



COMUNE DI ALBANO LAZIALE

Città Metropolitana di Roma Capitale

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL MEDIA ISTITUZIONALI (SOCIAL MEDIA POLICY)

PREMESSA E GLOSSARIO

Il presente documento disciplina l'utilizzo dei canali social media del Comune di Albano Laziale.

Per una migliore comprensione, si definiscono i seguenti termini:

- **Netiquette:** l'insieme delle regole di buona educazione e comportamento da rispettare nelle interazioni online.
 - **GDPR:** Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.
 - **Tone of Voice:** lo stile e il registro comunicativo adottato dall'Ente nelle proprie pubblicazioni.
 - **Off-topic:** contenuti non pertinenti all'argomento trattato nel post di riferimento.
 - **Piattaforme social:** servizi digitali gestiti da soggetti terzi secondo proprie condizioni d'uso e informative privacy.
-

PARTE I – SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA (Netiquette per gli utenti)

1. Finalità dei canali social istituzionali

Il Comune di Albano Laziale utilizza le piattaforme digitali e i social network (Facebook, Instagram, canale WhatsApp e ulteriori canali eventualmente attivati) per finalità istituzionali di informazione, trasparenza, partecipazione e promozione del territorio.

Per il canale WhatsApp si applicano le specifiche linee guida approvate con Deliberazione della Giunta Comunale n. 132/2024.

I canali social affiancano, senza sostituirli, i canali ufficiali dell'Ente:

- Sito web istituzionale
- Albo Pretorio online
- Posta Elettronica Certificata (PEC)

I social media non possono essere utilizzati per la presentazione formale di istanze, segnalazioni, denunce, diffide o domande di partecipazione a bandi e concorsi.

Eventuali segnalazioni informali potranno essere utilizzate a fini statistici o di miglioramento dei servizi, senza costituire avvio di procedimento amministrativo.

1-bis. Trattamento dei dati personali

I dati personali eventualmente conferiti dagli utenti tramite commenti, messaggi o interazioni sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale vigente.

Gli utenti sono invitati a non pubblicare dati personali propri o di terzi non pertinenti o eccedenti rispetto alle finalità della comunicazione.

L'utilizzo delle piattaforme comporta inoltre il trattamento dei dati da parte dei gestori delle stesse, secondo le rispettive informative privacy.

2. Regole di conversazione e moderazione (Netiquette)

Il Comune promuove una partecipazione attiva, costruttiva e rispettosa.

Sono vietati e potranno essere rimossi:

- insulti, minacce, turpiloquio o atteggiamenti offensivi;
- contenuti discriminatori di qualsiasi natura;
- propaganda politica o pubblicitaria;
- spam o contenuti commerciali non pertinenti;
- violazioni di copyright o uso improprio di marchi;
- contenuti “off-topic” con finalità esclusivamente polemiche;
- fake news o contenuti allarmistici;
- violazioni della privacy di terzi;
- contenuti provenienti da profili falsi o automatizzati.

Sono sempre ammessi commenti critici nei confronti dell’Amministrazione, purché espressi con linguaggio civile e rispettoso.

3. Misure in caso di violazione

Il Comune può adottare:

1. rimozione o occultamento dei contenuti non conformi;
2. limitazione o blocco dell’utente nei casi gravi o reiterati;
3. segnalazione alla piattaforma o alle autorità competenti in presenza di ipotesi di reato.

Tutte le misure sono adottate nel rispetto dei principi di proporzionalità, imparzialità e libertà di espressione.

4. Tempi di risposta e gestione

I canali social sono monitorati durante l’orario di servizio.

I messaggi privati e i commenti non costituiscono canale ufficiale per l’esercizio di diritti o l’avvio di procedimenti amministrativi.

Le richieste che necessitano approfondimenti saranno inoltrate agli uffici competenti.

5. Emergenze e comunicazioni straordinarie

In caso di emergenze di protezione civile o situazioni straordinarie, i canali social possono essere utilizzati per la diffusione rapida di informazioni ufficiali.

Resta prevalente la comunicazione tramite sito istituzionale e canali ufficiali competenti.

6. Correzione dei contenuti

Qualora vengano pubblicate informazioni inesatte, il Comune provvede alla rettifica, aggiornamento o rimozione nel più breve tempo possibile, evidenziando la correzione ove necessario.

7. Accessibilità dei contenuti

Il Comune si impegna a favorire l'accessibilità dei contenuti digitali mediante:

- linguaggio semplice e chiaro;
 - testi alternativi alle immagini (alt text);
 - sottotitolazione dei contenuti video;
 - attenzione ai contrasti cromatici;
 - riduzione di contenuti non accessibili.
-

8. Conservazione dei contenuti

I contenuti pubblicati possono essere conservati e archiviati secondo la normativa vigente in materia di trasparenza e documentazione amministrativa, qualora rilevanti ai fini istituzionali.

PARTE II – SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA (Regole per il personale)

1. Governance e gestione degli account

I canali social ufficiali sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e da personale formalmente individuato con atto del Sindaco.

Gli account istituzionali sono protetti mediante credenziali personali e sistemi di sicurezza adeguati, inclusa ove disponibile l'autenticazione a più fattori.

Flusso dei contenuti

Gli uffici comunali devono trasmettere i contenuti almeno 7 giorni prima della pubblicazione (salvo urgenze).

L'URP può adattare i contenuti al formato social, garantendo:

- chiarezza e semplificazione linguistica;
 - rispetto del Tone of Voice istituzionale;
 - conformità alla normativa sulla privacy.
-

2. Criteri di pubblicazione e Tone of Voice

I contenuti devono:

- essere chiari, istituzionali e accessibili;
 - utilizzare la terza persona plurale;
 - evitare opinioni personali;
 - rispettare il GDPR.
-

3. Uso dei social privati da parte dei dipendenti

I dipendenti devono rispettare il Codice di comportamento (DPR 62/2013) e il D.Lgs. 165/2001.

In particolare:

- non divulgare informazioni riservate;
 - non associare opinioni personali all'Amministrazione;
 - non ledere il decoro o l'imparzialità dell'Ente.
-

4. Sicurezza e riservatezza

Gli accessi agli account istituzionali sono regolati da procedure interne e limitati al personale autorizzato.

È vietata la condivisione delle credenziali.

5. Monitoraggio e accountability

I contenuti e le interazioni possono essere monitorati per finalità di miglioramento del servizio pubblico e analisi della comunicazione istituzionale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.
- D.Lgs. 165/2001
- D.P.R. 62/2013
- Legge 150/2000
- D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale)
- D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza)
- Linee guida AGID per siti web e servizi digitali della PA
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 132/2024

DISPOSIZIONI FINALI

La presente Social Media Policy può essere aggiornata con successivi provvedimenti dell'Amministrazione in relazione a evoluzioni normative, tecnologiche o organizzative.

Allegato "A" alla Deliberazione della Giunta Comunale