



Provincia di Vicenza

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Allegato sub “A” al Codice di comportamento dei dipendenti dell’ente
approvato con delibera di Giunta n. 18 del 24.10.2025

1. PREMESSA

L'Unione dei Comuni Terre del Retrone potrà 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* dell'Unione dei Comuni Terre del Retrone (da ora solo: *Ente*), da parte del personale interno e collaboratori esterni all'Unione che utilizzeranno i canali *social* personali e che si interfaceranno con i canali dell'*Ente*, 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 dell'*Ente*.

2. SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Alla data odierna, non ci sono profili *social* attivi, afferenti all'*Ente*.

Account social attualmente presenti e riferiti a qualsiasi titolo all'*Ente* non sono né gestiti dall'*Ente*, né riconducibili a qualsiasi titolo alla diretta responsabilità dell'Unione.

L'*Ente* potrà istituire, aumentare o diminuire i propri canali *social* senza necessità di aggiornare il presente documento.

3. CONTENUTI

Sulle diverse piattaforme di *social networking* potranno essere fornite informazioni che riguardano le novità normative, le disposizioni dell'*Ente* e dei Comuni aderenti, i servizi, le iniziative, gli eventi, le informazioni e le attività che coinvolgono direttamente o indirettamente l'*Ente*, anche per ciò che concerne le società controllate e i servizi gestiti in convenzione.

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 potranno essere utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Occasionalmente - previa verifica dell'attendibilità della fonte – potrà essere 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 giudiziari¹.

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

¹ 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;

4. RESPONSABILITÀ INTERNA DEI CONTENUTI

I dipendenti e/o collaboratori che si occuperanno della pubblicazione dei messaggi sui *social network* saranno responsabili dei contenuti che inviano, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che verranno espresse.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non sarà 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 dell'*Ente* 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 e dall'articolo 11 del vigente Codice di comportamento di ente, il personale dipendente 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.

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”*.

5. STILE DI COMUNICAZIONE

Per la redazione dei *post/messaggi* sarà 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*.

6. RISPOSTE

Qualora l'*Ente* attivasse canali social con possibilità di scambio di comunicazioni con gli utenti sarà necessario prevedere un'adeguata attività di moderazione, definendo i tempi di tale attività per ciascun specifico canale, curando il monitoraggio e la presa in carico di ogni richiesta. Sarà necessario rispondere alle richieste dei cittadini ogni qual volta possibile oppure, se ciò non fosse possibile, dirottare le richieste agli uffici dell'Unione / comunali competenti per individuare la risposta.

I tempi di risposta dovranno considerare la tipologia della richiesta sul presupposto della piena doverosa collaborazione di tutti i servizi dell'*Ente* per garantire un presidio efficace dei canali.

I *canali social*, non prevedendo alcuna forma di moderazione preventiva (tutti gli utenti possono intervenire ed esprimere la propria libera opinione), saranno monitorati in modo da moderare e/o

rimuovere i *post*, i commenti e i messaggi privati che violino i termini e le condizioni esposti nel presente documento.

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

- a) non risultassero attinenti agli argomenti trattati, al contesto della discussione o alle finalità proprie dei canali *social*;
- b) contenessero dati personali;
- c) venissero pubblicati, formulati o inviati reiteratamente;
- d) avessero 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 contenessero:

- 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.

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

Il trattamento dei dati personali segue le *policy* in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In caso di utilizzo di social media che permettono lo scambio con gli utenti, eventuali dati "particolari" (cd: sensibili) postati in commenti o *post* pubblici all'interno dei canali sui *social media* dell'Ente 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.