



Città di Trani

Medaglia d'Argento al Merito Civile

PROVINCIA B T

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILI

Originale Deliberazione di Giunta Comunale

N. 120 del Reg. Data: <u>3 / 7 / 2017</u>	Oggetto: Approvazione delle linee guida e della " Social media policy" per le pagine ed i profili istituzionali del Comune di Trani nei social media.
----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

L'anno duemiladiciassette, il giorno tre del mese di luglio, alle ore 12,30, nella sala delle adunanze del Comune di Trani, appositamente convocata, la Giunta Comunale si è riunita nelle persone dei signori:

			Presente	Assente
BOTTARO	Avv. Amedeo	SINDACO- PRESIDENTE	x	
BOLOGNA	Ing.Raffaella	ASSESSORE		x
CAPONE	Arch.Giovanni	ASSESSORE		x
CILIENTO	Dott.ssa Debora	ASSESSORE	x	
D'AGOSTINO	Dott.ssa Ivana	ASSESSORE	x	
DE MICHELE	Dott.Giuseppe	ASSESSORE		x
DI GREGORIO	Avv.Michele	ASSESSORE	x	
DI LERNIA	Dott.Felice	ASSESSORE	x	
DI GIFICO	Avv.Carmelina	ASSESSORE		x
LIGNOLA	Dott.Luca	ASSESSORE	x	

Con l'assistenza del Segretario Generale v. dott. Leonardo Cuocci Martorano

Il Presidente, constatato che gli intervenuti sono in numero legale, essendo presenti n. 6

Assessori, ed assenti n. 4 Assessori, dichiara aperta la riunione ed invita i convocati

a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che, coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, le "Linee guida per i siti web della PA" e il "Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media", il Comune di Trani intende attivare nuovi canali di comunicazione istituzionale, basati sulle dinamiche relazionali e partecipative proprie del Web 2.0, creando i propri profili pubblici sui principali social media (Facebook, Twitter, YouTube), con la finalità di migliorare la visibilità dell'Ente, l'interazione con i cittadini e la trasparenza dell'attività amministrativa;

RITENUTO OPPORTUNO come previsto dal sopra citato Vademecum, approvare una "Social media policy esterna" finalizzata ad illustrare all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi presidiati dall'Ente e indicare quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi, al fine di prevenire possibili contenziosi e ridurre al minimo il rischio di critiche e malintesi relativi all'interazione con i cittadini-utenti;

DATO ATTO CHE la "Social media policy" è un documento da rendere pubblico in ogni spazio aperto sui siti di social networking del Comune che indica: le finalità perseguite dall'Amministrazione sul social network; il tipo di contenuti che vengono pubblicati; i comportamenti consentiti, ossia quale è la relazione che si vuole sviluppare con il cittadino, quali commenti e argomenti sono accettati e come sono gestiti i commenti non coerenti con i temi trattati (off topic e spam) o che adottano un linguaggio inappropriato; l'informativa ai sensi della normativa in materia di riservatezza dei dati personali; i contatti dell'Ente, al di là del presidio sul social network (come, per esempio, posta elettronica, numeri di telefono o indirizzo del sito internet istituzionale);

VISTO l'atto di indirizzo approvato dalla Giunta comunale con deliberazione numero 78 del 12 maggio 2017 con cui si demanda al Dirigente della I° Area a procedere con tutti gli atti necessari e propedeutici all'attivazione di un nuovo canale di comunicazione istituzionale (canali YouTube, Twitter e Facebook);

VISTO l'art.48, comma 2 del D.Lgs. 18.08.2000 n.267;

PRESO ATTO del parere favorevole di regolarità tecnica, in atti, espresso dal Dirigente della 1ª area dott. Leonardo Cuocci Martorano, ai sensi dell'art.49 del D.Lgs. n.267/2000;

Con voti unanimi, espressi ai sensi di legge;

DELIBERA

1. La narrativa costituisce parte integrante e sostanziale del presente deliberato;
2. Di approvare il documento contenente le "linee guida per la gestione e la social media policy degli spazi da attivare dal Comune di Trani nei social network;
3. Di dare atto che la presente Deliberazione non presenta aspetti contabili;
4. Di dichiarare, con separata ed unanime votazione, il presente provvedimento immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000;



CITTA' DI TRANI
Medaglia d'argento al merito civile

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI TRANI

ALLEGATO ALLA DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

N. 120	del 31/1/2017	pag.	1
-----------	---------------	------	---

Social Media Policy del Comune di Trani

- Punto 1 - Finalità.
- Punto 2 - Contenuti.
- Punto 3 - Regole di utilizzo.
- Punto 4 - Risposte.
- Punto 5 - Moderazione.
- Punto 6 - Privacy.
- Punto 7 - Contatti.

Questo atto contiene le modalità da rispettare nell'utilizzo degli spazi che si intendono attivare dal Comune di Trani sui social media. Le seguenti "policy" saranno pubblicate sui profili social del Comune di Trani e sul sito internet www.comune.trani.bt.it.

1. FINALITÀ

Il Comune di Trani intende utilizzare le piattaforme social per informare, comunicare e fornire ai cittadini nuovi canali di ascolto. Con questa attività, l'Amministrazione persegue finalità istituzionali e di interesse generale per favorire ulteriori occasioni di dialogo, partecipazione, confronto e collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini.

2. CONTENUTI

Il Comune di Trani intende utilizzare i canali social per informare i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati (testi, fotografie, video e materiali multimediali) riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza ed altre informazioni di pubblica utilità. Tali contenuti possono essere condivisi e riprodotti citando la fonte originale. Il Comune di Trani può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate. Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti sono gestiti dal social network senza possibilità di controllo da parte dell'Amministrazione Comunale.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti, per i quali è invece possibile utilizzare tutti gli altri mezzi di contatto con l'Urp ed i diversi uffici indicati sul sito web del Comune di Trani.

3. REGOLE DI UTILIZZO

Il Comune di Trani si impegna a garantire spazi di comunicazione e dialogo all'interno del proprio profilo e delle pagine ad esso collegate chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole:



CITTA' DI TRANI
Medaglia d'argento al merito civile

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI TRANI

ALLEGATO ALLA DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

N.				
120	del	31/7/2014	pag.	2

- 1) E' richiesto di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui;
- 2) Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
- 3) I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati i riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- 4) Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- 5) I commenti e/o link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere gli interventi/commenti che esulano dalla singole discussioni (off topic). I contributi dei cittadini saranno moderati e/o cancellati nei seguenti casi:
 - a) promozione o sostegno di attività illegali;
 - b) utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile, insulti o atteggiamenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - c) diffamazione o minacce, insulti, turpiloquio;
 - d) hashtag o messaggi di propaganda politica a favore o contro qualsiasi partito e/o movimento;
 - e) diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
 - f) attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico, religioso o a specifiche minoranze;
 - g) spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
 - h) violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
 - i) pubblicità di attività commerciali (fatto salvo per le aziende con le quali l'ente ha stipulato un preciso contratto di sponsorizzazione).

4. RISPOSTE

Tutti i quesiti ed i messaggi verranno letti da personale comunale o da altri soggetti, anche esterni, debitamente autorizzati. Eventuali soggetti esterni si impegneranno all'inserimento di informazioni nel rispetto delle modalità previste dal presente regolamento. Le richieste e le segnalazioni verranno monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini ogni volta questo sia possibile, o di inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta. I tempi di risposta varieranno in base alla tipologia di richiesta: nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, gli operatori del Comune provvederanno a informare sulle corrette modalità o sugli uffici cui rivolgersi. Alle richieste pervenute all'Amministrazione come commento a post pubblicati o come post



CITTA' DI TRANI
Medaglia d'argento al merito civile

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI TRANI

ALLEGATO ALLA DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

N.	120	3/7/2017	pog.	3
----	-----	----------	------	---

pubblico sulla bacheca verrà fornito riscontro in forma pubblica, laddove necessario sentiti gli uffici interessati. Ai messaggi privati verrà data risposta in forma privata e saranno eventualmente resi pubblici i contenuti in forma impersonale qualora l'informazione sia valutata di pubblico interesse. Gli Amministratori, i Consiglieri comunali ed i dipendenti che desiderino intervenire sulle pagine pubbliche del Comune possono farlo utilizzando i loro account personali, dei quali mantengono la responsabilità. Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere liberamente la propria opinione nel rispetto di quella altrui. Ogni utente è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

5. MODERAZIONE

La moderazione all'interno degli spazi della P.A. 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 norme d'uso. Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - l'Amministrazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

6. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme attivate. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social dell'Amministrazione verranno rimossi.

7. CONTATTI

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a: Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comune di Trani, via Tenente Morricone n. 2 - 76125 Trani (BT) Tel. 0883.581331; Fax 0883.581402; e-mail: urp@comune.trani.bt.it.

Versione del documento - La prima data di pubblicazione del presente documento coincide con la pubblicazione della delibera di Giunta Comunale di adozione della Social Media Policy sull'Albo pretorio on line del Comune di Trani. Il testo verrà rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

Il presente verbale è stato approvato e sottoscritto nei modi di legge.

^{VICS}
IL SEGRETARIO GENERALE
dott. Leonardo Cioffi Martorano



IL SINDACO
avv. Amedeo Bottaro

N° 186P reg. public.

IL SEGRETARIO GENERALE

ATTESTA

che la presente deliberazione: - 7 LUG 2017 22 LUG 2017
è affissa all'albo Pretorio dal _____ al _____ per
15 giorni consecutivi come prescritto dall'art. 124, 1° comma, del T.U.E.L. approvato
col D.Lgs. 18.8.2000, n. 267, contestualmente comunicata ai Capi Gruppo Consiliari.

Trani, - 7 LUG 2017



^{VICS}
IL SEGRETARIO GENERALE

Il Segretario, visti gli atti d'ufficio,

ATTESTA

che la presente deliberazione:

- è stata dichiarata immediatamente eseguibile: (art. 134 comma 4 del D.lgs. 267 18.8.2000)
 è divenuta esecutiva il _____ decorsi 10 giorni dalla pubblicazione;
(art. 134 comma 3 del D.lgs. 267 18.8.2000)

Trani, - 7 LUG 2017



^{VICS}
IL SEGRETARIO GENERALE