



COMUNE DI TAINO

PROVINCIA DI VARESE

**LINEE GUIDA
PER LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE
DEL COMUNE DI TAINO**

Approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 64 del 23/10/2024

SOMMARIO

Premessa	3
Il quadro normativo	4
Linee programmatiche generali ed obiettivi	4
La rete della comunicazione	4
I contenuti della comunicazione	5
Canali di Comunicazione.....	6
Allegato A – Criteri e modalità per l’utilizzo di sistemi di messaggistica istantanea e social network...	7

Premessa

Le presenti Linee Guida rappresentano uno strumento strategico con il quale viene individuata la programmazione del sistema di comunicazione esterna e interna dell'ente. Vengono indicati gli attori della comunicazione, gli obiettivi da raggiungere, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti per raggiungere tali obiettivi, individuando i metodi di comunicazione in uso nel Comune di Taino.

Un sistema di comunicazione efficace ed efficiente è anche una leva verso l'innovazione dell'intera organizzazione perché consente di migliorare la qualità delle relazioni e il dialogo all'interno e con l'esterno, creando le condizioni che sono necessarie per innescare il meccanismo del miglioramento continuo dei processi e dei servizi. Si rende quindi necessario dotare l'Ente di uno strumento flessibile che, attraverso l'individuazione dei soggetti e degli strumenti di comunicazione consenta all'organizzazione di pianificare, gestire, organizzare le diverse attività, in un sistema organico.

Le Linee Guida sono pertanto lo strumento attraverso il quale questa amministrazione si propone di realizzare un sistema organico finalizzato a facilitare il rapporto con i cittadini, rafforzare il dialogo e renderlo più diretto, accorciando le distanze e scegliendo di utilizzare a pieno gli strumenti di informazione e comunicazione più diffusi e utilizzati dalle persone, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali esistenti e adottandone di nuovi.

Il quadro normativo

Con la redazione delle presenti Linee Guida, il Comune di Taino ha inteso e intende dare piena attuazione alla legge 150/2000 e recepire la Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 7 febbraio 2002, la quale ha rappresentato e rappresenta tutt'ora il principale riconoscimento dell'importanza della comunicazione per le Amministrazioni pubbliche.

In effetti, nell'ambito del vasto processo di riforma della P.A. avviato all'inizio degli anni '90 il Legislatore ha assegnato un ruolo sempre maggiore alla comunicazione per il miglioramento dei rapporti tra amministrazione e cittadino e per l'incremento dell'efficacia dell'azione amministrativa. Già le leggi 142/90 e 241/90 e, in seguito, il D.Lgs. 29/93 hanno orientato l'Amministrazione verso una sempre maggiore "apertura" al cittadino, affermando i principi di trasparenza, pubblicità e semplificazione e introducendo strumenti per garantire la massima conoscenza e partecipazione all'azione amministrativa. Queste tendenze si sono rafforzate ancora di più con le riforme Bassanini e sono infine confluite nella legge 150/2000, che, definendo per la prima volta i criteri ed una disciplina organica delle attività di informazione e comunicazione, ha accelerato un fondamentale percorso di modernizzazione che vede le Amministrazioni dotarsi, secondo i modelli del marketing e della comunicazione d'impresa, di una serie di strumenti per interagire con l'esterno e creare canali interni di informazione.

La comunicazione pubblica è divenuta, quindi, anche per espressa previsione di legge, uno degli snodi fondamentali del processo di innovazione e semplificazione della P.A.

Linee programmatiche generali ed obiettivi

Le presenti Linee Guida si ispirano ad alcune linee programmatiche generali, ciascuna delle quali mira, allo stesso tempo, a rispondere alle esigenze particolari dell'Ente ed a garantire la piena attuazione della disciplina delle attività di informazione e comunicazione posta dalla legge 150/2000. Tali linee programmatiche costituiscono i principi che guidano il Comune per ogni attività di comunicazione e definiscono una cornice di riferimento di carattere generale, nell'ambito della quale vengono poi delineati gli obiettivi specifici e le conseguenti azioni di comunicazione.

Integrazione. Tutte le attività di informazione e comunicazione devono essere coordinate tra loro ed integrate in una strategia di comunicazione unitaria per tutti i Settori e coerente con gli obiettivi generali dell'Ente. L'identità visiva è anche uno degli strumenti messi in campo per superare la frammentarietà, l'improvvisazione, la disomogeneità e la mancanza di cura dei messaggi che talvolta possono venir trasmessi dall'ente, lavorando invece secondo una logica unitaria e non parziale. L'insieme dei messaggi e delle informazioni realizzati dal Comune deve offrire un'immagine unitaria sia all'interno che all'esterno dell'Ente e costituire un'identità condivisa e facilmente riconoscibile.

Interattività. Le iniziative di comunicazione del Comune di Taino privilegiano l'interattività e la pluridirezionalità dei messaggi. Obiettivo è la creazione di un "reticolo" di flussi di comunicazione tra il Comune ed i suoi interlocutori, cioè cittadini, imprese, associazioni ed altri soggetti istituzionali.

Visibilità. Tutte le attività di informazione e comunicazione devono contribuire ad accrescere la visibilità del Comune sul territorio e farne conoscere le attività ed i compiti. L'Ente dovrà essere percepito come interlocutore diretto per il soddisfacimento di bisogni concreti.

Accessibilità. La comunicazione costituisce la "porta d'accesso" per l'attività e la vita istituzionale del Comune. I messaggi e le informazioni prodotti e, in generale, qualsiasi forma di interazione con l'utenza devono essere improntati alla semplicità ed alla chiarezza.

La rete della comunicazione

Il Servizio Comunicazione è parte integrante dell'attività dell'ente: fa capo al Sindaco ed è assegnato al Responsabile del Settore demografico socio culturale.

Ogni settore, per il tramite del proprio Responsabile, partecipa e contribuisce alla comunicazione dell'ente seguendo procedure e standard operativi omogenei, in grado di garantire una comunicazione coerente e costante.

Da un punto di vista organizzativo il sistema della comunicazione dell'ente è così organizzato:

Ufficio Comunicazione

L'ufficio comunicazione coordina il flusso di comunicazione esterna, produce i contenuti per la comunicazione istituzionale e coordina l'attività redazionale degli strumenti di comunicazione, tenendo i rapporti con i media, redige e diffonde i comunicati stampa.

Il Responsabile del Settore Demografico Socio culturale, titolare del servizio, in assenza di idonee professionalità all'interno dell'ente, può affidare a professionisti o società esterne la gestione della comunicazione nominando un Referente alla comunicazione.

Referente alla comunicazione

Il Referente della comunicazione può essere individuato tra i dipendenti dell'Ente o essere un soggetto esterno o società appositamente incaricati.

I Responsabili di ogni settore dell'Ente, o figura da loro individuata, e i componenti degli organi politici hanno il compito di interagire fattivamente con il Referente alla comunicazione in relazione agli ambiti di propria competenza.

Segreteria del Sindaco

Le funzioni sono svolte da personale facente capo all'Ufficio Segreteria dell'Ente.

Si occupa di tutto ciò che riguarda il cerimoniale: protocollo da rispettare per le iniziative di rappresentanza, acquisti occorrenti in occasione di cerimonie (Festa Liberazione 25 aprile, Festa della Repubblica 2 giugno, Festa dell'unità Nazionale e delle Forze Armate 4 novembre, ecc...), predisposizione e recapito inviti, coordina la concessione del patrocinio dell'ente alle iniziative promosse e organizzate da enti terzi e associazioni, verificando il corretto utilizzo dello stemma del Comune, gestisce ed elabora le segnalazioni dei cittadini attraverso un supporto informatico in cui sono inserite le domande dei cittadini pervenute tramite mail, telefono, sportello telematico e social.

I contenuti della comunicazione

- Decisioni, iniziative e attività dell'amministrazione: le decisioni della giunta e le attività del consiglio vengono accompagnate da una comunicazione attiva verso i media e verso i cittadini. Occorre rilevare che, con l'adozione dell'albo pretorio online e la pubblicazione nel sito degli atti amministrativi, gli atti stessi diventano sempre più spesso un veicolo di informazione immediata verso l'esterno.
- Le iniziative istituzionali ricorrenti: cerimonie varie legate a ricorrenze e celebrazioni.
- Gli eventi e le iniziative culturali e sportive: organizzate o patrocinate dal Comune di Taino o da altri enti ed associazioni
- Le campagne di comunicazione legate alle attività e progetti dei vari settori, siano esse permanenti, ricorrenti, oppure una *tantum*.
- Tutte le informazioni di servizio: scadenze (come quelle legate ai tributi, ai contributi, alle iscrizioni e legate a specifiche iniziative come bandi e avvisi pubblici), informazioni di pubblica utilità variazioni o modifiche di orario (degli uffici, dei musei, dell'ecocentro, modifiche alla viabilità o all'erogazione di servizi e utenze, cantieri e lavori pubblici...).
- Trasparenza amministrativa: nella sezione del sito denominata "Amministrazione trasparente" pubblichiamo, raggruppati secondo le indicazioni di legge, i documenti, le informazioni e i dati riguardanti l'organizzazione dell'amministrazione, le attività e le loro modalità di realizzazione.

Canali di Comunicazione

La comunicazione istituzionale utilizza strumenti strategici e funzionali alla creazione di un rapporto di partecipazione e trasparenza tra amministrazione e cittadini.

Saranno utilizzati i seguenti strumenti, alcuni già presenti ed altri da istituire o rinnovare:

- Sito Comune e App Municipium

Contenuti: Informazioni di carattere istituzionale, informazioni utili, avvisi, news.

Attivo dagli anni 2000 il sito istituzionale del Comune di Taino e l'APP Municipium rappresentano il principale spazio informativo e di approfondimento a cui cittadini ed utenti possono fare riferimento. Contiene le informazioni di carattere istituzionale e le informazioni utili.

- Affissioni Esterne di manifesti e Locandine

Contenuti: Eventi locali, comunicazioni istituzionali, iniziative correlate al Comune.

Redazione e stampa di manifesti o locandine affisse nelle bacheche e luoghi pubblici; negli ultimi anni le affissioni sono state sostituite dalla pubblicazione sul sito comunale. La pubblicazione verrà convogliata anche sui social media di nuova istituzione. Andranno redatti con una linea grafica uniforme e con un corretto utilizzo del logo del comune da parte di tutti i settori dell'Ente.

- Comunicati Stampa

Contenuti: Eventi istituzionali, culturali, nuovi progetti.

Note scritte ufficiali emesse dall'Ente. Forniscono ai media tutte le informazioni utili per realizzare articoli su servizi, eventi, iniziative dell'amministrazione e diffondere informazioni di pubblica utilità.

- Social network

Facebook ed Instagram

Contenuti: Coerenti tra i social attivati, con uniformità grafica e testuale con possibilità di inserire post informativi visivamente accattivanti relativi al territorio e alla sua storia, eventi, curiosità e attività del Comune.

- Chat WhatsApp Info Taino

Contenuti: Comunicazioni ufficiali del Comune ed eventi ad esso correlati.

Aperto nel 2020 per diffondere velocemente notizie durante l'emergenza Covid, è attualmente un canale di messaggistica utilizzato per informare in modo semplice e veloce riguardo a notizie di pubblica utilità, eventi in programma, comunicazioni che impattano sulla vita dei cittadini. È monodirezionale verso l'esterno.

- Newsletter

Contenuti: Informazioni, promozione di iniziative ed eventi, comunicazioni Istituzionali.

- Canali social

Utilizzo di altri canali social da integrare a quelli sopra indicati.

L'attivazione di nuovi canali o strumenti comunicativi, aggiuntivi a quelli sopra citati, potrà avvenire dietro atto di indirizzo della Giunta Comunale nel rispetto delle presenti linee guida acquisendo il parere del responsabile della protezione dei dati personali.

Allegato A – Criteri e modalità per l'utilizzo di sistemi di messaggistica istantanea e social network

Oggetto

Il Comune di Taino intende disciplinare l'utilizzo di sistemi di messaggistica istantanea e social network, attraverso una o più piattaforme che presentino le caratteristiche idonee, al fine di trasmettere informazioni e comunicazioni istituzionali, comunicazioni di pubblica utilità e di interesse generale del Comune o per la Cittadinanza, sfruttando la velocità e capillarità dei più popolari e diffusi applicativi allo scopo impiegabili.

Il sistema di messaggistica potrà sfruttare piattaforme di messaggistica istantanea reperibili gratuitamente nel mercato (es. WhatsApp, Telegram, Messenger, ecc.) o essere reso disponibile tramite App dedicate da installare sul proprio dispositivo smartphone o tablet e fornite da società specializzate, nel rispetto della normativa pro tempore vigenti in materia di contratti pubblici. Per quanto concerne i social network, si fa riferimento ai più diffusi quali Facebook, Twitter, Instagram, ecc.

Le informazioni e comunicazioni veicolate tramite le piattaforme in questione potranno avere forma di testo (es. chat, e-mail, notifiche pop-up, post, ecc.) ed essere eventualmente abbinati a immagini, file audio, video o audiovideo, documenti e collegamenti ipertestuali.

Le piattaforme in questione dovranno in ogni caso essere messe a disposizione degli utenti gratuitamente, avendo il solo scopo di rendere più semplice e tempestiva l'informazione e la comunicazione e di raggiungere il maggiore numero possibile di Cittadini, integrando e arricchendo la comunicazione effettuata attraverso il sito internet istituzionale e le bacheche fisiche installate sul territorio comunale.

Nel caso in cui si impieghino piattaforme che utilizzano i numeri telefonici o gli indirizzi e-mail degli utenti che vi si iscrivono:

- le informazioni e comunicazioni dovranno essere inviate dal Comune esclusivamente in modalità broadcast o mailing list, garantendo che nessun utente possa avere accesso al numero di telefono, all'indirizzo e-mail o ad altro dato identificativo di un diverso utente, assicurando la privacy;
- il numero telefonico e l'indirizzo e-mail forniti dagli utenti in sede di adesione al sistema non potranno essere utilizzati per chiamate, messaggi o segnalazioni diverse da quelle a valenza informativa o comunicativa destinate indistintamente alla collettività e dovranno essere salvati nella lista dei contatti identificandoli con codici numerici o alfanumerici.

Contenuti

La presenza del Comune di Taino sui social media ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

- organizzare campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali;
- pubblicare foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Taino o anche solo co-organizzati e/o patrocinati;
- diffondere foto o video inerenti all'attività dell'Amministrazione Comunale che abbiano finalità istituzionali;
- informare la cittadinanza su servizi
- promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- rendere note le decisioni dell'Amministrazione Comunale che siano ritenute di maggiore interesse e utilità per la cittadinanza.

Ogni Responsabile di Settore ha la possibilità di richiedere la pubblicazione, sui profili social, di contenuti di propria competenza, meritevoli di diffusione al pubblico e/o già pubblicizzati nel sito web comunale. La richiesta dovrà essere indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Comunicazione o

suo delegato, corredandola di tutte le informazioni utili inerenti al contenuto per cui viene richiesta la pubblicazione.

È 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, etnia, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 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;
- phishing;
- contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

In nessun caso le piattaforme in questione potranno essere utilizzate per propaganda elettorale e/o per scopi politici e/o per scopi pubblicitari a carattere anche indirettamente lucrativo.

Compete all'insindacabile giudizio del Comune di Taino individuare il contenuto delle informazioni e comunicazioni da diffondere e definire le modalità e le frequenze temporali di diffusione. Il riconoscimento del Patrocinio del Comune di Taino non comporta automaticamente la diffusione tramite le piattaforme in uso al Comune.

Regole di comportamento per gli utenti

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media e della normativa vigente. 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.

Il Comune di Taino non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Le pagine Facebook e Instagram non devono essere considerate come "luogo virtuale" per segnalare disservizi o chiedere informazioni: la segnalazione segue i canali istituzionali tradizionali.

Utilizzo delle piattaforme

Nel momento in cui l'utente, seguendo le istruzioni, aderisce al sistema:

- presta il proprio assenso all'utilizzo del sistema e, qualora questo preveda l'impiego del proprio numero di telefono o del proprio indirizzo e-mail, acconsente all'utilizzo degli stessi da parte del Comune di Taino per le finalità stabilite dal presente provvedimento;
- se previsto dal sistema, acconsente a entrare nella lista dei contatti detenuta dal Comune di Taino e accetta il presente documento in ogni sua parte;
- autorizza il Comune di Taino alla trasmissione delle informazioni e comunicazioni nei termini definiti dal presente documento.

Trattamento dei dati personali

I dati personali eventualmente necessari per l'utilizzo delle piattaforme saranno trattati secondo i principi previsti dal Regolamento UE 2016/679 UE ("Regolamento"), in quanto indispensabili per utilizzare il sistema di informazione e comunicazione.

Il conferimento dei dati si basa sul consenso dell'interessato, che è libero, facoltativo e in ogni momento revocabile.

I dati saranno trattati attraverso procedure automatiche e/o manuali al solo fine di poter erogare le informazioni e comunicazioni nei termini definiti dal presente documento. I trattamenti avverranno mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e tramite l'utilizzo di idonee procedure che evitino il rischio di perdita dei dati, l'accesso non autorizzato, l'uso e la diffusione illeciti.

I dati saranno trattati da soggetti appositamente designati e autorizzati al trattamento. Gli stessi non saranno diffusi e saranno conservati non oltre il tempo di effettuazione del servizio.

Nel caso di disiscrizione di un utente dal servizio a cui aveva precedentemente aderito, tutti i dati a questo riferiti e/o riferibili saranno cancellati.

Nel caso in cui sia possibile in relazione alla specifica piattaforma, i dati necessari per l'utilizzo della stessa saranno completamente anonimizzati, in materia tale da non essere immediatamente riferibili all'interessato.

Per la gestione e/o l'attivazione delle piattaforme il Referente della comunicazione dovrà utilizzare credenziali o utenze fornite del Comune di Taino. In ogni caso, non dovranno esservi confusione o incrocio tra i dati trattati per conto del Comune di Taino e quelli personali del Referente della comunicazione considerato l'eventuale uso promiscuo dei dispositivi. Al termine della propria attività, il Referente della comunicazione dovrà provvedere sotto la sua esclusiva responsabilità alla restituzione di dispositivi eventualmente dati in comodato d'uso dal Comune, delle credenziali e utenze del Comune, astenendosi dall'accedere agli stessi.

Moderazione

È prevista una moderazione, a posteriori, su eventuali contenuti creati dagli utenti (immagini, commenti, ecc.) al fine di regolare comportamenti contrari a quanto previsto dal presente disciplinare e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal Referente della comunicazione che gestisce la/e pagina/e in accordo con il Titolare della pagina.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti in violazione di quanto indicato nel presente disciplinare.

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - il Titolare della pagina si riserva la possibilità, oltre a cancellare i contenuti, di bloccare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante.

Accessibilità e Privacy

Il Comune di Taino non assume alcuna responsabilità circa eventuali danni dipendenti dalla mancata o ritardata diffusione delle informazioni e comunicazioni e dal malfunzionamento dei sistemi a qualsiasi motivo dovuti. Analogamente il Comune di Taino declina ogni responsabilità per eventuali accessi abusivi e illeciti da parte di terzi alle piattaforme impiegate.

I sistemi di messaggistica istantanea e comunicazione social non rappresentano in ogni modo forma di comunicazione vincolante e/o obbligatoria da parte del Comune di Taino verso gli utenti che li adoperano, ma sono esclusivamente volti a rafforzare la partecipazione, la cittadinanza attiva e la trasparenza dell'azione amministrativa.

L'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale www.comune.taino.va.it come previsto dalla normativa vigente.

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la policy di Facebook e Instagram.

In ogni caso, i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno della pagina del Comune di Taino verranno rimossi.

Social media policy

Secondo quanto previsto dal comma 4 dell'art. 11-ter del DPR13 giugno 2023 n. 81 il Comune di Taino ha adottato il Disciplinare per l'utilizzo dei social network da parte dei dipendenti del

Comune di Taino - Allegato al Codice di comportamento per il corretto uso degli strumenti informatici e telematici - approvato con delibera di Giunta comunale n. 102 del 20.12.2023.

Rinvio

Per tutto quanto non previsto dal presente documento, si rinvia ai regolamenti, alle leggi e alle altre normative vincolanti per il Comune di Taino, nonché alle linee guida e atti di soft law delle amministrazioni in materia competenti (es. AGID).