



CITTÀ DI AVIGLIANO
(Provincia di Potenza)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 17 del 28 febbraio 2015

OGGETTO: Linee guida e “policy” per l'utilizzo da parte del Comune di Avigliano dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web.

La Giunta comunale, il giorno 28 febbraio 2015 alle ore 9.30, si è riunita nella sede dell'Ente nelle persone dei signori:

			Pres.	Ass.
Vito	SUMMA	Sindaco	X	
Antonio	BOCHICCHIO	Vicesindaco	X	
Anna	D'ANDREA	Assessore	X	
Vito	LUCIA	Assessore	X	
Ivan Vito	SANTORO	Assessore	X	

Partecipa alla seduta il Segretario Generale, dott. Pietro Rosa.

La Giunta comunale ha deciso in merito all'argomento in oggetto secondo quanto di seguito riportato.

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la proposta di deliberazione allegata, quale parte integrante e sostanziale della presente, recante l'oggetto riportato sul frontespizio;

SENTITO l'Assessore all'innovazione tecnologica che illustra l'argomento;

VISTO il parere di regolarità tecnica, reso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs 267/2000;

Con voti favorevoli unanimi, espressi in forma palese dai presenti,

DELIBERA

1) di approvare il documento “Linee guida e *policy* per l'utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web”, allegato quale parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;

2) di disporre la pubblicazione del documento sul sito internet istituzionale dell'ente e in appositi spazi dei Social Network istituzionali, nell'ottica della massima trasparenza dell'ente nei confronti degli utenti, degli *stakeholders*, e degli interlocutori istituzionali.

Con separata votazione e all'unanimità, la presente deliberazione viene resa immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.



CITTÀ DI AVIGLIANO

(Provincia di Potenza)

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE

ASSESSORATO ALLE RISORSE UMANE, BILANCIO E FINANZE, INNOVAZIONE TECNOLOGICA

OGGETTO: Linee guida e “policy” per l’utilizzo da parte del Comune di Avigliano dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web.

RELAZIONE ISTRUTTORIA

Visti :

- l’ art. 1, comma 4, della legge 7 giugno 2000, n. 150, ‘*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*’;
- gli artt. 11, 13 e 14, comma 4, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”;
- il decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 “*Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n 82, recante Codice dell’ amministrazione digitale , a norma dell’ articolo 33 della legge 18 giugno 2009 n. 69*”;
- l’ art. 1, comma 15, della legge 6 novembre 2012, n. 190, “*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’ illegalità nella pubblica amministrazione*” ;
- l’ art. 5 del decreto-legge 31 agosto 2013, n. 101, convertito con modificazioni dalla legge 30 ottobre 2013, n. 125, recante disposizioni urgenti per il perseguitamento di obiettivi di razionalizzazione nelle pubbliche amministrazioni;
- la direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione, n. 8 del 26 novembre 2009, per la riduzione dei siti web delle p.a. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese;
- le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali, di cui alla deliberazione n. 243 del 15 maggio 2014, in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati;

Richiamato il Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media” del Formez PA, realizzato nell’ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle “Linee guida per i siti web della pubblica

amministrazione”, previste dalla direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione;

Premesso che:

- i *Social Network*, come evidenziato nel sopra citato Vademecum su PA e social media redatto da Formez PA, sono considerati strumenti di comunicazione utili a “*favorire l’accesso ai servizi promovendo la conoscenza (...) anche su temi di rilevante interesse pubblico e sociale (...) favorendo altresì processi interni di semplificazione delle procedure e modernizzazione degli apparati*”;
- i *Social Network* si rivelano, altresì, per le pubbliche amministrazioni, strumenti utili e idonei a raccogliere informazioni di ritorno per misurare il gradimento e migliorare i servizi offerti ai cittadini, integrando – senza sostituirli – i canali tradizionali di comunicazione;
- i *Social Network* costituiscono uno strumento, particolarmente flessibili ed efficace, per diffondere tempestivamente avvisi e/o notizie di servizio e di pubblico interesse, grazie all’immediatezza della comunicazione fruibile anche attraverso dispositivi mobili collegati ad *internet*;

Considerato che:

- sono stati attivati i profili istituzionali dell’ente su *Facebook* e *Twitter*;
- per pianificare il corretto utilizzo dei *Social Network* all’interno della strategia di comunicazione istituzionale e per disciplinarne la tipologia e il flusso di informazioni da veicolare, si rende necessario adottare delle linee guida e una “*policy*” specifica in tema di gestione redazionale dei contenuti;

Ritenuto di approvare il documento “Linee guida e policy per l’utilizzo da parte del Comune di Avigliano dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web”, allegato quale parte integrante e sostanziale;

Visto il decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, “*Testo unico delle leggi in materia di ordinamento degli enti locali*”;

si propone alla Giunta comunale di approvare la seguente

DELIBERAZIONE

con la quale si stabilisce

1) di approvare il documento “Linee guida e *policy* per l’utilizzo dei canali Social Media e per la gestione dei contenuti istituzionali sul Web”, allegato quale parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione;

2) di disporre la pubblicazione del documento sul sito *internet* istituzionale dell’ente e in appositi spazi dei *Social Network* istituzionali, nell’ottica della massima trasparenza dell’ente nei confronti degli utenti, degli *stakeholders*, e degli interlocutori istituzionali.

3) di rendere la deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell’art. 134, comma 4, del decreto legislativo n. 267/2000.

L’Assessore

F.to Vito Lucia

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

(ai sensi del comma 1 dell'art. 49 del D.Lgs n. 267/2000)

FAVOREVOLE

Il Responsabile comunale
della trasparenza

Avigliano, 26/02/2015

F.to dott. Pietro Rosa

PARERE DI REGOLARITÀ CONTABILE

(ai sensi del comma 1 dell'art.49 del D.Lgs n. 267/2000)

PARERE NON RICHIESTO in quanto la deliberazione non comporta
riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria
o sul patrimonio dell'ente

**LINEE GUIDA E POLICY PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL MEDIA DA PARTE DEL
COMUNE DI AVIGLIANO E PER LA GESTIONE DEI CONTENUTI ISTITUZIONALI SUL WEB**

1. I social network e la comunicazione istituzionale

Il Comune di Avigliano riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e di maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale.

Il presente documento disciplina la gestione ed il funzionamento, in via sperimentale, dei canali istituzionali del Comune di Avigliano sui social-network "Facebook" e "Twitter", definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in essi contenuta.

L'Amministrazione comunale pubblica le proprie pagine istituzionali sui seguenti indirizzi:

Facebook: www.facebook.com/comunediavigliano

Twitter: <http://www.twitter.com/AviglianoComune>

Considerando tali canali importanti per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentali per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

I canali istituzionali del Comune di Avigliano su Facebook e Twitter sono risorse che devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, accanto al sito ufficiale, come interfacce complementari ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivate per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

Le seguenti "Linee guida e policy" sono pubblicate sulla pagina Facebook del Comune e sul sito internet <http://www.comune.avigliano.pz.it>. Le interazioni con la pagina Facebook e con il profilo Twitter comportano l'automatica accettazione da parte dell'utente delle presenti linee guida oltre a quelle generali delle rispettive piattaforme.

2. Contenuti trattati sul social network

La presenza del Comune di Avigliano sui social network riveste finalità prettamente istituzionali. Pertanto i rispettivi contenuti saranno orientati a:

- promuovere campagne informative;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Avigliano, anche in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, o comunque patrocinati

- dal Comune;
- diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti le attività dell’Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- promuovere il territorio, le sue particolarità ed eccellenze, anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- diffondere, a discrezione, decisioni assunte dall’Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

Le comunicazioni scritte (post e commenti), pubblicate sia dall’ente sia dagli utenti, non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale. Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sui canali social network del Comune di Avigliano. I commenti degli utenti rappresentano l’opinione dei singoli e non quella del Comune. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

E’ vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

- contenuti pornografici o osceni
- turpiloquio e blasfemia
- contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale
- contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall’art. 3 della Costituzione Italiana
- commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione
- contenuti fraudolenti
- virus, spyware e malware in genere
- violazione di copyright
- messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura
- contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

Qualora nella pubblicazione di contenuti vietati si ravvisi l’eventuale violazione di legge, si procederà da parte dell’ente alla denuncia dell’utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso poste in essere. L’utente sarà inoltre chiamato a risarcire i danni prodotti all’immagine istituzionale del Comune di Avigliano. Come precisato al successivo paragrafo 3, i canali on line non devono essere considerati come “luogo virtuale” per segnalare disservizi.

Il Comune di Avigliano non è 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 ai social network.

Il Comune di Avigliano si impegna infine a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie riconducibili ad uno o più partiti politici.

3. Gestione della pagina

Il Sindaco si avvale della collaborazione degli uffici comunali e del personale appositamente individuato per la gestione dei contenuti e per l’eventuale supporto tecnico; può avvalersi altresì della collaborazione di suoi delegati.

Le strutture comunali individuate dal Sindaco pubblicano ogni genere di contenuto ritenuto utile

seguendo le indicazioni e la strategia comunicativa dettata dal Sindaco. I diritti di amministrazione e gestione della pagina sono assegnati dal Sindaco, in qualità di legale rappresentante dell'ente titolare della pagina, alle strutture e al personale comunale sopra indicato e ad eventuali suoi delegati.

Istanze e segnalazioni: per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi, gli utenti sono invitati a non effettuare comunicazioni sulla pagina Facebook o tramite il profilo Twitter del Comune di Avigliano, a di contattare il Comune attraverso i canali ufficiali illustrati sul sito <http://www.comune.avigliano.pz.it>

A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite i social network non riveste carattere di ufficialità. Pertanto si procederà alla sua rimozione. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

Moderatori: gli account sono moderati. I moderatori (interni all'ente) potranno cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui al precedente paragrafo 2. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'amministrazione comunale. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti in forma privata, via messaggio privato oppure mediante mail o P.E.C. da inviare alle caselle istituzionali dell'ente.

Spam: inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è inoltre perseguitibile a discrezione dell'amministrazione comunale.

Fake: Sebbene sia consentito iscriversi sui social network con più account, questi non devono essere sfruttati per violare il regolamento e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno perseguiti col ban del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare falsi account per frequentare i canali social del Comune: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato.

Flood: il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori: tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.

4. Modalità di iscrizione ai profili sui social network del Comune di Avigliano

Le iscrizioni ai profili dell'Ente sono libere. Qualsiasi utente iscritto a Facebook o a Twitter può cliccare rispettivamente sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando "fan" della pagina Facebook) oppure sul bottone "segui" per quanto riguarda Twitter, leggere tutti gli aggiornamenti dei canali e interagire con i contenuti pubblicati.

Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati come descritto al paragrafo 3), commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell'amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto, può mandare messaggi privati diretti al Comune. Tutto ciò, fatto salvo quanto contenuto al paragrafo 3.

5. Vigilanza e controlli

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata dai delegati del Sindaco con la supervisione del Sindaco stesso. Tali figure agiscono secondo i dettami delle presenti Linee guida e secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono alle presenti Linee guida è assunta, dopo un secondo richiamo scritto, mediante messaggio privato (se l'utente prevede possibilità di riceverne) su decisione del Sindaco o di suo delegato.

Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente trasgressore né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina. Gli utenti che non acconsentono a ricevere messaggi privati dalla pagina del Comune, saranno immediatamente bannati alla prima violazione del presente documento.

6. Attivazione, sospensione o limitazione del Servizio

Il servizio è attivato in via sperimentale.

Durante i periodi di campagna elettorale il servizio osserverà le norme applicabili in materia di comunicazione.

7. Disposizioni finali

Al momento dell'elaborazione del presente documento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'ente. Qualora le società proprietarie di Facebook e Twitter dovessero prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) l'amministrazione comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno le eventuali risorse finanziarie.

Per quanto non previsto nelle presenti linee guida, si rimanda alle norme vigenti in materia, e in particolare:

- Decreto legislativo n. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali
- Legge n. 241/1990, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Decreto legislativo n. 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
- Legge n. 69/2009, "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile"
- Legge n. 28/2000, "Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica".

Glossario minimo

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.

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

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 Avigliano. 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.

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

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. (fonte: wikipedia.com)

Upload: caricare un file su un sito internet.

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.

Ban/Bannare/Bannato: mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

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).

Letto, confermato e sottoscritto

Il Sindaco

F.to dott. Vito Summa

Il Segretario Generale

F.to dott. Pietro Rosa

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia della deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio del Comune di Avigliano per 15 giorni consecutivi a partire dal giorno 12 marzo 2015.

Avigliano, 12 marzo 2015

Il responsabile dell'albo

F.to Anna Santoro

RELAZIONE DI ESECUTIVITÀ

Il sottoscritto Segretario Generale attesta che la presente deliberazione è diventata esecutiva il 12 marzo 2015 perché dichiarata immediatamente eseguibile a tutti gli effetti di legge, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000.

Avigliano, 12 marzo 2015

Il Segretario Generale

F.to dott. Pietro Rosa

Copia conforme all'originale per uso amministrativo.

Avigliano, 12 marzo 2015



Il Segretario Generale

dott. Pietro Rosa