

COMUNE DI VALLI DEL PASUBIO

PROVINCIA DI VICENZA



DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO WHATSAPP DEL COMUNE DI VALLI DEL PASUBIO

- Art. 1 - Oggetto**
- Art. 2 - Finalità**
- Art. 3 – Ruoli**
- Art. 4 – Caratteristiche del Servizio**
- Art. 5 - Contenuti**
- Art. 6 – Modalità di fruizione del servizio**
- Art. 7 – Stile di comunicazione**
- Art. 8 - Iscrizione al Servizio**
- Art. 9 – Cancellazione del Servizio**
- Art. 10 - Sospensione o limitazione del Servizio**
- Art. 11 – Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti**
- Art. 12 – Informativa per l'utente**
- Art. 13 – Violazioni**
- Art. 14 – Social Media Policy**
- Art. 15 – Tutela dei dati personali - Reg. UE 2016/679 (“GDPR”)**
- Art. 16 – Entrata in vigore**

Allegato 1) SOCIAL MEDIA POLICY

Art. 1 - Oggetto

“Vallinforma” è il servizio che il Comune di Valli del Pasubio fornisce attraverso il canale WhatsApp con lo scopo di trasmettere via smartphone le informazioni di pubblica utilità e interesse del paese sfruttando la velocità e capillarità della App.

Il servizio si rivolge agli utenti in possesso di un proprio dispositivo portatile munito dell'applicazione WhatsApp che desiderano ricevere notizie e informazioni relative al territorio comunale. Le notizie diffuse attraverso questo canale gestito dall’Incaricato nominato dal Sindaco sono quelle di interesse pubblico, come informazioni su eventi, bandi pubblici, scadenze, allerta meteo, emergenze, comunicazioni dell'amministrazione, disservizi improvvisi e temporanei. I messaggi sono inviati in modalità broadcast, pertanto nessun utente potrà visualizzare gli altri contatti iscritti né interagire con loro. Il servizio non prevede l’invio da parte dei cittadini di messaggi, qualora dovesse succedere, l’Incaricato dovrà indirizzare l’utenza agli uffici preposti. Il servizio è fruibile gratuitamente nel rispetto delle normative vigenti e con i limiti relativi al servizio Whatsapp.

Art. 2 – Finalità

L'attivazione del servizio intende consentire a cittadini, utenti e visitatori la possibilità di usufruire del servizio del Comune per restare informati sulle notizie relative al territorio al fine di garantire una maggiore trasparenza, velocità e capillarità delle informazioni e, allo stesso tempo, per coinvolgere gli utenti in modo moderno alle attività del Comune.

Anche i turisti potranno iscriversi al servizio “Vallinforma” per ricevere notizie sugli eventi nel periodo di permanenza e alla partenza cancellarsi dal servizio. Il servizio non ha limitazioni geografiche se non quello di copertura del servizio radiomobile.

Art. 3 - Ruoli

Il Sindaco può nominare uno o più incaricati aventi la funzione di:

- inserimento di pubblicazioni e risposta ad eventuali messaggi (ruolo di “Editor moderatore”);
- individuazione delle priorità dell’Amministrazione e convalidamento di ogni tipo di informazione prima della loro pubblicazione (ruolo di “Validatore”).

Nel provvedimento di nomina degli incaricati nelle funzioni di Editor moderatore e Validatore il Sindaco nomina i relativi sostituti in caso di assenza o impedimento da parte dei soggetti titolari. Nel caso di assenza o impedimento il soggetto dovrà darne tempestiva comunicazione al sostituto.

Art. 4 – Caratteristiche del servizio

Le informazioni del servizio “ValliInforma” saranno erogate in orari diurni, compatibilmente con eventuali comunicazioni di allerta o emergenza.

Il servizio non prevede:

Possibilità di chiedere messaggi personalizzati alla popolazione

Usufruire di questa utenza telefonica per comunicare informazioni al Comune.

Qualora si verificassero problemi con il servizio è possibile segnalare gli stessi scrivendo alla casella mail: info@comune.vallidelpasubio.vi.it.

Art. 5 – Contenuti

Le notizie diffuse su questo canale riguardano eventi, manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico, in particolar modo relative al territorio comunale e dintorni come indicato dal comma

successivo.

La presenza dell'Ente su Whatsapp ha finalità istituzionali, pertanto i contenuti inseriti nella pagina saranno orientati a:

- a) promuovere l'informazione sull'attività amministrativa dell'Ente;
- b) diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati dal Comune di Valli del Pasubio;
- c) diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati da associazioni, istituzioni od altri Enti cui sia stato concesso il patrocinio e/o la collaborazione;
- d) informare la cittadinanza su: servizi comunali, avvisi, progetti, bandi, scadenze, aggiornamenti in situazioni di emergenza ecc.;
- e) informare la cittadinanza di eventi di particolare rilievo che interessino il territorio comunale;
- f) diffondere decisioni assunte dal Sindaco, dalla Giunta Comunale, dal Consiglio Comunale e dai Responsabili di Area che si riterranno particolarmente importanti o rilevanti per il Comune di Valli del Pasubio;
- g) diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Valli del Pasubio o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- h) diffondere comunicati stampa o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali.

Il Comune si riserva anche la facoltà di pubblicare contenuti generati da Enti terzi (in particolare da parte di altre amministrazioni pubbliche come Ministeri, Regione Veneto, Enti locali, Università, Società partecipate, Ulss ecc.), quando ne sussista valido motivo di interesse.

Se richiesto, il Comune di Valli del Pasubio – assicurando pari opportunità e non discriminazione in termini di visibilità - può pubblicare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da terzi (soggetti o cittadini della comunità), qualora gli stessi siano compatibili e/o collegati alle funzioni dell'Ente. In caso di condivisione di contenuti generati da Enti terzi, dovrà essere specificata la fonte di tali contenuti, prediligendo i file originali predisposti dagli enti stessi, e/o dovrà essere chiaro chi è l'organizzatore dell'iniziativa pubblicizzata o il creatore del contenuto a cui si vuole dare visibilità.

Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

Nel rispetto dell'art. 22 comma 11 del D. Lgs. n. 196/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.

Art. 6 – Modalità di fruizione del servizio

Le pubblicazioni sono proposte:

- dal Sindaco,
- dagli Assessori,
- dai Consiglieri,
- dai Responsabili di area o dai singoli uffici.
- da Enti, Associazioni ecc.

secondo le previsioni dei successivi commi 3 e 6.

La decisione circa l'accoglimento della richiesta spetta alle persone individuate nel ruolo "Validatore". Il Validatore ha la facoltà di stabilire quali informazioni e documenti rispondenti ai requisiti di cui al precedente articolo sia opportuno pubblicare e come e quando effettuare le pubblicazioni. Ogni evento infatti, viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli dall'Amministrazione tenendo anche conto del livello di coinvolgimento della stessa.

Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente comunicate dal Validatore all'Editor moderatore, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

Le richieste di pubblicazione, al fine di pianificare l'attività, sono trasmesse in tempo utile all'Editor, ovvero almeno entro le 48 ore precedenti rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina o alla data dell'evento, esclusivamente per via telematica (comprensivi di allegati o fotografie in formato JPEG) all'indirizzo: social@comune.vallidelpasubio.vi.it (lista di distribuzione) con un breve testo da inserire a supporto del messaggio.

Alla lista di distribuzione dovranno essere collegati gli indirizzi mail degli incaricati Editor, se nominati ed i relativi sostituti così come la mail del Validatore e del suo sostituto.

Le tempistiche di pubblicazione sono fondamentali per garantire la migliore visibilità delle informazioni pertanto, entro 24 ore dall'invio della richiesta di pubblicazione il Validatore comunicherà all'indirizzo social@comune.vallidelpasubio.vi.it (lista di distribuzione) l'esito della validazione e nelle successive 24 ore l'Editor pubblicherà la notizia.

Per garantire una maggiore visibilità degli eventi e quindi una maggiore partecipazione della cittadinanza alle iniziative, il soggetto proponente che trasmette all'indirizzo mail la locandina dell'evento con almeno 15 giorni di preavviso, permetterà all'Editor di effettuare più di una pubblicazione.

Resta fermo che in caso di necessità di pubblicare notizie per eventi improvvisi, non preventivabili e che rivestono carattere di urgenza potranno, in quanto urgenti, essere pubblicati prontamente e direttamente dall'Editor e dal Validatore o dai loro sostituti. Il Sindaco o i Responsabili di Area hanno sempre facoltà di ordinare l'eliminazione di eventuali contenuti già pubblicati che ritengano, a posteriori, non veicolabili.

Il Comune di Valli del Pasubio si riserva il diritto di sospendere il servizio in qualsiasi momento e non assume alcuna responsabilità circa eventuali danni collegati al mancato invio o recapito di messaggistica, al malfunzionamento del servizio, per qualsiasi motivo siano essi dovuti.

Il servizio in oggetto non rappresenta alcuna forma di comunicazione vincolante o obbligatoria del Comune verso l'utente registrato in quanto l'unico canale ufficiale di comunicazione legale è e resta l'Albo Pretorio On-Line.

Art. 7 – Stile di comunicazione

Per la redazione dei messaggi è necessario:

- a) Utilizzare un linguaggio cortese, mantenendo la sobrietà propria di una Istituzione pubblica;
- b) Formulare in maniera chiara l'oggetto principale della comunicazione;
- c) Descrivere in maniera chiara ed esauriente i servizi inserendo tutte le informazioni necessarie per potervi accedere e ricevere assistenza;
- d) Evitare le abbreviazioni;
- e) Essere sintetici e ridurre la lunghezza dei link e degli hashtag;
- f) Utilizzare immagini (di proprietà dell'ente o libere da copyright) che supportino e rafforzino la narrazione;
- g) adeguarsi alla [Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione](#) e al Vademecum “[Pubblica Amministrazione e Social media](#)” curato da FormezPA;
- h) Non lasciare nessun messaggio di richiesta di informazioni privo di risposta;

La pubblicazione di una singola immagine deve sempre essere contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento.

Art. 8 – Iscrizione al Servizio

Per utilizzare il servizio è necessario:

1. Possedere un dispositivo di telefonia mobile
2. Scaricare l'applicazione di WhatsApp qualora non fosse già stato fatto
3. Salvare il numero telefonico 3402156795 tra i propri contatti come “Vallinforma”
4. Aprire l'applicazione WhatsApp, cercare il contatto appena salvato e inviare un messaggio avente come testo “ISCRIVIMI”
5. Con l'invio del messaggio di iscrizione il titolare dell'utenza telefonica autorizza il Comune di Valli del Pasubio a trasmettere informazioni di interesse pubblico tramite WhatsApp e accetta esplicitamente la presente policy e l'informativa sul trattamento dei dati personali in essa contenuta. Copia della presente policy è disponibile presso il Sito internet comunale;
6. A seguito della richiesta d'iscrizione si riceverà un messaggio di conferma e da quel momento il servizio è attivo.

Art. 9 – Cancellazione del Servizio

Ciascun utente potrà cancellarsi dal servizio “Vallinforma” in qualsiasi momento mediante il semplice invio del messaggio “CANCELLAMI” al medesimo numero del servizio. Dal momento della richiesta di cancellazione il servizio verrà disattivato entro i tempi tecnici e il numero di telefono dell'utente verrà cancellato dall'archivio.

Art. 10 – Sospensione o limitazione del Servizio

Il servizio sarà limitato durante il periodo di campagna elettorale, contenendo le pubblicazioni alla sola modalità impersonale e priva di commenti, nel rispetto dell'art. 9 della L. 28/2000.

Art. 11 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

Ognuno, per la propria funzione, è responsabile dei contenuti pubblicati, del materiale grafico utilizzato e delle opinioni eventualmente espresse.

Ogni singolo utente del suddetto servizio 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; l'utente è tenuto a risarcire eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Valli del Pasubio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale.

Non è ammesso nessun atteggiamento discriminatorio e non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Il controllo e la verifica di quando disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'autorità giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al Sindaco.

Art. 12 – Informativa per l'utente

L'utente si impegna ad utilizzare il servizio WhatsApp “Vallinforma” nel rispetto della legislazione vigente e delle finalità pubbliche del servizio offerto così come l'utilizzo della piattaforma WhatsApp e le sue relative regolamentazioni. L'utente si impegna in particolare a:

1. Non recare disturbo o danno inviando messaggi alla numerazione erogante il servizio;
2. Osservare le leggi vigenti in materia di diritto d'autore e tutela della privacy (diffusione non

autorizzata di dati personali di terzi) nonché le norme penali relative alla diffamazione o minaccia, quelle relative al settore informatico e della comunicazione elettronica, oltre ad ogni altra disposizione generale di legge;

3. Assumersi in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio;
4. Sollevare l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito o arrecato a terzi nell'ambito del servizio WhatsApp "ValliInforma";

Art. 13 – Violazioni

In presenza di comportamenti che violino la presente policy, i messaggi verranno cancellati e l'utente responsabile sarà bloccato ed il relativo account sarà immediatamente ed irrevocabilmente disattivato. Nei casi più gravi, i contenuti lesivi e i loro autori saranno segnalati alle competenti autorità giudiziarie.

Art. 14 - Social Media Policy

Costituisce parte integrante del presente disciplinare la "Social Media Policy" - **Allegato 1)** – ovvero un documento che rende note quali sono le regole da rispettare nell'utilizzo degli spazi attivati dal Comune sui social media e che dovrà essere pubblicata sul sito istituzionale del Comune.

Art. 15 – Tutela dei dati personali - Reg. UE 2016/679 ("GDPR")

Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Valli del Pasubio. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio Whatsapp del Comune. A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. 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 Reg. UE 2016/679 ("GDPR"). Iscrivendosi al Servizio del comune di Valli del Pasubio, da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.

Art. 16 – Entrata in vigore

Il presente disciplinare sarà pubblicato all'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune ed entrerà in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.

ALLEGATO 1)

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA:

1. Con la social media policy esterna si vogliono delineare le regole fondamentali cui il cittadino deve attenersi per l'interazione con i canali social del Comune di Valli del Pasubio. L'accesso alle pagine/account dell'Amministrazione è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:

2. Verranno eliminati senza darne evidenza pubblica:

- Le spam ed i messaggi commerciali e pubblicitari;
- I commenti che riportano dati personali e sensibili;
- I commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale e religiosa;
- I commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (minacce, frasi che ledono la dignità personale);
- I commenti offensivi;
- I commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche o che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- I messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Valli del Pasubio e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.

3. Sono inoltre espressamente vietati:

- L'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- Gli insulti di qualsiasi genere, le eventuali critiche devono sempre essere rispettose delle idee altrui e nei limiti del commento e non dell'insulto;
- Le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione, ideologia o credo religioso;
- L'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale;
- Le comunicazioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico;
- E' vietato postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

4. L'utente che riscontra uno dei comportamenti sopra citati, può segnalare l'illecito scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.vallidelpasubio.vi.it oppure mediante l'invio di lettera al Comune.

5. Ogni singolo utente dei suddetti servizi 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 anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

6. L'Amministrazione si riserva la possibilità di oscurare o cancellare quanto pubblicato dagli utenti qualora si riscontrino violazioni del presente disciplinare. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi.

7. Per coloro che dovessero violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Amministrazione si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

8. I canali social istituzionali non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande dirette all'Amministrazione o modulistica; per le segnalazioni o domande restano sempre a

disposizioni gli uffici e gli amministratori competenti che possono essere raggiunti tramite i canali ufficiali (consegna a mano al Protocollo, invio tramite PEC, raccomandata AR, posta ordinaria o email).

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI DELL'ENTE:

1. La social media policy interna vuole regolare le modalità di gestione dei profili dell'Ente ed è destinato al personale dell'Amministrazione e agli altri soggetti incaricati.
2. L'incaricato che accede ad un qualsiasi social network del Comune di Valli del Pasubio con account istituzionale, agisce in nome e per conto dell'Ente.
3. Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogativa di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro, non confidenziale, e si devono adeguare nella forma più appropriata al contesto del social network di riferimento, così come previsto nell'art. 6 del presente disciplinare.

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI PERSONALI DEI DIPENDENTI

1. Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione. Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora e nello specifico:
 - a) non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio;
 - b) fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
 - c) deve rispettare la privacy dei colleghi;
 - d) ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
 - e) non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;
 - f) non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune di Valli del Pasubio su account personali.
2. La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.