O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio potrà essere limitato durante particolari periodi dell’anno (es. pause estive, natalizie ecc.), con opportuna comunicazione agli utenti sulle piattaforme on line stesse.

Il servizio sarà altresì sospeso durante i periodi di campagne elettorali politiche, regionali o comunali.

## **COSTI DI GESTIONE**

1. Alle condizioni attuali, per il funzionamento e l’utilizzo degli account sui social network e altri siti “social” non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell’Ente;
2. Eventuali spese che, nel tempo, dovessero essere previste dalle società proprietarie di tali siti (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento del profilo.