



Comune di Borgosatollo

Provincia di Brescia

LINEE GUIDA PER IL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI BORGOSATOLLO

Approvate con Delibera di Giunta n° 96/2015

1. Finalità del documento

Con il presente documento vengono definite le linee guida per la comunicazione pubblica del Comune di Borgosatollo, a cui tutti i settori comunali sono tenuti ad adeguarsi.

2. Organizzazione del servizio di comunicazione

L'organigramma del Comune di Borgosatollo comprende il servizio "Comunicazione istituzionale", il cui incaricato ha funzioni di:

- realizzazione, coordinamento e controllo delle attività di comunicazione multimediale riguardanti i diversi settori comunali e da realizzarsi attraverso gli strumenti a disposizione dell'Ente
- responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito web, ai sensi della direttiva n. 8 del 2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione
- referente per la pubblicazione di informazioni e per la gestione delle pagine istituzionali sui social network
- caporedattore del periodico di informazione istituzionale "Comune aperto"
- addetto stampa
- controllo dell'immagine istituzionale

3. Risorse umane

Il servizio "Comunicazione istituzionale" è inserito all'interno dell'area funzionale "Servizi alla persona".

4. Linee guida generali della comunicazione istituzionale

Tutte le attività di comunicazione istituzionale del Comune di Borgosatollo dovranno essere improntate sulla base dei seguenti principi:

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE, U.R.P. e TRASPARENZA

Via Roma, 13 - 25010, Borgosatollo (BS)

Tel. 030/2507210 - Fax: 030/2507283 - Email: urp@comune.borgosatollo.bs.it

Partita IVA e Codice Fiscale: 00841300171



1. utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile in ogni tipo di comunicazione interna ed esterna;
2. assicurare la riconoscibilità grafica di tutti gli strumenti informativi e di comunicazione dell'Ente
3. dare adeguata comunicazione sui servizi e sulle opportunità offerte dall'Ente pubblico in modo che venga raggiunta puntualmente e direttamente l'intera cittadinanza, senza alcuna esclusione;
4. realizzare iniziative di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per testare il gradimento dei servizi comunali;
5. assicurare una gestione omogenea di "suggerimenti, reclami, esposti" per accelerare i processi di risposta;
6. incentivare lo studio e lo sviluppo di nuove opportunità di interazione con il cittadino, anche da realizzare attraverso nuove tecnologie e strumenti innovativi.

6. Sito internet

Il sito internet del Comune di Borgosatollo è stato allestito nel 2007 con una piattaforma che consente l'aggiornamento diretto da parte dell'incaricato per la "Comunicazione istituzionale", anche su indicazione dei settori interessati.

In questo ambito il servizio di "Comunicazione istituzionale":

- opera la revisione e controllo dei principali contenuti dell'attuale sito internet comunale;
- migliora l'efficienza e la tempestività della pubblicazione di contenuti relativi all'attività istituzionale, di eventi e manifestazioni;
- analizza il livello di fruibilità dell'attuale sito al fine di valutare l'opportunità di conferire una nuova struttura di navigazione anche rivisitando e aggiornando integralmente l'intero sito;

Tutti i settori comunali sono tenuti a garantire la massima collaborazione per la realizzazione di queste operazioni.

7. Attività di sviluppo della comunicazione attraverso le nuove tecnologie

L'Amministrazione Comunale intende valutare, attraverso il servizio "Comunicazione istituzionale", eventuali opportunità future legate allo sviluppo di tecnologie e canali di comunicazione innovativi (oltre a quelli già presenti, come sito web e tabelloni elettronici). Alla stesura di questo documento, il Comune di Borgosatollo ha già attivato una pagina istituzionale sul social network "Facebook" e un canale su "YouTube". Si propone inoltre di attivare un servizio di messaggistica attraverso l'applicazione per smartphone "WhatsApp". Per indicazioni più dettagliate sull'utilizzo dei social media si veda la policy descritta al punto 12 delle presenti linee guida.



8. Realizzazione del periodico di informazione istituzionale “Comune aperto”

La Delibera di Consiglio Comunale n° 36 del 14/11/2014 ha approvato il REGOLAMENTO PER LA REALIZZAZIONE E LA GESTIONE DEL PERIODICO ISTITUZIONALE “COMUNE APERTO”. All'articolo 5 viene descritta la figura del caporedattore: tale componente della redazione viene normalmente individuato nell'incaricato del servizio di “Comunicazione istituzionale”.

9. Ufficio stampa

Le mansioni di addetto stampa del Comune di Borgosatollo sono assegnate all'incaricato del servizio “Comunicazione istituzionale”. All'addetto spetta elaborare la rassegna quotidiana e settimanale, diffusa anche su Internet secondo necessità. L'addetto stampa predispone i comunicati e convoca le conferenze stampa; redige inoltre testi redazionali su incarico degli Amministratori.

I responsabili di settore possono chiedere la diramazione di comunicati stampa per comunicazioni sui servizi offerti ai cittadini e sulle relative modalità di fruizione.

Compete altresì all'addetto stampa la realizzazione delle iniziative necessarie per gli interventi di pubblicizzazione e valorizzazione dei programmi di eventi e manifestazioni dell'Ente. Il Sindaco, o suo delegato, autorizza formalmente la diramazione dei comunicati stampa. E' fatto divieto di diffusione di informazioni non autorizzate da parte di qualunque ufficio.

10. Grafica e immagine istituzionale

Il servizio di “Comunicazione istituzionale” svolge la propria attività esclusivamente per fini istituzionali, nell'ambito della programmazione realizzata dall'amministrazione. La realizzazione di prodotti di comunicazione quali manifesti, locandine o altre attività di carattere grafico/pubblicitario è gestita dall'incaricato del servizio. Spetta al “Servizio di comunicazione istituzionale” assicurare la tempestività della diffusione del materiale prodotto, garantendo allo stesso tempo l'utilizzo corretto e coordinato della grafica comunale. Per la realizzazione di elaborati, volantini, locandine e servizi fotografici il settore servizi di comunicazione può, eventualmente, avvalersi anche di collaboratori esterni. Prima della diffusione gli elaborati dovranno essere preventivamente autorizzati dal Sindaco o suo delegato.



11. Norme di comportamento per le informazioni e la comunicazione all'interno del Comune di Borgosatollo

Tutti i dipendenti comunali, a prescindere dalla qualifica o livello, nello svolgimento delle proprie mansioni si conformano ai seguenti canoni comportamentali, il cui scopo è regolare in modo ordinato e razionale l'attività di comunicazione e di informazione.

In particolare il dipendente è tenuto a:

- Rispettare le forme grafiche di comunicazione istituzionale, individuate dal responsabile del servizio di "Comunicazione istituzionale" in accordo con l'Amministrazione. A tal proposito si raccomanda l'utilizzo della carta intestata ufficiale del Comune di Borgosatollo e, nei testi, di un linguaggio chiaro e teso a ridurre il cosiddetto "burocratese". Per eventuale supporto nella stesura dei testi ci si può sempre rivolgere al responsabile della comunicazione;
- Avere la consapevolezza, a fronte di ogni richiesta, di rappresentare Borgosatollo nella sua interezza e non un singolo settore;
- Astenersi, durante l'attività lavorativa, dall'effettuare commenti di carattere personale nel fornire informazioni;
- Non diramare comunicati stampa senza la preventiva autorizzazione del Sindaco o suo delegato;
- Non fornire a giornalisti e organi di stampa notizie e informazioni senza aver preventivamente informato il settore servizi di comunicazione, il Sindaco o l'assessore di riferimento;
- Rispettare integralmente il codice di comportamento dei dipendenti pubblici nell'ambito di tutte le relazioni esterne.

12. Policy - Termini e condizioni di utilizzo dei canali SOCIAL MEDIA del Comune di Borgosatollo

Chi e dove

Il Comune di Borgosatollo utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti dal responsabile del servizio "Comunicazione istituzionale", che fa capo all'Amministrazione Comunale.

Contenuti

I canali del Comune di Borgosatollo vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'Amministrazione Comunale e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre



presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione Comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

Risposte

I canali del Comune di Borgosatollo vengono moderati negli orari di servizio dell'incaricato alla comunicazione istituzionale. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.

Moderazione

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Borgosatollo non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale e politico. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo il diritto di usare il ban o il blocco, per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, You Tube). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Borgosatollo verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.