



# **COMUNE DI TORRI DI QUARTESOLO**

Provincia di Vicenza

## **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

Allegato sub "A" al Codice di comportamento dei dipendenti dell'ente

## 1. PREMESSA

Il Comune di Torri di Quartesolo (da ora solo: *Comune*) intende utilizzare i principali *social network* per svolgere un'attività di comunicazione istituzionale e di interesse generale per informare i cittadini attraverso la rete, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e ricevere richieste da parte dei cittadini, utenti e imprese.

Il presente documento definisce le principali **regole** di gestione dei *social network* del Comune da parte del personale interno e collaboratori esterni all'ente che utilizzano i canali *social* personali e che si interfacciano con i canali del *Comune*, alla luce delle modifiche legislative introdotte dall'articolo 1, comma 1, del DPR 13 giugno 2023, n. 81, mediante l'aggiunta dell'articolo 11-ter, al codice di comportamento *generale*, approvato con DPR 16 aprile 2013, n. 62.

La presente disciplina, per quanto sopra, intende perseguire le seguenti finalità:

- tutelare la *brand reputation*;
- regolamentare le conversazioni e le interazioni sui canali *social*;
- definire le modalità di interazione con la *community* che si crea intorno alle attività del *comune*.

## 2. PRINCIPI

Il Comune di Torri di Quartesolo riconosce che i *social network* sono utili strumenti immediati per fornire informazioni istituzionali e di pubblica utilità per gli utenti. Costituiscono un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e di partecipazione dei propri cittadini/utenti.

Il Comune di Torri di Quartesolo ritiene importante per agevolare la comunicazione con l'utenza, avvalersi di appositi profili nei *social network*.

I *social network* utilizzati costituiscono una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, dunque, un supporto al sito ufficiale, come fonte di informazione per finalità di promozione del territorio/delle attività culturali/delle attività sociali/delle attività dell' *Ente stesso*.

Si precisa inoltre che i *social media* non sono canali adeguati per proporre o indirizzare domande e istanze agli uffici comunali: richieste su procedimenti, termini di presentazione bandi, istanze, integrazioni di pratiche o qualsiasi altra richiesta di informazione devono essere inviate tramite i canali di comunicazione ufficiali, come pubblicati sul sito internet dell'Ente.

Per emergenze o segnalazioni urgenti si raccomanda di rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria) e di non utilizzare la pagina *social*.

## 3. SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Alla data odierna, i profili *social* attivi riferiti direttamente e/o indirettamente al Comune di Torri di Quartesolo sono i seguenti:

N.	PROFILO	ATTRIBUIBILITA'	SOGGETTI OPERANTI
1	Pagina Facebook "Comune di Torri di Quartesolo"	Riconducibile al Comune di Torri di Quartesolo.	I soggetti che operano all'interno dello stesso sono gli Amministratori del Comune (di norma il Sindaco ed eventualmente gli Assessori Comunali)
2	Pagina Facebook "Biblioteca Comunale Torri di Quartesolo"	Riconducibile al Comune di Torri di Quartesolo.	Il soggetto che opera all'interno dello stesso è l'operatore economico che ha in affidamento il servizio di gestione della biblioteca comunale
3	Pagina Facebook "Gruppo Volontari Protezione Civile di Torri di Quartesolo"	Riconducibile alla Protezione Civile del Comune di Torri di Quartesolo.	I soggetti che operano all'interno dello stesso sono i volontari iscritti alla Protezione Civile del Comune di Torri di Quartesolo
4	Community Whatsapp "COMUN.I.C.A."	Riconducibile al Comune di Torri di Quartesolo	I soggetti che operano all'interno dello stesso sono l'Ufficio Istruzione, l'Ufficio Cultura e i Servizi Sociali del Comune di Torri di Quartesolo
5	Canale Whatsapp "TORRIFANS"	Riconducibile al Comune di Torri di Quartesolo	I soggetti che operano all'interno dello stesso sono gli Amministratori del Comune (di norma il Sindaco e gli Assessori/Consiglieri incaricati), e l'Ufficio Comunicazione
6	Sindaci in Contatto 2.0	Piattaforma di messaggistica di pubblica utilità per la gestione delle emergenze	I soggetti che operano all'interno dello stesso sono gli Amministratori del Comune (di norma Il Sindaco e Assessore delegato che si occupa di protezione civile), l'Ufficio Comunicazione e l'Ufficio Tecnico - Protezione Civile
7	Jitsi meet	Canale ad uso interno per svolgimento di videoconferenze e organizzazione meeting	Uffici comunali, Segretario comunale e amministratori
8	Google workspace	Applicazioni web ad uso sia interno sia esterno per svolgimento di videoconferenze e condivisione di files	Uffici comunali, Segretario comunale e Amministratori

Altri *account social* diversi da quelli indicati nella sopraindicata tabella e riferiti a qualsiasi titolo al *comune* non sono né gestiti dal *comune*, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'Ente.

Il *comune* potrà istituire propri canali *social* senza necessità di aggiornare il presente documento.

I soggetti preposti ad operare sui canali social indicati in tabella possono delegare ad operare altri soggetti previa comunicazione al Comune.

#### **4. CONTENUTI**

Sulle diverse piattaforme di *social networking* utilizzate, vengono fornite informazioni che riguardano le disposizioni comunali, i servizi, le iniziative, gli eventi, le informazioni e le attività che coinvolgono direttamente o indirettamente il *comune*, anche per ciò che concerne le società controllate e i servizi gestiti in convenzione o in unione dei Comuni.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, video ed altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre riportare il riferimento al canale da cui sono tratti i contenuti informativi.

I canali vengono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Occasionalmente - previa verifica dell'attendibilità della fonte - è possibile valutare il rilancio di informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (istituzioni, soggetti pubblici, altre autonomie locali, mezzi di informazione, eccetera) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Non saranno pubblicate informazioni su attività lavorative, servizi e progetti e documenti non ancora resi pubblici (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché informazioni personali eccedenti e non pertinenti con l'informazione, nonché i dati "particolari" e giudiziari<sup>1</sup>.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione del *Comune*.

#### **5. RISPOSTE**

I *canali social* non prevedono alcuna forma di moderazione preventiva: tutti gli utenti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione; tuttavia, saranno moderati e/o rimossi i *post*, i commenti e i messaggi privati che violino i termini e le condizioni esposti nel presente documento.

A discrezione del *Comune*, potranno essere moderati e/o rimossi - a titolo esemplificativo e non esaustivo - i *post*, i commenti e i messaggi privati che:

- a) non risultino attinenti agli argomenti trattati, al contesto della discussione o alle finalità proprie dei canali *social*;
- b) contengano dati personali;
- c) vengano pubblicati, formulati o inviati reiteratamente;

---

<sup>1</sup> Come individuati agli articoli 9 e 10, del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di *privacy* e nel decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 51;

d) abbiano quale scopo quello di disturbare la discussione.

Saranno, invece, rimossi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i *post*, i commenti e i messaggi privati che contengano:

- a) minacce, turpiloquio, insulti, provocazioni, frasi offensive o volgari, incitazioni all'odio razziale, alla violenza, alla discriminazione di genere o religiosa;
- b) dati “particolari” (sensibili ed ultrasensibili), come sopra definiti;
- c) offerte promozionali o di carattere commerciale;
- d) *spam*;
- e) propaganda elettorale o indicazioni di voto durante i periodi delle consultazioni elettorali;
- f) contenuti costituenti, in qualsiasi modo, violazione della normativa tempo per tempo vigente.

Si ricorda che tutto ciò che viene pubblicato online ha potenzialmente una durata indefinita poiché con la pubblicazione si perde il controllo e la tracciabilità delle informazioni stesse; ogni tentativo di rimozione, cancellazione, o anonimizzazione potrebbe risultare vano.

Ciascun utente si assume la responsabilità dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Si invita, quindi, a prestare molta attenzione prima di pubblicare o partecipare in modo acceso a discussioni.

## **6. RESPONSABILITÀ INTERNA DEI CONTENUTI**

I dipendenti e/o collaboratori e/o chiunque si occupi della pubblicazione dei messaggi sui *social network* sono responsabile dei contenuti che vengono inviati, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che vengono espresse.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale. Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Il personale del *Comune* che accede per uso privato ai *social network* è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare, infatti, che “*la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della pubblica amministrazione e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto*”.

Oltre a quanto previsto dall'articolo 11-ter, del DPR 62/2013 il personale dipendente (o i collaboratori a qualsiasi titolo e/o gestori di servizi comunali) dovrà considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria amministrazione. In ogni caso, vanno evitati e/o rimossi tutti gli interventi e i commenti che possano nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione.

Sono oggetto di rimozione anche foto/video contrarie al normale sentimento di costumatezza e compostezza.

In caso di violazione delle norme contenute nel Codice “generale (DPR 62/2013), nel codice di comportamento di ente o del presente documento (che forma parte integrante e sostanziale del codice di ente), si applica l’articolo 16, del DPR 62/2013, rubricato “*Responsabilità conseguente alla violazione dei doveri del codice*”.

## **7. STILE DI COMUNICAZIONE**

Per la redazione dei *post* da parte dei dipendenti, è necessario attenersi alle aree tematiche ed alla linea editoriale concordata con la figura apicale con incarico di Elevata Qualificazione.

Sarà opportuno, quindi:

- utilizzare un linguaggio *friendly* (amichevole, informale), pur mantenendo la sobrietà propria di una istituzione pubblica;
- evitare *emoticon* ed abbreviazioni (tipo la lettera *X* al posto della parola *per*);
- avviare le risposte con un ringraziamento o un saluto;
- essere sintetici e ridurre, ove possibile, la lunghezza dei *link* e degli *hashtag*;
- utilizzare, ogni volta sia possibile, immagini di proprietà dell’ente o libere da *copyright*;
- non lasciare nessun *post* di richiesta di informazioni privo di risposta;
- non eliminare nessun commento con la sola esclusione dei casi previsti dal precedente paragrafo 5 “*Risposte*”;
- In caso di reclami sull’operato del *comune*, è necessario contattare l’ufficio competente per condividere la risposta, dar conto di eventuali disguidi ed illustrare le azioni che sono in programma.

## **8. TUTELA DEI DATI PERSONALI DELLE PERSONE FISICHE (PRIVACY)**

Il trattamento dei dati personali segue le *policy* in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati “particolari” (cd: sensibili) postati in commenti o *post* pubblici all’interno dei canali sui *social media* del *comune* verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente al gruppo che gestisce i profili *social* saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del d.lgs. 196/2003, per la parte ancora applicabile, e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall’utente.