



# Comune di Nuoro

## **REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE, IL FUNZIONAMENTO E L'UTILIZZO DEL SITO INTERNET ISTITUZIONALE E DEI SOCIAL MEDIA**

<i>Tipo documento</i>	Regolamento
<i>Oggetto</i>	Gestione del sito internet istituzionale

## Indice

Articolo 1 – Oggetto .....	3
Articolo 2 - Principi generali .....	3
Articolo 3 - Riferimenti normativi .....	4
CAPO I SITO INTERNET ISTITUZIONALE .....	4
Articolo 4 – Ambiti applicativi .....	4
Articolo 5 – Responsabilità della gestione del sito .....	5
Articolo 6 – Contenuti minimi oggetto di pubblicazione - termini.....	6
Articolo 7 – Le responsabilità per l’inserimento e l’aggiornamento dei contenuti del sito.....	6
Articolo 8 – Responsabilità del Servizio Innovazione Informatica .....	7
Articolo 9 – Atti e documenti soggetti a pubblicazione.....	8
Articolo 10 – Tutela della privacy e del “diritto all’oblio” .....	8
Articolo 11 – Limiti alla pubblicazione e relative responsabilità .....	9
Articolo 12 – Sicurezza.....	10
Articolo 13 - Utilizzo del sito da parte degli utenti.....	10
Articolo 14 – Proprietà intellettuale, Diritto d’autore e Marchi.....	10
Articolo 15 – Servizi online e modulistica.....	11
Articolo 16 - Trattamento dei dati personali .....	11
Articolo 17 – Aree ad accesso riservato.....	11
Articolo 18 – Misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche .....	12
CAPO II SOCIAL MEDIA E POLICY .....	12
Articolo 19 - Pagina istituzionale del Comune sui social network.....	12
Articolo 20 - Obiettivi e finalità della pagina sui social network .....	13
Articolo 21 - Gestione del profilo e pubblicazione degli atti.....	14
Articolo 22 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.....	14
Articolo 23 - Social media policy .....	16
Articolo 24 – Gestione delle interazioni .....	16
Articolo 25 – Disposizioni finali.....	17

## Articolo 1 – Oggetto

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione e la manutenzione tecnica del sito web istituzionale del Comune di Nuoro, regola le modalità di pubblicazione e aggiornamento dei contenuti e ne disciplina le relative responsabilità
2. Questo documento regola, inoltre, la gestione e il funzionamento della pagina istituzionale sui social network del Comune di Nuoro e ne definisce le modalità di pubblicazione e di accesso.

## Articolo 2 - Principi generali

1. Il presente regolamento disciplina le attività riguardanti la pubblicazione di atti, dati, notizie e informazioni nel sito internet del Comune di Nuoro, avente indirizzo web [www.comune.nuoro.it](http://www.comune.nuoro.it), nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, con particolare riferimento al Codice dell'amministrazione digitale, e delle linee/direttive successivamente emanate dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione.
2. L'Amministrazione Comunale ritiene fondamentale attivare strumenti di comunicazione e di relazione tra istituzioni e cittadini che facilitino il passaggio reciproco di informazioni e migliorino la qualità dei servizi offerti.
3. Il Comune di Nuoro riconosce l'Internet e i social network quali strumenti utili a garantire la libertà di pensiero e di espressione così come sancito dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.
4. L'Amministrazione considera l'Internet e i social network delle opportunità per promuovere e rafforzare la cittadinanza attiva. Il loro utilizzo migliora la trasparenza amministrativa e incrementa la partecipazione dei cittadini.
5. Il profilo istituzionale del Comune di Nuoro sui social network è promosso in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da considerare quale valida integrazione al sito ufficiale come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio e comunicazione in generale.
6. Il Comune adegua la propria attività di comunicazione, di informazione e di promozione della conoscenza e della pubblicità della propria attività istituzionale e amministrativa ai principi di trasparenza e accessibilità stabiliti dalle vigenti disposizioni normative; a tali fini adotta ogni modalità finalizzata a mettere i cittadini in condizione di conoscere le attività svolte e i servizi erogati, attivando modalità di utilizzo "on line", con i limiti derivanti dalle disposizioni normative vigenti in materia di privacy e dalle direttive del Garante per la protezione dei dati personali.
7. Il Comune: promuove la visione della bussola digitale Europea, favorendo la pubblicazione online di 100% dei servizi pubblici fondamentale con un'infrastruttura digitale sicura e sostenibile.
8. Il Comune aderisce a quanto dichiarato nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per contribuire alla piena interoperabilità tra enti pubblici e le loro basi informative, che consenta di snellire le procedure pubbliche grazie alla piena realizzazione del principio del

“once only”, un concetto di e-government per cui cittadini e imprese debbano poter fornire “una sola volta” le loro informazioni ad autorità ed amministrazioni. Per consentire un'efficace interazione tra cittadini e PA il Comune promuove l'utilizzo dell'identità digitale, a partire da quelle esistenti (SPID e CIE), integra i propri servizi con il sistema nazionale di pagamenti (PagoPA) e farà leva sull'app “IO” come punto di contatto digitale.

9. Il sito web del Comune, costituendo il mezzo informativo e comunicativo più attuale, semplice e di minore costo, rappresenta, assieme all'app “IO”, lo strumento prioritario per il raggiungimento degli obiettivi di cui al precedente comma 2; per tale motivazione il sito web costituisce una sede aggiornata del patrimonio informativo/comunicativo pubblico del Comune nel suo complesso, dovendo garantire il facile accesso, la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza e la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza, la certezza delle fonti, l'attualità delle informazioni e la promozione di altri canali di comunicazione e di utilizzo di servizi “on line”.

## Articolo 3 - Riferimenti normativi

1. L'attività di gestione del sito Internet dell'ente e dei social si realizza in conformità alle seguenti disposizioni normative:
  - Direttiva del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8; – Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, “Codice dell'amministrazione digitale” (e successive modificazioni e integrazioni);
  - Legge 7 giugno 2000, n. 150, recante “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.
  - Linee guida per i siti web della PA, pubblicate dal Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica (ed. 2011 e smi)
  - Decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali a norma dell'articolo 31 della legge 3 agosto 1999, n. 265
  - Legge 7 agosto 1990, n. 241 Nuove norme sul procedimento amministrativo.

## CAPO I SITO INTERNET ISTITUZIONALE

### Articolo 4 – Ambiti applicativi

1. Il sito Internet istituzionale del Comune risponde al dominio web <http://www.comune.nuoro.it>, di proprietà di questo ente.
2. Il sito Internet istituzionale è lo strumento di comunicazione principale dell'Amministrazione verso il cittadino, risponde al diritto all'informazione dei cittadini sancito dall'art. 10 del D.Lgs. n. 267/2000 nonché ai principi di comunicazione pubblica fissati dalla legge n. 150/2000. Esso

viene gestito in conformità ai principi fondamentali dell'attività amministrativa fissati dalla L. n. 241/1990 e dal D.Lgs. n. 82/2005 e in particolare a quelli di trasparenza, pubblicità e buon andamento dell'amministrazione e in conformità con la disciplina in materia di protezione dei dati personali contenuta nel Regolamento UE n. 2016/679 e nel D.Lgs. n. 196/2003.

3. Il presente regolamento si applica a ogni contenuto del sito, inclusi quelli pubblicati nell'albo pretorio online ai fini di pubblicità legale.
4. Per la gestione degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" si rimanda all'apposita sezione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), approvato con Delibera della Giunta Comunale n. 62 del 30.03.2021.
5. A tal fine, il sito viene gestito con gli obiettivi:
  - a) illustrare le attività ed il funzionamento del Comune e promuoverne l'immagine;
  - b) attivare strumenti di comunicazione istituzionale;
  - c) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
  - d) assicurare l'informazione ai cittadini relativamente agli atti e al percorso dei procedimenti, promuovendo la conoscenza e facilitando l'accesso ai servizi e alle attività comunali;
  - e) garantire ai cittadini i diritti di accesso e di partecipazione;
  - f) attivare ricerche e acquisire dati e opinioni dei cittadini sull'attività comunale, nel suo complesso, allo scopo di supportare e orientare i processi decisionali, migliorare i servizi, le attività erogate e il rapporto comune/cittadini;
  - g) favorire i processi di semplificazione;
  - h) rendere disponibili online il massimo numero possibile di servizi al cittadino/residente e alle imprese.

## Articolo 5 – Responsabilità della gestione del sito

1. Il sito Internet è gestito sotto la responsabilità dell'ufficio comunicazione.
2. Il funzionario responsabile dell'ufficio è responsabile del funzionamento del sito e degli adempimenti di carattere informativo e comunicazionale contenuti nel presente regolamento e nelle leggi vigenti in materia. Egli agisce di concerto con il personale preposto all'ufficio stesso e individua all'interno di esso i ruoli e le professionalità da impiegare per la corretta gestione del sito.
3. L'ufficio: coordina e sovrintende a tutte le attività finalizzate alla pubblicazione, all'aggiornamento e alla corretta gestione del sito, promuovendo la circolazione delle informazioni e verificando, periodicamente e a campione, la conformità dei contenuti

pubblicati alle direttive del presente regolamento; affianca e supporta i redattori individuati al fine di omogeneizzare lo stile anche grafico delle pubblicazioni.

4. I contenuti del sito devono rispondere ai requisiti di chiarezza, usabilità, accessibilità e reperibilità per come indicati nella vigente normativa e nelle indicazioni fornite nelle Linee guida per i siti web della P.A. dal Dipartimento per la Digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica.
5. Qualora si verificassero difformità, le segnala prontamente all'ufficio competente.
6. Per lo svolgimento dei compiti affidati in base al comma 1, l'ufficio comunicazione dispone con apposito atto, da aggiornarsi almeno una volta l'anno, le modalità con cui gli altri uffici comunali sono tenuti a comunicare e/o pubblicare le informazioni di loro pertinenza per la pubblicazione dei contenuti sul sito.
7. La gestione tecnica e la manutenzione sono affidati al Servizio Innovazione Informatica del Comune.

## Articolo 6 – Contenuti minimi oggetto di pubblicazione - termini

1. I contenuti minimi oggetto di pubblicazione sul sito sono quelli individuati dalla normativa vigente in materia con particolare riferimento al D.lgs. n. 82/2005 e alle disposizioni richiamate all'art. 3 comma 1 lettera b) del presente regolamento in materia di trasparenza.
2. All'interno del sito è istituita la sezione denominata "Amministrazione trasparente", che deve essere organizzata in sottosezioni all'interno delle quali devono essere inseriti i documenti, le informazioni e i dati previsti dal D.lgs. n. 33/2013. Le sottosezioni di primo e di secondo livello e i relativi contenuti sono indicati nella Tabella 1 allegata al D.lgs. n. 33/2013.
3. Per tutti gli atti sottoposti al regime di pubblicità legale si rimanda al regolamento per l'istituzione e la gestione dell'albo pretorio informatico.
4. Salvo che una norma di legge o di regolamento preveda diversamente, i contenuti pubblicati sul sito Internet istituzionale sono liberamente accessibili a chiunque.
5. I tempi di pubblicazione degli atti sul sito web sono quelli previsti dalla normativa vigente e dallo Statuto Comunale.

## Articolo 7 – Le responsabilità per l'inserimento e l'aggiornamento dei contenuti del sito

1. Il Segretario generale, nella sua funzione di Responsabile della prevenzione della corruzione e della Trasparenza (RPCT), assicura che il relativo Piano contenga un'apposita sezione ove sono stabiliti i compiti, tempi e responsabilità dei diversi soggetti in ordine agli obblighi di pubblicazione. Ai dirigenti e al RPCT competono anche il monitoraggio con riferimento agli obblighi ex D.lgs. 33/2013.

2. I dirigenti garantiscono il corretto e puntuale adempimento del presente Regolamento. L'inosservanza delle direttive di questo Regolamento verrà segnalata dal Segretario generale al NdV per la successiva valutazione della performance.
3. Ciascun dirigente è responsabile della selezione, predisposizione, raccolta, inserimento e aggiornamento dei contenuti di propria competenza con particolare riferimento ai contenuti obbligatori per legge (delibere, decreti, determinazione, ordinanze, ecc. da inserire nell'Albo Pretorio e nella sezione Trasparenza) e, non di meno, nell'inserimento e nel costante aggiornamento di informazioni e dati da divulgare attraverso il sito in quanto di interesse pubblico.
4. I dirigenti identificano, all'interno delle unità organizzative di propria competenza, personale con funzione di redattore incaricato dell'inserimento e dell'aggiornamento di contenuti del sito. La presenza tra i redattori di personale appartenente ai vari uffici comunali è necessaria affinché i dati e le informazioni concernenti le attività di competenza degli uffici medesimi siano adeguatamente rese note al pubblico in maniera puntuale, aggiornata e coordinata. Ciascun redattore avrà una specifica chiave d'accesso che consentirà esclusivamente la gestione dei contenuti di propria competenza.
5. Ciascun dirigente è responsabile per l'approvazione dei contenuti predisposti dai redattori da loro selezionati. Qualora un dirigente volesse delegare il compito d'approvazione, deve comunicare la delega al Servizio Innovazione Informatica.
6. Il personale comunale che esegue pubblicazioni sul sito istituzionale mediante funzioni di integrazione automatica tra gli applicativi gestionali interni dell'Ente ed il sito web stesso non è investito del ruolo di redattore del sito ma nell'esecuzione delle pubblicazioni è soggetto al rispetto per il contenuto con particolare riferimento ai criteri di accessibilità (individuati dalla L. 9 gennaio 2004, n. 4.) e privacy.
7. Alle amministrazioni, istituzioni pubbliche, organizzazioni di volontariato, sportive, ricreative, culturali, in ogni caso senza scopo di lucro, che siano locali e/o collegate al Comune mediante contratti e/o convenzioni, possono essere dedicate specifiche sezioni del sito; in tal caso la pubblicazione di contenuti nelle suddette sezioni avviene sotto la responsabilità delle organizzazioni; il Comune si riserva la facoltà di interdire la pubblicazione nel caso di inserimento di contenuti inappropriati o in violazione di norme di legge. Le pubblicazioni di cui al presente comma sono effettuate a mezzo dei redattori individuati ai sensi del comma 3 del presente Articolo.
8. I dirigenti comunicano tempestivamente per scritto al Servizio Innovazione Informatica e al Responsabile del sito web istituzionale e del procedimento di pubblicazione:
  - eventuali guasti o malfunzionamenti afferenti la procedura di pubblicazione;
  - le necessità di modificare, integrare o implementare la struttura del sito a seguito di esigenze organizzative, funzionali o di sopravvenute norme di legge.

## Articolo 8 – Responsabilità del Servizio Innovazione Informatica

1. Al Servizio Innovazione Informatica sono attribuiti i seguenti compiti e funzioni:
  - a) fornire consulenza riguarda l'utilizzo corretto del Content Management System (CMS) del

sito;

- b) coordinamento e supervisione nelle attività di gestione tecnica del sito web istituzionale, operando in qualità di amministratore del sito;
- c) provvedere a adoperare uno strumento per rendere il sito conforma ai requisiti di accessibilità per le persone con limitazioni fisiche e/o cognitive.
- d) provvedere, direttamente o tramite i soggetti esterni deputati all'hosting e manutenzione del sito web delle formalità annuali relative al mantenimento del nome a dominio;
- e) provvedere, su segnalazione del funzionario responsabile dell'ufficio di comunicazioni (Art 5 comma 2) o dei dirigenti, al rilascio o alla cancellazione delle credenziali di autenticazione di accesso ai soggetti che hanno il compito di inserire dati, documenti e informazioni nel sito, nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- f) provvedere, a modificare la struttura del sito web, inserendo nuove sezioni e/o modificando quelle esistenti a seguito di richieste del Responsabile per;
- g) effettuare verifiche periodiche sulla disponibilità/efficienza del sito e fornire al Responsabile del sito web istituzionale e del Procedimento di pubblicazione effettuare il resoconto delle verifiche.

## Articolo 9 – Atti e documenti soggetti a pubblicazione

1. Sono soggetti a pubblicazione tutti gli atti e le informazioni per i quali specifiche disposizioni normative e le relative direttive di attuazione prevedano la pubblicazione. Le pubblicazioni effettuate su disposizioni ai sensi della normativa vigente sono collocate nelle sezioni e con le modalità previste se specificato, oltre che in eventuali ulteriori pagine tematiche. Possono, in ogni caso, essere soggetti a pubblicazione tutti gli atti e le informazioni di pubblico interesse per i quali non sia espressamente vietata la pubblicazione.
2. È consentita, subordinatamente alla preminente visibilità del materiale pubblicato dal Comune, la pubblicazione di materiale proveniente da gruppi locali anche informali, comunque, privi di finalità lucrative dirette o indirette, a condizione che non si tratti di organizzazioni politiche, sindacali, e di categoria e comunque sempre nel rispetto delle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

## Articolo 10 – Tutela della privacy e del "diritto all'oblio"

1. Tutti gli atti che devono per legge essere pubblicati all'albo on line e/o che vengono pubblicati in altra parte del sito web istituzionale possono contenere dati personali garantendo l'osservanza dei principi di necessità, proporzionalità, disponibilità, pertinenza e non eccedenza. In tutti i casi in cui norme di legge o di regolamento prevedano la pubblicazione di atti o documenti, gli uffici che li redigono o li pubblicano provvedono a rendere non intelligibili i dati personali non pertinenti o, se sensibili o giudiziari. A tale



riguardo, si rimanda alle Linee Guida AgID "Redazione di linee guida sulla pubblicità legale dei documenti e sulla conservazione dei siti web delle PA".

2. Gli atti che devono per legge essere pubblicati all'albo on line vi restano per il tempo stabilito dalla legge medesima o da altra normativa.
3. Dopo il periodo di pubblicazione di cui sopra al comma 2 gli atti del comune rimangono in ogni caso reperibili sul sito secondo le modalità previste dagli artt. 8 e 9 del D.lgs. 33/2013 siccome aggiornati dal D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97. Rimangono in ogni caso pubblicati con le suddette modalità tutti gli atti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente.
4. In ogni caso, tutti gli atti amministrativi non pubblicati integralmente nel sito web possono essere richiesti al settore competente, con le modalità stabilite per l'accesso agli atti. Trovano in ogni caso applicazione gli artt. 5 e 5 bis del D.lgs. 33/2013 siccome aggiornato dal D.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 in materia di accesso civico.

## Articolo 11 – Limiti alla pubblicazione e relative responsabilità

1. In linea generale, i limiti di pubblicazione sul sito web sono unicamente derivanti dalle vigenti disposizioni normative e dalle direttive/deliberazioni del Garante per la protezione dei dati personali in materia.
2. In particolare, è vietato pubblicare materiale il quale:
  - non sia pienamente conforme e corrispondente alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito;
  - possa violare le vigenti disposizioni e direttive in materia di privacy;
  - possa violare specifiche disposizioni che ne abbiano inibita la pubblicazione, anche con riferimento ai divieti previsti dai vigenti regolamenti comunali;
  - è di carattere razzista, violento, pubblicitario al di fuori degli spazi appositamente predisposti, propaganda politica o a contenuto non puramente informativo.
3. L'amministrazione si riserva di interrompere la pubblicazione delle informazioni che ritenesse non coerenti con i fini istituzionali, in contrasto con il comma precedente o con i principi indicati dal comma 5 dell'Articolo 1 della Legge 150 del 2000.
4. Gli atti destinati alla pubblicazione sul sito web sono redatti in modo da evitare il riferimento specifico a dati sensibili e a informazioni concernenti le condizioni di disagio socioeconomico di specifiche persone o lo stato di salute e tutti i dati cosiddetti "parasensibili" per la particolare delicatezza del loro contenuto.
5. Tutti i dati e le informazioni di cui al precedente comma, o che comunque possano consentire l'individuazione di dati personali, sensibili, "parasensibili" assolutamente necessari ai fini dell'adozione del provvedimento, possono essere inseriti in appositi documenti richiamati dal provvedimento pubblicato senza esserne materialmente allegati, che rimangono agli atti presso gli uffici che li hanno adottati.
6. In tutti i casi deve comunque essere rispettato il principio di pertinenza e non eccedenza nel trattamento dei dati, pubblicando solo i dati assolutamente necessari per la finalità primaria del materiale pubblicato.

7. I redattori del sito pubblicano unicamente materiale ricevuto o visionato dal proprio dirigente.
8. Gli Amministratori Comunali possono richiedere la pubblicazione di materiale sul sito istituzionale nei limiti e alle condizioni previste dal presente regolamento.

## Articolo 12 – Sicurezza

1. La ditta fornitrice del software del sito web, della relativa assistenza e del relativo hosting presso il proprio server garantisce la massima sicurezza dei dati e del patrimonio informativo presente nel sito istituzionale del Comune; in particolare:
  - garantisce in merito all'adozione di ogni cautela finalizzata a evitare la distruzione o la perdita dei dati correlati al sito internet;
  - evita l'accesso non autorizzato alle banche dati presenti nel sito;
  - consente di apportare modifiche al sito solo previo rilascio di apposite credenziali e autorizzazioni da parte dell'amministratore dello stesso;
  - garantisce il funzionamento del sito/portale e la fruibilità all'utenza senza soluzione di continuità, garantendo tempestività di intervento per ogni eventuale esigenza.

## Articolo 13 - Utilizzo del sito da parte degli utenti

1. Il sito del Comune di Nuoro, i suoi servizi, le informazioni, i documenti e i materiali ricevuti attraverso questo sito possono essere utilizzati esclusivamente ad uso personale.
2. Non è permesso copiare, modificare, riprodurre, pubblicare, divulgare, qualsiasi informazione, documento, materiale o servizi ottenuti tramite il sito comunale, nè creare dei lavori derivati, da cedere o vendere senza il consenso scritto del Comune.

## Articolo 14 – Proprietà intellettuale, Diritto d'autore e Marchi

1. Se non diversamente previsto, tutti i materiali contenuti nel sito sono tutelati dal diritto d'autore.
2. La denominazione "Comune di Nuoro", il logo, i marchi, i materiali ed i documenti presenti nel sito sono di esclusiva proprietà del Comune di Nuoro e/o dei rispettivi autori.
3. E' vietata la riproduzione degli stessi, anche parziale, con qualsiasi mezzo analogico o digitale senza la preventiva autorizzazione scritta del Comune di Nuoro.

## Articolo 15 – Servizi online e modulistica

1. L'accesso ai servizi online può essere effettuato con lo SPID, la CIE o l'EIDAS.
2. Le istanze e le dichiarazioni del cittadino formulate attraverso il sito Internet istituzionale sono valide se conformi all'Articolo 65 dello stesso D.lgs. n. 82/2005 e, in linea generale, ogni qual volta è possibile identificare in modo inequivoco il dichiarante.
3. La modalità online è quella preferita per accesso ai servizi da parte del pubblico. Ogni qual volta non sia possibile attivare un servizio online, i responsabili dei procedimenti elaborano la necessaria modulistica richiesta e la trasmettono immediatamente all'ufficio comunicazione per la pubblicazione sul sito, salvo che siano stati essi stessi incaricati come operatori alla pubblicazione.
4. Della mancata pubblicazione di moduli e formulari, ai sensi dell'Articolo 57 del D.lgs. n. 82/2005, risponde personalmente il responsabile del procedimento interessato.

## Articolo 16 - Trattamento dei dati personali

1. Nella sezione denominata “Servizi Online” devono essere descritte le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali e degli utenti che interagiscono con i servizi resi disponibili.
2. L'informativa deve essere redatta in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679.
3. Nel predisporre l'informativa, l'ufficio comunicazione dovrà tenere in particolare considerazione i tipi di dati trattati distinguendo tra dati di navigazione e dati forniti volontariamente dall'utente, i cookies informatici e i diritti degli interessati.

## Articolo 17 – Aree ad accesso riservato

1. E' facoltà dell'amministrazione predisporre l'accesso riservato ad alcune determinate categorie di utenti per alcune particolari tipologie di informazioni, nel rispetto della normativa relativa al diritto di accesso agli atti (L. n. 241/1990) e delle indicazioni fornite dal Garante sulla privacy nella Deliberazione 15 maggio 2014 n. 243 recante "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati".
2. L'ufficio comunicazione predispone criteri di accesso alle aree riservate che garantiscano l'identificabilità degli utenti e la tracciabilità della navigazione.

## Articolo 18 – Misurazioni della qualità e rilevazioni statistiche

1. La misurazione della qualità del sito Internet deve essere effettuata in base ai sei indici individuati dalle Linee guida per i siti web della P.A. dal Dipartimento per la Digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica e dal relativo vademecum. Essi prendono in considerazione i seguenti elementi:
  - Requisiti minimi tecnici e legali;
  - Accessibilità e usabilità;
  - Valore dei contenuti;
  - Servizi online;
  - Trasparenza e dati pubblici;
  - Amministrazione 2.0.
2. L'ufficio comunicazione predispone a cadenza almeno biennale un piano di rilevazione della qualità effettuato sulla base degli indici descritti al comma 1.
3. Per la misurazione degli indici possono essere utilizzate metodologie diverse da quelle indicate dalle Linee guida per i siti web della P.A. dal Dipartimento per la Digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica, a patto che si rispettino gli standard tecnici condivisi a livello nazionale o internazionale e i requisiti di legge.
4. Per la misurazione dell'accessibilità si devono obbligatoriamente utilizzare strumenti idonei alla verifica della rispondenza ai 22 requisiti tecnici definiti dalla L. n. 4/2004.
5. L'ufficio comunicazione raccoglie a cadenza almeno annuale i dati statistici relativi ai visitatori unici, alle sessioni utente e alle pagine viste, forniti dai competenti referenti tecnici.

## CAPO II SOCIAL MEDIA E POLICY

### Articolo 19 - Pagina istituzionale del Comune sui social network

1. L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale sui social network, considerandoli importanti per la libera espressione della collettività, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.
2. La pagina 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, come un'interfaccia complementare ai tradizionali

strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

3. Il presente documento disciplina, pertanto, la gestione e il funzionamento della pagina istituzionale del Comune di Nuoro sui social network, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso a ogni informazione in essi contenuta.
4. I canali social ufficiali dell'amministrazione sono i seguenti:
  - la pagina Facebook "Città di Nuoro" e la pagina Instagram "Città di Nuoro" ad essa collegata.
  - la pagina Facebook "Protezione Civile - Comune di Nuoro": canale attivo per comunicare le situazioni di emergenza legate alla Protezione Civile (emergenza covid, emergenza idrica, emergenza incendi etc.); comunicazioni della Polizia Municipale e sensibilizzazione su varie tematiche di educazione civica.

## Articolo 20 - Obiettivi e finalità della pagina sui social network

1. La gestione di una pagina istituzionale sui social network permette di:
  - informare su proprie iniziative e attività istituzionali; segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero; diffondere notizie di pubblica utilità;
  - migliorare i flussi informativi e la comunicazione ai Cittadini promuovendo l'ascolto, il dialogo, la fiducia: all'interno un ambiente semplice ed informale, la comunicazione mediata attraverso i social rende più semplici e appetibili i contenuti istituzionali e permette di raggiungere facilmente un numero maggiore di cittadini, che possono essere più informati e consapevoli;
  - fornire un canale di comunicazione ulteriore capace di promuovere la collaborazione tra cittadini e amministrazione;
  - favorire e aumentare la trasparenza: questi canali sono ideali per agevolare l'accesso alle informazioni, per diffonderne la conoscenza, per garantire in modo semplice l'accesso ai dati;
  - attivare un canale di informazione immediato e capillare nelle situazioni di emergenza: le caratteristiche di capillarità e facilità di accesso e di uso rendono i canali social una importante integrazione dei canali di comunicazione tradizionali sia nella
  - prevenzione che nella comunicazione del rischio alla cittadinanza;

- diffondere una copertura in diretta di eventi ed iniziative.

## Articolo 21 - Gestione del profilo e pubblicazione degli atti

1. Il titolare del profilo a cui è collegata la pagina comunale è il Sindaco pro tempore, quale titolare del trattamento dei dati, e il l'Addetto Stampa / Servizio Portavoce e comunicazione Istituzionale ne cura la gestione e/o tutta la policy di sicurezza e di accesso.
2. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagina e l'inserimento di contenuti vengono individuati con separato provvedimento del Sindaco.
3. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza ecc.
4. Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il Comune di Nuoro può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate
5. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Nuoro non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.
6. Sulla pagina comunale possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni e iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Nuoro, ovvero dagli enti a cui il Comune di Nuoro risulta affiliato, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico.
7. Le richieste interne dei servizi, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica all'indirizzo dei gestori (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile all'incarico. La pubblicazione di trasmissioni pianificabili che non vengono comunicate con il dovuto anticipo non sarà garantita.
8. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
9. Nel rispetto dell'Articolo 22 c. 11 del D.Lgs. n. 196/03, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari né ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone.

## Articolo 22 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. La produzione dei contenuti testuali, audiovisivi, fotografici, di infografiche e altri materiali multimediali, se non diversamente specificato, sono da considerarsi rilasciati secondo la licenza Creative Commons;
2. La moderazione degli amministratori degli account istituzionali avviene a posteriori e mai in

maniera preventiva: è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Gli amministratori degli account istituzionali sui social network hanno facoltà di eliminare senza preavviso i contenuti non conformi e contrari alle regole descritte nella presente policy. Un utente che reiteratamente non rispetta le regole qui descritte potrà essere bloccato e i contenuti e/o i comportamenti potrebbero, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti. Gli amministratori degli account istituzionali hanno comunque facoltà di rimuovere eventuali contenuti che non risultino attinenti alle funzioni e alle attività del Comune, né agli argomenti di attualità e/o di interesse generale ad esse correlati.

3. L'operato di controllo ed eventuale censura da parte del gestore si ispira alla più alta libertà d'espressione nei limiti della normativa vigente.
  - Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati, è in capo al responsabile del gestore della pagina che può eventualmente verbalizzare le motivazioni della censura
  - Eventuali comportamenti non compatibili con il presente regolamento andranno segnalati al Gestore della pagina, il quale potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme.
  - I provvedimenti applicabili in caso di violazione delle norme contenute nel presente regolamento consisteranno:
    - Nel caso di prima violazione: preavviso via messaggio al soggetto che contravviene alle regole sopraccitate riportando la violazione effettuata e il riferimento al contenuto di questo Regolamento. Il Gestore della pagina provvederà, allo stesso tempo, ad eliminare il post incriminato;
    - Nel caso di reiterate violazioni e/o abusi il Gestore della pagina provvederà a bloccare l'utente motivandone la decisione.
    - il Gestore della pagina dovrà, per quanto possibile, documentare gli abusi poi, analizzate le singole situazioni potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.
4. Tutte le richieste ed eventuali segnalazioni vengono prese in carico negli orari di servizio dell'amministratore. L'obiettivo è quello 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; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma si farà il possibile per indicare le soluzioni migliori.

## Articolo 23 - Social media policy

1. La social media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Ente e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi; è quindi un documento destinato al cittadino volto a regolare il rapporto tra esso e l'Ente nell'ambito del Web.
2. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza, misura ed equilibrio, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui. Non vengono consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati (i cosiddetti trolling e flame). In ogni caso non sono tollerati insulti, minacce, linguaggio offensivo o scurrile e atteggiamenti discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche e disabilità.
3. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
4. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, ecc.)
5. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
6. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
7. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
8. Non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di violazione del diritto d'autore, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali.

## Articolo 24 – Gestione delle interazioni

1. Saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
  - hanno un contenuto politico o propagandistico;
  - mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
  - presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
  - presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
  - hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;



- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

## Articolo 25 – Disposizioni finali

1. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento sono dei dirigenti.
2. Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si fa riferimento alle vigenti normative, direttive e regolamenti comunali in materia.
3. Il presente regolamento entrerà in vigore dopo che sarà divenuta esecutiva la deliberazione con la quale è stato approvato.
4. Copia del presente regolamento è inviata ai dirigenti e responsabili degli uffici e servizi comunali.
5. Esso viene altresì pubblicato sul sito del comune nella sezione Regolamenti.