



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

Allegato A - Social media policy del Comune di Galatina

Atto approvato con Deliberazione G.C. n. del

Nella convinzione che i social media possano consentire una relazione più diretta e una maggiore conoscenza e partecipazione dei cittadini delle attività del Comune che abbiano interesse pubblico, l'Amministrazione Comunale ha attivato pagine o account sui principali strumenti social presenti in Rete.

Sui social media del Comune vengono condivise notizie provenienti dai canali di comunicazione ufficiali dell'Amministrazione (Ufficio Staff del Sindaco o che vengono reperite presso gli altri Uffici, Servizi, Settori) e/o dalle imprese, associazioni, cooperative collegate o appaltanti di servizi o strutture.

Associazioni e/o gruppi di cittadini possono chiedere di pubblicare, sugli account social, informazioni relative ad eventi sul territorio comunale. La pubblicazione di tali contenuti sarà subordinata ai criteri di cui al paragrafo seguente "responsabilità esterna" per quanto riguarda eventi, manifestazioni, sagre, etc. alla concessione del Patrocinio da parte dell'Ente.

La gestione dei contenuti sarà effettuata come da Deliberazione di approvazione del presente atto.

A tutti i canali indicati si applica la presente social media policy.

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti al Comune NON sono gestiti dall'ente o ad esso riconducibili.

Il Comune si riserva la possibilità di creare nuove pagine/account social o di eliminare quelle esistenti a seconda delle necessità di comunicazione ravvisate dagli uffici competenti.

Nella pagina "innovazione/social media" del sito istituzionale: <https://www.comune.galatina.le.it/> è presente l'elenco aggiornato dei social network gestiti direttamente/indirettamente dall'Ente.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake account), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Finalità.

Il Comune utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la Rete, ai sensi della normativa vigente in materia. I canali social del Comune sono utilizzati per informare i cittadini circa le attività istituzionali dell'Ente.

Il Comune utilizza i social media anche per agevolare la conoscenza delle modalità di accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale, divulgando informazioni di



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

servizio e comunicazioni istituzionali (a titolo di esempio: bandi, scadenze, informazioni di servizio e di pubblica utilità, comunicazioni del Sindaco e dello staff del Sindaco, aggiornamenti in situazioni di emergenza, comunicati stampa, fotonotizie ecc.), favorire la trasparenza dell'attività amministrativa, la promozione del territorio e di eventi pubblici. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, lo staff non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

Contenuti.

I contenuti pubblicati hanno carattere multimediale e comprendono testi, immagini, infografiche, presentazioni, video, anche in presa diretta. Tutti i contenuti sono utilizzabili con Licenza CC (Creative Commons - Attribuzione 3.0). Occasionalmente possono essere pubblicati, quando ne sussista valido motivo di interesse, contenuti generati da terzi, in particolare altre amministrazioni pubbliche (ministeri, agenzie governative, enti locali, università, etc.). Sui profili istituzionali del Comune di norma non vengono riprodotti articoli o servizi di testate giornalistiche ad eccezione del servizio pubblico radiotelevisivo (RAI) quando sussistano motivi di particolare interesse per il Comune. Se tali contenuti provengono da terzi, i canali social del Comune ne riconoscono la proprietà e/o copyright.

I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

L'eventuale presenza contestuale ai contenuti pubblicati sui profili istituzionali di contenuti pubblicitari gestiti dagli amministratori dei singoli social network è fuori dalla responsabilità del Comune.

Il Comune segue le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica in relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA). Non si forniscono informazioni su procedimenti amministrativi non ancora conclusi o informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy.

Gestione della pagine/account.

Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte Dipendenti, Amministratori o altre persone di sua fiducia - quale gestori delle pagine/account social del Comune. Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente, proprietario dei suddetti account.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account social istituzionali, l'inserimento di contenuti e la moderazione dei commenti viene individuato con separato provvedimento del Sindaco, che individua altresì tali soggetti quali autorizzati al trattamento.



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

Tali pubblicazioni non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità 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.

Responsabilità interna.

Il Dirigente del Settore o altro personale incaricato è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche, dei servizi/programmi a cui ha accesso e dei dati trattati a fini istituzionali. Il soggetto di cui sopra è altresì responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali, anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali.

Il personale dipendente del Comune, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Network è tenuto a rispettare le seguenti indicazioni di comportamento tese a garantire tanto la salvaguardia dell'Ente, quanto delle persone che vi lavorano.

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Ente, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del Comune.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali informativi del Comune (quali informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche). Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora, conformemente a quanto disposto nel D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e nel Regolamento UE 2016/679).

Il personale dipendente del Comune:

- non può trattare o diffondere sui Social Network atti o documenti interni del proprio ufficio, né può divulgare attraverso essi informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, cittadini, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Ente, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno eseguendo o, in generale, all'attività svolta nell'ambito dell'Ente, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

- 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 del Comune e personale senza l'esplicita autorizzazione degli uffici e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Ente;
- non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune su account personali.

La violazione delle norme di Legge e di tali regole di comportamento è fonte di responsabilità disciplinare, accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni normativamente previste.

Responsabilità esterna.

Ogni utente esterno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti stessi, riservandosi la facoltà di rimuovere contenuti osceni, violenti, diffamatori e in generale lesivi della dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- riportano commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic)
- 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, razzista, 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 osceni, pornografici o pedopornografici, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- si caratterizzano come spamming essendo ripetuti più volte sui post dei social;
- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Si sottolinea che tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio dei rispettivi social media e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio.



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il *ban* o il *blocco* per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Orari, risposte e moderazione.

Il Comune invita ad una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio del Comune di Galatina.

Le pagine e gli account sui social media non sono canali ufficiali, o strumenti adeguati, per raccogliere la richiesta di informazioni, di segnalazioni o presentazione di istanze da parte dei cittadini/utenti che, per soddisfare le proprie esigenze, potranno utilizzare la pagina web “modulistica” all’indirizzo <https://galatina.mycity.it/modulistica> o gli indirizzi di posta elettronica istituzionali: posta elettronica ordinaria protocollo@comune.galatina.le.it, posta elettronica certificata protocollo@cert.comune.galatina.le.it.

Per le segnalazioni in particolare si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria);
- in caso di problemi di competenza della **Polizia Municipale** del Comune di Galatina, chiamare la centrale operativa, contattabile dalle ore 07:30 alle ore 21:00, tutti i giorni, al n. 0836566514.

Si invita, in ogni caso, 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 da questa policy e dalla normativa vigente.

Privacy.

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. Gli eventuali dati personali rientranti nelle categorie particolari (art. 9 Reg. UE 2016/679) o dati relativi a condanne penali o reati (art. 10 Reg. UE 2016/679) postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social del Comune verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali dell'Ente saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane ed europee sulla protezione dei dati. Per conoscere le finalità e le modalità del trattamento, anche relativamente alla possibilità di esercizio dei diritti di cui al Reg. UE 2016/679, si richiama l’informativa per il trattamento dei dati relativi agli account degli utenti sui social network presente nella sezione “Privacy” del sito web istituzionale



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

dell'Ente e, in particolare, l'art.17 del Regolamento europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR) 2016/679 disciplinante il diritto all'oblio.

Gli account social media del Comune rispettano le richieste di "diritto all'oblio". La particolare forma di garanzia che prevede la non diffondibilità, senza particolari motivi, di precedenti pregiudizievoli dell'onore di una persona. Ad ogni sollecitazione da parte dei singoli utenti, il Comune di adopererà per eliminare ogni riferimento individuale rintracciabile nelle attività dei social media.

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la Privacy policy del Comune all'indirizzo web <https://www.comune.galatina.le.it/sezione-informazioni/utilita/privacy>.

Al momento dell'entrata in vigore del presente atto non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente. Qualora la società proprietaria del social network dovesse prevedere costi (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili o simili) la Giunta Comunale valuterà l'opportunità di stanziare o meno risorse finanziarie ad hoc.

Per quanto non previsto in questo Regolamento, si rimanda alle norme applicabili, in particolare:

- Regolamento UE n. 679 del 2016 e D.Lgs 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali)
- L. 241/1990 e s.m.i. (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi)
- D.Lgs 267/2000 (Testo unico sull'ordinamento degli enti locali)
- L. 69/2009 (Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile)
- L. 28/2000 e s.m.i. (Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica)
- Direttiva europea sul Copyright, diritti d'autore e diritti connessi nel mercato unico digitale (n.2019/790);
- Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso", Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Formez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018;
- Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media" del Ministero della Funzione Pubblica (13/06/2017);
- 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;



CITTA' DI GALATINA

Provincia di Lecce

- Decreto del Presidente della Repubblica 16 Aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici".

Glossario dei neologismi

Social network: siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso: - la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato - l'articolazione di una lista di contatti - la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti.

Topic: La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla OT cioè Off Topic (in italiano Fuori Tema) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).