

## **Allegato “A”**

### **Regolamento delle informazioni e delle comunicazioni digitali**

#### Premessa

1. Lo Statuto della Città metropolitana di Firenze prevede come principi generali la trasparenza e la massima accessibilità da parte di tutti delle informazioni sulla organizzazione e le attività dell'ente. Il rispetto di tali principi viene assicurato attraverso il sito istituzionale ed ogni altro strumento, in coordinamento con la disciplina nazionale ed europea sulla tutela dei dati personali.
2. Nell'ambito della sua mission istituzionale la Città Metropolitana di Firenze promuove la diffusione dell'informazione sui servizi e sulle attività delle pubbliche amministrazioni del suo territorio. Valorizza la qualità dell'informazione pubblica e la sua utilità per i cittadini. Favorisce la condivisione delle informazioni all'interno di community della pubblica amministrazione e degli utenti.
3. Per consentire l'accesso da parte di pubblici diversi e specifici vengono promosse la diffusione delle informazioni attraverso una pluralità di canali, l'usabilità e l'accessibilità da dispositivi mobili, la presenza sui principali social media, nonché l'attenzione per ogni nuova tecnologia e per la fruizione dei dati (open data).

#### Art. 1 - Oggetto del Regolamento

1. Il presente Regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento dei siti e dei servizi web di informazione e comunicazione e degli account istituzionali aperti sui canali social, sulle piattaforme di condivisione di immagini e video per conto dei siti della Città Metropolitana di Firenze e le modalità di pubblicazione e di accesso.
2. Il regolamento definisce altresì le principali regole per il personale interno e i soggetti esterni incaricati della gestione dei siti.

#### Art. 2 – Sito istituzionale

1. Il sito istituzionale della Città Metropolitana di Firenze si articola nel profilo del committente, con la sezione Amministrazione trasparente, ed in sezioni e siti tematici e servizi on line con la relativa modulistica.
2. Sul sito istituzionale sono pubblicati tutti i contenuti previsti dalla legge. Con chiarezza e attenzione per la massima usabilità e la qualità dei contenuti, sono pubblicate in particolare tutte le informazioni relative alla organizzazione dell'ente, alle attività dell'amministrazione e dei suoi amministratori, ai servizi on line. Sono poi pubblicati comunicati stampa e comunicazioni multimediali della Città Metropolitana e comunicati e avvisi trasmessi dai comuni del territorio metropolitano.
3. Le informazioni sono riportate anche in sezioni tematiche e con criteri di ripartizione e strumenti di ricerca che ne favoriscono la reperibilità.
4. I contenuti sono presentati in modo da consentire la loro massima fruibilità, nella forma di dati aperti, e resi condivisibili, salvo espressa esclusione, attraverso l'associazione a licenze di tipo Creative Commons e pulsanti sociali che permettono la diffusione delle notizie nelle varie community e sui principali aggregatori.
5. L'Ufficio Relazioni con il pubblico cura la redazione del portale, con il coordinamento di un funzionario specialista della comunicazione istituzionale, avente competenze specifiche nella gestione di siti web.
6. L'Ufficio stampa cura la redazione con criteri giornalistici dei comunicati stampa e delle news pubblicate sulla home page, che vengono selezionate secondo i criteri di rilevanza e attualità.
7. Gli uffici dell'amministrazione sono responsabili dei contenuti di propria competenza, che predispongono a trasmettono alla redazione del sito con completezza e tempestività, fornendo indicazioni precise sulla collocazione richiesta. Per la sezione Amministrazione Trasparente si fa riferimento agli obblighi e responsabilità dettagliati dalla legge e dal Piano Triennale di prevenzione della corruzione e di trasparenza dell'ente.

8. Nel'ambito delle esternalizzazioni in atto Provider esterni possono assicurare servizi on line, di tipo generale o specifico, di tipo informativo o per la gestione di procedimenti, di cui sono responsabili sotto il coordinamento delle direzioni di riferimento dei rispettivi contratti.
9. L'ufficio preposto ai sistemi informativi dell'ente garantisce gli interventi di gestione, manutenzione e back up per la fruizione continuativa dei siti istituzionali e i servizi per l'integrità e la sicurezza dei sistemi.
10. Il responsabile di cui al punto 2. progetta il lay out del sito, stabilisce la gerarchia dei contenuti d'intesa con gli uffici, individua lo staff di gestione/redazione delle pagine/account dei siti nel personale assegnato all'Urp. Al fine di garantire la continuità dei servizi lo staff potrà essere coinvolto in progetti pilota di telelavoro.
11. Compatibilmente con le dotazioni dello staff la gestione del sito è assicurata negli orari di funzionamento degli uffici della Città Metropolitana. La redazione assicura la tempestiva pubblicazione dei contenuti trasmessi dagli uffici, nei tempi tecnici necessari. Pubblicazioni incompatibili con gli orari indicati al presente punto vengono evase nel primo giorno lavorativo successivo a quello di trasmissione.
12. Sul sito istituzionale, sui siti tematici di informazione e sui social media correlati è attivo un box gestito dalla sala operativa della Protezione civile provinciale che permette di comunicare in tempo reale le emergenze e le allerte.

### Art. 3 – Social Media

1. I siti della Città Metropolitana di Firenze possono essere presenti con proprie bacheche di notizie nei social media divulgando informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni istituzionali degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, per favorire la promozione del territorio e di eventi pubblici e permettendo di condividere le notizie tramite i pulsanti sociali.
2. I canali Social devono essere riconoscibili oltre che dal nome anche dalla presenza della testata istituzionale. Non è consentito l'utilizzo del Logo e l'indicazione "Città Metropolitana di Firenze" in pagine che non siano amministrate o gestite dai responsabili o dai loro referenti.
3. I canali Social sono regolati dal responsabile di cui all'art. 2 punto 5 che provvede a gestire le abilitazioni del profilo e le password di accesso in qualità di sottoscrittore degli account, ad individuare con un suo provvedimento all'interno della redazione del sito i gestori delle pagine/account, ad aggiornare i profili di accesso e ad ogni altro adempimento tecnico di cui al presente Regolamento. La gestione può essere affidata ad un soggetto esterno individuato dall'Amministrazione, che risponde alla regolazione del responsabile.
4. Le pubblicazioni sui social media non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità e trasparenza prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi, bensì hanno lo scopo di aggiungersi ad esse per rendere maggiormente incisiva l'attività di comunicazione dell'Ente.
5. Per la creazione e la gestione degli account nei diversi siti di social networking, così come per la definizione dei ruoli e delle responsabilità, si assume a riferimento quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica.
6. Per le altre segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) gli utenti possono rivolgersi a [urp@cittametropolitana.fi.it](mailto:urp@cittametropolitana.fi.it).
7. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dalla Città Metropolitana di Firenze non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi Social Network.

### Art. 4 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

1. L'uso dei social media è in broadcast in assenza di una redazione social.
2. Al momento della costituzione di una redazione social e in presenza di un social media manager l'accesso (lato-utente) ai profili di Facebook, Twitter, ecc. potrà essere reso libero ed aperto a tutti. Il

soggetto che deciderà di scrivere sui suddetti profili, potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; i contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: è richiesto a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

1. Sono inoltre espressamente vietati:

- a. l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
  - b. gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
  - c. le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
  - d. l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale;
  - e. commenti con finalità di propaganda politica;
  - f. atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
  - g. link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
  - h. incitazioni all'odio razziale, riferimenti al nazismo e al fascismo.
3. I canali social vengono monitorati e implementati dal lunedì al venerdì, fatta salva la necessità dell'Ente di pubblicare materiali anche al di fuori di questo orario.
4. Il gestore del profilo potrà, a sua discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:
- a. nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo Regolamento (pubblicato come Social Media Policy sugli stessi account) ed indicandogli la violazione. Il gestore del profilo provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente Regolamento;
  - b. nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore del profilo provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione dal Social Media.

#### Art 5 – Siti tematici di informazione e comunicazione

1. Per il perseguimento delle finalità in materia di informazione e di promozione delle informazioni delle pubbliche amministrazioni del territorio di suo interesse, la Città Metropolitana di Firenze gestisce una piattaforma in modalità multicanale denominata "Met". La piattaforma si caratterizza come strumento di Community delle pubbliche amministrazioni; valorizza la qualità dell'informazione pubblica e la sua utilità per i cittadini; ne espande la capacità di penetrazione e recupera ad una più ampia fruizione notizie generalmente ignorate o sottostimate dai media; promuove la condivisione e la messa a rete delle risorse informative degli enti.
2. "Met" è una testata giornalistica registrata.
3. La piattaforma è articolata in un quotidiano telematico, newsletter generali e tematiche ad esso collegate, servizi di distribuzione di feed, bacheche sui social media ed in ogni altro strumento.
4. L'Ufficio Stampa redige a pubblica sui canali della piattaforma le notizie della Città Metropolitana.
5. La piattaforma pubblica le notizie quotidianamente diffuse dagli enti pubblici del territorio di interesse della Città Metropolitana, in essi inclusi in primo luogo i Comuni e gli altri enti locali e loro

associazioni, la Regione Toscana, gli enti dell'Area Vasta della Toscana Centrale, gli enti del servizio sanitario, le amministrazioni dello Stato, le Università, gli istituti scolastici, le società partecipate ed ogni altro soggetto che svolga funzioni pubbliche. Pubblica altresì le notizie fornite da ulteriori soggetti relative ad attività promosse o patrocinate dalle pubbliche amministrazioni, in esse incluse le attività di volontariato sociale e di associazionismo sportivo. Pubblica infine notizie di pubblico interesse ed ogni notizia di cui sia necessaria la massima diffusione per finalità di protezione civile e per la sicurezza della popolazione.

6. La provenienza delle notizie è verificata dalla redazione, che non procede alla pubblicazione in assenza di certezza sulla fonte emittente. La redazione, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte. Le notizie vengono pubblicate di norma senza apportarvi modifiche, o con le sole modifiche necessarie per l'inserimento nel format editoriale della piattaforma e per il coordinamento grafico. La pubblicazione dei comunicati trasmessi dagli enti avviene, di norma, nel giorno stesso di ricezione, o per comunicati pervenuti al di fuori degli orari di funzionamento della redazione nel giorno lavorativo successivo, secondo i criteri di integrità, completezza e tempestività.

7. La redazione è composta da un Direttore responsabile affiancato da un giornalista coordinatore delle pubblicazioni, da un nucleo centrale presso la Città Metropolitana e da una redazione diffusa rappresentata dagli uffici stampa e dagli Urp degli enti del territorio. Ciascun ente può richiedere al responsabile di cui all'art. 2 punto 5 l'abilitazione attraverso il rilascio di apposite credenziali di un proprio redattore alla pubblicazione sul portale delle notizie di competenza. Per le attività di natura giornalistica la redazione si vale di personale in possesso della qualifica richiesta dalla normativa in materia di esercizio della professione giornalistica.

8. Le notizie sono suddivise per categorie, che alimentano i relativi feed rss, attraverso i quali le notizie di "Met" sono rese condivisibili su altri siti istituzionali, siti ad alta frequentazione, social media, punti informativi multimediali in luoghi ad alta frequentazione. Le notizie sono indicizzate, georeferenziate e selezionabili per singolo ente, per singole aree territoriali (anche su mappa) o per categorie tematiche.

9. Il software utilizzato deve rispondere alle esigenze di una visualizzazione multicanale fluida, ottimizzata in modo automatico per i diversi dispositivi in particolare pc, smartphone, tablet, in condizioni di elevata usabilità ed accessibilità per tutti e per i soggetti portatori di disabilità.

10. Una selezione delle principali notizie viene inviata quotidianamente dal lunedì al venerdì in formato di newsletter, in una o più edizioni, ad una mailing list che comprende gli iscritti e amministratori e operatori delle autonomie locali, stakeholder, operatori dell'informazione. Con frequenza settimanale possono essere estratte ulteriori newsletter tematiche con le notizie del settore non profit, inviata alle associazioni del territorio e agli iscritti, e le notizie delle federazioni e dell'associazionismo sportivo, inviata agli operatori del settore e gli iscritti, o per altri temi di interesse della Città Metropolitana di Firenze.

#### Art. 6 - Account dei siti tematici di informazione e comunicazione

1. Il quotidiano "Met", perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, utilizza i social media per promuovere la condivisione e la messa a rete delle risorse informative degli Enti.

2. Per le modalità di accesso si rimanda agli artt. 3 e 4 (uso in broadcast).

3. Gli eventuali spazi pubblicitari presenti nelle pagine gestite dal quotidiano "Met" non dipendono dallo stesso, ma sono generati automaticamente dai sistemi dei social network e socialmedia.

4. Gli account istituzionali ai quali è iscritto il quotidiano possono comprendere fra gli altri: Facebook (notizie delle Pubbliche Amministrazioni della Città Metropolitana di Firenze, immagini, fotonotizie, eventi), twitter: (notizie delle Pubbliche Amministrazioni della Città Metropolitana di Firenze, immagini, fotonotizie, eventi), YouTube (condivisione video), flickr (condivisione di immagini).

5. L'Amministrazione assicura la titolarità e la conservazione dei dati riversati sugli Account dei siti tematici di informazione e comunicazione.

#### Art. 7 - Sospensioni o limitazioni del servizio

L'amministrazione assicura l'accesso continuativo al suo sito istituzionale. L'aggiornamento dei siti tematici e di informazione potrà essere limitato nei giorni festivi e prefestivi e nei periodi estivi.

#### Art. 8 - Policy interna

1. La modalità d'uso privato è quella nella quale il personale dipendente della Città Metropolitana di Firenze accede a un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti del loro stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto. Pertanto, oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione. Allo stesso tempo il personale è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

2. Nello specifico il personale dipendente:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio,
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali della Città Metropolitana e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza,
- deve rispettare la privacy dei colleghi,
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte,
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome della Città Metropolitana di Firenze o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente,
- non può utilizzare il logo o l'immagine della Città Metropolitana di Firenze su account personali.

3. La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

#### Art. 9 - Norme finali ed entrata in vigore

1. Per quanto non previsto dal presente Regolamento in relazione al coordinamento fra attività di informazione e comunicazione e privacy si rimanda ad apposito regolamento generale da adottarsi dall'ente in materia di tutela dei dati personali.

2. Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione della deliberazione di approvazione.