



Comune di Ascoli Piceno
MEDAGLIA D'ORO AL VALOR MILITARE PER ATTIVITÀ PARTIGIANA

Disciplinare delle Attività di comunicazione e informazione istituzionale del Comune di Ascoli Piceno

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 36 del 9 febbraio 2021

REV. 1 - Del. n. 308 del 30 settembre 2021

REV. 2 - Del. n. 414 del 13 dicembre 2022

REV. 3 – Del. n. 146 del 12 maggio 2026

DISCIPLINARE

delle Attività di comunicazione e informazione istituzionale del Comune di Ascoli Piceno

Art. 1

Oggetto e finalità

Le presenti disposizioni definiscono le modalità con cui il Comune di Ascoli Piceno comunica con i cittadini al fine di dare attuazione ai diritti di informazione, partecipazione e accesso, secondo i principi di imparzialità e buon andamento, di trasparenza, efficacia, semplificazione e sussidiarietà.

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce alla comunicazione istituzionale, all'informazione pubblica e all'attività di ascolto, valore di funzione strategica dell'azione amministrativa. L'Amministrazione comunale promuove i processi di comunicazione interna ed esterna quali obiettivi permanenti di miglioramento della struttura e della propria azione. In particolare le attività di informazione e comunicazione sono finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative per facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività e il funzionamento del Comune;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) garantire l'esercizio del diritto di accesso ai documenti e di partecipazione ai procedimenti amministrativi nel rispetto dei principi di tutela della riservatezza dei dati personali;
- e) favorire la comunicazione interna tramite la tempestiva e costante circolazione delle informazioni, sia per uniformare e perfezionare le informazioni dirette al pubblico che per migliorare l'efficienza dei propri interventi;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati, la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- g) promuovere l'immagine dell'Amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi e iniziative d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- h) garantire la corretta veicolazione delle informazioni, nonché l'equa diffusione su tutti i media, delineando le linee di buone prassi da seguire (ad integrazione e nel rispetto delle disposizioni normative già vigenti e relative al codice di comportamenti dei dipendenti comunali) in tema di rilascio di dichiarazioni pubbliche.

Il presente Disciplinare determina:

- i criteri generali con cui l'intera struttura comunale si mette in relazione e comunica con i cittadini e gli altri enti;
- i contenuti e le finalità della comunicazione esterna e interna e dell'attività d'informazione;
- i servizi che hanno il compito specifico di svolgere funzioni di comunicazione, di informazione, le loro competenze e la loro organizzazione;
- gli strumenti di attuazione del sistema di comunicazione.

Art. 2

Criteri generali di comunicazione

La comunicazione è una funzione essenziale di tutti gli uffici comunali, che deve essere attuata nell'ambito delle specifiche competenze. Per assicurare i diritti di partecipazione e informazione secondo i principi di imparzialità e buon andamento, di trasparenza, efficacia, semplificazione e sussidiarietà, così come indicato all'art. 1, tutti i servizi comunali devono comunicare attenendosi ai seguenti criteri generali:

- a) l'informazione e il relativo materiale, i documenti prodotti, specie se rivolti ai cittadini, devono essere chiari, semplici ed utili;
- b) devono essere garantite pari opportunità ai cittadini nella conoscenza delle modalità di accesso agli atti ed ai servizi offerti dall'ente;
- c) i cittadini devono essere considerati come interlocutori a pieno titolo dell'Amministrazione, quindi non solo come destinatari di servizi ed informazioni, ma anche come soggetti che a loro volta comunicano e vengono ascoltati, nell'ambito di un rapporto paritario e collaborativo.

Art. 3

Attività di comunicazione e di informazione pubblica

Per attività di comunicazione pubblica e di informazione si intende la seguente articolazione:

- a) “comunicazione interna”, realizzata nell’ambito dell’ente, ossia l’azione di coinvolgimento e di piena circolazione delle informazioni che l’Amministrazione attua fra i diversi uffici e fra questi e le strutture di comunicazione e informazione;
- b) “comunicazione esterna”, rivolta direttamente ai cittadini, singoli e associati, alla collettività e ad altri enti e attuata attraverso ogni strumento tecnico e organizzativo;
- c) “informazione”, rivolta ai cittadini, che si realizza attraverso i mezzi di comunicazione di massa (stampa, audiovisivi, strumenti telematici, ecc.). Per dare piena attuazione alle funzioni delineate ed alla normativa in materia, il Comune di Ascoli Piceno affida compiti specifici al Servizio URP e Comunicazione Istituzionale e all’Ufficio Stampa, assicurando il raccordo operativo tra le due strutture.

Art. 4

I servizi dell’amministrazione dedicati alle attività di comunicazione e informazione

L’amministrazione definisce ruoli e competenze ai servizi per la gestione delle attività di comunicazione-informazione individuando nei seguenti uffici competenze e responsabilità:

- Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato, in forma abbreviata, URP)
- Ufficio Stampa

Art. 5

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Competenze

Il personale addetto al servizio URP è tenuto ad ascoltare le richieste del cittadino e a fornire risposte; svolge le attività di COMUNICAZIONE interna ed esterna previste della legge 150/2000, nel rispetto dei criteri fissati all’art. 2 del presente disciplinare e pertanto:

- promuove la comunicazione interna e i principi della comunicazione istituzionale;
- informa, attraverso il front-office e il sito internet comunale, il cittadino sulle attività e sui servizi del Comune precisando le modalità di erogazione degli stessi e la documentazione occorrente per accedere alle singole prestazioni; indirizza e agevola l’attività di orientamento e d’accesso agli uffici comunali;
- fornisce informazione sui procedimenti e la partecipazione agli stessi;
- assiste gli utenti, facilitando il rapporto con il Comune e con gli altri enti pubblici e soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità, agevolandoli nella comprensione delle regole e delle modalità di accesso ai documenti e di fruizione dei servizi;
- supporta l’utenza, previo ricevimento di istruzioni da parte dei servizi interessati ai procedimenti amministrativi, attraverso la distribuzione e la compilazione della relativa modulistica per la fruizione dei servizi comunali;
- rilascia specifici certificati per conto degli uffici responsabili dei procedimenti amministrativi (RPA), salvo essere nominato esso stesso RPA, previo apposito atto di attribuzione;
- garantisce la trasparenza e la partecipazione di tutti i cittadini all’attività amministrativa, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell’Amministrazione; agevola il diritto di accesso, fornendo ai cittadini la relativa modulistica (a seconda della tipologia di accesso), informazioni su come reperirla online, su come compilarla e sui servizi responsabili dei procedimenti;
- raccoglie i registri degli accessi inviati dai singoli uffici comunali per la pubblicazione sul sito istituzionale;
- raccoglie suggerimenti, reclami, segnalazioni, proposte, elogi, dichiarazioni e petizioni; a tal proposito, gestisce e monitora le segnalazioni degli utenti fino all’esito delle stesse, a seguito di riscontro da parte degli uffici destinatari delle suddette, ai quali resta in capo l’onere del feedback all’URP della loro evasione/risoluzione;
- ascolta e rileva i fabbisogni e le attese degli utenti e condivide i risultati con gli uffici interessati;
- verifica la qualità dei servizi attraverso sondaggi, interviste, erogazione di questionari, in collaborazione con i servizi interessati; raccoglie i risultati dei questionari inviati dai servizi comunali e provvede alla pubblicazione degli esiti sul sito comunale;
- cura l’aggiornamento del sito internet comunale;
- provvede in collaborazione con l’ufficio stampa, mediante l’utilizzo dei social network, alla diffusione delle informazioni/comunicazioni;

- ospita, all'interno della propria sede, il personale di altri uffici comunali, Enti, Istituzioni e/o delle associazioni che abbiano preso accordi con l'Amministrazione per offrire servizi aggiuntivi, ove previsto;
- pubblica, su richiesta dei servizi, brevi messaggi sui pannelli informatici, a scritte scorrevoli, dislocati agli ingressi della città. Non compete all'URP la manutenzione tecnica degli stessi e delle apparecchiature di trasmissione testi.

È estranea all'URP ogni attività inerente all'acquisto di spazi e servizi pubblicitari in televisione, su riviste o quotidiani cartacei e online o su altro supporto e volta alla promozione del territorio o di eventi/iniziativa in generale; la competenza in questi casi è esclusiva del servizio proponente a cui l'oggetto di promozione si riferisce ovvero se ne beneficerà.

Art. 6

Gestione del sito Internet e ruoli coinvolti

Il sito Internet istituzionale costituisce uno degli strumenti essenziali per l'attuazione dell'obbligo di trasparenza, pertanto deve consentire l'immediata e piena accessibilità dei dati e delle informazioni di rilevante interesse pubblico.

Per la gestione del sito internet si individuano le seguenti figure:

- il Responsabile del Sito istituzionale (RdS) Dirigente del servizio;
- il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il pubblico che coordina le attività di pubblicazione;
- il Responsabile della pubblicazione materiale sul sito (RdP) che svolge l'attività in stretto contatto con il Responsabile URP. Il RdP gestisce operativamente le pubblicazioni sul sito, cura i rapporti con i RdU e fornisce loro supporto per il corretto invio del materiale, adottando le soluzioni più idonee per le pubblicazioni sul portale comunale;
- il Vicario del RdP che lo sostituisce in caso di assenza;
- i Referenti degli uffici (RdU) che controllano e aggiornano, inviando al RdP il materiale già pronto per la pubblicazione, le sezioni di competenza dei propri servizi;
- il Responsabile dei sistemi informativi CED che individua la migliore soluzione tecnica e informatica (software) per la gestione del sito, cura dal punto amministrativo la procedura di individuazione del fornitore, di affidamento e ogni atto amministrativo inerente al procedimento. Risolve problematiche tecniche supportando l'URP nello svolgimento della propria attività di pubblicazione.

Art. 7

Referenti degli uffici per l'attività del Servizio Urp, della comunicazione interna e per il sito web comunale

La comunicazione interna è costituita da tutti i processi comunicativi interni all'organizzazione dell'Ente; è una delle attività prioritarie del Servizio URP, nonché una delle principali finalità del presente Disciplinare, e si basa sul costante rapporto di collaborazione e di scambio con gli altri Uffici comunali. Gli Uffici, servendosi degli strumenti più idonei, si adoperano affinché il Servizio URP possa esplicare le funzioni definite dal presente regolamento, consentendo a questo di avere la puntuale conoscenza di tutte le informazioni, le notizie e gli atti necessari. I Dirigenti dei Settori, personalmente o tramite i Referenti da essi all'uopo nominati, comunicano al Servizio URP per la definizione dei contenuti della comunicazione ai cittadini e per il tempestivo aggiornamento delle informazioni. I referenti dovranno:

- assicurare il costante flusso delle informazioni al Servizio URP e all'Ufficio Stampa, anche al fine dell'aggiornamento del sito web ciascuno per le proprie sezioni e competenze;
- partecipare agli incontri organizzati per sensibilizzare e formare i dipendenti sulle modalità di trasferimento dati per l'aggiornamento del sito web;
- realizzare, in collaborazione con i servizi individuati dall'amministrazione comunale per la gestione del sito, tutti i compiti che si rendano necessari a dare piena attuazione all'attività di comunicazione prevista nel presente disciplinare.

I referenti (RdU), nell'ottica di quanto sopra, sono tenuti a trasmettere le novità, le notizie e le informazioni rispettando i tempi e le modalità che consentano al Servizio URP e all'Ufficio stampa di organizzare e predisporre il proprio lavoro ciascuno per le proprie sezioni e competenze. I referenti forniscono all'URP

la massima collaborazione e sono tenuti a trasmettere i materiali atti all'espletamento delle funzioni dell'URP.

Art. 8

Referenti e Modalità di trasmissione materiale per l'aggiornamento del sito comunale

Ogni servizio:

- è responsabile dell'aggiornamento delle pagine di competenza sul sito;
- individua un referente (RdU) che monitori, controlli e aggiorni periodicamente le sezioni di competenza e provveda tempestivamente, ove fosse necessario un aggiornamento, all'invio all'URP delle modifiche e/o del materiale per la pubblicazione.

Il Servizio invia i dati e i documenti al RdP indicando la pagina di riferimento. L'RdU segue la pubblicazione fino all'esito della stessa per verificare che l'operazione sia avvenuta correttamente, controllando dati e posizionamento all'interno del sito. In caso di mancata segnalazione, circa eventuali errori o rettifiche da effettuare al RdP, la pubblicazione si ritiene effettuata correttamente. Tutte le comunicazioni relative a pubblicazioni, integrazioni e modifiche sul sito sono trasmesse **esclusivamente** tramite email all'indirizzo: aggiornamentosito@comune.ap.it. Nel rispetto di questa modalità le pubblicazioni sono assicurate entro 24 ore dal ricevimento (considerato che i giorni lavorativi sono dal lunedì al venerdì, escluso festivi). È compito dei RdU controllare l'avvenuta pubblicazione e, eventualmente, segnalare anomalie/errori/ritardi.

I Referenti degli uffici (RdU) provvedono a inviare il materiale per il portale istituzionale:

- pronto per la pubblicazione;
- in formato accessibile;
- oscurato in ogni suo punto nel rispetto nella normativa sulla privacy;
- entro i tempi previsti dalla normativa per la pubblicazione;

Il Responsabile alla pubblicazione materiale sul sito (RdP) non entra nel merito dei documenti inviati (né dei contenuti, né del formato/estensione, né dell'oscuramento dei dati) e provvede alla pubblicazione degli stessi così come pervenuti.

Art. 9

Trasparenza Sezione trasparenza amministrativa

Per le pubblicazioni nella sezione Trasparenza amministrativa si rimanda al PTPCT e agli obblighi di pubblicazione in capo ad ogni Dirigente/Settore/Referente della trasparenza responsabile dell'aggiornamento delle pagine di competenza.

Si ricorda che gli inadempimenti degli obblighi di aggiornamento delle sezioni di competenza, costituiscono elemento di valutazione della responsabilità dirigenziale, eventuale causa di responsabilità per danno all'immagine dell'Amministrazione e sono valutati ai fini della retribuzione di risultato e del trattamento economico accessorio collegato alle performance dei dirigenti.

Si applicano per intero tutte le disposizioni di cui al precedente articolo 8, seppur non integralmente trascritte in questo articolo.

L'indirizzo e-mail a cui inoltrare i dati è trasparenza@comune.ap.it.

Art. 10

Ufficio Stampa. Competenze ed attività

L'Ufficio Stampa si occupa delle attività di INFORMAZIONE che il Comune realizza attraverso l'uso dei mezzi di comunicazione di massa ed in particolare ha il compito di:

- a) curare i rapporti con i diversi mezzi di comunicazione di massa;
- b) redigere note stampa, comunicati e articoli, e organizzare conferenze stampa sulle attività e i progetti dell'Amministrazione Comunale e, in generale, promuovere e realizzare le iniziative necessarie per la loro pubblicizzazione;
- c) predisporre rassegne stampa destinate agli amministratori ed agli uffici comunali;
- d) se previsto e con disponibilità in bilancio, cura la redazione del periodico comunale secondo

- le indicazioni ricevute dall'editore;
- e) redige la newsletter istituzionale (se attiva)
 - f) realizza il podcast istituzionale (se attivo);
 - g) curare le sezioni del sito Internet relativamente alla sezione dei comunicati e delle convocazioni stampa;
 - h) collaborare con l'URP per la promozione e gestione di iniziative di comunicazione interna ed esterna;
 - i) collabora con l'URP per la gestione dei social network istituzionali;

Le richieste di redazione e/o invio di comunicati e note stampa da parte dei servizi comunali devono pervenire tramite e-mail all'indirizzo: ufficiostampa@comune.ap.it, già comunicazione@comune.ap.it.

Art. 11 **La rassegna stampa**

La rassegna stampa comunale consiste nella selezione di vari articoli e notizie relativi a nominativi o temi di interesse dell'Amministrazione e nella trasmissione del materiale selezionato ai destinatari individuati dall'Amministrazione. In ottemperanza alla normativa vigente in materia di diritto d'autore (L. 633/1941 e D.Lgs. 177/2021) e in conformità con la giurisprudenza della Corte di Cassazione (ordinanza n. 1651/2023), la realizzazione della rassegna stampa è affidata a un soggetto esterno in possesso delle licenze editoriali necessarie per la riproduzione legittima dei contenuti giornalistici.

La rassegna stampa viene svolta nel seguente modo:

- a) la selezione degli articoli è affidata a un soggetto esterno incaricato dall'Amministrazione, il quale produce una prima selezione di contenuti tratti dalle testate giornalistiche di riferimento, cartacee e online. Tale selezione viene successivamente revisionata e finalizzata dall'ufficio stampa del Comune, che provvede a un'ulteriore valutazione e modifica dei contenuti prima della loro diffusione;
- b) la selezione è volta a individuare specifici contenuti tra loro connessi in base agli argomenti richiesti dall'Amministrazione e che di norma si identificano in quelli afferenti alle attività del Comune, di Enti e istituzioni che con esso collaborano per la realizzazione di progetti, iniziative, servizi etc. e alle notizie di rilevanza per l'Ente per lo svolgimento dell'attività amministrativa;
- c) l'elenco dei destinatari della rassegna stampa è stabilito dalla segreteria del Sindaco e fornito all'ufficio stampa del Comune, che a sua volta lo comunica alla ditta esterna per l'invio tramite e-mail;
- d) la rassegna stampa viene trasmessa ai destinatari in formato digitale tramite e-mail; è fatto divieto ai destinatari di inoltrarla a propri contatti, pubblici o privati;
- e) in calce a ogni comunicazione viene riportata la dicitura relativa alla tutela del diritto d'autore;
- f) la rassegna stampa e l'invio della stessa vengono svolti quotidianamente, salvo ritardi dovuti a problematiche debitamente segnalate che ne impediscano la realizzazione. Risolte quelle, l'attività viene recuperata nei giorni successivi.

A conclusione delle suddette attività, la rassegna stampa viene inserita in un database. L'operazione di inserimento prevede l'individuazione da parte dell'operatore addetto di parole chiave per facilitare ricerche future.

Art. 12 **Gestione degli account e pagine social istituzionali del Comune di Ascoli Piceno e modalità di pubblicazione**

Il Comune di Ascoli Piceno riconosce internet e i social network quali importanti strumenti per migliorare la trasparenza amministrativa e incrementare la partecipazione dei cittadini alla vita politica.

Il Comune riconosce, altresì, internet e i social network quale strumento di 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 e un'opportunità per rafforzare e incentivare la comunicazione partecipata con i cittadini.

Il Comune di Ascoli Piceno individua, pertanto, nei social uno strumento paritario di libero scambio ad accesso alle informazioni senza discriminazioni.

Le pagine istituzionali social del Comune sono risorse che devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale. I Social **non sostituiscono** il Sito comunale che resta, assieme all'albo pretorio online, lo strumento che adempie agli obblighi vigenti in materia di pubblicità e trasparenza e fornisce in modo esaustivo tutte le informazioni/procedimenti/notizie etc. dell'Amministrazione.

Art. 13

Il gestore degli account e delle pagine social comunali

La gestione degli account e delle pagine social comunali è del Comune di Ascoli Piceno, nella persona del Sindaco pro tempore che, attraverso l'URP, l'ufficio Stampa e lo Staff della Segreteria, pubblica sui social e altri canali di comunicazione le notizie relative all'Amministrazione.

Sulle pagine e account comunali possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico, in particolar modo relative al territorio comunale e dintorni.

Nello specifico sono pubblicati testi riguardanti iniziative istituzionali, corredati da immagini fotografiche, video e link al portale istituzionale.

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.

Il Comune di Ascoli Piceno predilige l'attivazione di un solo profilo istituzionale (del Comune di Ascoli Piceno con l'inserimento del logotipo) per ogni social network prescelto.

Profili istituzionali dei singoli servizi comunali possono essere attivati solo se autorizzati dall'Amministrazione.

In merito ai profili social non più attivi, nei quali la gestione è riconducibile al Comune e siano state promosse attività e iniziative dell'Amministrazione organizzate negli anni passati, il Comune di Ascoli: mantiene il profilo della pagina autorizzando lo staff o l'ufficio stampa, se "Amministratori" delle pagine social, a inserire la seguente dicitura nel campo "informazioni": Questo profilo, di proprietà dell'Amministrazione comunale, è inattivo dal (inserimento anno dell'ultimo Post).

cancello il profilo della pagina autorizzando formalmente lo staff o l'ufficio stampa, se "Amministratori" della stessa, all'oscuramento.

Ulteriori pagine social non più attive, riconducibili a una precedente gestione da parte del Comune, in cui nessuno dei soggetti delegati all'aggiornamento dei social (URP, ufficio Stampa e Staff della Segreteria) siano registrati come "Amministratori", restano sotto la responsabilità di chi mantiene quel ruolo.

Art. 14

Pubblicazione di immagini in rete, sui social e altro strumento di comunicazione dell'Ente Tutela della privacy e del diritto d'autore

La pubblicazione delle immagini in rete e in particolare sui social istituzionali, ottempera alle disposizioni sulla tutela della Privacy (D.Lgs. n. 196/2003 e ss.mm. -nuovo Codice Privacy; Regolamento UE n. 679/2016- GDPR), della legge sulla protezione del diritto d'autore e del codice civile le quali stabiliscono:

1) Disposizioni della Legge sulla protezione del diritto d'autore

- a) art. 96: *"Il ritratto di una persona non può essere esposto, riprodotto o messo in commercio senza il consenso di questa, salve le disposizioni dell'articolo seguente"*.

b) art. 97 *“Non occorre il consenso della persona ritratta quando la riproduzione dell’immagine è giustificata dalla notorietà o dall’ufficio pubblico coperto, da necessità di giustizia o di polizia, da scopi scientifici, didattici o culturali, o quando la riproduzione è collegata a fatti, avvenimenti, cerimonie di interesse pubblico o svoltisi in pubblico”.*

2) Codice Civile

a) Art. 10 *“Qualora l’immagine di una persona o dei genitori, del coniuge o dei figli sia stata esposta o pubblicata fuori dei casi in cui l’esposizione o la pubblicazione è dalla legge consentita, ovvero con pregiudizio al decoro o alla reputazione della persona stessa o dei detti congiunti, l’autorità giudiziaria, su richiesta dell’interessato, può disporre che cessi l’abuso, salvo il risarcimento dei danni”.*

Pertanto, secondo la lettura del combinato disposto, la diffusione in rete, e in particolare sui social, della cronaca di conferenze stampa, eventi, inaugurazioni, presentazioni e altre iniziative con foto di soggetti maggiorenni (individuati con i propri nomi e/o i ruoli ricoperti nelle didascalie riportate sotto alle foto) che si mettono in posa di fronte ai fotografi dell’ufficio stampa comunale, dello staff e/o di testate giornalistiche online e cartacee, in un contesto istituzionale è permessa in quanto *“giustificata dalla notorietà o dall’ufficio pubblico coperto, da necessità di giustizia o di polizia, da scopi scientifici, didattici o culturali, o quando la riproduzione è collegata a fatti, avvenimenti, cerimonie di interesse pubblico o svoltisi in pubblico”.*

Al di fuori dei casi sopra citati (ad es. nel caso di minorenni) il Comune di Ascoli Piceno provvede a far firmare la liberatoria e consenso alla pubblicazione e trasmissione di foto/video come da modello allegato alla presente deliberazione.

Al fine di garantire su ogni strumento di comunicazione del Comune di Ascoli, la tutela della privacy e del diritto d’autore, l’Amministrazione adotta le medesime misure anche per le pubblicazioni cartacee (ad es. per il periodico comunale) e per l’invio di comunicati stampa in cui sono presenti immagini.

In caso di video e/o immagini fotografiche realizzati da ditte esterne per conto del Comune, i moduli delle liberatorie sono redatte dalle ditte e, dopo la compilazione da parte dei soggetti interessati, conservate dalle stesse che restano, pertanto, le uniche responsabili in caso di qualsivoglia violazione dei diritti sulla privacy, del diritto d’autore o rivendicazione.

Relativamente alle attività del Consiglio Comunale de ragazzi, i moduli delle liberatorie sono redatte dal Garante per l’infanzia e l’adolescenza, dopo la compilazione da parte dei soggetti interessati, conservate dallo stesso.

Solo in questo caso gli uffici del Comune preposti alle attività di comunicazione/informazione possono procedere, su indicazione del Garante, alla diffusione delle immagini dei minori eletti nel Consiglio comunale dei ragazzi.

Art. 15

Modalità di accesso alle pagine e account comunali e norme di comportamento.

L’Amministratore di sistema del Comune, nella persona del Sindaco pro tempore o di altro soggetto dallo stesso incaricato, provvede ad accreditarsi al servizio “username” e “password” abbinando alle pagine stesse uno o più account ai quali verranno attribuiti i ruoli previsti per la gestione del social e ogni altro adempimento tecnico che si renda necessario.

Il ruolo di amministratore è conferito, al fine di poter svolgere operativamente le attività di pubblicazione, all’URP, all’Ufficio Stampa e allo Staff della Segreteria del Sindaco.

L’accesso per la consultazione delle pagine dell’Amministrazione comunale di Ascoli Piceno è in modalità “pubblica”, libera ed aperta a tutta la community presente sui social network. Inoltre, gli utenti acconsentono a “ricevere notifiche” per ogni aggiornamento che l’amministratore della pagina deciderà di divulgare tramite post, album di foto, eventi pubblicati sulla bacheca.

Il Comune di Ascoli Piceno rispetta la libertà d’espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente regolamento. Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso. Gli amministratori delle pagine e account, incaricati dall’Amministrazione comunale, intervengono come moderatori delle pubblicazioni e dei commenti.

Verranno eliminati senza darne evidenza pubblica:

Le spam e i messaggi commerciali e pubblicitari;

I commenti che riportano dati personali e sensibili;

I commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale e religiosa;

I commenti che non siano in tema con le finalità informative, culturali e turistiche della pagina;
I commenti che si trasformano in chat personale tra gli utenti;
I commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
I commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (minacce, frasi che ledono la dignità personale, termini contro il decoro);
I commenti offensivi;
I commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche o che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
I messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Ascoli Piceno e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dei dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose;
Sono inoltre espressamente vietati:
l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
Gli insulti di qualsiasi genere, le eventuali critiche devono sempre essere rispettose delle idee altrui e nei limiti del commento e non dell'insulto;
Le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza,etnia, nazionalità, religione, ideologia o credo religioso;
L'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro e in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Ascoli Piceno o la pubblica amministrazione in genere;
Le comunicazioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica o a personaggi del mondo politico;
È vietato postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.
Ogni singolo utente del suddetto servizio deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio; l'utente è tenuto a risarcire eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Ascoli Piceno.
La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. Il controllo e la verifica di quando disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'autorità giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al gestore del profilo.
È indispensabile e opportuno per ogni utente proteggere le proprie pagine e account personali seguendo le condizioni d'uso stabilite da ciascun social network. Il Comune di Ascoli Piceno in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

Art. 16 ***Customer satisfaction***

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell'individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di customer satisfaction. Presso tutti gli sportelli Comunali, sono erogati in forma cartacea i questionari di valutazione. I medesimi quesiti sono pubblicati sul sito. La soddisfazione dell'utente può essere espressa attraverso la compilazione online dei form. In entrambi i casi (compilazione su modello cartaceo o online) viene assicurato l'anonimato dell'utente.

L'URP provvede ogni anno alla redazione di un report sulla base dei questionari ricevuti dagli altri uffici inviati o dallo stesso raccolti. Di norma è richiesto all'utenza di rispondere in merito ai seguenti punti: orario di apertura degli uffici, presenza o meno barriere architettoniche, raggiungibilità delle sedi; individuazione delle competenze e le responsabilità del Servizio; tempi di attesa per accedere ai servizi; ricerca delle informazioni; costi e tempi di erogazione del servizio; competenza professionalità degli operatori allo sportello, comportamento degli operatori, inconvenienze riscontrate, correttezza,

completezza e affidabilità delle informazioni, adeguatezza della tempistica nel rilascio dei certificati/documenti/atti, facilità nell'effettuare reclami e/o proporre suggerimenti, giudizio generale sul servizio a cui ci si è rivolti.

Art. 16

Report

L'URP redige, su richiesta del Direttore o Segretario Generale e/o del Dirigente del Servizio, un report nel quale vengono evidenziate le eventuali criticità riscontrate nello svolgimento delle proprie attività. In particolare, nel report sono indicati i servizi comunali che, a fronte di segnalazioni ricevute:

- non hanno fornito riscontro in merito agli adempimenti effettuati, impedendo così la verifica dell'avvenuta conclusione dell'attività/intervento;
- non hanno adempiuto alcuna attività per l'evasione delle stesse;
- non hanno fornito riscontro/motivazioni in merito alla mancata presa in carico della segnalazione

Tali informazioni sono trasmesse agli uffici interessati affinché provvedano agli adempimenti di competenza. Eventuali inadempimenti e/o omissioni sono riportati nel report, che potrà essere utilizzato anche ai fini della valutazione da parte dell'O.I.V.

Rientrano nelle segnalazioni anche le mancate risposte telefoniche da parte degli uffici comunali

Art. 17

Disposizioni conclusive

Il presente disciplinare entra in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.