



LINEE GUIDA PER L'IMPLEMENTAZIONE DI UN SISTEMA GENERALE DI COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE E CO-PROGETTAZIONE PER IL COMUNE DI SANGANO

Sommario

TITOLO I	3
PRINCIPI GENERALI	3
1. Obiettivi dell'Amministrazione e ambito di applicazione	3
2. Principi e finalità applicabili alla gestione dei canali di comunicazione digitali	4
3. Organi di gestione dei canali di comunicazione istituzionali	5
4. Norme generali di pubblicazione digitale	5
5. Impegno di non aggravamento delle attività degli Uffici	6
TITOLO II	7
WEB E NEWSLETTER	7
6. Piattaforma WEB	7
7. Newsletter istituzionale	8
8. Tabelloni informativi digitali	9
TITOLO III	9
CANALI SOCIAL	9
9. Attivazione e supervisione dei canali social	9
10. Gestione di profili istituzionali	10
11. Contenuti trattati sui social network	10
12. Uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali	12
13. Altri canali di comunicazione	12
TITOLO IV	12
MESSAGGISTICA ISTANTANEA	12
14. Canale broadcast whatsapp	12
15. Attivazione e caratteristiche del servizio	13
16. Modalità di iscrizione e cancellazione dal servizio	13
TITOLO V	14
PERIODICO CARTACEO	14
17. Finalità del periodico cartaceo "Sangano Notizie"	14



18. Direzione editoriale e scientifica	14
TITOLO VI	15
PERCORSI DI PARTECIPAZIONE E CO-PROGETTAZIONE	15
19. Partecipazione della Comunità alle attività dell'Amministrazione.....	15
20. Incontri periodici di informazione	15
21. Attivazione di percorsi partecipativi e di social engagement	16
22. Regole di gestione dei percorsi di partecipazione e/o co-progettazione	16
23. Patto di collaborazione	16
24. Risultati.....	17
TITOLO VII.....	17
DISPOSIZIONI FINALI.....	17
25. Tutela dei dati personali.....	17
26. Modifiche alle Linee Guida	18



*

TITOLO I PRINCIPI GENERALI

1. Obiettivi dell'Amministrazione e ambito di applicazione

1.1. L'Amministrazione comunale pone, tra i suoi obiettivi prioritari, il miglioramento e l'ampliamento degli strumenti di comunicazione e di partecipazione istituzionali a favore dell'intera Comunità.

1.2. In particolare, secondo quanto espressamente indicato nelle linee programmatiche 2024-2029, sono considerati obiettivi prioritari dell'Amministrazione:

- migliorare e potenziare la comunicazione con i cittadini, con maggiore attenzione alla divulgazione delle informazioni sulle azioni avviate dal Comune;
- favorire la massima trasparenza del proprio operato, anche attraverso l'uso migliore e più efficiente di tutti gli strumenti di comunicazione a disposizione, senza escluderne alcuno;
- innovare e rafforzare l'uso e la fruizione della newsletter comunale, anche prevedendo app e strumenti digitali dedicati all'informazione dei cittadini;
- mantenere, salvo future differenti valutazioni, il ricorso a strumenti di comunicazione cartacea, come il giornalino periodico e i volantini, per soddisfare le esigenze informative di tutti i cittadini in base alle loro legittime inclinazioni;
- rafforzare lo sportello di comunicazione diretta con il Sindaco e gli assessori, mediante la predisposizione di orari predefiniti;
- sviluppare forme di partecipazione della cittadinanza all'amministrazione dell'Ente e di co-progettazione, anche attraverso la previsione di Living Lab tematici, temporanei o permanenti, su argomenti rilevanti per Sangano e/o proposti dalla Comunità stessa;
- garantire momenti di confronto periodici tra Comune e cittadini;
- organizzare incontri didattici periodici con le scuole sui temi della democrazia e della partecipazione attiva;
- promuovere iniziative digitali, al fine di favorire la nascita di una rete, anche virtuale, tra abitanti ed esercenti commerciali di Sangano;
- sviluppare forme di "cittadinanza digitale", anche con la creazione di consultazioni pubbliche online su temi di interesse generale;
- promuovere interventi di innovazione digitale per la raccolta costante di informazioni sulla qualità dei servizi offerti.

1.3. Al fine di perseguire efficacemente gli obiettivi così individuati, l'Amministrazione ritiene opportuno dotarsi delle presenti Linee Guida, allo scopo di disciplinare le modalità di utilizzo e gestione degli strumenti di comunicazione attivati.

1.4. In particolare, l'Amministrazione intende disciplinare le azioni che verranno adottate per il quinquennio di mandato con riferimento ai seguenti strumenti di comunicazione digitale, che formano oggetto delle presenti Linee Guida:

- Piattaforma WEB



- Newsletter
- Canali social e podcast
- Tabelloni informativi digitali
- Canale whatsapp

1.5. Inoltre, al fine di perseguire gli obiettivi individuati nel già citato documento programmatico, l'Amministrazione ritiene opportuno dettare linee generali anche per la pubblicazione del periodico cartaceo già esistente e per la realizzazione di percorsi di partecipazione e di co-progettazione aperti all'intera Comunità e finalizzati a migliorare il coinvolgimento dei cittadini nella definizione delle linee di intervento e delle principali azioni di governo dell'Ente.

2. Principi e finalità applicabili alla gestione dei canali di comunicazione digitali

2.1. Il Comune riconosce la *web* e i *new media* tra gli strumenti principali per il perseguimento di una più efficace informazione e di una più adeguata comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di un più ampio dialogo con i cittadini, anche al fine di rispondere adeguatamente ai doveri previsti dall'art. 1, co. 5, L. n. 150/2000 s.m., secondo cui le attività di informazione e di comunicazione devono essere finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

2.2. I contenuti diffusi dall'Amministrazione, attraverso i canali social, non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendersi come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi. I profili istituzionali aperti sui canali social dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e nel rispetto delle funzioni e degli obiettivi fondamentali dell'Ente.

2.3. Al contempo, i social media non devono essere considerati dai cittadini come canali di assistenza o comunicazione istituzionale con gli uffici: eventuali richieste di intervento o segnalazioni di problemi riguardanti il Comune devono continuare ad essere inviate agli uffici competenti tramite i canali ufficiali.

2.4. L'Amministrazione e gli Uffici comunali non possono essere ritenuti responsabili per la mancata risposta a comunicazioni e/o segnalazioni di problemi ove queste siano avvenute



utilizzando canali social e non i contatti espressamente pubblicati sul sito istituzionale del Comune (www.comune.sangano.to.it).

2.5. La scelta dell'Amministrazione di intervenire direttamente nella gestione degli account relativi ai principali social network nasce anche dall'esigenza di garantire un migliore controllo sulla veridicità delle informazioni condivise, aventi ad oggetto azioni istituzionali, con ciò contribuendo a ridurre il propagare in rete di fenomeni di hating e di fake news.

3. Organi di gestione dei canali di comunicazione istituzionali

3.1. Il responsabile dell'intero sistema di comunicazione dell'Ente è il Sindaco, che potrà farsi coadiuvare da uno o più membri della Giunta nell'espletamento delle proprie funzioni.

3.2. Al fine di garantire la massima tempestività ed efficienza nella gestione dei flussi informativi, inoltre, il Sindaco può farsi assistere dagli uffici nelle operazioni ritenute più sensibili.

3.3. Sono compiti della Giunta:

- a) individuare i principi generali e i criteri tecnici, linguistici e comunicativi da applicare nella redazione dei comunicati da pubblicare sui diversi canali social istituzionali, al fine di garantire uniformità nelle pubblicazioni;
- b) definire i temi da approfondire nella pubblicazione delle informazioni istituzionali e predisporre tutte le iniziative a ciò necessarie;
- c) esaminare con cadenza periodica, dalla stessa i post e le notizie predisposti dai singoli assessorati, trasmettendoli all'ufficio competente per la pubblicazione nella forma definitiva o al soggetto (anche esterno) a ciò espressamente nominato;
- d) esercitare una corretta forma di vigilanza su eventuali post pubblicati da terzi sui canali istituzionali dell'Ente, ove ciò sia consentito;
- e) procedere alla segnalazione di violazioni della normativa italiana in materia di privacy e/o corretta informazione dei cittadini;
- f) adoperarsi per prevenire e combattere eventuali forme di hating, fake news, e di qualsiasi operazione finalizzata a travisare la realtà e i fatti riportati nei post pubblicati.

3.4. La Giunta nomina, tra i suoi componenti, un responsabile per ciascun progetto editoriale o per la gestione di specifici canali di comunicazione istituzionali, a cui competono le responsabilità e iniziative espressamente individuate (a titolo esemplificativo: predisposizione di post, news e comunicati da pubblicare, gestione e programmazione delle attività pubblicitarie, coordinamento con gli uffici, ecc.).

3.5. La Giunta può definire, a maggioranza, le modalità di gestione delle notizie sui canali di comunicazione attivati, ove non espressamente disciplinate dal presente documento e purché non in contrasto con esso.

4. Norme generali di pubblicazione digitale

4.1. Fatte salve le diverse scelte adottate dal Sindaco e dalla Giunta, si ritengono applicabili a tutti i canali di comunicazione digitale le seguenti norme generali di funzionamento:



- sono autorizzati alla pubblicazione di contenuti digitali, *ex officio* e senza controllo preventivo della Giunta, pur nel rispetto dei limiti previsti dalle normative in vigore e nell'esclusivo ambito delle proprie competenze funzionali, i Responsabili di Area dell'Ente, il Sindaco e suo delegato;
- le pubblicazioni proposte dagli Assessori vengono preventivamente condivise con gli altri membri della Giunta, secondo modalità predefinite e tali da favorire la più rapida ed efficiente gestione della comunicazione dell'Ente;
- eventuali altre richieste di pubblicazione dovranno essere sottoposte alla preventiva approvazione della Giunta o, in caso di urgenza, del Sindaco o del suo delegato;
- tutte le richieste di pubblicazione provenienti dalle associazioni locali e da qualsiasi altro soggetto non appartenente all'Amministrazione devono essere trasmesse attraverso la mail dedicata (*comunicazioni@comune.sangano.to.it*), insieme a eventuali allegati o fotografie, almeno 5 giorni lavorativi antecedenti alla data di prevista pubblicazione sulla pagina;
- per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti devono contattare gli Uffici mediante i canali ufficiali indicati sul sito istituzionale.

5. Impegno di non aggravamento delle attività degli Uffici

5.1. Tutte le attività di comunicazione istituzionali avviate e rientranti nell'ambito di applicazione delle presenti Linee Guida, seppur rilevanti per il perseguimento degli obiettivi individuati dall'Amministrazione, devono essere gestite in modo da comportare il minor aggravio possibile per gli Uffici comunali coinvolti.

5.2. In particolare, agli Uffici è demandata la sola attività necessaria per l'apertura di tutti gli account dell'Ente, obbligatoriamente collegati a indirizzi mail istituzionali. Restano a carico degli Uffici i procedimenti amministrativi eventualmente necessari per l'acquisto di servizi, strumenti e software che si rendano necessari per il perseguimento degli obiettivi dell'Amministrazione.

5.3. Non possono, al contrario, essere posti a carico degli Uffici - se non in casi eccezionali ed espressamente motivati dalla Giunta - adempimenti non rientranti nelle attività ordinarie dell'Ente, tra cui, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: la redazione e pubblicazione di post e informazioni non attinenti alle attività istituzionali dell'Ufficio stesso, la moderazione dei canali social, la redazione di risposte a quesiti formulati dai cittadini con strumenti non istituzionali, ecc.

5.4. Nella gestione dei canali di comunicazione digitali (web e social) dell'Ente si applicano i principi individuati nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e nel relativo Vademecum "Pubblica amministrazione e social media" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero.

5.5. Il personale del Comune e chiunque acceda ai canali di comunicazione dell'Ente, con un account istituzionale, e attraverso esso agisca in nome e per conto dell'Ente, a qualsiasi titolo autorizzato dal Sindaco e/o dalla Giunta, deve rispettare le norme del presente documento.

5.5. Il Sindaco e il suo delegato sono nominati amministratori dei profili istituzionali (e ad essi è dato pieno accesso) al fine di seguire e sostenere l'andamento dei progetti comunicativi attivati



dall'Amministrazione e di tutelare la continuità, la coerenza e la sicurezza dei profili istituzionali stessi.

*

TITOLO II WEB E NEWSLETTER

6. Piattaforma WEB

6.1. Al fine di garantire la più ampia pubblicità e conoscenza alle azioni avviate dalla Giunta per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti nelle linee di programma e nel DUP, la stessa può definire, a suo insindacabile giudizio, e pubblicare una Piattaforma WEB in grado favorire il raggiungimento del più alto numero di cittadini ed Enti del territorio.

6.2. La Piattaforma WEB è da intendersi a diretto ed esclusivo servizio dei cittadini, come strumento di comunicazione delle azioni attivate a loro favore e non come spazio di confronto politico. Non saranno, dunque, ammesse news e comunicazioni non finalizzate ad informare la cittadinanza di attività e iniziative concrete, dirette a favore della Comunità, né la condivisione di valutazioni e commenti fini a sé stessi.

6.3. La Piattaforma WEB viene predisposta in modo da offrire una piena, trasparente e tempestiva conoscenza delle azioni individuate dalla Giunta nelle proprie linee programmatiche, suddivise per assessorati di competenza – singoli o associati – e costantemente aggiornate, in modo da rendere facilmente conoscibile lo stato di attuazione del programma di governo dell'Ente, le azioni già attive e il loro stato di sviluppo.

6.4. Il medesimo strumento può essere implementato per la raccolta di adesioni a specifiche iniziative e la creazione di sondaggi per acquisire opinioni e suggerimenti dei cittadini rispetto alle azioni elencate, l'acquisizione di dati utili alla valutazione della qualità dei servizi, la realizzazione di sondaggi pubblici e la condivisione di tutte le informazioni rilevanti per la vita del Comune e della Comunità.

6.5. Nel percorso di sviluppo della piattaforma l'Amministrazione può adottare, compatibilmente con le disponibilità finanziarie dell'Ente, le forme di implementazione ritenute più opportune per il raggiungimento degli obiettivi predefiniti, valutando anche il ricorso a strumenti di intelligenza artificiale e ad ogni altra innovazione che possa migliorarne l'efficienza e l'efficacia. Allo stesso modo, l'Amministrazione può decidere, a suo insindacabile giudizio, di interrompere la pubblicazione della Piattaforma WEB e/o di sostituirla con altro strumento ritenuto più idoneo per il raggiungimento degli obiettivi perseguiti.

6.6. Ove possibile, l'Amministrazione favorisce il ricorso a strumenti tra loro facilmente integrabili e si adopera affinché le medesime informazioni pubblicate sulla piattaforma - e qualsiasi altro dato o informazione ritenuti rilevanti secondo i criteri definiti nel presente documento - siano automaticamente pubblicate anche sugli altri canali social istituzionali (newsletter, whatsapp, FB, twitter, instagram, ecc.) per garantire uniformità e ampiezza di informazione, oltre al rispetto di non aggravamento del lavoro degli Uffici.



7. Newsletter istituzionale

7.1. La newsletter ha lo scopo di condividere, in modo semplice e diretto, le principali notizie legate all'attività amministrativa, alla vita della Comunità e alle decisioni amministrative adottate dagli organi politici e da quelli tecnici.

7.2. La newsletter è da intendersi a diretto ed esclusivo servizio dei cittadini, come strumento di comunicazione delle azioni attivate a loro favore e non come spazio di confronto politico. Non saranno, dunque, ammesse news e comunicazioni non finalizzate ad informare la cittadinanza di attività e iniziative concrete, dirette a favore della Comunità, né la condivisione di valutazioni e commenti fini a sé stessi.

7.3. Salvo eventuali modifiche che potranno essere adottate dalla Giunta, la newsletter viene strutturata, almeno, nelle seguenti sezioni ritenute prioritarie:

- a) Notizie dall'Amministrazione
- b) Notizie dagli uffici
- c) Informazioni e numeri utili (orari uffici, biblioteca, volontari, sicurezza...)
- d) Eventi e Notizie dalle associazioni

7.4. La newsletter viene pubblicata con una frequenza predefinita dalla Giunta, modificabile su semplice richiesta dell'Amministrazione comunale, affinché possa contemperare adeguatamente le esigenze degli uffici e della popolazione. In particolare, almeno in una prima fase sperimentale, la newsletter viene pubblicata in 2 uscite mensili periodiche definite nel giorno 1° e 15 di ogni mese. È facoltà della Giunta decidere una modifica delle uscite periodiche in base a specifiche esigenze sopravvenute e motivate.

7.5. Salvo quanto eventualmente previsto nel presente documento in merito alle modalità di definizione generali dei contenuti dei social media comunali, nella newsletter possono essere pubblicate, senza alcuna preventiva approvazione, le notizie e informazioni volute e/o trasmesse direttamente dal Sindaco. Le altre notizie, comprese quelle provenienti dagli uffici, aventi ad oggetto aspetti organizzativi e funzionali dell'Ente, possono essere pubblicate solo a seguito di visione da parte del Sindaco o del suo delegato e purché coerenti con le linee guida che potranno essere predisposte dalla Giunta per semplificare l'attività.

7.6. Per le informazioni trasmesse dalle associazioni locali e dagli altri enti e istituzioni del territorio, si applicano le seguenti regole generali:

- a) le informazioni da pubblicare devono avere carattere di novità e non ripetitività e devono essere collegate ad eventi o corsi che si tengono sul territorio comunale, gratuiti e aperti alla popolazione;
- b) non possono essere pubblicizzate attività a pagamento e/o di natura commerciale salvo nei casi in cui il cui servizio o l'attività siano co-organizzati con il Comune (es. centri estivi) o abbiano ottenuto il gratuito patrocinio da parte dell'Ente;



- c) non possono essere pubblicate notizie e informazioni di natura politica, religiosa o con connotati razzisti, discriminatoria, diffamatoria e/o contraria al rispetto degli individui e degli enti a cui appartengono;
- d) le notizie e informazioni da pubblicare dovranno essere fatte pervenire alla mail istituzionale a ciò dedicata (*comunicazioni@comune.sangano.to.it*) almeno 5 giorni lavorativi precedenti alla data di pubblicazione programmata (1° e 15 di ogni mese). In caso di invio oltre tale termine la pubblicazione sarà differita all'uscita successiva.

7.7. In ogni caso, il Sindaco e la Giunta si riservano la possibilità di bloccare o rinviare, a loro insindacabile giudizio, la pubblicazione di notizie ritenute lesive delle funzioni istituzionali della newsletter o per altri motivi sensibili o che richiedano di essere sottoposte ad opportuni accertamenti, dandone comunicazione - anche successiva - ai soggetti interessati.

8. Tabelloni informativi digitali

8.1. Ove compatibile con le disponibilità di bilancio dell'Ente, la Giunta può disporre l'installazione di uno o più tabelloni informativi digitali nei luoghi di maggiore frequenza da parte della cittadinanza.

8.2. La pubblicazione di notizie e informazioni attraverso tali strumenti è soggetta alle medesime norme già previste in questo documento per gli altri canali di comunicazione istituzionali ed è subordinata alle modalità individuate dalla Giunta.

8.3. In applicazione del principio di non aggravamento del lavoro degli Uffici, nella scelta del tipo di tabelloni da acquistare (e di ogni altro nuovo strumento comunicativo) dovranno essere favorite, ove possibile, le soluzioni in grado di garantire la piena integrazione con gli strumenti e i software già esistenti, in modo da minimizzare l'impegno per la pubblicazione di post e news.

8.4. La gestione dei tabelloni e di ogni altro strumento di comunicazione individuato, compresa la pubblicazione dei post e delle notizie, sono a carico della Giunta o di terzi all'uopo delegati, operanti a titolo gratuito e soggetti alle norme del presente documento.

*

TITOLO III CANALI SOCIAL

9. Attivazione e supervisione dei canali social

9.1. L'amministrazione si impegna ad utilizzare tutti gli strumenti di comunicazione social più diffusi tra i cittadini, al fine di diffondere le notizie istituzionali e le informazioni utili. In particolare, allo stato attuale, è prevista l'apertura dei seguenti canali social: FB, Twitter, Instagram. Ove ritenuto compatibile con le risorse tecniche e umane a disposizione, sarà presa in considerazione anche l'apertura di un canale podcast dedicato alla Comunità locale, da gestire anche con l'ausilio delle scuole del territorio.



9.2. Tutti profili social devono essere aperti da un Responsabile individuato tra i dipendenti dell'Ente. Alla Giunta è affidato il compito di supervisionare, in coordinamento con gli uffici, le informazioni pubblicate, al fine di garantirne la veridicità e comprensibilità. Il Responsabile, compatibilmente con le peculiarità strutturali di ciascun social media, provvedono a gestire le abilitazioni del profilo, ad effettuare le opportune comunicazioni, ad accreditarsi al servizio con "username" e "password", ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico strettamente necessario al corretto funzionamento dei diversi canali digitali.

9.3. È facoltà del Sindaco nominare uno o più soggetti – scelti tra amministratori e consiglieri – che potranno coadiuvare gli uffici nella gestione dei canali social dell'Ente, sotto la direzione scientifica della Giunta.

9.4. I social devono essere configurati in modo da prevenire e limitare, per quanto possibile, conflitti, contrapposizioni, fake news, fenomeni di hating e simili.

9.7. Tenendo conto delle peculiarità di ciascun media e delle continue evoluzioni tecnologiche e normative, la Giunta Comunale ha facoltà di approvare delle policy di utilizzo integrative, sia a livello generale che specifiche per singolo media.

10. Gestione di profili istituzionali

10.1. Il profilo istituzionale del Comune sui social network è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale ed alla piattaforma WEB, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione.

10.2. Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale dell'Ente ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine-evento temporanee, nate dai profili stessi dell'Amministrazione, che devono essere autorizzate dalla Giunta, sia rispetto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione.

10.3. I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

10.4. Le "policy" definite nelle presenti Linee Guida sono pubblicate interamente sul sito istituzionale del Comune e, ove possibile, sulla pagina ufficiale attivata sui social network, per intero o per mezzo di idonei link. L'adesione alla pagina da parte degli utenti comporta l'automatica accettazione delle regole individuate dall'Amministrazione, oltre che di quelle generali del canale.

11. Contenuti trattati sui social network

11.1. La presenza del Comune sui social network ha puramente finalità istituzionale. I contenuti pubblicati saranno, pertanto, orientati a:

- a. illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;



- b. diffondere decisioni e iniziative adottate dall'Amministrazione comunale, con finalità istituzionali, oltre a comunicati stampa, foto e video inerenti all'attività istituzionale del Sindaco e degli Assessori;
- c. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- d. promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
- e. informare la cittadinanza su servizi pubblici o privati in convenzione, per favorirne l'accesso, ma anche su eventi, scioperi, chiusure al traffico, ecc.;
- f. diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune o anche solo co-organizzati o patrocinati. A tale scopo, il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie pagine o profili attivi sulle piattaforme social media, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da istituzioni e enti terzi, secondo valutazione propria della Giunta. Possono inoltre essere veicolate attraverso le bacheche social del Comune le iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Ente);
- g. promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
- h. promuovere l'immagine dell'Amministrazione e dell'Ente, a livello regionale, nazionale ed europeo, favorendo anche la conoscenza e visibilità di progetti ed eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- i. accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

11.2. I contenuti elaborati in base ai principi di cui al punto precedente, le modalità e i tempi di comunicazione sono contenuti in un piano editoriale redatto dalla Giunta tenendo conto delle esigenze di comunicazione emerse (a titolo di esempio: eventi, comunicazioni istituzionali, atti da condividere con la cittadinanza, ecc.).

11.3. Nel caso di messaggi proposti da soggetti terzi, esterni all'Amministrazione e agli Uffici, questi non si assumono alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e non ne sono responsabili. La Giunta ha diritto di bloccare o rinviare, a suo insindacabile giudizio, qualsiasi pubblicazione ritenuta contraria alle norme di legge o alle presenti Linee Guida.

11.4. Al fine di evitare lo svilupparsi di fenomeni di *hating* o di discussioni legate a forme dirette o indirette di propaganda politica, sono favorite forme di comunicazione istituzionale tipo "broadcasting", anche considerato che i canali social non possono essere considerati quali strumenti di serio confronto istituzionale. Per favorire quest'ultimo, infatti, saranno attivati momenti di incontro tra l'Amministrazione e la cittadinanza, come meglio chiarito nel titolo a ciò dedicato, oltre a forme di co-progettazione pubbliche.

11.5. In ogni caso, eventuali commenti pubblicati dagli utenti rappresentano - esclusivamente - l'opinione dei singoli e non quella del Comune, che non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi. A tutti è richiesto di esporre il proprio pensiero con correttezza e nel rispetto delle altrui opinioni.



11.6. È vietato pubblicare commenti o link riconducibili, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo a: contenuti pornografici o osceni; turpiloquio e blasfemia; contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale; contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 3 Cost.; 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; contenuti illegali di qualsiasi altro genere. Non saranno, inoltre, consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati.

11.7. In ogni caso, tutti i contenuti pubblicati devono conformarsi al rispetto del principio della riservatezza: va, dunque, evitato qualsiasi riferimento a fatti o elementi privi di rilevanza pubblica o che sia lesivo della privacy altrui. Tutti gli utenti sono chiamati al rispetto delle norme sul diritto d'autore (copyright) e non è ammesso l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

11.8. L'eventuale violazione delle norme di legge comporterà, da parte dell'Ente, l'immediata denuncia dell'utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute.

12. Uso dei social media nei momenti di emergenze o calamità naturali

12.1. In caso di emergenza o calamità naturali che colpiscono il territorio, soltanto i canali/profili istituzionali ufficiali dell'ente sono autorizzati a diffondere informazioni ai cittadini, di concerto con il Centro Operativo Comunale di Protezione Civile.

13. Altri canali di comunicazione

13.1. Altri canali social o strumenti comunicativi alternativi potranno essere attivati, in futuro, in base alle evoluzioni della tecnologia e dello svilupparsi di forme comunicative alternative rispetto a quelle attualmente note. Allo stesso modo, potranno essere abbandonati canali comunicativi ritenuti obsoleti e/o non più coerenti con le esigenze amministrative.

13.2. In ogni caso, salvo interventi specifici, ai nuovi strumenti di comunicazione così individuati si applicano le presenti Linee Guida.

*

TITOLO IV MESSAGGISTICA ISTANTANEA

14. Canale broadcast whatsapp

14.1. Il comune di Sangano attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini, denominata **Sangano Informa**, attraverso l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp (*WhatsApp è un'applicazione di messaggistica multi-piattaforma che permette di inviare messaggi, foto, video, documenti e registrazioni vocali ad altri utenti via Internet utilizzando come identificativo il proprio numero di telefono. È compatibile con Android, iOS e Windows Phone e funziona indipendente dal sistema operativo utilizzato dagli utenti. Questo significa che se hai uno*



smartphone Android puoi comunicare anche con chi usa iPhone e Windows Phone, e viceversa, finalizzata a condividere le informazioni utili con i cittadini, inviare comunicazioni del Sindaco e dell'Amministrazione, diffondere eventuali messaggi connessi a situazioni di emergenza e altre informazioni utili.

14.2. Il canale whatsapp viene attivato su un numero di cellulare istituzionale a ciò dedicato, ad opera di un Responsabile individuato all'interno degli uffici dell'Ente, ed affidato in gestione ad un soggetto espressamente individuato dalla Giunta, secondo le modalità organizzative e i tempi già individuati per gli altri canali di comunicazione.

15. Attivazione e caratteristiche del servizio

15.1. Il servizio è rivolto a cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di interesse collettivo, di pubblica utilità, per divulgare comunicazioni rapide in situazioni d'emergenza e aggiornamenti sui principali eventi del Comune. Il servizio è gratuito. I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui.

15.2. La comunicazione è unidirezionale dal Comune al cittadino: il servizio informativo non può, dunque, essere utilizzato per chiamate, messaggi o segnalazioni, a cui il servizio non risponde.

16. Modalità di iscrizione e cancellazione dal servizio

16.1. Per accedere al servizio l'utente deve salvare il numero di telefono dedicato sulla rubrica del proprio smartphone e inviare un messaggio attraverso l'applicazione Whatsapp con il seguente testo: **“REGOLAMENTO OK, ATTIVA”** a conferma di lettura del Regolamento e di accettazione dello stesso in ogni sua parte. Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Sangano di messaggistica istantanea WhatsApp e accetta di entrare nella lista dei contatti WhatsApp dell'Ente. Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara di aver letto e accettato le presenti Linee Guida, di dare autorizzazione al trattamento dei dati personali e alla trasmissione, da parte del Comune, delle informazioni ritenute rilevanti.

16.2. Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente deve inviare il messaggio **“DISATTIVA ISCRIZIONE”**. Le registrazioni e le cancellazioni dal servizio sono effettuate entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione del messaggio.

16.3. Il servizio viene attivato in via sperimentale e può essere sospeso e/o cessato in qualsiasi momento senza preavviso.

16.4. Per eventuali informazioni e segnalazioni sul servizio o per problematiche relative alla registrazione, è possibile scrivere una mail all'indirizzo: *comunicazioni@comune.sangano.to.it*

*



TITOLO V PERIODICO CARTACEO

17. Finalità del periodico cartaceo “Sangano Notizie”

17.1. Il periodico del Comune di Sangano è denominato “Sangano Notizie” e viene pubblicato e distribuito con frequenza annuale, nel mese di dicembre, salvo future, diverse, determinazioni da parte dell’Amministrazione.

17.2. Il Comune di Sangano, nell’ambito dei propri piani di comunicazione, si prefigge, con la stampa e la diffusione di un periodico comunale, di promuovere la consapevole partecipazione dei cittadini alla vita pubblica attraverso una costante e diretta informazione sull’attività dell’Amministrazione, del Consiglio e degli uffici comunali.

17.3. Il periodico ha, inoltre, lo scopo di divulgare le attività delle associazioni locali, far conoscere le attività culturali, ricreative e sportive in essere sul territorio e, più in generale, ogni notizia utile a promuovere gli interessi e lo sviluppo della Comunità. Spazi editoriali potranno essere riconosciuti ad articoli e interviste legati alla storia locale e ai cittadini sanganesi.

17.4. Il notiziario comunale si ispira a principi di ampia democraticità, si prefigge di porre in essere un’informazione estesa, completa, imparziale e rigorosa, nel rispetto dei principi di tutela della persona, della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza, di non discriminazione e di solidarietà.

18. Direzione editoriale e scientifica

18.1. La direzione editoriale, come previsto per legge, è affidata a professionisti esterni, individuati nel rispetto delle norme pubblicistiche in materia di affidamento di servizi.

18.2. Il Direttore scientifico è il Sindaco, il quale indirizza la linea progettuale perseguita dal giornale persegue, quella riguardante la visione della società e degli avvenimenti che ruotano attorno ad essa.

18.3. Nella sua veste di Direttore scientifico, il Sindaco:

1. elabora annualmente un piano editoriale del periodico;
2. programma e cura la pubblicazione di ciascun numero;
3. ricerca ed attiva tutte le fonti di informazione disponibili sul territorio in modo che la realtà locale sia conosciuta in tutte le sue forme;
4. vigila sulla correttezza espositiva degli argomenti da pubblicare, sia in base alle norme di legge che a quelle del presente documento;
5. segue le fasi di produzione, impaginazione, pubblicazione e distribuzione del periodico, avvalendosi eventualmente di consulenti, collaboratori e tecnici.

18.4. Nell’esercizio dei propri compiti scientifici il Sindaco può consultarsi con la Giunta e può nominare un proprio delegato per la gestione organizzativa del periodico e i rapporti con la casa editrice a ciò individuata.



18.5. Eventuali edizioni speciali del periodico vengono proposte dal Sindaco alla Giunta, come meglio individuata nei punti precedenti, e da questa approvati a maggioranza dei suoi componenti.

18.6. Il Sindaco, sentita la Giunta, si riserva di non pubblicare proposte che non risultino coerenti con lo spirito del notiziario, travisino significativamente la realtà dei fatti, ledano le Istituzioni Pubbliche, rechino danno a terzi.

*

TITOLO VI

PERCORSI DI PARTECIPAZIONE E CO-PROGETTAZIONE

19. Partecipazione della Comunità alle attività dell'Amministrazione

19.1. L'amministrazione si impegna a coinvolgere la cittadinanza nelle scelte assunte per l'attuazione del programma di governo dell'Ente e ad informarla periodicamente delle scelte assunte e delle azioni avviate.

19.2. Tale impegno viene soddisfatto non soltanto attraverso i canali digitali già precedentemente citati, ma anche attraverso incontri periodici in presenza ed all'avvio di percorsi di partecipazione a ciò dedicati.

20. Incontri periodici di informazione

20.1. In particolare, l'Amministrazione si impegna ad organizzare incontri periodici con la cittadinanza, con cadenza che sarà definita annualmente in base alle esigenze ed alla partecipazione generale, al fine di offrire informazioni dirette sulle politiche attuate e sulle principali azioni attivate.

20.2. Tali incontri sono finalizzati a:

- rendere noto lo stato di attuazione degli obiettivi di programma;
- approfondire particolari tematiche o azioni ritenute rilevanti per la Comunità;
- acquisire suggerimenti e proposte da parte dei cittadini;
- favorire il maggiore coinvolgimento di associazioni ed enti del territorio;
- favorire la condivisione e la conoscibilità dei valori e delle riflessioni su cui l'Amministrazione fonda le proprie decisioni.

20.3. Gli stessi incontri tra Amministrazione e cittadini possono essere attivati su espressa richiesta di almeno 25 cittadini, su temi ritenuti rilevanti per la Comunità o per singoli gruppi e/o associazioni. In tal caso, la richiesta di attivazione dell'incontro deve essere trasmessa a mezzo mail e deve indicare sinteticamente l'oggetto dell'incontro richiesto.

20.4. In caso di incontro richiesto dai cittadini, l'Amministrazione si impegna ad organizzarlo entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta stessa o di inserire l'oggetto individuato nell'ambito del successivo incontro istituzionale in programma. L'Amministrazione, a propria discrezione, può scegliere di incontrare i cittadini richiedenti in momenti e con modalità adeguate ai temi da trattare.



21. Attivazione di percorsi partecipativi e di social engagement

21.1. L'amministrazione si impegna ad avviare percorsi di partecipazione su temi e progetti ritenuti di particolare rilievo per l'intera collettività, per propria iniziativa o su richiesta dei cittadini interessati.

22.2. L'amministrazione si impegna, inoltre, a valutare l'opportunità di attivare Tavoli permanenti di confronto con i cittadini e/o Living Lab su argomenti e temi di particolare rilievo per la vita della Comunità. Ai Tavoli tematici si applicano le medesime regole previste per i Percorsi di partecipazione, ove non sia diversamente stabilito.

22. Regole di gestione dei percorsi di partecipazione e/o co-progettazione

22.1. I percorsi di partecipazione e/o co-progettazione possono essere attivati su iniziativa espressa dell'Amministrazione, per temi ritenuti particolarmente rilevanti, ovvero su richiesta di almeno 25 cittadini.

22.2. In caso di richiesta da parte dei cittadini, la domanda di attivazione dovrà essere inviata a mezzo PEC, all'indirizzo istituzionale, e dovrà riportare le seguenti informazioni:

- a. Referente di progetto, scelto tra i richiedenti, con indicazione di almeno un recapito telefonico e di una mail;
- b. generalità di tutti i richiedenti sottoscrittori e luogo di residenza;
- c. oggetto della richiesta di percorso di partecipazione;
- d. motivazioni fondanti la richiesta di attivazione di un percorso partecipato e/o di co-progettazione
- e. eventuale schema di percorso già individuato, n. di incontri e strumenti di partecipazione ritenuti più idonei;
- f. stakeholders/decisori la cui presenza nel percorso è ritenuta essenziale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

22.3. L'amministrazione si riserva di valutare ogni singola domanda e di comunicare ai richiedenti – entro un termine massimo di 30 giorni – i motivi di un eventuale diniego di attivazione del percorso richiesto. La scelta dell'Amministrazione è insindacabile.

22.4. Laddove l'avvio del percorso avvenga a seguito di richiesta dei cittadini, i richiedenti sono coinvolti nella programmazione dello stesso sin dalla fase iniziale di analisi di tempi e modalità di realizzazione.

22.5. Laddove l'avvio del percorso partecipato sia disposto per volontà dell'Amministrazione, quest'ultima si riserva la facoltà di invitare uno o più cittadini, ritenuti rilevanti ai fini della buona riuscita del progetto, a prender parte alle operazioni preliminari di definizione del percorso ovvero di procedere in piena autonomia.

23. Patto di collaborazione

23.1. I cittadini che prendono parte al percorso di partecipazione e/o co-progettazione accettano le regole predisposte dall'Amministrazione e si impegnano a rispettarle per tutta la durata del



percorso. Ove richiesto, sottoscrivono il “Patto di collaborazione” contenente tali regole, erogato nel corso del primo incontro utile.

23.2. L’Amministrazione vigila sul corretto svolgimento degli incontri che coinvolgono la cittadinanza, nei modi che ritiene più opportuno, e conserva il potere di sospendere temporaneamente gli incontri e/o di escludere coloro che turbano il corretto svolgimento degli stessi o che infrangono ripetutamente le regole prestabilite.

23.3. L’Amministrazione può scegliere, in base agli argomenti trattati ed alle risorse disponibili, se organizzare gli incontri in proprio, con l’ausilio eventuale dei propri uffici, ovvero se affidare una parte o l’intero percorso a professionisti a ciò nominati.

24. Risultati

24.1. L’Amministrazione si impegna ad acquisire la piena conoscenza dei risultati ottenuti al termine dei percorsi di partecipazione e, ove ciò sia ritenuto possibile a suo insindacabile giudizio, di tenerli in considerazione nello sviluppo del proprio programma di governo o di attuarli secondo le modalità ritenute più idonee.

24.2. Ove l’Amministrazione ritenga impossibile dare attuazione, almeno parziale, ai risultati raggiunti al termine del percorso, la stessa si impegna a darne motivazione espressa ai cittadini che vi hanno partecipato. Tale motivazione potrà essere comunicata con le modalità ritenute più idonee (mail, newsletter, sito web, ecc.).

24.3. Tutti i percorsi di partecipazione sono resi pubblici, sin dalla fase di avvio, attraverso i canali istituzionali, al fine di garantire la massima partecipazione possibile da parte dei cittadini interessati.

*

TITOLO VII

DISPOSIZIONI FINALI

25. Tutela dei dati personali

Ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 si forniscono le seguenti informazioni relative al trattamento dei dati personali:

- Titolare del trattamento: Comune di Sangano, Via Bonino n. 1 - 10090 Sangano (TO), indirizzo di posta elettronica comunicazioni@comune.sangano.to.it / protocollo@pec.comune.sangano.to.it, numero di telefono 0119087140
- Responsabile della Protezione Dati (RPD): Elvis Rege
- Finalità: i dati personali saranno trattati per finalità connesse all’esecuzione delle operazioni descritte dal presente regolamento relative al servizio di WhatsApp del Comune.



- Base giuridica: la base giuridica del trattamento è costituita dall'art. 6, par. 1, lett. a del Regolamento UE 2016/679 (l'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali per una o più specifiche finalità).
- Destinatari dei dati personali: i dati personali conferiti sono comunicati al personale autorizzato al trattamento, a soggetti pubblici o privati autorizzati al trattamento nei casi previsti dalle vigenti normative, a responsabili del trattamento legati al titolare da specifico contratto.
- Periodo/criteri di conservazione: i dati personali saranno conservati fino all'espressa richiesta di cancellazione da parte dell'interessato o alla cessazione del servizio stesso. Gli iscritti possono cancellarsi in ogni momento secondo quanto indicato al precedente art.9 La cancellazione dal servizio non pregiudica la liceità del trattamento svolto prima della revoca del consenso.
- Diritti dell'Interessato: l'Interessato può in ogni momento esercitare i diritti di accesso (art. 15), rettifica, aggiornamento e integrazione (art. 16) di cancellazione (art.17) di limitazione (art.18) opposizione (art.21) dei dati personali inviando una raccomandata a.r. oppure una mail al Titolare del trattamento.
- Obbligatorietà della fornitura dei dati personali e le possibili conseguenze della mancata comunicazione di tali dati: la fornitura dei dati personali è obbligatoria per l'esecuzione di tutti gli adempimenti connessi all'iscrizione e attivazione del servizio, la conseguenza del mancato conferimento dei dati stessi comporta l'impossibilità di fruire del servizio richiesto.
- Esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione: il titolare del trattamento non adotta alcun processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, di cui all'art. 22.

26. Modifiche alle Linee Guida

26.1. L'amministrazione si riserva di modificare le presenti Linee Guida come ritenuto più opportuno per rispondere alle esigenze comunali e della Comunità, verso una migliore organizzazione delle attività di comunicazione e di partecipate e co-progettazione.