

REGOLAMENTO COMUNALE

**PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DIGITALE, I
SOCIAL MEDIA, I CANALI INFORMATIVI E L'UTILIZZO
DELLE TECNOLOGIE DIGITALI DEL COMUNE DI
SAMONE**

CAPO I

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione, l'utilizzo, l'aggiornamento, la sicurezza e le modalità operative dei canali di comunicazione istituzionale digitale del Comune di Samone.
2. Il Regolamento definisce altresì:
 - a) principi della comunicazione pubblica digitale;
 - b) modalità di gestione dei social media istituzionali;
 - c) utilizzo dei canali informativi digitali dell'Ente;
 - d) regole di pubblicazione, moderazione e interazione con gli utenti;
 - e) responsabilità operative e procedure di sicurezza;
 - f) utilizzo delle tecnologie digitali innovative e degli strumenti di supporto alla comunicazione.
3. Le disposizioni del presente Regolamento si applicano a tutti i canali ufficialmente riconosciuti dal Comune.

Art. 2 – Principi della comunicazione istituzionale

1. Il Comune di Samone riconosce la comunicazione istituzionale quale funzione pubblica essenziale finalizzata a:
 - a) garantire informazione ai cittadini;
 - b) favorire trasparenza amministrativa;
 - c) promuovere partecipazione civica;
 - d) migliorare accessibilità ai servizi;
 - e) assicurare tempestività informativa.
2. L'attività comunicativa dell'Ente si fonda sui principi di:
 - legalità;
 - imparzialità;
 - neutralità istituzionale;
 - trasparenza;
 - correttezza;
 - inclusione;

- accessibilità digitale;
 - protezione dei dati personali;
 - continuità del servizio.
3. La comunicazione istituzionale costituisce strumento complementare e integrato rispetto:
- sito web istituzionale;
 - albo pretorio;
 - amministrazione trasparente;
 - comunicazioni ufficiali degli uffici;
 - ulteriori canali previsti dalla normativa vigente.

Art. 3 – Finalità dei canali digitali dell’Ente

1. I canali digitali del Comune perseguono finalità esclusivamente istituzionali.
2. Essi possono essere utilizzati per:
 - a) comunicazioni di servizio;
 - b) avvisi pubblici;
 - c) emergenze;
 - d) eventi comunali;
 - e) iniziative culturali, sociali, sportive e associative;
 - f) promozione territoriale;
 - g) informazioni di pubblica utilità;
 - h) campagne informative;
 - i) aggiornamenti amministrativi;
 - j) attività di protezione civile.
3. I canali digitali non sostituiscono gli strumenti formali previsti dalla normativa amministrativa.

CAPO II

CANALI DIGITALI ISTITUZIONALI

Art. 4 – Canali ufficiali del Comune

1. Costituiscono canali ufficiali dell’Ente:

- a) sito istituzionale del Comune;
- b) sezioni obbligatorie previste dalla normativa;
- c) profili social media istituzionali;
- d) piattaforme informative digitali;
- e) newsletter comunali;
- f) servizi di messaggistica istituzionale;
- g) eventuali ulteriori strumenti digitali attivati dall'Amministrazione.

2. Possono essere istituiti, a titolo esemplificativo:

- Facebook;
- Instagram;
- YouTube;
- Telegram;
- WhatsApp Channel o equivalenti;
- piattaforme di notifica;
- podcast;
- sistemi informativi territoriali.

3. L'attivazione di nuovi canali avviene mediante disposizione organizzativa dell'Amministrazione comunale.

Art. 5 – Centralità del sito istituzionale

1. Il sito istituzionale costituisce il principale riferimento informativo ufficiale del Comune.
2. I social media e gli ulteriori strumenti digitali operano in funzione integrativa, divulgativa e di ampliamento della diffusione informativa.
3. Salvo casi di urgenza o immediatezza comunicativa, i contenuti digitali possono rinviare al sito istituzionale quale fonte primaria.

Art. 6 – Social media istituzionali

1. Il Comune può utilizzare piattaforme social network per finalità di:
 - informazione pubblica;
 - promozione territoriale;
 - comunicazione di servizio;
 - cittadinanza digitale;
 - partecipazione civica.
2. I profili istituzionali devono essere chiaramente identificabili come canali ufficiali del Comune di Samone.
3. I contenuti pubblicati devono mantenere carattere istituzionale, imparziale e non propagandistico.
4. I profili istituzionali non possono essere utilizzati per finalità personali, partitiche o elettorali.

Art. 7 – Newsletter, sistemi informativi e messaggistica

1. L'Ente può attivare strumenti di comunicazione diretta verso cittadini, associazioni, operatori economici e stakeholder territoriali.
2. Tali strumenti possono comprendere:
 - newsletter;
 - mailing list;
 - canali broadcast;
 - notifiche informative;
 - sistemi digitali di allerta.
3. L'utilizzo dei suddetti strumenti avviene nel rispetto della normativa in materia di privacy e protezione dati.

Art. 8 – Comunicazione di emergenza

1. In situazioni di emergenza, urgenza, protezione civile, rischio ambientale, criticità infrastrutturali o interruzione servizi, il Comune può utilizzare prioritariamente i canali digitali per assicurare rapida diffusione delle informazioni.
2. Le comunicazioni di emergenza devono privilegiare:
 - chiarezza;
 - tempestività;
 - verificabilità;
 - aggiornamento continuo.
3. I contenuti urgenti possono derogare ai normali tempi organizzativi di pubblicazione.

CAPO III

GOVERNANCE E RESPONSABILITÀ

Art. 9 – Responsabile della comunicazione digitale

1. L'Amministrazione individua il soggetto responsabile del coordinamento della comunicazione digitale dell'Ente.
2. Il Responsabile:
 - a) supervisiona i canali;
 - b) coordina strategie comunicative;
 - c) verifica coerenza istituzionale;
 - d) promuove aggiornamento tecnologico;
 - e) supporta la sicurezza organizzativa dei canali.

3. Le funzioni possono essere attribuite a soggetto interno o delegate secondo l'assetto organizzativo comunale.

Art. 10 – Gestori dei canali

1. L'Amministrazione individua i soggetti autorizzati alla gestione operativa dei canali digitali.
2. I gestori possono comprendere:
 - Sindaco;
 - Assessori delegati;
 - Consiglieri delegati;
 - personale comunale autorizzato;
 - collaboratori formalmente incaricati.
3. Le autorizzazioni devono risultare da provvedimento organizzativo o atto equivalente.
4. I gestori operano nell'interesse esclusivo dell'Ente.

Art. 11 – Credenziali, accessi e sicurezza

1. Le credenziali di accesso ai canali digitali istituzionali costituiscono patrimonio informativo dell'Ente.
2. Devono essere adottate misure idonee di sicurezza, inclusi:
 - autenticazione rafforzata;
 - aggiornamento password;
 - limitazione accessi;
 - procedure di recupero.
3. Nessun account istituzionale può dipendere esclusivamente da utenze personali non trasferibili.
4. In caso di cessazione incarico, revoca, dimissioni o termine mandato operativo, gli accessi devono essere immediatamente aggiornati.

Art. 12 – Registro interno dei gestori

1. Il Comune mantiene registro aggiornato contenente:
 - a) canali attivi;
 - b) amministratori autorizzati;
 - c) ruoli operativi;
 - d) modalità di accesso.
2. Il registro è custodito secondo procedure organizzative interne.

CAPO IV

CONTENUTI, PUBBLICAZIONI E ATTIVITÀ COMUNICATIVA

Art. 13 – Contenuti pubblicabili

1. I canali istituzionali del Comune possono pubblicare contenuti aventi finalità informative, amministrative, sociali, culturali, promozionali o di pubblica utilità.
2. Possono essere oggetto di pubblicazione:
 - a) deliberazioni, avvisi, bandi e comunicazioni istituzionali;
 - b) aggiornamenti amministrativi;
 - c) attività degli organi comunali;
 - d) eventi, manifestazioni, iniziative pubbliche;
 - e) attività associative, culturali, sportive, scolastiche e sociali di interesse collettivo;
 - f) campagne informative;
 - g) scadenze, servizi, variazioni organizzative;
 - h) viabilità, lavori pubblici, manutenzioni;
 - i) allerte, emergenze, protezione civile;
 - j) iniziative di valorizzazione del territorio.
3. La pubblicazione di contenuti su canali digitali non sostituisce le forme di pubblicità legale previste dall'ordinamento.

Art. 14 – Contenuti relativi ad associazioni, enti e territorio

1. Il Comune può pubblicare o condividere contenuti provenienti da:
 - associazioni;
 - istituzioni;
 - scuole;
 - gruppi territoriali;
 - enti pubblici;
 - realtà locali di interesse collettivo.
2. La diffusione avviene secondo criteri di:
 - interesse pubblico;
 - utilità collettiva;
 - coerenza istituzionale;

- imparzialità.
- 3. La pubblicazione non implica patrocinio, sostegno politico, adesione ideologica o responsabilità sui contenuti originari.

Art. 15 – Materiali fotografici, audiovisivi e multimediali

1. Il Comune può utilizzare fotografie, video, audio, grafiche, infografiche e ulteriori strumenti multimediali per finalità istituzionali.
2. Devono essere rispettati:
 - normativa privacy;
 - diritto all'immagine;
 - tutela minori;
 - diritto d'autore;
 - normativa sul trattamento dati personali.
3. Ove necessario, devono essere acquisite autorizzazioni, liberatorie o ulteriori presupposti di legge.

Art. 16 – Accuratezza informativa e rettifiche

1. Le informazioni diffuse devono essere quanto possibile:
 - corrette;
 - verificabili;
 - aggiornate;
 - comprensibili.
2. Qualora vengano rilevati errori materiali, imprecisioni o informazioni non aggiornate, il Comune provvede alla rettifica, integrazione o rimozione entro tempi ragionevoli.
3. L'Ente può aggiornare contenuti già pubblicati in caso di evoluzione della situazione comunicata.

CAPO V

INTERAZIONE CON GLI UTENTI, MODERAZIONE E COMMUNITY POLICY

Art. 17 – Partecipazione digitale e diritto di espressione

1. Il Comune riconosce il valore della partecipazione civica e della libertà di manifestazione del pensiero nel rispetto della normativa vigente.
2. Gli utenti possono interagire con i canali istituzionali tramite:
 - commenti;
 - reazioni;
 - messaggi;
 - condivisioni;
 - strumenti messi a disposizione dalle piattaforme.

3. L'interazione deve avvenire nel rispetto delle norme di civile convivenza, correttezza, legalità e buona fede.

Art. 18 – Moderazione dei contenuti

1. I contenuti pubblicati dagli utenti sono soggetti a moderazione successiva da parte dei gestori autorizzati.
2. Il Comune può limitare, oscurare, eliminare o moderare contenuti incompatibili con il presente Regolamento.
3. La moderazione è finalizzata esclusivamente alla tutela:
 - legalità;
 - sicurezza;
 - corretto confronto pubblico;
 - funzionalità dei canali istituzionali.

Art. 19 – Contenuti non consentiti

1. Non sono ammessi contenuti che presentino, a titolo esemplificativo:
 - a) insulti, minacce o molestie;
 - b) diffamazione;
 - c) discriminazioni;
 - d) incitamento all'odio;
 - e) linguaggio offensivo o volgare;
 - f) contenuti osceni, pornografici o illegali;
 - g) propaganda violenta o estremista;
 - h) spam, flooding, crossposting reiterato;
 - i) malware, phishing, software dannoso;
 - j) violazioni privacy;
 - k) diffusione non autorizzata di dati personali;
 - l) fake identity o impersonificazione;
 - m) violazioni diritto d'autore;
 - n) pubblicità commerciale non autorizzata.

Art. 20 – Segnalazioni, reclami e casi personali

1. I canali digitali istituzionali non costituiscono sportello amministrativo formale.
2. Segnalazioni personali, pratiche individuali, reclami amministrativi o richieste istruttorie devono essere indirizzate agli uffici competenti tramite canali ufficiali.
3. Il Comune può indirizzare l'utente verso:
 - PEC;
 - protocollo;
 - uffici comunali;
 - modulistica dedicata;
 - servizi digitali ufficiali.

Art. 21 – Contenuti politici ed elettorali

1. I canali istituzionali non possono essere utilizzati per:
 - propaganda politica;
 - propaganda elettorale;
 - promozione partitica;
 - sostegno a candidati;
 - campagne personali.
2. Rimangono consentite le comunicazioni istituzionali riferite all'attività amministrativa dell'Ente nei limiti consentiti dalla normativa vigente.
3. Durante periodi elettorali si applicano le limitazioni previste dalla legislazione in materia.

Art. 22 – Procedura di moderazione e provvedimenti

1. In caso di violazione del presente Regolamento, i gestori possono adottare misure progressive.
2. Le misure possono comprendere:
 - a) richiamo informale;
 - b) rimozione contenuto;
 - c) limitazione temporanea;
 - d) blocco utente;
 - e) segnalazione alla piattaforma;
 - f) eventuale denuncia alle Autorità competenti.
3. I provvedimenti devono essere improntati a proporzionalità, ragionevolezza e tutela dell'interesse pubblico.

CAPO VI

PRIVACY, SICUREZZA DIGITALE E TRACCIABILITÀ

Art. 23 – Protezione dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali effettuato mediante i canali digitali dell'Ente avviene nel rispetto della normativa nazionale ed europea vigente.
2. Il Comune opera secondo i principi di:
 - liceità;
 - correttezza;
 - trasparenza;
 - minimizzazione dei dati;
 - limitazione della finalità;
 - sicurezza del trattamento.
3. Non possono essere diffusi dati personali, sensibili, particolari o giudiziari in assenza di idoneo presupposto normativo.
4. Prima della pubblicazione devono essere oscurate o rimosse informazioni suscettibili di consentire identificazioni indebite.

Art. 24 – Sicurezza digitale e cybersecurity

1. L'Ente adotta misure organizzative e tecniche idonee alla protezione dei propri canali digitali.
2. Le misure possono comprendere:
 - a) autenticazione multifattore;
 - b) backup credenziali;
 - c) aggiornamento periodico password;
 - d) controllo accessi;
 - e) monitoraggio utilizzi anomali;
 - f) procedure di emergenza.
3. Eventuali violazioni di sicurezza, accessi abusivi o compromissioni devono essere tempestivamente gestiti secondo procedure organizzative interne.

Art. 25 – Conservazione e tracciabilità

1. Il Comune può mantenere archiviazione digitale dei contenuti pubblicati.
2. Possono essere conservati:
 - comunicazioni istituzionali;
 - campagne informative;

- avvisi;
 - materiali grafici;
 - documentazione operativa.
3. L'archiviazione avviene secondo criteri di sicurezza, reperibilità e continuità amministrativa.

CAPO VII

ACCESSIBILITÀ, CITTADINANZA DIGITALE E INNOVAZIONE

Art. 26 – Accessibilità digitale

1. Il Comune promuove una comunicazione digitale accessibile, comprensibile e inclusiva.
2. Ove tecnicamente possibile, i contenuti devono favorire:
 - leggibilità;
 - linguaggio chiaro;
 - accessibilità visiva;
 - accessibilità multimediale;
 - fruibilità mobile.
3. L'Ente promuove progressivo adeguamento alle migliori pratiche di accessibilità digitale.

Art. 27 – Partecipazione e cittadinanza digitale

1. Il Comune riconosce i canali digitali come strumenti di dialogo, informazione e avvicinamento tra istituzioni e cittadinanza.
2. Possono essere sviluppati strumenti finalizzati a:
 - consultazioni;
 - informazione partecipativa;
 - coinvolgimento civico;
 - educazione digitale;
 - promozione della cultura istituzionale.
3. Tali attività non sostituiscono gli istituti partecipativi previsti dallo Statuto e dai regolamenti comunali.

Art. 28 – Aggiornamento tecnologico

1. L'Amministrazione favorisce l'innovazione digitale dei propri strumenti comunicativi.
2. Nuove tecnologie, piattaforme o modalità operative possono essere introdotte mediante atti organizzativi senza necessità di revisione integrale del presente Regolamento, purché compatibili con i principi generali in esso contenuti.

CAPO VIII

UTILIZZO DI STRUMENTI DIGITALI AVANZATI E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Art. 29 – Utilizzo di strumenti di supporto digitale

1. Il Comune può avvalersi di strumenti digitali avanzati a supporto delle attività comunicative istituzionali.
2. Possono essere utilizzati software di supporto per:
 - impaginazione;
 - produzione grafica;
 - editing;
 - trascrizione;
 - sintesi documentale;
 - automazione organizzativa.

Art. 30 – Utilizzo dell'intelligenza artificiale

1. Il Comune può utilizzare strumenti basati su intelligenza artificiale esclusivamente quale supporto operativo non decisionale.
2. L'AI può essere impiegata, a titolo esemplificativo, per:
 - a) predisposizione bozze;
 - b) sintesi informative;
 - c) supporto redazionale;
 - d) miglioramento accessibilità;
 - e) elaborazione grafica;
 - f) organizzazione contenuti.
3. Rimane obbligatoria supervisione umana sui contenuti pubblicati.
4. L'utilizzo dell'intelligenza artificiale non può sostituire responsabilità amministrativa, controllo umano o funzioni decisionali pubbliche.

CAPO IX

DISPOSIZIONI SPECIALI

Art. 31 – Comunicazione istituzionale in periodo elettorale

1. Durante campagne elettorali, referendum o consultazioni pubbliche, il Comune osserva le disposizioni normative vigenti in materia di comunicazione istituzionale.
2. I canali ufficiali dell'Ente mantengono carattere neutrale, informativo e strettamente istituzionale.
3. Devono essere evitate forme comunicative suscettibili di alterare condizioni di imparzialità.

Art. 32 – Rapporti con soggetti terzi

1. Il Comune può interagire digitalmente con:
 - enti pubblici;
 - scuole;
 - associazioni;
 - istituzioni;
 - organismi territoriali;
 - soggetti di interesse collettivo.
2. Eventuali condivisioni, menzioni, tag o collaborazioni informative non implicano automaticamente endorsement, patrocinio o adesione politica.

Art. 33 – Clausola di adattamento tecnologico

1. I riferimenti a specifiche piattaforme, strumenti o tecnologie devono intendersi dinamici.
2. Nuovi sistemi digitali, piattaforme emergenti o future evoluzioni tecnologiche si considerano ricompresi nell'ambito applicativo del presente Regolamento ove compatibili con le sue finalità.

CAPO X

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 34 – Rinvio normativo dinamico

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si rinvia:
 - normativa europea;
 - normativa nazionale;
 - disciplina regionale;

- regolamenti comunali;
 - condizioni d'uso delle piattaforme utilizzate.
2. Eventuali norme sopravvenute prevalgono automaticamente nelle parti incompatibili.

Art. 35 – Abrogazioni

1. Dalla data di entrata in vigore del presente Regolamento sono abrogate tutte le disposizioni comunali incompatibili.
2. È abrogato il previgente **“Disciplinare per l'utilizzo della pagina Facebook ufficiale del Comune di Samone”**.

Art. 36 – Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore secondo le modalità previste dall'ordinamento comunale.
2. L'Amministrazione provvede alla pubblicazione integrale sul sito istituzionale dell'Ente.