



COMUNE *di* NOCI

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali e per il comportamento del personale dipendente del Comune di Noci sulle piattaforme di Social Networking (Social Media Policy)

Approvato con Delibera di G.C. n. 45 del 09.05.2019

Indice

- 1. Oggetto**
- 2. Principi**
- 3. Responsabilità per malfunzionamenti tecnici**
- 4. Responsabilità e gestione dei contenuti**
- 5. Norme di comportamento dei dipendenti comunali**
- 6. Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti**
- 7. Costi di gestione**
- 8. Entrata in vigore**

Articolo 1 – Oggetto

1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali e il comportamento del personale dipendente del Comune di Noci sulle piattaforme di Social Networking (Social Media Policy).
2. Nel Web 2.0 per servizio di social network s'intende un servizio online, tipicamente fruibile mediante browser o applicazioni mobili, appoggiandosi sulla relativa piattaforma, per la gestione dei rapporti sociali e che consente la comunicazione e condivisione per mezzi testuali e multimediali.

Articolo 2 – Principi

1. Il Comune di Noci riconosce nei Social Network uno strumento fondamentale per l'informazione, la comunicazione di pubblica utilità e di emergenza, la promozione del territorio nonché il dialogo coi cittadini. Attraverso di essi, infatti, si costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che il Comune di Noci intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività e iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze ed il livello di soddisfazione dei cittadini (il *sentiment analysis*) fornendo risposte efficaci in tempi relativamente brevi.
2. Il comune di Noci considera questi canali di comunicazione come un'ulteriore opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e come luoghi di libero scambio e accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione o censura, salvo quanto indicato nelle policy dei singoli canali, allegate al seguente disciplinare.
3. A tale scopo, l'Amministrazione Comunale riconosce i new-media attualmente in uso e quelli di futura attivazione, comunque elencati sul sito istituzionale www.comune.noci.ba.it nella sezione "Amministrazione trasparente".
4. Sono considerati canali istituzionali non solo il profilo principale del Comune di Noci, ma anche tutti gli altri profili tematici relativi a singoli servizi, iniziative o assessorati nonché eventuali gruppi collegati o forum collegati.

5. I profili istituzionali del Comune di Noci sono una risorsa aggiuntiva ai tradizionali canali di comunicazione e devono essere utilizzati in coerenza tra loro e nel rispetto delle funzioni e degli obiettivi fondamentali dell'Ente. Tuttavia essi non sostituiscono, nella loro valenza legale, le informazioni pubblicate attraverso i canali di comunicazione previsti dalla normativa vigente.

Articolo 3 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

1. Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati canali di social networking non sono di proprietà del Comune di Noci; pertanto qualsiasi malfunzionamento non imputabile all'Amministrazione comunale.

Articolo 4 – Responsabilità e gestione dei contenuti

1. Il responsabile dei profili istituzionali generali del Comune di Noci è il collaboratore dell'Ufficio di Gabinetto del Sindaco, avente funzioni connesse all'informazione, comunicazione e promozione istituzionale del Comune di Noci, inclusa la gestione del social network, il quale tutela i principi dell'Art. 2 del presente regolamento.

2. L'Ufficio di Staff del Sindaco è il soggetto incaricato di agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini ed è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare in base a criteri di pubblica utilità e di semplificazione della vita dei cittadini.

3. Tutti gli altri profili tematici di cui all'Art. 2 punto 4, in gestione ai singoli assessorati o servizi comunali, dovranno attenersi alle indicazioni del presente disciplinare con l'opportuna regola di condividere i contenuti al fine di generare una comunicazione univoca ed omogenea dell'Ente ed avranno come responsabile l'Ufficio di Staff del Sindaco.

4. Il gestore pubblicherà contenuti scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, proponendo comunicazioni altamente informative, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita cittadina e come accesso alle nuove possibilità o servizi offerti dall'Amministrazione comunale e che hanno un impatto sui cittadini.

5. Gli eventi organizzati da privati singoli o associati saranno diffusi e pubblicizzati solamente se patrocinati dall'Amministrazione Comunale.

6. I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno la privacy delle persone; saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica o che ledano la sfera personale di terzi.

7. Non verranno pubblicati contenuti di natura commerciale.

8. I canali istituzionali non potranno essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale, in quanto strumenti esclusivi di informazione e dialogo su argomenti di pubblica utilità.

9. Il gestore dei profili potrà, a sua discrezione, modificare o rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudicherà essere in violazione delle norme indicate in questo disciplinare.

10. Nel rispetto dell'Art. 22 comma 11 del D.Lgs n. 196/2003, non possono essere diffusi dati sensibili né giudiziari; pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi dati nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, saranno rimossi od oscurati.

11. La copertura del servizio offerto attraverso questi canali di comunicazione corrisponderà generalmente con gli orari di apertura degli Uffici comunali, salvo casi eccezionali e di emergenza, durante i quali saranno garantite comunicazioni istantanee.

12. Il gestore dei profili si impegna a rispondere alle richieste di informazioni dei cittadini nel minor tempo possibile. Per quanto riguarda le segnalazioni di disservizi e di richieste di interventi, le stesse saranno dirottate agli Uffici competenti.

Articolo 5 – Norme di comportamento dei dipendenti comunali

1. Tutti i dipendenti comunali, agendo in nome per conto dell'Ente ed essendo pubblica la loro identità e il loro ruolo, sono tenuti ad assumere un comportamento corretto quando utilizzano il loro profili social personali, astenendosi dal parlare di problemi di lavoro o di tematiche attinenti l'Amministrazione comunale. Essi, infatti, vengono comunque identificati dagli altri utenti come dipendenti della PA e uno spazio pubblico come quello dei social network non va erroneamente considerato come privato. Nello specifico, si applica l'Art. 3 del Codice di Comportamento.

Articolo 6 – Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti

1. L'accesso ai profili istituzionali del Comune di Noci da parte degli utenti è limitato alla pubblicazione di commenti ai post e all'invio di messaggi privati. È altresì consentito il tag. L'utente che decide di scrivere sui suddetti profili potrà liberamente esprimersi, in forma critica o propositiva, senza ricorrere in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili o di stampo razzista che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico o religioso della comunità presente.

2. L'utente che decide di scrivere sui suddetti profili dovrà farlo con moderazione e correttezza.

3. I commenti e le foto che possono essere inseriti, devono essere di interesse generale o criticamente positive e devono rispettare la riservatezza delle persone.

4. La pubblicazione dei contenuti è sottoposta alla moderazione da parte degli addetti individuati dall'Art. 4 comma 2 e 3 del presente disciplinare, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi gravi, l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalarli ai filtri di moderazione della piattaforma social ospitante.

5. ogni singolo utente deve osservare 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 leggi vigenti, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

6. Il controllo e la verifica di quanto disposto dal presente disciplinare è in capo all'Ufficio di Staff del Sindaco, come indicato all'Art. 4 comma 2 del presente disciplinare. Eventuali reati saranno oggetto di denuncia all'Autorità Giudiziaria da parte del Sindaco.

Articolo 7 – Costi di gestione

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dal Comune di Noci, riconosciuti all' Art. 2 comma 3, non sono attualmente previsti costi di registrazione e gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli amministratori dei singoli social network (es. canoni annuali per il mantenimento del profilo) saranno presi in considerazione e sarà valutata eventualmente la determinazione degli oneri da sostenere.

Articolo 8 – Entrata in vigore

Il presente disciplinare, dopo l'approvazione della Giunta Comunale, è pubblicato all'Albo Pretorio del Comune di Noci e sul portale istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".



I profili del Comune di Noci sono dedicati alle informazioni di pubblica utilità in grado di agevolare la vita dei cittadini: qui troverete notizie su attività amministrativa, eventi, bandi, scadenze, modifiche della viabilità, emergenza maltempo, orari, opportunità e tutto ciò che supporti l'agenda del cittadino.

Non pubblicheremo informazioni o contenuti legati al dibattito politico programmatico né prenderemo in considerazione commenti di questa natura.

Tutti i commenti ritenuti discriminatori e offensivi, come insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, saranno eliminati.

Saranno inoltre moderati i commenti che risulteranno fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post, i commenti che presentano dati sensibili, i commenti scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera questo canale, lo spam.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, ci riserviamo il diritto di usare il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Per qualsiasi informazione e approfondimento sulla vita del Comune siamo disponibili tutti i giorni dalle 10:00 alle 12:00 presso l'Ufficio di Segreteria del Sindaco, alla mail staffsindaco@comune.noci.ba.it o al numero 080 494 8225.

Aggiornato il _____



“Whatsapp a Noci?” è il nuovo servizio del Comune di Noci attraverso il canale WhatsApp con lo scopo di trasmettere informazioni di pubblica utilità e interesse della città sfruttando la velocità e capillarità della App.

Al numero +39 334 381 1897 è attivata esclusivamente la chat testuale, che permette anche l’inoltro e la ricezione di messaggi contenenti immagini, piccoli clip video e la eventuale condivisione della posizione.

“Whatsapp a Noci?” è un canale di comunicazione interattivo utilizzato per rendere più semplice e tempestiva l’informazione e raggiungere un maggior numero di cittadini.

I messaggi saranno inviati in modalità broadcast, quindi nessun utente potrà vedere i contatti altrui garantendo la privacy. Il servizio è curato dall’Ufficio di Staff del Sindaco.

CONTENUTI DI PUBBLICA UTILITÀ

Il servizio ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti: attività amministrativa, informazioni sui servizi comunali, eventi, bandi, scadenze, viabilità e tutte le questioni di pubblico interesse.

ISCRIZIONE

Per iscriversi al servizio è sufficiente scaricare l’applicazione di WhatsApp, inserire tra i propri contatti (rubrica) il numero +39 334 381 1897 (si consiglia di memorizzare in rubrica e di registrare il numero sotto la voce “Whatsapp a Noci” o “Comune di Noci”) ed inviare un messaggio con il seguente testo: “Iscrivimi”; allo stesso modo per cancellarsi inviare un messaggio con “Cancellami”.

Con l’invio del messaggio di iscrizione, il titolare dell’utenza telefonica autorizza il Comune di Noci a trasmettere informazioni tramite Whatsapp.

L’iscrizione sarà accolta con un messaggio di benvenuto e con l’invito a leggere la policy del servizio che si intenderà così accettata.

DISCLAIMER

Il servizio “Whatsapp in Città” ha lo scopo di informare i cittadini. Non è previsto funzionamento domanda/risposta. Eventuali segnalazioni e/o richieste saranno comunque registrate e comunicate agli uffici di competenza. Qualora dovessero pervenire più segnalazioni o richieste su una medesima questione, sarà valutata l’opportunità di inviare una comunicazione unica a tutti gli iscritti al gruppo.

I messaggi degli utenti saranno cancellati e, se necessario, segnalati al gestore del servizio nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali;
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile;
- diffamazione o minaccia;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
- attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico o religioso o a specifiche minoranze;
- spam o inserimento link a siti esterni fuori tema; promozione di prodotti, servizi od organizzazioni politiche;
- violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- promozioni di raccolta fondi.

In presenza di comportamenti che violino la presente policy, l'utente responsabile sarà bloccato.

Nei casi più gravi, i contenuti lesivi e i loro autori saranno segnalati alle competenti autorità giudiziarie.

Aggiornato il _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi del Regolamento Europeo n. 679/2016

Titolare del trattamento dei dati: il Comune di Noci nella persona del Sindaco pro-tempore.

Dati di contatto: mail staffsindaco@comune.noci.ba.it – tel. 080 494 8225.

Finalità del trattamento: il trattamento è finalizzato ad assicurare nuovi canali di informazione, comunicazione e dialogo con i cittadini, con modalità di interazione e partecipazione immediata, al fine di consentire il potenziamento dei mezzi per rafforzare un rapporto attivo tra la cittadinanza ed il Comune, in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente, così come riconosciuti con Delibera di Giunta Comunale n. 45 del 09.05.2019.

Base giuridica: il trattamento dei dati avviene sulla base:

- dell'interesse pubblico come individuato dalla Delibera di giunta n. 55 del 23.10.2018 (art. 6, comma 1, lett. c) del GDPR);
- per l'esecuzione delle richieste avanzate per mezzo del servizio (art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR);
- nell'interesse legittimo del titolare del trattamento, consistente nella necessità di verificare e gestire i contenuti del servizio anche in qualità di moderatore e controllore del rispetto delle Policy di utilizzo dei servizi (art. 6, comma 1 lett. f) del GDPR).

Categorie dei dati in questione: i dati la cui raccolta è necessaria ai fini del servizio sono costituiti dai dati di identificazione personale e di contatto; qualsiasi altro dato fornito volontariamente dagli utenti potrà essere trattato al fine di assicurare l'adempimento delle richieste avanzate, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR, nonché, con riguardo a dati appartenenti a categorie particolari di dati previste dall'art. 9 Comma 1 del GDPR, ai sensi del successivo comma 2, lettere a) ed e).

Destinatari dei dati raccolti: i dati raccolti non saranno ceduti a terze parti, con la precisazione che con l'utilizzo di sistemi di comunicazione e piattaforme digitali non di proprietà del Comune di Noci, l'utilizzatore comunica i propri dati anche ai soggetti proprietari dei suddetti sistemi e piattaforme. I servizi implementati da parte del comune di Noci non prevedono l'utilizzo di cookies o spywares, cioè strumenti in grado di raccogliere informazioni su chi naviga in Internet a sua insaputa: ogni utilizzo di cookies viene esplicitamente dichiarato. Gli eventuali cookies raccolti sono utilizzati come identificativi della sessione utente e servono esclusivamente al sistema per garantire la corretta navigazione delle pagine senza alcuna memorizzazione di dati personali. Utilizzando i servizi si potrebbero riceversi cookies oltre che dal sito, anche dai siti gestiti da altre organizzazioni ("terze parti"), come ad esempio i "social plugin" di Facebook, Twitter, Google+, Google Analytics, ecc.. Si tratta di parti della pagina visitata generate direttamente dai suddetti siti ed integrati nella pagina del sito ospitante. L'utilizzo più comune dei social plugin è finalizzato alla condivisione dei contenuti sui social network. La presenza di questi plugin comporta la trasmissione di cookies da e verso tutti i siti gestiti da terze parti. La gestione delle informazioni raccolte da "terze parti" è disciplinata dalle relative informative cui si prega di fare riferimento: per garantire una maggiore trasparenza è possibile fare riferimento ai link informativi pubblicati nel sito istituzionale del Comune di Noci.

Soggetti a cui saranno trasferiti i dati: i dati raccolti non saranno trasferiti a paesi terzi o organizzazioni aventi sede all'infuori dello spazio di applicazione del GDPR.

Periodo di conservazione dei dati: i dati verranno conservati minimo un anno solare e saranno oscurati non appena concluse le operazioni di utilizzo e per fini statistici interni dell'Ente (redazione di un report annuale da pubblicare sul sito nella sezione Amministrazione Trasparente).

Diritti dell'interessato: l'interessato può in qualsiasi momento chiedere al Comune di Noci l'accesso ai dati personali, la rettifica, la cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati personali o di opporsi al loro trattamento oltre al diritto di portabilità dei dati stessi. Le modalità di esercizio dei diritti di cui agli articoli da 15 a 21 del GDPR sono pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Noci all'indirizzo: <https://www.comune.noci.ba.it/it/privacy>.

Revoca del consenso: l'interessato in qualsiasi momento può revocare il consenso al trattamento dei suoi dati senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca. Il consenso revocato in ordine ai dati necessari all'erogazione dei servizi comporta l'interruzione degli stessi.

Diritto di proporre reclamo: l'interessato può proporre reclamo ad un'Autorità di controllo.

Fonte di provenienza dei dati: i dati personali sono forniti direttamente dall'interessato.

Aggiornato il _____