



REGOLAMENTO  
Strumenti di comunicazione

REV. 1 del 26.04.2017  
PG. 1 DI 10

Serv. Segreteria

# REGOLAMENTO

## Strumenti di Comunicazione

approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n° 42 del 24/11/2016  
Rev 1


- Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio di Comunicazione
- Art. 2 - Contenuti
- Art. 3 - Gestione
- Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento
- Art. 5 - Account istituzionali
- Art. 6 - Monitoraggio e controllo
- Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio
- Art. 8 - Norme finali



REGOLAMENTO  
Strumenti di comunicazione

REV. 1 del 26.04.2017  
PG. 2 DI 10

Serv. Segreteria

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 3 DI 10  Serv. Segreteria
--	---	--

### **Art. 1 - Oggetto del Regolamento e Obiettivo del Servizio di Comunicazione**

1. L'Amministrazione di Ville d'Anaunia ritiene prioritario, in questo momento a seguito della fusione, di investire in comunicazione per costruire il senso di appartenenza alla Comunità nascente.

L'amministrazione riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere gli obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e sui processi decisionali, di maggior coinvolgimento dei cittadini alla vita sociale, politica ed istituzionale e di sempre più libero e semplice accesso alle informazioni

2. Ritiene strategico per una buona amministrazione la trasparenza e la partecipazione del cittadino e per questo intende rendere facile l'accesso alle informazioni, non solo quelle istituzionali ma anche quelle relative alla vita nella comunità (attività delle associazioni, ecc) e al processo decisionale.

Quindi vuole andare al di là dell'impostazione tradizionale dove comunicare significava fornire informazioni al cittadino, ritenendo che la comunicazione vada intesa a due direzioni e sia alla base della partecipazione.

Si vogliono promuovere forme di comunicazione tra il cittadino e l'Amministrazione, rendendo partecipe il cittadino a vari livelli: dal segnalare malfunzionamenti, al suggerire azioni ed interventi, al fornire opinioni e suggerimenti.

Le consultazioni in rete non sostituiscono gli strumenti democratici quali i pareri del Consiglio Comunale e delle Commissioni, ma quanto emerso viene preso in carico dalla Giunta e dal Sindaco, valorizzandolo e valutandone il peso da attribuire.


L'amministrazione considera importante, qualora il cittadino partecipi, che allo stesso sia dato un feedback al suo intervento, al fine di favorire un dialogo costruttivo.

3. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento degli strumenti di comunicazione gestiti dall'Amministrazione, quali a titolo esemplificativo, il sito, i notiziari, le pagine/account istituzionali aperte sui social network e social-media del Comune di Ville d'Anaunia e le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti, nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.

### **Art. 2 - Contenuti**

1. Il Comune di Ville d'Anaunia utilizza gli strumenti di comunicazione per:

- a) agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, divulgando informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco e dello staff del Sindaco, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, fotonotizie ecc.),
- b) favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e di eventi pubblici.

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 4 DI 10  Serv. Segreteria
--	---	--

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come per la definizione dei ruoli e delle responsabilità si assume a riferimento quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media " del Ministero della Funzione Pubblica.

2. Il Comune si riserva la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.


3. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal Comune non dipendono dall'Amministrazione, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e dei socialmedia.

4. La presenza di canali istituzionali dell'Ente su tipologie di siti-web e tradizionali (notiziari) ha finalità istituzionali e divulgative, pertanto i contenuti in essi inseriti saranno orientati a:

- Promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici.
- Diffondere informazioni, foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Ville d'Anania o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati 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, modulistica, storia locale, ecc.
- Raccogliere pareri su specifici argomenti e favorire la discussione costruttiva
- Raccogliere segnalazioni di disservizi, malfunzionamenti, suggerimenti, al fine di migliorare la gestione del patrimonio immobiliare e strutturale comunale.
- Finalità di marketing territoriale e di promozione del territorio e delle sue particolarità ed eccellenze, nonché archivio digitale di notizie e foto storiche.
- 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. Le comunicazioni scritte 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".
- Raccontare anche con video interviste al Sindaco, Assessori, Consiglieri, le decisioni prese, i progetti futuri, le attività che si stanno portando avanti.

Non rientrano nel contenuto politico

- I soli eventuali ringraziamenti nei confronti di Sindaci, Assessori e Consiglieri Comunali per opere svolte nel corso del loro mandato.
- Lo sprono da parte di cittadini nei confronti dei politici locali nel lavoro per la cittadinanza.

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 5 DI 10  Serv. Segreteria
--	---	--

- L'identificazione chiara della paternità a singoli, gruppi o partiti politici con riferimento a opere, fatti ed eventi.
- L'illustrazione di progetti, attività in corso e decisioni prese, dando anche l'opportunità al cittadino, tramite commenti e post sui social, di poter chiedere delucidazioni e fare osservazioni e critiche.


Rientrano nel contenuto politico

- Ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sugli account pubblici del Comune di Ville d'Anaunia.
- I temi dove i gruppi consiliari hanno diverse visioni; in questo caso, i temi possono essere trattati sul sito, social e nel notiziario, chiarendo in modo esplicito che ci sono diverse visioni, e dando a tutti i gruppi lo stesso spazio. Nel caso in cui sia pubblicato un tema che successivamente i gruppi consiliari riconoscono come politico (in quanto hanno visioni diverse), hanno facoltà di chiedere che sia pubblicato il loro punto di vista. Sarà comunque cura degli amministratori sentire i capogruppo, i quali dovranno riferire ai consiglieri del proprio gruppo, prima di ogni pubblicazione che possa ragionevolmente dare adito a visioni politiche differenti.

5. E' vietato pubblicare link riconducibili a siti con contenuto pornografico o pedopornografico, virus e spyware in genere. Tale violazione comporterà la denuncia, da parte dell'Ente, dell'utente (degli account comunali) alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all'immagine istituzionale del Comune di Ville d'Anaunia. Sono vietati messaggi blasfemi, volgari, discriminatori per razza, religione e territori. Sono vietate tutte le forme pubblicitarie, eccetto, come già espresso per i commenti a contenuto politico, gli apprezzamenti, anche quelli autoreferenziali, purché non ingannevoli e non offensivi.

Il Comune di Ville d'Anaunia non risulterà invece responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social-media.


6. Qualsiasi Associazione presente sul territorio comunale può richiedere la pubblicazione di foto o video su questo canale scrivendo un messaggio privato Facebook direttamente alla pagina istituzionale del Comune di Ville d'Anaunia; la decisione sull'accoglimento della richiesta spetta al Sindaco pro tempore, o ad un Assessore delegato, sentito il parere del Segretario Comunale, o ad uno o più collaboratori da esso delegati. Una volta presa la decisione ne viene data comunicazione alla Commissione Editoriale che svolge la funzione di vigilanza per garantire equità e trasparenza. La Commissione Editoriale può impugnare la decisione presa e disporre che un contenuto venga pubblicato o rimosso. Contenuti inviati da privati cittadini possono invece essere pubblicati solo se il Comune di Ville d'Anaunia ha fatto pubblici appelli per ricercare tale tipo di materiale rivolto ad uno specifico target, argomento, momento storico, etc.. Anche in questo caso la decisione sulla pubblicazione segue l'iter e i ruoli sopra descritti. In entrambi i casi, il Comune di Ville d'Anaunia si impegna a citare pubblicamente la fonte del contenuto. Il Comune di

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 6 DI 10  Serv. Segreteria
--	---	--

Ville d'Anania si impegna infine a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

### **Art. 3 - Gestione**

1. Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte Dipendenti, Amministratori, Collaboratori, o altre persone di sua fiducia - quale gestori degli strumenti di comunicazione del Comune di Ville d'Anania.
2. Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente proprietario dei suddetti account.
3. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.
4. 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.
5. Si costituisce una Commissione Editoriale paritetica a cui partecipano di diritto l'Assessore con delega alla comunicazione (che la presiede), il Sindaco, il Direttore responsabile del periodico, un componente per ciascun gruppo consiliare (capogruppo o suo delegato).  
La Commissione Editoriale stabilisce per ogni numero del notiziario la linea editoriale ossia argomenti trattati e spazi dedicati a contenuti politici e approva la bozza prima di andare in stampa.  
Nel notiziario si dovranno dare gli stessi spazi e opportunità ai contributi dei vari gruppi Consiliari.  
La Commissione editoriale approva all'unanimità. Il presidente della Commissione, può richiedere l'approvazione in Consiglio, qualora la commissione non riesca ad approvare la bozza del notiziario.  
La redazione è affidata ad un giornalista pubblicista (Direttore responsabile), il quale coerentemente con le norme di deontologia professionale, ha il compito di informare i cittadini mantenendo terzietà e indipendenza rispetto agli argomenti e alle diverse posizioni.  
Il Direttore responsabile ha facoltà di istituire un comitato di redazione formato da coloro che scriveranno gli articoli sul periodico, citando i nominativi sul periodico.  
La Commissione editoriale ha il compito di vigilare sull'attività di comunicazione.  
Ogni moderatore, qualora cancelli o modifichi contributi o svolga qualunque altra attività di moderazione degli utenti dovrà puntualmente segnalarlo via email alla Commissione editoriale e al Direttore responsabile. Il Direttore Responsabile terrà altresì un registro con indicazione di tutti gli interventi di moderazione effettuati dai vari moderatori e lo invierà una volta al mese ai membri della Commissione Editoriale. La Commissione Editoriale svolge la funzione di vigilanza per garantire equità e trasparenza; può

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 7 DI 10  Serv. Segreteria
--	---	--

impugnare la decisione presa e disporre che un contenuto venga pubblicato, modificato, rimosso e/o che un'azione riparativa venga messa in essere, può chiarificare le linee guida e prendere eventuali provvedimenti nei confronti dei moderatori. I membri della Commissione sono inoltre dotati della password per accedere alle diverse piattaforme con fini di vigilanza.

#### **Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento**


1. I canali Social del Comune di Ville d'Anania, sono gestiti da un amministratore di sistema del comune (come individuato ai sensi dell'art. 3 comma 3) che provvede a gestire le abilitazioni del profilo, 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.

2. L'accesso (lato-utente) ai profili dell'Amministrazione Comunale di Facebook, Twitter, You Tube, Dimmi e SensorVille è libero ed aperto a tutti se non diversamente disposto dal gestore del servizio e salvo provvedimenti di blocco di un utente secondo il comma 5 del presente articolo. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, potrà liberamente esprimersi in forma 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; i contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

3. Sono inoltre espressamente vietati

- a. L'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico.
- b. Gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto.
- c. Le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso.
- d. L'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio comunale o la pubblica amministrazione in genere;
- e. commenti con finalità di propaganda politica.
- f. Incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.
- g. Sono da evitare atteggiamenti denigratori o eccessivamente sarcastici, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile.
- h. È vietato postare materiale riconducibile a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

4. I canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche al di fuori di questa fascia temporale. Ogni richiesta pertinente del cittadino è presa in carico e ne viene fornita una risposta in tali giorni dalle 8,30 alle 13,30. I tempi di risposta variano in base al tipo di domanda.

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 8 DI 10
		Serv. Segreteria

5. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, 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 consisteranno in particolare:

- a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento (pubblicato come Social Media Policy sugli stessi account) ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
- b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dal Social Media.

Rimangono salvi gli obblighi stabiliti dall'articolo 3 comma 5.

#### **Art. 5 - Account istituzionali**

Attualmente gli account istituzionali sono i seguenti:

**facebook**     <https://www.facebook.com/comune.ville.danaunia/>

Su facebook si mettono in evidenza le news, gli avvisi ed è lo strumento principale per informare il cittadino su ciò che sta accadendo.

Quando possibile su facebook va pubblicato il link al sito istituzionale, in modo da permettere e abituare l'utente alla consultazione del sito stesso.

In questo social l'utente ha la possibilità di commentare, porre domande.

Gli amministratori che vogliono partecipare alla discussione, possono farlo come utenti privati con il loro account. Come Comune di Ville d'Anaunia, possono essere dati dei contributi istituzionali.


Trovano spazio su facebook anche delle video dirette che testimoniano attività e manifestazioni in corso sia dell'amministrazione che patrocinate dalla stessa.

I consiglieri o i componenti di giunta che vogliono informare tramite facebook i cittadini di attività con finalità pubblica, possono chiedere al gestore della pagina tramite messaggio di condividere il proprio post. Il gestore della pagina è tenuto a fornire assistenza tecnica limitatamente al fine di rendere pubblico il post da condividere tramite apposita impostazione della privacy di facebook, onde evitare l'impossibilità da parte degli utenti della pagina di visualizzare il post. Se non hanno un account facebook i consiglieri o i componenti di giunta possono chiedere al gestore di pubblicare il post specificando il mandatario dell'informazione.

Il Consigliere o componente di giunta si assume la responsabilità del contenuto pubblicato e condiviso.

Su facebook saranno comunicati tramite link al sito ufficiale le mozioni e interrogazioni.

**twitter**     <https://twitter.com/VilledAnaunia>

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 9 DI 10 <hr/> Serv. Segreteria
--	---	--

Twitter è utilizzato principalmente quando si vuole raccontare ciò che sta succedendo in tempo reale.

**youtube**     <https://www.youtube.com/channel/UCSAhb50N1Ig7rM0sgV9jaPg>

Sul canale youtube sono caricati i video di rendicontazione delle sedute di giunta, i tutorial sull'uso degli strumenti digitali, le videointerviste al Sindaco, Assessori o Consiglieri che raccontano le attività e i progetti in corso.

**sensorville**   <http://www.comune.villedanaunia.tn.it/sensorcivico>

Su questa piattaforma si raccolgono le osservazioni e le segnalazioni puntuali dei cittadini in particolare sulla gestione del patrimonio e delle strutture e sulla gestione dei servizi erogati.

E' vietato utilizzare Sensorville per denunciare pubblicamente comportamenti ritenuti scorretti di privati cittadini. In tal caso la segnalazione viene cancellata. Per tali segnalazioni si deve contattare il Servizio Vigilanza.

**dimmi**            <http://www.comune.villedanaunia.tn.it/partecipa>

Dimmi è uno strumento per raccogliere pareri, opinioni e per costruire in modo condiviso delle argomentazioni e idee.

Lo scopo è stimolare e dare il via ad un confronto con l'opinione pubblica, ed è importante che siano date le corrette informazioni, tramite l'accesso a documenti, ecc). La discussione deve essere libera e non guidata.

#### **newsletter**

Il servizio di newsletter prevede l'invio tramite email dei principali eventi e avvisi comparsi sul sito.

#### **il Vento delle Ville** - Periodico


Il periodico è distribuito in formato cartaceo a tutte le famiglie e disponibile sul sito. Lo scopo del periodico è raccontare la vita politica e amministrativa del Comune dando spazio ai gruppi Consiliari, agli amministratori ed associazioni, fornire informazioni ai cittadini sui servizi erogati e sulla vita delle associazioni.

#### **Art. 6 - Monitoraggio e controllo**

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di filtraggio ed analisi dei contenuti pubblicati sulle diverse piattaforme. Il responsabile di ogni piattaforma è incaricato di vigilare e cancellare eventuali contributi non conformi al presente regolamento.

Tali figure agiscono secondo i dettami del presente regolamento e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità, rappresentatività delle forze politiche e non appesantimento del procedimento amministrativo.

Alla cancellazione dei post segue un messaggio privato all'utente dove si spiegano le motivazioni della cancellazione.

	<b>REGOLAMENTO</b> <b>Strumenti di comunicazione</b>	REV. 1 del 26.04.2017 PG. 10 DI 10 <hr/> Serv. Segreteria
--	---	---

In casi dubbi, la decisione sulla cancellazione viene demandata al giudizio inappellabile del Sindaco; in ogni caso la commissione editoriale deve essere informata puntualmente sulla modifica e cancellazione di contributi degli utenti e può disporre la modifica del provvedimento scelto secondo quanto stabilito dal presente regolamento.

### **Art. 7 - Sospensione o Limitazione del Servizio**

Il servizio sarà limitato durante i periodi di campagne elettorali politiche, regionali o provinciali. Il servizio sarà completamente sospeso, fatta salva la pubblicazione delle liste elettorali, dei candidati sindaci, dei programmi e delle informazioni generali sul voto, durante il periodo di campagna elettorale per le elezioni comunali.

### **Art. 8 - Norme finali**

1. Al momento non sono previsti costi di registrazione a carico dell'Ente, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, la giunta comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.
2. La giunta decide se e a chi affidare la gestione operativa dei propri spazi sui social network, con apposito incarico.
3. 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".