

COMUNITÀ DELLA
VALLAGARINA



DECRETO DEL COMMISSARIO DELLA COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA

N. 74 DI DATA 01 GIUGNO 2021

OGGETTO: Approvazione disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti.

IL COMMISSARIO DELLA COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA

Premesso che la Comunità della Vallagarina si è da tempo dotata di strumenti dedicati ai vari aspetti della comunicazione istituzionale assicurando la necessaria professionalità per garantire l'opportuna conoscenza da parte dei cittadini e dei media delle proprie attività, ricorrendo anche a strumenti informatici, a internet e ai social media;

Considerato che è interesse dell'Ente ampliare le potenzialità di comunicazione, partecipazione e trasparenza offerte dall'utilizzo dei social network, in particolare delle piattaforme di condivisione e visualizzazione in rete di contenuti multimediali Facebook e Youtube e degli altri strumenti social ad esse collegabili, sulla base di una social media strategy come opportunità per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la Pubblica Amministrazione e per l'importanza attribuita al metodo della partecipazione come strumento di governance. In particolare l'Amministrazione, in conformità con la normativa di settore, intende usare le opportunità di connettività e comunicazione rapida e massiva offerte dalle piattaforme telematiche dei servizi di social network, in grado di raggiungere platee indifferenziate di potenziali destinatari, per:

- rendere visibili le attività dell'Istituzione e il loro funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine dell'Amministrazione stessa, conferendole conoscenza e visibilità.

Considerati i vantaggi offerti dall'utilizzo dei social media per la Comunità della Vallagarina e per i cittadini in termini di efficacia del servizio, di costo, (essenzialmente legato al personale impiegato, già dipendente), di possibilità legate al monitoraggio dei bisogni dei cittadini (in affiancamento alle tradizionali analisi di customer satisfaction), di raccolta di segnalazioni, proposte e critiche, di trasparenza (attraverso una ulteriore condivisione aperta di informazioni e dati);

Rilevato che i contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza ma sono posti, in modo complementare, con il fine di ampliare la pubblicità a tematiche di interesse pubblico ancor più di quanto già svolto da canali tradizionali e sito istituzionale;

Ritenuto opportuno definire la social media strategy e la conseguente gestione degli strumenti social mediante specifiche linee guida;

Considerato sia indispensabile un modello di disciplinare per la gestione, l'identificazione certa degli account istituzionali sulle piattaforme social, la definizione di regole di comportamento in rispetto e per gli utenti, comprensivo di tutti i riferimenti utili, si ritiene di adottare l'allegato "Disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti" definito alla stregua del modello presente nella circolare del Consorzio dei Comuni Trentini del 18/05/2021 assunta al protocollo con n. 6133;

Ritenuto infine opportuno pubblicare il disciplinare oggetto del presente provvedimento sul sito istituzionale dell'Ente;

visto il regolamento di contabilità dell'Ente;

visto il Regolamento di Organizzazione dei Servizi e degli Uffici della Comunità della Vallagarina;

ritenuto necessario dichiarare immediatamente esecutivo il presente provvedimento, stante l'urgenza di definire con tempestività i rapporti derivanti dallo stesso;

visto il codice degli Enti Locali della Regione Autonoma T.A.A. approvato con L.R. 3.5.2018 n. 2 e ss.mm.;

vista la L.P. 16.6.2006 n. 3 e s.m.;

visto lo Statuto della Comunità della Vallagarina;

visti l'allegato parere di regolarità tecnico-amministrativa;

d e c r e t a

1. di approvare il "Disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti" nel testo composto da n. 6 articoli, allegato al presente decreto per costituirne parte integrante e sostanziale (allegato 1);
2. di dare atto che il disciplinare di cui al punto 1. entrerà in vigore dalla data di pubblicazione del presente decreto di approvazione;
3. di dare atto che avverso il decreto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 183 – comma 5 – della L.R. 3.05.2018 n. 2, è ammessa opposizione al Commissario da presentare entro il periodo di pubblicazione;
4. di dare altresì atto che avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso al Presidente della Repubblica entro 120 giorni, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 n. 1199, o ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa entro 60 giorni, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 2.7.2010 n. 104;
5. di dichiarare il presente decreto immediatamente esecutivo ai sensi del combinato disposto dell'art. 14 - comma 7 - della L.P. 3/2006 e ss.mm. e dall'art. 183 – comma 4 – della L.R. 3.05.2018 n. 2.

* * * *

Letto, approvato e sottoscritto.

IL COMMISSARIO
Stefano Bisoffi

IL SEGRETARIO GENERALE
dott. Alessandro Morandi

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi
del T.U. 445/2000 e del D. Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate*

RELAZIONE DI ESECUTIVITÀ E DI PUBBLICAZIONE

Il presente Decreto è stato adottato ai sensi dell'art. 183 comma 4 e 5 - della L.R. 3 maggio 2018 n. 2 ed è dichiarato immediatamente eseguibile.

Il presente Decreto viene pubblicato all'Albo della Comunità sul sito www.comunitadellavallagarina.tn.it dal giorno di adozione per restarvi 10 giorni consecutivi.

IL SEGRETARIO GENERALE
dott. Alessandro Morandi

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi
del T.U. 445/2000 e del D. Lgs. 82/2005 e rispettive norme collegate*



COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA

Disciplinare per la corretta gestione degli account istituzionali sulle piattaforme social e sulle regole di comportamento per gli utenti

Art. 1 – Oggetto

La Comunità della Vallagarina (d'ora in poi Ente) utilizza Internet e i social media quali strumenti per informare, comunicare, diffondere notizie riguardanti il proprio operato in modo da favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo tra e con i cittadini.

Mediante l'utilizzo dei canali istituzionali l'Ente persegue finalità istituzionali e di interesse generale. I profili ufficiali attivati sui social media sono attivi su

- **Youtube** - <https://www.youtube.com/user/ComunitaVallagarina>
- **Facebook** - <https://www.facebook.com/comunita.della.vallagarina>

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti all'Ente NON sono gestiti dallo stesso o ad esso riconducibili. Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc.).

Eventuali commenti sotto i post dell'Ente e i post degli utenti che menzionano l'Ente rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Art. 2 – Contenuti

I contenuti sono orientati a:

- informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti dell'Ente e fornire notizie di interesse pubblico;
- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche / promozionali di particolari gruppi politici;
- diffondere materiale multimediale di eventi organizzati direttamente o indirettamente dall'Ente (ad es. tramite patrocinio);
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- incentivare la promozione del territorio;
- rinviare o riportare contenuti con gli stessi temi presenti su portali/social media di enti pubblici della Provincia Autonoma di Trento oppure di enti pubblici statali a livello centrale.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente attraverso l'accreditamento contestuale del canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo.

Art. 3 - Regole degli account istituzionali

L'Ente si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi canali social, quando la funzionalità è attiva. La partecipazione attraverso le diverse forme di interazione possibili deve rispettare le seguenti regole:

- la conversazione deve essere educata, pertinente e rispettosa, esponendo opinioni con correttezza e misura, basate per quanto possibile su dati di fatto verificabili;
- vi deve essere rispetto delle opinioni altrui;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;

- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dall'Ente per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico.

Art. 4 – Moderazione

La moderazione da parte dell'Ente all'interno dei propri canali avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole sopra elencate.

In particolare, all'interno dei propri profili nei diversi canali social, l'Ente si riserva il diritto di:

- non rispondere a commenti fuori luogo o inerenti ad affermazioni di soggetti politici e alle loro scelte;
- rimuovere commenti fuori luogo e/o non pertinenti al tema o argomento pubblicato, volgari, diffamatori e/o calunniosi, contrari alla riservatezza e/o razzisti;
- rimuovere commenti ritenuti illeciti, contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi, contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti), spam e interventi inseriti ripetutamente;
- rimuovere i dati particolari contenuti in commenti o interventi;
- rimuovere dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- bloccare gli utenti responsabili di reiterate azioni delle fattispecie sopra elencate, segnalando l'utente ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Art. 5 - Gestione della pagine/account

L'Ente individua uno staff quale gestore delle pagine/account dell'Ente, che viene autorizzato alla gestione della pagine/account, all'inserimento dei contenuti e all'attività di moderazione.

L'Ente individua un amministratore di sistema che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e ad ogni intervento tecnico informatico.

Art. 6 – Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del Regolamento europeo 679/2016, del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e di quanto indicato nel sito istituzionale dell'Ente nella pagina <https://www.comunitadellavallagarina.tn.it/La-Comunita/Informativa-privacy>.

Se un utente trasmette dati personali all'Ente con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente dati personali di terzi e/o in violazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali il contenuto è soggetto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.