



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

Social Media Policy

Premessa

Il presente documento definisce le linee guida che il Comune di Paluzza adotta per la gestione dei propri profili istituzionali sui canali *social*.

La *policy* disciplina:

- **l'interazione con l'utenza (*policy* esterna):** stabilisce le regole di comportamento per gli utenti negli spazi gestiti dal Comune di Paluzza e chiarisce i contenuti e le modalità di comunicazione adottati dal Comune di Paluzza sui *social media*.
- **l'uso dei *social media* da parte del personale (*policy* interna):** regola le modalità di gestione degli *account* istituzionali, l'utilizzo dei *social media* da parte del personale e i comportamenti da adottare per garantire un uso corretto e coerente con gli obiettivi del Comune di Paluzza.

La presente *policy* si ispira ai principi delle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica del Ministero dell'Economia e delle Finanze (dicembre 2011) e adotta un approccio conforme alla normativa vigente in materia di comunicazione pubblica e digitale.

Indice

Sezione 1. *Social network* utilizzati

Sezione 2. Principi

Sezione 3. Cosa pubblichiamo sui *social network*

Sezione 4. Cosa NON pubblichiamo sui *social network*

Sezione 5. *Netiquette*

Sezione 6. Moderazione

Sezione 7. *Social Media Policy* interna

Sezione 8. Ruoli e responsabilità



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

Sezione 9. Gestione delle credenziali di accesso ai *social network*

Sezione 10. Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Sezione 11. Costi di gestione

Sezione 12. Trattamento dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679)

Sezione 13. Contatti e suggerimenti

Sezione 1. *Social network* utilizzati

Alla data odierna, i profili *social* attivi, riconducibili al Comune di Paluzza sono i seguenti:

PROFILO	INDIRIZZO
Youtube	https://www.youtube.com/@comunepaluzza3978

Altri *account social* esistenti e riferiti, a qualsiasi titolo, al Comune di Paluzza non sono gestiti e non possono ritenersi riconducibili alla diretta responsabilità del Comune di Paluzza.

L'elenco dei canali *social* riconducibili al Comune di Paluzza potrà essere aggiornato senza necessità di modificare il presente documento. Qualora il Comune di Paluzza decida di ampliare o ridurre il numero dei propri canali *social* provvederà a darne comunicazione agli utenti attraverso i canali ufficiali attualmente attivi. Anche i nuovi canali dovranno rispettare quanto stabilito nella presente *policy*.

Sezione 2. Principi

Il Comune di Paluzza riconosce che i *social media* sono strumenti utili per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione, della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con gli utenti, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione, così come previsti dall'art. 1, comma 5, della legge n. 150 del 7 giugno 2000 che disciplina le *attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*.

I contenuti diffusi dal Comune di Paluzza attraverso i *social* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendersi come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi. Essi, dunque, sono da considerarsi come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi, nel rispetto delle funzioni e degli obiettivi fondamentali del Comune di Paluzza

Sezione 3. Cosa pubblichiamo sui *social network*

I canali *social* sono utilizzati dal Comune di Paluzza per favorire la condivisione delle attività svolte, il confronto e il dialogo, secondo principi di trasparenza e partecipazione e con livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

Attraverso le diverse piattaforme *social* il Comune di Paluzza informa i cittadini delle novità, dei servizi, delle iniziative che coinvolgono le realtà con cui il Comune di Paluzza stesso collabora.

Nei contenuti pubblicati possono rientrare, dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, informazioni ritenute di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (per esempio: istituzioni internazionali, soggetti pubblici ed autonomie locali, istituti di ricerca, mezzi di informazione, ecc.), al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Di seguito alcuni esempi di contenuti pubblicati sulle pagine:

- notizie, foto, video, comunicati stampa o resoconti su attività ed eventi;
- discorsi e dichiarazioni ufficiali;
- condivisione di informazioni pubblicate in particolare da realtà del Terzo Settore e della Pubblica Amministrazione;
- pubblicazione o condivisione di articoli e notizie relativi a tematiche ritenute rilevanti per la propria attività.

Sezione 4. Cosa NON pubblichiamo sui *social network*

Nel rispetto del proprio ruolo istituzionale e della rappresentanza pubblica il Comune di Paluzza non pubblica:

- informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere strumentalizzate a proprio discapito;
- informazioni riservate, come la corrispondenza interna o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

- informazioni riservate di parti terze (per esempio: istituzioni, utenti, altri soggetti pubblici di riferimento, ecc.);
- informazioni personali, se non in forza di un legittimo presupposto giuridico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro, il Comune di Paluzza non divulga foto, video, o altro materiale multimediale che riprenda i locali del Comune di Paluzza e il personale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte.

In periodo di campagna elettorale le pagine *social* del Comune di Paluzza possono essere bloccate.

Sezione 5. Netiquette

L'utilizzo da parte del Comune di Paluzza dei canali *social* presuppone le regole di conversazione comunemente note come *Netiquette*, generalmente condivise da tutti gli utenti del *web*. A tali regole è opportuno che si attengano anche eventuali utenti; esse, pertanto, sono di seguito richiamate:

- qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti. Non sono ammessi contenuti pedopornografici e altri contenuti illegali. Se consentito dalle piattaforme dei *social media* utilizzati, eventuali contenuti non ammessi saranno rimossi e, ove necessario, segnalati alle autorità di polizia postale e delle comunicazioni;
- a tutti gli utenti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e ponderazione e di rispettare le opinioni altrui. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare questioni personali;
- non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Nei *social network* i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone;
- vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità. Va altresì evitata la pubblicazione di dati personali (caselle e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, ecc.); in caso contrario, i contenuti non ammessi eventualmente postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Sezione 6. Moderazione



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

I canali *social* del Comune di Paluzza vengono gestiti di norma negli orari di servizio. Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo le procedure da adottare.

Se la pagina *social* non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Si precisa, ad ogni modo, che i canali *social* non sono sostitutivi dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione del Comune di Paluzza.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenze, rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 Soccorso Sanitario);
- in caso di pericolo di competenza della Polizia Municipale contattare il numero 0433 038800 oppure, se di competenza della Protezione Civile, contattare il numero 800.500.300.

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

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto dalla presente *policy* e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono a cura del responsabile di ciascun *account*, il quale potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel presente documento.

Sezione 7. Social Media Policy interna

Chi si occupa della gestione dei contenuti sui *social network* è responsabile dei contenuti che pubblica, del materiale foto e video utilizzati e delle opinioni che esprime. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale.



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

Soci, dipendenti e collaboratori del Comune di Paluzza sono tenuti a rispettare le norme di comportamento, di seguito specificate, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui *social network*. Ciò al fine di garantire la salvaguardia dell'immagine del Comune di Paluzza, di chi vi lavora e collabora.

Nello specifico:

- essi possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai *canali social* del Comune di Paluzza, assicurando un comportamento pubblico rispettoso del Comune di Paluzza stesso;
- coloro che scelgono di rendere nota la propria appartenenza lavorativa, nonché l'attività svolta, sono tenuti ad indicare la qualifica rivestita all'interno del Comune di Paluzza. Nel caso in cui si espliciti la propria appartenenza al Comune di Paluzza, è necessario precisare che le opinioni espresse hanno carattere personale;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà di opinione e del diritto di critica, è necessario astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione, di messaggi minatori o ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti del Comune di Paluzza riferiti alle attività istituzionali svolte e, più in generale, al loro operato, tali che possano comunque nuocere al Comune di Paluzza, ledendone l'immagine o la reputazione;
- è necessario rispettare la privacy dei colleghi, compreso quanto attiene all'attività svolta nell'ambito lavorativo per conto del Comune di Paluzza;
- non è ammesso realizzare e divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali, personale, fruitori dei servizi, o altri luoghi pubblici di riferimento del Comune di Paluzza, senza l'esplicita autorizzazione del Comune stesso, fatta eccezione per gli eventi pubblici;
- non è ammesso aprire blog, pagine o altri canali che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale a nome del Comune di Paluzza senza autorizzazione preventiva del responsabile;
- non è ammesso utilizzare il logo del Comune di Paluzza su *account* personali.

Fermo restando il fatto che le eventuali violazioni delle suindicate regole di comportamento sono fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, il loro mancato rispetto determinerà l'avvio della procedura disciplinare, secondo quanto previsto dal Sistema Disciplinare in vigore.

Sezione 8. Ruoli e responsabilità



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

L'amministratore delle pagine *social* è il legale rappresentante *pro tempore* del Comune di Paluzza o suo delegato, che potrà anche avvalersi di personale appositamente nominato e responsabilizzato, incaricato di gestire e monitorare tali pagine.

Al responsabile operativo designato è affidata la gestione diretta e completa dei canali *social* del Comune di Paluzza, con particolare riguardo alle seguenti attività:

- pubblicazione dei contenuti: redazione e diffusione di post, comunicati e aggiornamenti;
- moderazione delle interazioni: gestione e monitoraggio dei commenti e delle risposte degli utenti, garantendo il rispetto delle regole di *netiquette* e la rimozione di contenuti non conformi o illeciti;
- pianificazione e coordinamento: definizione di un piano editoriale coerente con le strategie di comunicazione del Comune di Paluzza e organizzazione delle attività di pubblicazione;
- conformità normativa: garanzia che tutte le attività siano svolte nel rispetto delle normative vigenti; in particolare, quelle relative alla comunicazione pubblica, alla privacy e al trattamento dei dati personali.

Il responsabile operativo designato agisce in autonomia nell'ambito delle proprie competenze e risponde direttamente al legale rappresentante *pro tempore* per le attività svolte.

È possibile avere maggiori informazioni sul responsabile designato contattando i recapiti indicati alla Sezione 13.

Sezione 9. Gestione delle credenziali di accesso ai *social network*

Il legale rappresentante *pro tempore* è il responsabile delle credenziali di accesso delle pagine *social*. Tali credenziali potranno essere comunicate al responsabile operativo designato, che dovrà utilizzarle per accedere sulle pagine per le finalità indicate nella presente *policy*. Le credenziali di accesso non dovranno in nessun caso essere comunicate o divulgate a persone non espressamente autorizzate dal legale rappresentante.

Qualora muti l'identità della persona individuata quale responsabile operativo designato alla gestione delle pagine, le credenziali di accesso dovranno essere tempestivamente modificate dal legale rappresentante e comunicate al nuovo responsabile designato.

Sezione 10. Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

I *social network* utilizzati non sono di proprietà del Comune di Paluzza. Qualsiasi malfunzionamento, pertanto, non è imputabile al Comune di Paluzza.



COMUNE DI PALUZZA

Provincia di Udine

Piazza XXI / XXII luglio n. 7 33026 PALUZZA (UD) C.F. 84001330301 - P.IVA 01498050309

Sezione 11. Costi di gestione

Come dai vigenti regolamenti dei *social network* in uso da parte dell'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e di gestione.

Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli *social network* saranno prese in considerazione al fine di valutare il mantenimento dei canali da parte del Comune di Paluzza, in relazione agli oneri da sostenere.

Sezione 12. Trattamento dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679)

Il Comune di Paluzza, nell'utilizzo dei propri canali *social*, garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, ai sensi del d.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come modificato dal d.lgs. 101/2018 e del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m.i.

Il trattamento dei dati personali degli utenti che utilizzano le pagine *social* è condizionato alle *policy* che caratterizzano le diverse piattaforme utilizzate, cui si rimanda. Sarà, pertanto, cura del Comune di Paluzza appoggiarsi a *social network* che garantiscano le tutele previste dal Regolamento dell'Unione Europea.

In ogni caso, le categorie particolari di dati personali (quelli che possono rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, relativi alla salute, alla vita sessuale o all'orientamento sessuale) eventualmente pubblicati dagli utenti nei commenti o nei post sui canali *social* del Comune di Paluzza saranno tempestivamente rimossi.

Sezione 13. Contatti e suggerimenti

Il riferimento per eventuali contatti e suggerimenti è: protocollo@comune.paluzza.ud.it.

Per le richieste e/o segnalazioni relativamente a questioni collegate al trattamento dei dati personali è possibile rivolgersi al Responsabile della Protezione dei dati personali del Comune di Paluzza all'indirizzo mail: dpo@boxxapps.com.