APPROVAZIONE LINEE GUIDA 2021-2023 DEL PIANO DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E DELLA SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA E INTERNA DEL COMUNE DI ROVIGO - **ALLEGATO B**

Social Media Policy esterna del Comune di Rovigo

Modalità di gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento per gli utenti

La Social media policy esterna definisce le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti a osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Rovigo sui social network.

Il documento è destinato ai cittadini ed è reso disponibile nel sito web istituzionale del Comune di Rovigo (www.comune.rovigo.it) e tramite link inseriti nelle pagine istituzionali sui Social Network.

La presente normativa si applica ai canali social media attualmente utilizzati dal Comune di Rovigo e a eventuali ulteriori social media che l'Ente delibererà di utilizzare in futuro.

Finalità

Il Comune di Rovigo utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare i cittadini e dare loro accesso ai servizi. Attraverso i social network il Comune favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

In questa pagina sono descritte le modalità di gestione dei canali social media del Comune di Rovigo.

Attraverso una presenza consapevole e pianificata nei siti del Web sociale, il Comune di Rovigo può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva.

Attualmente sono operativi i seguenti canali:

SOCIAL MEDIA	UNITÀ OPERATIVA DI RIFERIMENTO
Facebook – Pagina del Comune di Rovigo *https://www.facebook.com/comunedirovigo/*	Comunicazione-URP Uff. Stampa
Facebook – Pagina del Museo dei Grandi Fiumi *https://www.facebook.com/www.museograndifiumi.it/*	Museo Grandi Fiumi Aqua srl servizi museali Comunicazione-URP
Instagram - Profilo del Comune di Rovigo *https://www.instagram.com/comune_di_rovigo/?hl=it*	Comunicazione-URP Uff. Stampa
Instagram - Profilo del Museo dei Grandi Fiumi *https://www.instagram.com/grandifiumirovigo/*	Museo Grandi Fiumi Comunicazione-URP
Youtube - Profilo del Comune di Rovigo *https://www.youtube.com/user/ComuneRovigo/*	Comunicazione-URP Uff. Stampa
Youtube - Profilo del Teatro Sociale di Rovigo https://www.youtube.com/channel/UCPCNHMW-Rb9guj9ONEmi_SA/	Teatro Sociale Comunicazione-URP
YouTube profilo di InnovationLab https://www.youtube.com/channel/UCXiCpFiVYQdDa5_OW9okuGA	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo (*) Comunicazione-URP
Facebook Pagina di InnovationLab https://www.facebook.com/UrbanDigitalCenterRovigo	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo Comunicazione-URP
Facebook - Pagina di Makers&MediaLab https://www.facebook.com/MakersMediaLab-Rovigo-110585274450622	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo Comunicazione-URP
Instagram profilo di InnovationLab https://www.instagram.com/urbandigitalcenterrovigo/	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo Comunicazione-URP
Twitter profilo di InnovationLab https://twitter.com/UrbanCenterRO	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo Comunicazione-URP
Linkedin Pagina di InnovationLab linkedin.com/company/urban-digital-center-innovationlab-rovigo	Urban Digital Center - InnovationLab Rovigo Comunicazione-URP

Facebook – pagina di Rovigo 920 https://www.facebook.com/rovigo920/	Museo Grandi Fiumi
Instagram – Profilo di Rovigo 920 https://www.instagram.com/rovigo920/	Museo Grandi Fiumi

(*) Gli strumenti di comunicazione via web e i social network in dotazione a **Urban Digital Center InnovationLab Rovigo** sono indicati nella delibera di G.C. n. 27 DEL 04-02-2021.

Contenuti

I canali social media del Comune di Rovigo sono costantemente aggiornati con la pubblicazione dei seguenti contenuti: info utili, bandi, eventi, opportunità.

I canali social del Comune di Rovigo pubblicano contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di proprietà dell'Ente e/o sotto licenza Creative Commons CC BYND 3.0: possono quindi essere riprodotti liberamente e devono sempre essere attribuiti all'autore.

Regole di comportamento per gli utenti

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- se provenienti dal sito istituzionale www.comune.rovigo.it , nel rispetto della licenza valida per i contenuti del sito, come indicato nella pagina "Privacy" e "Note legali";
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

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

Per maggiori informazioni, consultare i termini di servizio di ogni piattaforma accettati al momento della registrazione.

Orari, risposte e moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni o reclami è l'URP (urp@comune.rovigo.it)

I social media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto dell'Amministrazione. Per contattare il Comune è possibile utilizzare le informazioni disponibili sul sito istituzionale (www.comune.rovigo.it)

I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica. Le richieste, le segnalazioni e le domande pubblicate dagli utenti sono inoltrate agli uffici competenti.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.).

La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il proprio Capo Settore.

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

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (cd. off topic);
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone (per tali casi si invita a contattare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o gli uffici competenti attraverso canali che garantiscano il rispetto della riservatezza, usando i recapiti indicati sul sito istituzionale www.comune.rovigo.it ;
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. spam);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;

- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazione di queste condizioni, il responsabile di ciascun account, in accordo col proprio Capo Settore, può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

Contatti

Ufficio Comunicazione del Comune di Rovigo – urp@comune.rovigo.it

---

INFORMATIVA
AI SENSI DEGLI ARTT. 13-14 GDPR
(GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679
Utilizzo dei social network e di canali di comunicazione
e interazione digitale

Secondo la normativa indicata, il trattamento relativo al presente servizio sarà improntato ai principi di **correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti**.

Ai sensi dell'articolo 13 del GDPR 2016/679, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni.

A) I dati personali che saranno raccolti e trattati **riguardano**:
dati di identificazione personale e di contatto; qualsiasi altro dato fornito volontariamente dagli utenti potrà essere trattato al fine di assicurare l'adempimento delle richieste avanzate, ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR, nonché, con riguardo a dati appartenenti a categorie particolari di dati previste dall'art. 9Comma 1 del GDPR, ai sensi del successivo comma 2, lettere a) ed e).

B) Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, i dati raccolti saranno trattati **in quanto**:

il trattamento è finalizzato ad assicurare nuovi canali di informazione, comunicazione e dialogo con i cittadini, con modalità di interazione e partecipazione immediata, al fine di consentire il potenziamento dei mezzi per rafforzare un rapporto attivo tra la cittadinanza ed il Comune, in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente.

il trattamento dei dati avviene sulla base:
- dell'interesse pubblico;

- nell’interesse legittimo del titolare del trattamento, consistente nella necessità di verificare e gestire i contenuti del servizio anche in qualità di moderatore e controllore del rispetto delle Policy di utilizzo dei servizi (art. 6, comma 1 lett. f) del GDPR).

C) I dati personali forniti saranno **oggetto** di:
- raccolta
- consultazione
- uso
- comunicazione mediante trasmissione

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Rovigo con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente.
Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso, come indicato nel paragrafo “Orari, risposte e moderazione”.

Si informa che, tenuto conto delle finalità del trattamento come sopra illustrate, il conferimento dei dati è **volontario** per le finalità sopra indicate, il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrà avere, come conseguenza, l'impossibilità di svolgere l’attività.

Il trattamento sarà effettuato sia **con strumenti manuali e/o informatici e telematici** con logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità stesse e comunque in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati stessi nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti.

Destinatari dei dati raccolti: i dati raccolti non saranno ceduti a terze parti, con la precisazione che con l’utilizzo di sistemi di comunicazione e piattaforme digitali non di proprietà del Comune di Rovigo, l’utilizzatore comunica i propri dati anche ai soggetti proprietari dei suddetti sistemi e piattaforme. I servizi implementati da parte del comune di Rovigo non prevedono l’utilizzo di cookies o spywares, cioè strumenti in grado di raccogliere informazioni su chi naviga in Internet a sua insaputa: ogni utilizzo di cookies viene esplicitamente dichiarato. Gli eventuali cookies raccolti sono utilizzati come identificativi della sessione utente e servono esclusivamente al sistema per garantire la corretta navigazione delle pagine senza alcuna memorizzazione di dati personali. Utilizzando i servizi si potrebbero riceversi cookies oltre che dal sito , anche dai siti gestiti da altre organizzazioni (“terze parti”), come ad esempio i “social plugin” di Facebook, Twitter, Google+, Google Analitycs, ecc..
Si tratta di parti della pagina visitata generate direttamente dai suddetti siti ed integrati nella pagina del sito ospitante. L'utilizzo più comune dei social plugin è finalizzato alla condivisione dei contenuti sui social network. La presenza di questi plugin comporta la trasmissione di cookies da e verso tutti i siti gestiti da terze parti. La gestione delle informazioni raccolte da “terze parti” è disciplinata dalle relative informative cui si prega di fare riferimento: per garantire una maggiore trasparenza è possibile fare riferimento ai link informativi pubblicati nel sito istituzionale del Comune di Rovigo.

E) **Fonte di provenienza dei dati**: i dati personali sono forniti direttamente dall’interessato.

In particolare sono state adottate le seguenti **misure di sicurezza**:
- misure specifiche poste in essere per fronteggiare rischi di distruzione, perdita, modifica, accesso, divulgazione non autorizzata, la cui efficacia va valutata regolarmente;
- sistemi di autenticazione;
- sistemi di autorizzazione;
- sistemi di protezione (antivirus; firewall; antintrusione; altro) adottati per il trattamento.

I dati personali vengono conservati:
- i dati verranno conservati minimo un anno solare e saranno
- oscurati non appena concluse le operazioni di utilizzo e per fini statistici interni dell'Ente

Lei potrà, in qualsiasi momento, esercitare i **diritti**:

- di richiedere maggiori informazioni in relazione ai contenuti della presente informativa
- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (nei casi previsti dalla normativa);
- di opporsi al trattamento (nei casi previsti dalla normativa);
- alla portabilità dei dati (nei casi previsti dalla normativa);
- di revocare il consenso, ove previsto: la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso conferito prima della revoca;
- di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante Privacy)
- di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro per l'esercizio dei suoi diritti
- di richiedere il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della normativa (art. 82)

Qualora il titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento verranno fornite informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.

L'esercizio dei suoi diritti potrà avvenire attraverso contatto diretto e/o l'invio di una **richiesta** anche mediante email a:

Soggetto	Dati anagrafici	Contatto tel.	email
Titolare	Comune di Rovigo Piazza Vittorio Emanuele II n. 1	+39 04252061	urp@comune.rovigo.it PEC: comunerovigo@legalmail.it
Responsabile Protezione Dati	SINAPSI INFORMATICA S.R.L Via San Salvaro, 2/1 35043 Monselice (PD)		rpd@comune.rovigo.it PEC: sinapsi@pec.sinapsinet.it

IL TITOLARE
Comune di Rovigo con sede in Piazza Vittorio Emanuele II n. 1 P.IVA/ C.F. 00192630291