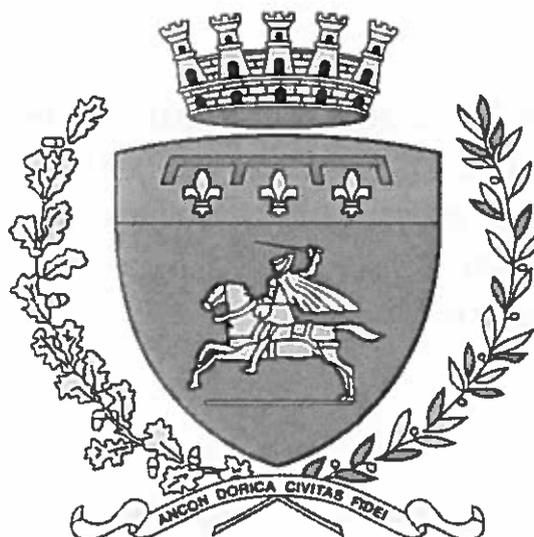


COMUNE DI ANCONA



Comune di Ancona

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione delle pagine
istituzionali dei
“new-media” del Comune di Ancona
(Social Media Policy)

A handwritten signature in the bottom right corner of the page.

INDICE

Art. 1 – Oggetto

Art. 2 – Principi

Art. 3 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Art. 4 – Responsabilità e gestione dei contenuti

Art. 5 – Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti

Art. 6 – Costi di gestione

Art 7. - Entrata in vigore

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali del Comune di Ancona sui nuovi canali di comunicazione e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali in esse contenute e della moderazione dei contenuti.

2. Con l'espressione “new-media” ossia nuovi canali di comunicazione, si intendono gli attuali e futuri mezzi di comunicazione di massa che si andranno creando di pari passo all'avanzamento del processo tecnologico.

Art. 2 – Principi

1. Il Comune di Ancona riconosce il web e i new-media quale strumento fondamentale dell'informazione, della comunicazione di pubblica utilità e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini. Essi costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che il Comune di Ancona intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività ed iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione dei cittadini (il cosiddetto “sentiment analysis”) fornendo quanto possibile risposte.

2. L'Amministrazione considera questi canali di comunicazione come

un'ulteriore opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e come un luogo di libero scambio ed accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione salvo quanto indicato nelle policy dei singoli canali attualmente in vigore, allegate al presente disciplinare come “Allegato A”, “Allegato B” e “Allegato C”.

3. A tale scopo l'Amministrazione Comunale riconosce i new-media attualmente in uso elencati nel portale istituzionale del Comune di Ancona www.comune.ancona.gov.it nella sezione “Servizi/Relazioni con il Pubblico”.

4. Sono considerati canali istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi comunali nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione comunale.

5. I profili istituzionali del Comune di Ancona sono una risorsa aggiuntiva ai tradizionali canali di comunicazione che deve essere utilizzata in coerenza tra loro e rispetto alle funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ma non sostituiscono, nella loro valenza legale, le informazioni pubblicate attraverso i canali di comunicazione previsti dalla normativa vigente.

Art.3 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i new-media non sono di proprietà del Comune di Ancona, quindi qualsiasi malfunzionamento non è imputabile a questa Amministrazione.

Art. 4 – Responsabilità e gestione dei contenuti

1. Il responsabile dei profili istituzionali generali del Comune di Ancona (di cui all'art.2 punto 3) è il Dirigente del Settore Comunicazione Istituzionale – Stampa – URP, o suo delegato, il quale tutela i principi dell'art.2 del presente regolamento.

2. L'Ufficio Comunicazione e Rapporti con i Cittadini – URP (d'ora in poi indicato solamente come URP per comodità di lettura) in base all'art. 8 della Legge 150/2000 e succ.mod., è il soggetto incaricato di agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, ed è deputato alla selezione dei contenuti da pubblicare in base ai criteri di pubblica utilità e di



semplificazione della vita del cittadino.

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 creare una comunicazione univoca ed omogenea dell'Ente e avranno come responsabile il dirigente del Servizio .

4. L'URP come 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 che hanno un impatto sui cittadini.

5. Gli eventi organizzati da privati singoli o associati, saranno diffusi e pubblicizzati solamente se patrocinati dall'Amministrazione a seguito di delibera di Giunta.

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 e che ledano la sfera personale di terzi.

7. Non verranno pubblicati contenuti di natura commerciale.

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

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

10. Nel rispetto dell'art. 22 c. 11 del D.Lgs n. 196/03, non devono 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 tramite questi nuovi canali di comunicazione, corrisponderà con gli orari di ufficio dell'URP tranne in casi eccezionali e di emergenza, dove il servizio garantirà le necessità di comunicazione istantanea.

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 intervento di manutenzione, saranno dirottate sull'applicativo EURP dedicato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini.

Art 5 – Modalità di accesso e norme di comportamento degli utenti

1. L'accesso ai profili istituzionali dell'Amministrazione Comunale è limitato alla pubblicazione di commenti ai post. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo 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. Il soggetto 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 a procedura di moderazione da parte degli addetti, individuati dall'art.4 comma 2 del presente disciplinare, per contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bloccare gli utenti e segnalarlo ai filtri di moderazione del social network ospitante.
5. Ogni singolo utente 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 alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
6. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati, è in capo all'URP e al dirigente del servizio responsabile dei contenuti, come individuato dall'art.4 comma 2 del presente disciplinare.

Art. 6 – Costi di gestione

1. Come dai vigenti regolamenti dei social network utilizzati dall'Amministrazione, 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 nome del profilo) verranno prese in considerazione e sarà valutata la



determinazione degli oneri da sostenere.

Art 7. - Entrata in vigore

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



POLICY "URP su TELEGRAM"

"Urp su Telegram" è il nuovo servizio del Comune di Ancona attraverso il canale Telegram con lo scopo di trasmettere informazioni istituzionali e di pubblica utilità e interesse della città sfruttando la velocità e capillarità della App.

Il profilo @ComuneDiAncona è attivato esclusivamente per l'invio di messaggi contenenti testi, documenti, immagini e piccoli clip video.

"Urp su Telegram" è un canale di comunicazione interattivo utilizzato per rendere più semplice e tempestiva l'informazione e raggiungere il maggior numero di cittadini.

I messaggi saranno inviati attraverso un canale dedicato che potrà raggiungere un numero infinito di utenti.

Il servizio è curato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico. (tel. 071 2224343)

CONTENUTI DI PUBBLICA UTILITA'

Il servizio ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti:

informazioni sui servizi comunali, eventi, scadenze, viabilità, emergenze, e tutte le questioni di pubblico interesse.

ATTIVAZIONE

Per unirsi al canale @ComuneDiAncona è necessario:

- installare l'applicazione gratuita Telegram dalla pagina <https://telegram.org/> o dal negozio online delle applicazioni del proprio smartphone,
- aprire l'applicazione,
- inserire nel motore di ricerca @ComuneDiAncona
- cliccare su 'unisciti'.

La policy sarà inserita nel profilo del canale TELEGRAM del Comune di Ancona con un apposito link.

DISCLAIMER

I messaggi degli utenti verranno 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.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART.10 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30/06/2003 N.196.

Il titolare del trattamento è il Comune di Ancona. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di Telegram del Comune di Ancona.

Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 e succ. mod. (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'unione al servizio Telegram del Comune di Ancona da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.



POLICY "URP su Whatsapp"

"Urp su Whatsapp" è il nuovo servizio del Comune di Ancona 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 **366 7695184** è attivata esclusivamente la chat testuale che permette l'inoltro e la ricezione di messaggi contenenti anche immagini, piccoli clip video e la eventuale condivisione della posizione.

"Urp su Whatsapp" è un canale di comunicazione interattivo utilizzato per rendere più semplice e tempestiva l'informazione e raggiungere il 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 Relazioni con il Pubblico. (tel. 071 2224343)

CONTENUTI DI PUBBLICA UTILITA'

Il servizio ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti:

informazioni sui servizi comunali, eventi 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 **366 7695184** (si consiglia di memorizzare in rubrica e di registrare il numero sotto la voce "Urp Comune di Ancona" o "Urp su Whatsapp") 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 Ancona a trasmettere informazioni tramite Whatsapp.

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

ORARI

Il servizio è attivo da lunedì al venerdì nei seguenti orari: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle 13, martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17.

DISCLAIMER

I messaggi degli utenti verranno 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.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART.10 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30/06/2003 N.196.

Il titolare del trattamento è il Comune di Ancona. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di WhatsApp del Comune di Ancona.

Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'iscrizione al servizio WhatsApp del Comune di Ancona da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.



Comune di
Ancona



POLICY FACEBOOK

Questa è la pagina del Comune di Ancona dedicata alle informazioni di pubblica utilità in grado di agevolare la vita dei cittadini: qui troverete notizie su bandi, scadenze, modifiche della viabilità, emergenza maltempo, orari, opportunità e tutto ciò che supporti l'agenda del cittadino.

Non pubblicheremo informazioni legate al dibattito politico-programmatico nè prenderemo in considerazione commenti di questa natura.

Tutti i commenti ritenuti discriminatori e offensivi, così come insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, verranno 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 9 alle 13, il martedì e il giovedì anche dalle 15 alle 17:

allo sportello Urp al piano terra del Comune di Ancona

alla mail urp@comune.ancona.it

ai numeri 0712224343 - numero verde 800653413

