



Comune di Rovereto
Servizio Segreteria generale



Piano della Comunicazione

*Comunicare bene per lavorare meglio
Lavorare bene per comunicare meglio*

MAGGIO 2025

A cura dell'**Ufficio
Comunicazione e
Relazioni con il pubblico**

Con la collaborazione
della dott.ssa **Roberta
Rizzi Bertelli**

Indice

03	Premessa
04	Riferimenti normativi
05	Finalità
06	Obiettivi
07	Attori del piano
09	Destinatari e azioni
10	Strumenti
16	Nuovi strumenti
17	Azioni strategiche - La valutazione
18	Conclusioni



Premessa

Con il presente documento si intende dare organicità e struttura alle attività di comunicazione istituzionale, riconoscendo a tutti gli attori della comunicazione un ruolo chiaro e ben definito.

Il piano della comunicazione è un documento che ha il compito di definire quali obiettivi strategici dell'ente, per la loro importanza o urgenza, vanno individuati per pianificare coerenti programmi di comunicazione.

Il piano ha una doppia valenza:

- di pianificazione strategica, con la declinazione puntuale delle finalità,
- di pianificazione operativa, con la messa a punto delle azioni e degli strumenti.

A Rovereto, con deliberazione di giunta n. 172 di data 27.07.2021 è stato approvato il primo 'Piano della comunicazione' del Comune, con una valenza più di carattere strategico. Anche se l'adozione del piano non è un adempimento obbligatorio per il Comune di Rovereto, risulta fondamentale per migliorare il processo organizzativo dell'Ente.

Con deliberazione n. 59 di data 25 marzo 2025, la Giunta comunale ha approvato il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025/2027, che definisce tra gli obiettivi operativi il progetto 2025/722 'Comunicazione istituzionale', con lo scopo di promuovere l'operato dell'Amministrazione comunale in tutte le sue articolazioni.

Il Piano, in questa fase operativa, declina le azioni, i compiti, le responsabilità e gli strumenti necessari a realizzare una buona comunicazione istituzionale, secondo una modalità 'servente' rispetto ai vari settori dell'amministrazione comunale. Sotto questo profilo sono i vari servizi/assessorati comunali che decidono quali programmi attuare e l'ufficio comunicazione decide come comunicarli.

Il piano, così come redatto, potrà non essere esaustivo, ma rappresenta una base di partenza per costruire le azioni future.

Riferimenti normativi

La normativa di riferimento per la comunicazione istituzionale è la legge 150/2000 'Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni', che assegna all'ente pubblico il compito di informare correttamente il cittadino sul proprio operato, garantendo un buon livello di trasparenza. La stessa legge all'articolo 1, comma 5, contempla, tra le attività a carico degli enti pubblici, anche il compito di promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di interesse pubblico e sociale.

Il Codice dell'Amministrazione digitale (decreto legislativo n. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni) include, tra gli strumenti di comunicazione, anche l'uso dei social media per facilitare il dialogo tra il cittadino/a e Pubblica Amministrazione.

Lo Statuto del Comune di Rovereto, approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 6 di data 7.03.2016, agli articoli 3 e 4, riconosce nell'informazione 'la condizione essenziale per assicurare la partecipazione dei cittadini alla vita sociale e politica e la piena conoscenza dei loro diritti in relazione ai procedimenti amministrativi. I diritti di informazione spettano a tutti coloro che abbiano rapporti con il comune'.

I diritti di informazione e di partecipazione vengono inoltre disciplinati dal Regolamento comunale per l'esercizio dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini, approvato con deliberazione del consiglio comunale n. 24 del 17.09.2013.

Il piano è stato redatto tenendo conto delle norme in vigore e delle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media", curato da Formez PA nel dicembre 2011, all'interno delle quali vengono riportati i vantaggi per l'Amministrazione pubblica di aprirsi all'utilizzo dei social network.



Finalità

Il presupposto per costruire una corretta comunicazione istituzionale è quello di definire le finalità che sono:

1. Informare

Garantire il diritto di informazione e di accesso ai servizi da parte di tutti (cittadini, imprese, altre istituzioni);

2. Sensibilizzare

Sensibilizzare l'opinione pubblica in merito a determinate tematiche;

3. Spiegare

Spiegare il senso dell'agire amministrativo, attraverso il dialogo e la trasparenza dei processi decisionali;

4. Valutare

Consentire ai cittadini di valutare i servizi resi dall'Amministrazione comunale;

5. Appartenere

Agevolare il senso di appartenenza ad una comunità;

6. Comunicare

Favorire la comunicazione interna all'ente comunale.

Informare

Sensibilizzare

Spiegare

Valutare

Appartenere

Comunicare

Obiettivi

Nel concreto il piano mira a:

1. supportare gli organi politici a trasmettere le strategie politiche, in sintonia con quanto descritto dalle Linee programmatiche del/della Sindaco/a in carica;
2. uniformare, anche attraverso una linea grafica unitaria, coerente, efficace e riconoscibile, le comunicazioni, fissando un metodo di lavoro puntuale e costante;
3. definire gli strumenti (come comunicare, con quale messaggio, con quali canali, con quale budget);
4. comunicare qualità, valorizzare quanto vi è di positivo nella città, in termine di servizi per il cittadino, spazi, strutture (es. la qualità degli impianti sportivi);
5. coinvolgere e interessare i pubblici influenti, cioè gli opinion leader, per costruire un dialogo che sia il più possibile costruttivo, fissando degli incontri periodici con i vari interlocutori;
6. curare l'aspetto della trasparenza amministrativa, tradotta come obiettivo più che come compito.



Attori

La gestione e l'attuazione del piano è affidata in primo luogo a chi detiene la responsabilità formale della comunicazione, ovvero al Servizio Segreteria generale per il tramite dell'Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico, e ai dirigenti comunali, in quanto ogni servizio comunale promuove le proprie attività con progetti di comunicazione specifici.

Una buona gestione del piano non può prescindere da una buona organizzazione interna, per tale motivo è necessario il coinvolgimento di tutti i servizi comunali e lo scambio deve essere continuo. L'abilità è nel saper pianificare e controllare le attività di un progetto ed indirizzare tutte le risorse disponibili al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, nel rispetto dei tempi e dei costi pianificati, riducendo al massimo il rischio di fallimento e di progetti teorici che non si traducono in azioni concrete. E' necessario un buon lavoro di squadra affinché la comunicazione diventi trasversale e integrata.

Attori interni

Sono coinvolti, oltre allo staff dell'Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico:

- tutti i servizi comunali, in particolar modo i dirigenti e i capiufficio,
- gli organi comunali (sindaca, giunta, presidente del consiglio) e le circoscrizioni, anche tramite il/la consigliere/a o assessore delegato,
- la redazione centrale del sito istituzionale, composta da operatori del Servizio Informatica, da operatori dell'URP, da operatori delegati dal segretario generale per la sezione Amministrazione trasparente,
- le redazioni dei siti tematici istituzionali (biblioteca civica, teatro R. Zandonai, Roveretogiovani, redattori ViviRovereto, scuola musicale, ufficio istruzione, altre potenzialmente coinvolgibili) che si occupano della promozione attraverso il sito tematico e le pagine social.

Attori esterni

Per realizzare una comunicazione il più possibile integrata, è necessaria la collaborazione con i referenti della comunicazione delle altre istituzioni pubbliche, dei gestori dei pubblici servizi, delle aziende partecipate, delle associazioni e organismi privati, di gruppi spontanei e informali di cittadini che possono avvalersi di un portavoce. Riportiamo in elenco gli attori principali:

Denominazione

Provincia Autonoma di Trento

Comunità della Vallagarina

Azienda di promozione turistica

Società Multiservizi SMR

Dolomiti Energia Holding, Dolomiti Ambiente srl, Novareti SpA

Referenti progetti di rilievo (ad es. Progetto europeo Station for Transformation)

Trentino Trasporti

Azienda Provinciale per i servizi sanitari

Associazioni di categoria

Scuole e università

Gestori di impianti sportivi

Musei cittadini (Fondazione Campana, MITAG, MART, Casa Rosmini, Museo civico)

Associazioni di volontariato (inclusi Vigili del Fuoco volontari, fondazioni, ETS)

Altri soggetti istituzionali e non

Al fine di garantire una più possibile completa e tempestiva comunicazione ai cittadini, il dialogo con questi interlocutori dovrà essere mantenuto costante e qualificato. Nella stesura del piano editoriale dovranno essere coinvolti e sentiti periodicamente tutti gli interlocutori, anche per il tramite dei servizi comunali.

Destinatari

I destinatari del piano sono:

- i cittadini, i turisti, le imprese, le associazioni e tutti i potenziali fruitori dei servizi comunali e delle risorse della città;
 - i mass media
 - i portatori di interesse.
-

Azioni

Le attività comprese nel piano devono riguardare:

1. iniziative, eventi, progetti, decisioni, documenti dell'Amministrazione comunale;
2. informazioni utili per l'accesso ai servizi (bandi, modulistica, richieste di contributo, ecc);
3. informazioni di pubblica utilità, anche non promosse dall'Amministrazione comunale (allerte meteo, iniziative legate alla sicurezza, sensibilizzazione su temi vari);
4. progetti di partecipazione pubblica (elezioni, referendum, consulte ecc) purché di natura istituzionale;
5. eventi cittadini finalizzati ad informare sull'operato dell'Amministrazione comunale (ad es. open day).

Strumenti

Gli operatori addetti alla comunicazione istituzionale e gli amministratori possono avvalersi di differenziati strumenti di comunicazione, dai più tradizionali ai più innovativi, ma non devono prescindere da analizzarne la ricaduta dell'utilizzo in termini di risorse umane e finanziarie. E' auspicabile una valutazione sui servizi resi piuttosto che parcellizzare le attività senza misurarne l'efficacia. L'attività di analisi dei dati riferiti alle statistiche di accesso alle piattaforme e agli insights dei social media risultano fondamentali per orientare l'attività del team di comunicazione.

Si elencano qui di seguito i vari strumenti di comunicazione, sia già in uso che previsti in futuro:

Attualmente in uso

Siti web istituzionali: il sito istituzionale www.comune.rovereto.tn.it e i siti tematici del teatro R. Zandonai www.teatro-zandonai.it, della biblioteca civica G. Tartarotti www.bibliotecacivica.rovereto.tn.it, della scuola musicale www.scuolamusicale.rovereto.tn.it, delle politiche giovanili (aggiornamento affidato al Piano Giovani di zona) <https://www.roveretogiovani.it/>

E' importante tener aggiornati i siti istituzionali, che rappresentano un contenitore completo e articolato delle attività dell'Amministrazione.

Comunicati stampa e conferenze stampa: si tratta di note diffuse e di incontri convocati dall'addetto stampa, che ha la qualifica di giornalista regolarmente iscritto all'albo professionale dei giornalisti. La discrezionalità in merito all'opportunità di organizzare conferenze stampa spetta al giornalista in carica, in accordo con l'Amministratore o con il dirigente di riferimento. Nel caso di acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa a fini di comunicazione istituzionale deve essere rispettata la proporzione di spesa, prevista dalla vigente normativa, tra gli spazi acquistati sull'emittenza privata televisiva e radiofonica locale e gli spazi acquisiti su giornali quotidiani e periodici locali. Potranno essere messe a punto, per le conferenze stampa, le modalità live presenti nei social, per facilitare la partecipazione.

Incontri pubblici (dirette del consiglio comunale, eventi pubblici, incontri circoscrizionali, open day per visitare le strutture e i servizi).

Ufficio Relazioni con il pubblico URP e uffici comunali delle varie sedi: gli uffici forniscono le informazioni, raccolgono i suggerimenti dei cittadini, costruiscono con i cittadini un rapporto personale diretto. Gli uffici si servono spesso dell'utilizzo di mail istituzionali per comunicare con i cittadini, è importante il presidio costante sia della mail centrale urp@ che di tutte le mail istituzionali dei vari servizi. E' prevista la messa a punto di un applicativo per le segnalazioni con un'interfaccia esterno (attuabile o tramite app o tramite numero di cellulare dedicato) per l'invio delle segnalazioni da parte dei cittadini.

Canali social: i social network permettono di attivare meccanismi di collaborazione tra Amministrazione e cittadini, stimolando la cittadinanza attiva e la partecipazione. Gli spazi social rappresentano una **nuova 'piazza'** per informare e comunicare con i cittadini, per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il loro livello di soddisfazione.

Essere in Rete per il Comune di Rovereto significa attuare un cambiamento culturale profondo che coinvolge non solo le modalità di erogazione dei servizi ma soprattutto le modalità di relazione con il cittadino/a. Tutto ciò implica un forte impegno, apertura al cambiamento, formazione del personale, capacità di ascolto e di dialogo, desiderio di interazione, continuità e perseveranza nel costruire un costante processo di interazione.

La presenza sui Social Network non è obbligatoria per gli enti pubblici ma l'Amministrazione comunale di Rovereto la ritiene necessaria per:

- raggiungere i cittadini con maggior semplicità ed efficacia,
- comunicare con il target dei giovani,
- conseguire maggiori risultati a parità di spesa,
- poter monitorare le opinioni dei cittadini sui temi affrontati dall'Amministrazione,
- incrementare la fiducia e il dialogo.
- valorizzare e rilanciare i contenuti già presenti sui siti Web del Comune.

I canali utilizzati dall'Amministrazione comunale attualmente sono:

- Facebook,
- Instagram,
- Tik Tok, in uso solo presso la Biblioteca civica
- YouTube, per la pubblicazione di video istituzionali prodotti dall'Amministrazione comunale o per conto della stessa.

I messaggi devono essere chiari e semplici, e, di norma, non superare i 150 caratteri, i video dovrebbero attirare l'attenzione nei primi 3 secondi e dovrebbero essere messi dei sottotitoli per aiutare la visualizzazione.

Lo stile comunicativo sui canali social è solitamente più di tipo informale, snello, meno burocratico e può contemplare un fine educativo, informativo, di intrattenimento (target turisti).

Accanto alle comunicazioni istituzionali è opportuno realizzare campagne promozionali che tengano conto degli aspetti emozionali della comunicazione social (ad es. ROVERETO P(i)ACE).

La gestione dei canali richiede un presidio costante, personale dedicato e una preparazione professionale specifica.

Non si esclude la possibilità di dotarsi di personale specializzato in media social manager.

In aggiunta al personale assegnato, importante risulta il supporto di giovani studenti provenienti dagli istituti superiori, che possano cimentarsi nelle varie attività e produrre materiali innovativi e accattivanti. A tale proposito i progetti di alternanza scuola lavoro e il servizio civile risultano essere strumenti adeguati per valorizzare la realtà giovanile, più predisposta alla comunicazione social.

Attualmente sono attivi i seguenti canali:

Social media	Tipologia pagina	Ufficio di riferimento
Facebook	Profilo – pagina istituzionale del Comune di Rovereto https://www.facebook.com/comunedirovereto	Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico
	Profilo Biblioteca civica G. Tartarotti https://www.facebook.com/BibliotecaCivicaTartarotti	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
	Profilo Rovereto&Comics https://www.facebook.com/RoveretoComics/	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
	Profili Circoscrizioni 2^ Rovereto Nord 3^ Borgo Sacco S. Giorgio 5^ Lizzana Mori Ferrovia	Ufficio Decentramento, Presidenti di Circoscrizione o delegati
	Profilo Teatro Zandonai https://www.facebook.com/teatrozandonai/	Ufficio Turismo e grandi eventi
TOTALE		n. 7 pagine

Social media	Tipologia pagina	Ufficio di riferimento
Instagram	Profilo – pagina istituzionale del Comune di Rovereto https://www.instagram.com/comunerovereto/	Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico
	Profilo Biblioteca civica G.Tartarotti https://www.instagram.com/biblioteca_civica_tartarotti/	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
	Profilo Rovereto&Comics https://www.instagram.com/rovereto_comics/	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
Tik Tok	Profilo Biblioteca civica G. Tartarotti https://www.tiktok.com/@biblioteca_tartarotti	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
TOTALE		n. 4 pagine

Social media	Tipologia pagina	Ufficio di riferimento
You tube	Canale istituzionale Comune di Rovereto	Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico
	Canale della Biblioteca civica G. Tartarotti https://www.youtube.com/@biblioteca_civica_tartarotti	Ufficio Gestione risorse della biblioteca
TOTALE		n. 2 pagine

Nuovi strumenti

Pubblicazioni sia on line che cartacee (notiziari, infoflash) il notiziario comunale potrà essere realizzato in una forma più snella, da veicolare digitalmente.

Va evidenziato come negli ultimi anni si assista ad un proliferare immenso di informazioni, il cittadino risulta spesso confuso, non sa come selezionare ciò che arriva da più canali, quando si rivolge al Comune spesso ha prima consultato il web. Risulta pertanto utile bonificare le informazioni, creando dei brevi documenti (Infoflash) che possano fare ordine e riportare alla correttezza e serietà dei contenuti.

Apertura nuovo canale WhatsApp, (strumento più attuale e dinamico rispetto alle news letter) il canale è una funzione di broadcast unilaterale facoltativa all'interno di WhatsApp, diversa dai messaggi privati, progettata per aiutare gli utenti a seguire le informazioni provenienti da persone e organizzazioni importanti per loro.

Il cittadino attraverso un numero definito ha la possibilità di iscriversi e di ricevere tutte le comunicazioni dell'Amministrazione comunale.

In questa prima fase di attivazione si punterà su messaggi di promozione, che veicolano comunicazioni monodirezionali, inclusi i messaggi di pubblica utilità e su messaggi di persuasione, che cercano di orientare il cittadino verso un determinato punto di vista (es. attenzione per l'ambiente).

Inizialmente l'attivazione di questo nuovo servizio è prevista:

- per la comunicazione centralizzata, a cura dell'Ufficio comunicazione e relazioni con il pubblico, canale denominato "Rovereto Informa",
- per la biblioteca civica, per veicolare i servizi e gli eventi.

Sviluppo mappe tematiche digitali: in collaborazione con il Servizio Informatica è prevista l'implementazione sul sito web istituzionale di mappe digitali utili ai cittadini per capire l'operato dell'Amministrazione comunale, per conoscere meglio i servizi resi e le opportunità che la città offre (ad esempio mappa lavori pubblici).

Tutti questi strumenti devono integrarsi fra loro, la comunicazione va allineata e programmata in modo da dare al cittadino un servizio puntuale ed efficace.

Azioni strategiche

Per l'implementazione dell'attività

- **Costruire un piano editoriale condiviso** a livello trasversale con tutti gli interlocutori interni della comunicazione, utile ad organizzare l'attività di comunicazione, la pianificazione editoriale includerà sia comunicazioni estemporanee che programmate, il piano potrà essere accompagnato da un calendario editoriale;
- **Distribuire i compiti, lavorare in squadra** (deve essere chiaro chi fa cosa, definire chi sostituisce chi in caso di assenza);
- **Fare formazione** (gli operatori che utilizzano gli strumenti di comunicazione devono essere formati e supportati);
- **Avere attenzione nell'uso del linguaggio e delle immagini** che devono essere il più possibile inclusivi, al fine di garantire il rispetto dei diritti e della dignità delle persone;
- **Definire delle linee guida** che definiscano la modalità d'uso del logo istituzionale, attualmente non sempre esposto in maniera corretta. I materiali e la veste grafica dei documenti in uscita dovrebbero avere un unico stile, al fine di facilitare i destinatari a riconoscere l'ente. Verrà realizzata una 'Remise en forme' degli strumenti in uso, per qualificare ancor più l'immagine dell'ente;
- **Analizzare nuovi strumenti di comunicazione e di partecipazione**, da attuare dopo la messa a regime delle attività sopra descritte.

La valutazione

Come per ogni attività, anche la comunicazione può e deve essere sottoposta a rendicontazione. La valutazione va fatta basandosi sugli strumenti e sulle risorse umane a disposizione dell'Amministrazione comunale.

Rispetto agli strumenti di comunicazione digitali, utili possono essere le statistiche di accesso dei siti istituzionali e gli insight delle pagine social.

Conclusioni

La comunicazione istituzionale è un percorso in continua evoluzione, il piano rappresenta un documento di base, sul quale va costruito un processo strutturato, flessibile e adattabile alle continue sollecitazioni e ai cambiamenti, presenti e futuri, che la nostra comunità ci rappresenta.



Documenti allegati al piano

Titolo allegato	Breve descrizione
Social Media Policy interna	le regole di comportamento ai quali i redattori che operano sui vari siti e piattaforme devono attenersi
Social Media Policy esterna	per la gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento degli utenti

Social media policy interna

Tale documento disciplina le modalità di accesso e l'utilizzo dei Social Media da parte dei dipendenti dell'Amministrazione comunale.

Il Codice di comportamento dei dipendenti comunali, adottato con deliberazione della Giunta comunale n. 303 di data 20 dicembre 2022, precisa che:

Art. 10 bis – Utilizzo delle tecnologie informatiche, dei mezzi di informazione e social media

1. Il dipendente utilizza le risorse, i sistemi e le tecnologie informatiche messe a disposizione dall'amministrazione nel rispetto delle prescrizioni impartite, con particolare riferimento alle norme poste a garanzia della sicurezza dei sistemi informatici e della tutela dei dati personali.
2. Nei rapporti con i mezzi di informazione, anche in via occasionale e informale, il dipendente non menziona l'amministrazione di appartenenza, se non espressamente autorizzato.
3. Il dipendente incaricato, anche in via non esclusiva o stabile, di intrattenere rapporti con i mezzi di informazione spendendo il nome dell'amministrazione, deve informare la sua condotta ai doveri di verità, correttezza e trasparenza; deve utilizzare un linguaggio adeguato, contenuto, non volgare né offensivo e tutelare in ogni occasione l'immagine dell'amministrazione.
4. Il dipendente incaricato, anche in via non esclusiva o stabile, di gestire i profili dell'amministrazione su piattaforme di social media, usa sempre un linguaggio adeguato, contenuto, non volgare né offensivo, sia nelle comunicazioni visibili al pubblico che nelle comunicazioni private o riservate. Si astiene dal postare, condividere, commentare o approvare contenuti volgari, offensivi, discriminatori o lesivi della dignità umana. Nella realizzazione di comunicazioni visibili al pubblico, si attiene alla normativa in materia di tutela della proprietà intellettuale e indica sempre, in modo esplicito, la provenienza dei contenuti testuali o multimediali utilizzati, nonché tutti i soggetti titolari di diritti patrimoniali o morali sugli stessi; tutela, inoltre, la riservatezza dei dati personali.
5. Il dipendente, nell'utilizzo dei social media, evita in qualunque modo di ingenerare confusione tra il proprio profilo privato e i profili ufficiali dell'amministrazione. In particolare, non utilizza come immagine del profilo o di intestazione i simboli o gli emblemi anche non ufficiali dell'amministrazione.
6. Nel caso in cui il dipendente, nei propri profili privati, menzioni la sua appartenenza all'amministrazione, deve attenersi in ogni sua comunicazione a un linguaggio adeguato, contenuto, non volgare né offensivo; deve astenersi dal postare, condividere, commentare o approvare contenuti volgari, offensivi, discriminatori, lesivi della dignità umana e dell'immagine dell'amministrazione.

Art. 12 - Rapporti con il pubblico

1. Il dipendente*omissis* Opera con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche, ai messaggi di posta elettronica e a messaggi su social media o tramite sistemi informatici o telematici, opera nella maniera più cortese, completa e accurata possibile. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato al funzionario o ufficio competente della medesima amministrazione.

Per quanto riguarda le modalità di utilizzo dei sistemi informatici di rete, le piattaforme social, l'uso di cellulari aziendali vale quanto previsto dal "Disciplinare misure di sicurezza tecniche e organizzative e di utilizzo dei dispositivi informatici, internet e posta elettronica" approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 222 di data 17.10.2023.

L'Ufficio Comunicazione conserva agli atti un elenco degli operatori incaricati dai Dirigenti alle attività di comunicazione, in particolare per quanto concerne la pubblicazione sui siti istituzionali e sulle pagine social.

Per quanto riguarda le abilitazioni vale quanto previsto dal disciplinare in materia di credenziali di accesso e abilitazioni.

In sintesi l'operatore incaricato si occupa di:

- presidiare i flussi informativi e comunicativi interni ed esterni, in conformità alle disposizioni comunali in vigore,
- gestisce, con i rispettivi gradi di responsabilità, il sito e le pagine web istituzionali, con attenzione alla tutela dei dati personali,
- aggiorna, su indicazione del dirigente la sezione "Amministrazione Trasparente",
- collabora alla redazione del piano editoriale.

In caso di nuovo incarico, di cessazione o di sostituzione è il Dirigente a doverne dare comunicazione all'Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico.

Social media policy esterna

Per la gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento degli utenti.

Oggetto

Le social media policy del Comune di Rovereto definiscono le modalità di gestione e di interazione con le pagine e i canali social istituzionali, le regole di comportamento e i principi che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Rovereto.

Il documento è rivolto ai cittadini ed è pubblicato sul sito web istituzionale del Comune di Rovereto e raggiungibile anche tramite l'apposita sezione all'interno dei profili social istituzionali.

Tale documento si applica sia ai canali social media attualmente utilizzati e a eventuali altri canali attuabili in futuro.

Finalità e principi generali

Il Comune di Rovereto utilizza le pagine istituzionali social in coerenza con le proprie funzioni e obiettivi. Il Comune utilizza i social media, individuati dalla Giunta comunale, per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo sulle tematiche riguardanti il territorio amministrato, la cultura e lo sviluppo sociale della comunità locale. In questi spazi e con queste attività, l'Ente persegue esclusivamente finalità istituzionali e di interesse generale.

Lo scopo è comunicare e interagire con i cittadini, al fine di divulgare le informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio e l'immagine dell'Ente.

Le pagine istituzionali social hanno lo stemma ufficiale del Comune come immagine del profilo o l'immagine (logo) che riconosce la struttura di appartenenza. Tutte le altre pagine e gruppi, che fanno riferimento al Comune di Rovereto nel nome e nell'immagine, si intendono aperte spontaneamente da cittadini e non sono gestite dal Comune. L'Amministrazione non si assume la responsabilità della veridicità e della correttezza delle informazioni e dei contenuti pubblicati su tali canali non istituzionali.

Adesione alla social media policy

Gli utenti che entrano in contatto con le pagine istituzionali dei social network del Comune di Rovereto, intervenendo o partecipando in qualsiasi modo, aderiscono automaticamente alle regole dettate dal presente documento e alle condizioni generali delle piattaforme stesse.

Contenuti

Sulle pagine istituzionali social del Comune di Rovereto sono contenute informazioni su iniziative, servizi e attività, attraverso la pubblicazione di testi, documentazione audiovisiva e fotografica, anche in condivisione con altre pagine istituzionali tematiche, nel rispetto della disciplina sul diritto di autore.

Le pubblicazioni possono trattare: notizie di pubblica utilità, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, informazioni istituzionali su bandi, servizi, eventi, promozione e valorizzazione del territorio e qualunque altra informazione, con l'obiettivo di tenere informati, aggiornati e coinvolti i cittadini.

I dati personali oggetto di pubblicazione possono riguardare persone coinvolte negli eventi organizzati dal Comune di Rovereto, tra cui immagini o video relativi alle iniziative realizzate in luogo pubblico o aperti al pubblico, patrocinati dal Comune o dalle associazioni del territorio, nonché in occasione di mostre, sagre ed iniziative delle istituzioni scolastiche. I dati personali rimangono pubblicati solamente per il tempo strettamente necessario alla promozione dell'evento o dell'iniziativa o, comunque, per un periodo massimo stabilito dalla normativa specifica riferita alla pubblicazione e alla tutela della privacy.

Il Comune di Rovereto non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva di rimuovere:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Comune di Rovereto;
- contenuti di propaganda politica, sindacale o religiosa;
- contenuti pubblicitari o a scopo di lucro;
- informazioni riservate, quali la corrispondenza;
- informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- dati di categoria particolare e relativi a condanne penali e reati di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento europeo 2016/679.

Regole di moderazione e gestione

Le pagine social istituzionali del Comune di Rovereto sono moderate e gestite di norma negli orari di servizio dal personale addetto che è l'unico titolato alla pubblicazione dei post. Tutti gli utenti possono interagire con le pagine attraverso commenti, messaggi privati, manifestare il proprio gradimento e condividerne, laddove consentito i contenuti pubblicati dal Comune di Rovereto su altre pagine o altre piattaforme.

Non è prevista una moderazione preventiva dei commenti degli utenti, ma avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e modi compatibili con gli orari e gli impegni di servizio, di eventuali comportamenti contrari alle regole d'utilizzo, alle regole generali di decoro delle piattaforme, nonché alla rimozione di comportamenti e linguaggi illeciti, che potranno essere segnalati all'Autorità giudiziaria. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.

Allo stesso scopo è previsto, ove disponibile, l'utilizzo di filtri predisposti dalle piattaforme, che comportano una limitazione alla pubblicazione di commenti degli utenti che utilizzano linguaggi illeciti, contrari alle regole d'uso dei social media, contrari alle regole generali di decoro delle piattaforme.

I commenti e i contenuti inseriti dagli utenti sotto i post pubblicati nelle pagine social istituzionali oppure sotto quelli condivisi altrove, rappresentano l'opinione personale dei cittadini singoli o associati e non quella dell'Ente, i quali ne sono personalmente responsabili. In caso di violazioni ripetute o mancato rispetto delle regole contenute nel presente regolamento, gli utenti potranno essere bloccati e, nei casi più gravi, segnalati agli amministratori delle piattaforme ed eventualmente all'Autorità giudiziaria.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni e reclami è l'Ufficio Relazioni con il pubblico URP.

Regole di utilizzo e di comportamento

Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo, gli utenti sono tenuti a rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine social istituzionali:

- esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
- riportare fatti verificabili e veritieri;
- non riferirsi a fatti o informazioni che ledano la privacy delle persone o contengano dati personali;
- non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di netiquette (buona educazione sul web);
- non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
- non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune di Rovereto non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Per maggiori informazioni è opportuno consultare i termini di servizio presenti nella piattaforma al momento della registrazione.

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

I social media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto che sono disponibili sul sito del Comune (www.comune.rovereto.tn.it mail urp@comune.rovereto.tn.it pec comunerovereto.tn@legalmail.t) e non possono essere utilizzati per l'inoltro di istanze, domande o modulistica.

Le pagine social istituzionali dell'Ente non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti.

I canali social istituzionali non sono strumenti diretti alla raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet, ecc). La moderazione potrà essere realizzata a posteriori per riprendere eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questo documento e dalla normativa in vigore.

Possono essere sottoposti a moderazione e se necessario rimossi senza avviso i seguenti messaggi creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto all'attività dell'Ente;
- contenenti dati personali propri o di terzi, o che violano la privacy;
- inseriti ripetutamente solo per disturbare o provocare il pubblico;
- pubblicitari o di promozione di attività commerciali, di prodotti e servizi con fini di lucro e non attinenti con le finalità istituzionali del Comune;
- che violano le norme sul diritto d'autore (copyright) o che utilizzano in maniera impropria un marchio registrato;
- con fine elettorale o di propaganda;
- contenenti: insulti, con linguaggio inappropriato, minacce, messaggi discriminatori o che violano i diritti umani, allarmistici, ingannevoli.

Protezione dei dati personali

Il Comune di Rovereto, nel mettere a disposizione sui propri canali social e web istituzionali atti e/o documenti amministrativi contenenti dati personali, a norma dell'art. 5, par. 1 del Regolamento UE 2016/679 è tenuto ad osservare il principio di liceità, correttezza e trasparenza nei confronti degli interessati, nonché a garantire che i dati personali pubblicati siano esatti e aggiornati (principio di esattezza) e a verificare che i dati personali siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati (principio di minimizzazione dei dati).

Il Comune di Rovereto garantisce un'adeguata sicurezza dei dati personali trattati tramite i canali di comunicazione istituzionale, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali (integrità e riservatezza); a tale fine si dota di adeguate misure di sicurezza informatiche e organizzative a norma dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679 e di una procedura di violazione di dati personali a norma dell'art. 33 del Regolamento UE 2016/679.

Sul sito web è presente una informativa specifica ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 in cui sono descritti i trattamenti di dati personali effettuati dall'Ente.

Contatti

Comune di Rovereto, Servizio Segreteria generale, Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico – comunicazione@comune.rovereto.tn.it