



COMUNE DI
LOCOROTONDO

SOCIAL MEDIA POLICY

PRESENTAZIONE - SOCIAL MEDIA POLICY

Il Comune di Locorotondo è presente sui social media con una pagina istituzionale Facebook che ha l'obiettivo di fornire informazioni sull'attività amministrativa, iniziative, servizi ed eventi che si svolgono sul territorio, oltre a dare comunicazioni tempestive relative a emergenze e criticità.

Vista la necessità di avere una comunicazione sempre più veloce ed efficace è in previsione l'apertura di altri canali comunicativi, come Instagram, canali whatsapp, telegram....

Eventuali profili social del Sindaco, dei componenti della Giunta comunale sono gestiti personalmente. Allo stesso modo i profili dei dipendenti e dei consulenti dell'Ente sono gestiti esclusivamente a titolo personale e seguono le indicazioni della presente social media policy.

Le pagine si propongono come luogo di informazione e dibattito, ispirate all'Open Government e partecipazione.

La social media policy sono linee guida che definiscono le modalità di interazione e comportamento sui social network, per una migliore gestione della comunicazione online.

La pagina istituzionale Facebook del Comune di Locorotondo è gestita solo da operatori autorizzati.

PRIVACY GENERALE PER TUTTI I CANALI SOCIAL

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme, secondo le condizioni generali di contratto accettate al momento della sottoscrizione. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social media del Comune di Locorotondo saranno rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali sono trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Per la realizzazione e gestione delle presenti linee guida il Comune di Locorotondo

si è ispirato anche al

- al **Manifesto della comunicazione non ostile** condividendone mission e punti cardine.

<https://paroleostili.it/manifesto/>

<https://paroleostili.it/pubblica-amministrazione/>

MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy Interna individua le principali regole di gestione dei social media in uso da parte del Comune di Locorotondo. Per quanto riguarda le tipologie di utilizzo si distingue tra: le modalità d'uso in rappresentanza dell'ente e le modalità d'uso privato.

Modalità d'uso in rappresentanza dell'ente

Il presente paragrafo indica le modalità di comportamento a cui sono chiamati ad adeguarsi coloro che - autorizzato dall'Amministrazione - accedano a un sito di social network con un account istituzionale e attraverso esso agiscano in nome e per conto dell'Ente.

L'obiettivo è trasferire sui social le singole informazioni declinandole secondo un "linguaggio" consono alla specifica community da raggiungere/sollecitare ed alla specifica news da veicolare.

Nel caso sia necessario, per assicurare la risposta più pertinente ai commenti, il personale autorizzato trasferisce le richieste agli uffici competenti.

Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per fornire la corretta informazione, si provvederà ad informare l'utente circa le corrette modalità di utilizzo del servizio e ad indicare l'Ufficio di riferimento cui è necessario rivolgersi.

In particolare dovranno essere rispettate le seguenti linee di comportamento:

1. il tipo di comunicazione che l'ente persegue sui canali web è "orientata all'utente" ovvero riguarda, in via principale, comunicazione di pubblico interesse;
2. l'autore dei contenuti deve evitare di utilizzare, nel linguaggio, toni ironici o troppo confidenziali al fine di mantenere credibilità ed autorevolezza, pur

tenendo presente che nelle piattaforme social lo stile è molto meno formale rispetto a quello istituzionale;

3. l'animazione degli spazi sociali può avvenire attraverso eventuali iniziative partecipative: chat, sondaggi, discussioni aperte;
4. tutti i canali social aperti dovranno essere collegati tra loro in modo da consentire la permeabilità e la circolarità delle informazioni pubblicate;
5. la gestione delle pagine avverrà anche attraverso il monitoraggio di segnalazioni e commenti e la cura dell'interazione con gli utenti;
6. i criteri di gestione e moderazione dei post e dei commenti degli utenti sono dettagliati nella Social Media Policy esterna del Comune, illustrata nella prima parte del presente documento;
7. i tempi di pubblicazione sono decisi nell'ambito dell'organizzazione quotidiana delle attività.
8. Inoltre al fine di assicurare un'unica veste editoriale, occorre considerare le seguenti specifiche:

➤ **USO DEI TITOLI E DEGLI HASHTAG**

Il singolo post va redatto prevedendo l'uso degli hashtag in corrispondenza delle principali parole chiave che vengono richiamate nel testo o indicate dall'Amministrazione.

➤ **COPERTURA SOCIAL DEGLI EVENTI**

Ogni evento viene coperto mediaticamente a seconda dell'importanza attribuitagli. Le modalità da attivare per la copertura degli eventi sono preventivamente concordate con i Responsabili interni dell'iniziativa, tenendo conto anche degli obiettivi strategici del Comune.

9. Le informazioni proposte sui social sono temporanee. Se è necessario fornire un'informazione duratura, questa deve essere riposta all'interno del sito dell'ente (ad esempio una notizia) e promossa tramite social.
10. La pubblicazione di una singola immagine va sempre contestualizzata. Deve quindi riportare il riferimento testuale all'iniziativa e/o evento e, ove possibile, un link di approfondimento. Parimenti, la pubblicazione sui social network di un album fotografico o di video prevede un esaustivo richiamo - nel titolo e/o

nel sottotitolo - all'iniziativa e/o evento nonché, per ogni singola foto/video, un ulteriore dettaglio con didascalia esplicativa e/o dichiarazione.

11. Non sono da pubblicare immagini di minori i cui volti siano riconoscibili.

I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce delle presenti linee guida darà luogo all'accertamento delle responsabilità.

Modalità d'uso privato

Il presente paragrafo disciplina l'uso privato ossia il caso in cui l'individuo acceda ai social network con un account personale per i propri interessi. I dipendenti e i collaboratori del Comune, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, sono tenuti a rispettare alcune semplici norme di comportamento:

- devono osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavorano;
- devono considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono il Comune;
- devono rispettare quanto previsto nel Codice di Comportamento dei dipendenti comunali;
- devono specificare che le opinioni espresse hanno carattere strettamente personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Amministrazione.
- I dipendenti e i collaboratori possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Ente, quali informazioni su iniziative e o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

Il Codice di Comportamento, approvato in proposta con delibera di Giunta comunale n. 33 del 23/04/2025 di approvazione del PIAO 2025-2027 e allegato allo stesso, disciplina il comportamento nei rapporti con i mezzi di informazione e social media.

MEDIA POLICY ESTERNA

MODERAZIONE

Gestione richieste e segnalazioni

Tutte le richieste e segnalazioni vengono lette, monitorate e prese in carico per essere inoltrate ai soggetti autorizzate a gestire i canali social.

La pagina Facebook NON È monitorata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Le persone autorizzate a gestire i canali social media prenderanno in carica il monitoraggio delle pagine negli orari di servizio, tranne in casi di emergenze e criticità.

I tempi di risposta variano in base alle richieste: non tutto può essere risolto tramite social, per questo sono attivi altri canali istituzionali.

GESTIONE COMMENTI

Le pagine istituzionali presenti sui social sono un canale diretto di informazione e luogo di confronto: tutti hanno diritto di esprimere il proprio pensiero e libera opinione e non è possibile, per la caratteristica stessa dei social attivi h24, una moderazione preventiva.

La cittadinanza è invitata a una discussione civile e costruttiva e la partecipazione alle conversazioni che si instaurano sui social comportano il rispetto di alcune regole. Il Comune si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

1. A tutti si chiede di relazionarsi con i profili social del Comune, pubblicando il proprio Nome e Cognome e, possibilmente, utilizzando come foto profilo un'immagine che renda riconoscibile l'utente.
2. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui.

3. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.
4. I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
5. Requisito essenziale degli argomenti sui canali social dell'Ente è l'interesse pubblico. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
6. L'interesse degli argomenti rispetto alle finalità del Comune è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Ente.
7. Ogni discussione è legata a un tema specifico: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato. Commenti, link, pubblicazioni di immagini, foto ed emoticon devono essere assolutamente pertinenti alla discussione sotto un determinato post.
8. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
9. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati. Non sono tollerati, in alcun modo, comportamenti gratuitamente polemici, soprattutto se reiterati (trolling o flame). Diversamente gli amministratori si riservano di rimuovere interventi, commenti, foto, immagini ed emoticon che esulano dalla discussione (off topic).

Saranno rimossi tutti i commenti che presentano:

- ✓ dati sensibili
- ✓ diffamazione o minaccia
- ✓ immagini di minori o immagini offensive
- ✓ scritti per disturbare, deviare o fuorviare la discussione
- ✓ scritti per offendere chi gestisce o modera i canali social
- ✓ scritti per offendere dipendenti dell'Ente

- ✓ scritti per offendere o screditare qualunque candidato, sindaco, amministratore o esponente del consiglio comunale
- ✓ post e commenti a evidente contenuto di propaganda politica o elettorale (anche nel rispetto della legge 28/2000 https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?_urn:nir:stato:legge:2000-02-22;28!vig=
- ✓ spam o inserimento link e siti esterni e fuori tema così come contenuti pubblicitari o con contenuto politico o propagandistico
- ✓ scritti per promuovere un'attività commerciale e con fine di lucro, salvo che non sia espressamente autorizzato nei limiti del vigente ordinamento
- ✓ scritti che presentano contenuti illeciti o di incitamento ad attività illecite
- ✓ scritti che hanno contenuto offensivo, ingannevole, allarmistico
- ✓ scritti che hanno un linguaggio offensivo, scurrile, con insulti o che ledono la dignità personale di qualsiasi persona o cittadino
- ✓ scritti per divulgare dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi
- ✓ scritti che hanno contenuto discriminatorio per genere, etnia, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali
- ✓ scritti che presentano attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolto a specifiche minoranze
- ✓ scritti che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato

Nei casi più gravi – anche non citati nelle presenti linee guida – l'Amministrazione si riserva la segnalazione o denuncia presso le autorità preposte.

Gli amministratori si riservano di eliminare post e commenti che contengano espliciti o impliciti riferimenti (nome, cognome, indirizzo mail, numero di telefono ruolo o indicazioni che riportano all'individuazione) a persone fisiche autorizzate dal Comune di Locorotondo e nelle istituzioni/enti collegati a operare sui profili social. I commenti che non sono inerenti al Comune di Locorotondo saranno rimossi.

APPUNTAMENTI ED EVENTI

Sulle pagine social del Comune di Locorotondo è accolta la promozione di appuntamenti ed eventi anche non organizzati direttamente dall'Ente, ma che promuovono il territorio e che soddisfino i seguenti criteri:

- siano gratuiti
- siano di interesse generale per la comunità

SEGNALAZIONI E VIOLAZIONI

I contenuti che non rispettano le regole in materia di Copyright saranno rimossi. Segnalazioni di qualsiasi genere possono essere inviate – tramite mail riconoscibile – all'indirizzo mail del Comune di Locorotondo.

SITO ISTITUZIONALE

E' online il sito istituzionale del Comune di Locorotondo all'indirizzo www.comune.locorotondo.ba.it – la cui policy è di seguito descritta.

La giunta comunale si riserva di modificare o aggiornare il presente regolamento, anche in base all'evoluzione dei regolamenti delle piattaforme in uso.

INFORMATIVA PRIVACY SITO ISTITUZIONALE COMUNE DI LOCOROTONDO

Privacy policy

Ai sensi del Regolamento generale dell'Unione Europea 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR), sono fornite le seguenti informazioni:

Titolare del trattamento: Sindaco e Rappresentante legale del Comune di Locorotondo- Antonio Bufano.

Responsabile della protezione dei dati (DPO)

L'Ente può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività relative al trattamento di dati personali di cui l'Ente ha titolarità.

Conformemente a quanto stabilito dalla normativa, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza dei dati.

Vengono formalizzate da parte dell'Ente istruzioni, compiti ed oneri in capo a tali soggetti terzi, con la designazione degli stessi a "Responsabili del trattamento".

Vengono sottoposti, tali soggetti, a verifiche periodiche, al fine di constatare il mantenimento dei livelli di garanzia registrati in occasione dell'affidamento dell'incarico iniziale.

Cookies Policy

La presente Cookie Policy è parte integrante della Privacy Policy sopra descritta.

In ottemperanza al provvedimento n. 229 dell'8 maggio 2014 (Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 126 del 3 giugno 2014) e al

provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021 (Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 163 del 9 luglio 2021) del Garante per la Protezione dei Dati Personali, si informa che il presente sito utilizza i cookies per finalità tecniche oltre che anche per altre finalità chiarite nei successivi paragrafi. I cookies utilizzati consentono di migliorare il servizio reso agli utenti, rendendo più efficace l'uso dello stesso e/o abilitando determinate funzionalità.

L'utente che visita il sito ha facoltà di accettare tutti i cookies, rifiutare tutti i cookies (ad esclusione di quelli strettamente necessari), o di personalizzare la propria scelta, attraverso i comandi presenti sul banner che compare al suo primo accesso al sito. Il rifiuto dei cookies può avvenire anche con la semplice chiusura del banner attraverso il comando in alto a destra contraddistinto da una "X".

Qualsiasi sia la scelta espressa, il banner non sarà più mostrato a meno che non si verifichi una delle seguenti condizioni:

se mutano significativamente le condizioni del trattamento;

se è impossibile, per il sito, sapere se un cookie sia stato già memorizzato nel dispositivo (ad esempio se i cookies vengono rimossi manualmente dal browser o se l'utente naviga in modalità "anonima");

se sono trascorsi almeno 200 giorni dalla precedente presentazione del banner.

Categorie di cookies

In questo spazio puoi modificare o revocare il tuo consenso all'utilizzo dei cookies da parte di questo sito web. I cookies sono suddivisi in categorie a seconda della loro finalità:

Necessari - si tratta di cookies tecnici indispensabili al funzionamento del sito

Statistiche - consentono di monitorare in forma anonima ed aggregata le visite al sito

È possibile in qualsiasi momento rivedere la propria scelta in merito ai cookies cliccando sull'icona presente a fianco della dicitura "Informativa privacy"

Tipologia e finalità dei cookies

I cookie sono di regola stringhe di testo che i siti web (cd. Publisher, o "prime parti") visitati dall'utente ovvero siti o web server diversi (cd. "terze parti") posizionano ed

archiviano – direttamente, nel caso dei publisher e indirettamente, cioè per il tramite di questi ultimi, nel caso delle “terze parti” - all'interno di un dispositivo terminale (computer, tablet, smartphome) nella disponibilità dell'utente medesimo.

Cookies di prima parte

Sono utilizzati i seguenti cookies tecnici gestiti direttamente dal sito:

Cookies di sessione/navigazione strettamente necessari per consentire la navigazione da parte dell'utente e in assenza di tali cookies, il sito web non potrebbe funzionare correttamente. L'uso di cookies di sessione (che non vengono memorizzati in modo persistente sul computer dell'utente e svaniscono con la chiusura del browser) è strettamente limitato alla trasmissione di identificativi di sessione (costituiti da numeri casuali generati dal server) necessari per consentire l'esplorazione sicura ed efficiente del sito. I cookies di sessione utilizzati in questo sito evitano il ricorso ad altre tecniche informatiche potenzialmente pregiudizievoli per la riservatezza della navigazione degli utenti e non consentono l'acquisizione di dati personali identificativi dell'utente;

Cookies per la memorizzazione delle preferenze utilizzati per migliorare l'esperienza di navigazione delle pagine web in funzione di una serie di criteri selezionati. In particolare sono utilizzati per tenere traccia di alcune preferenze espresse dall'utente (es: informazioni relative alla lingua);

Cookies di terze parti

Questa tipologia contempla funzionalità sviluppate da terzi, integrate all'interno delle pagine del sito ma non gestite direttamente:

Cookies analitici/di monitoraggio utilizzati per collezionare informazioni sull'uso del sito. Nello specifico vengono utilizzati per raccogliere informazioni, in forma aggregata, sul numero degli utenti e su come gli stessi visitano il sito. Il gestore del sito userà queste informazioni per effettuare analisi statistiche anonime al fine di migliorare l'utilizzo del sito e per rendere i contenuti più interessanti e attinenti ai desideri dell'utenza. L'eventuale disabilitazione di questi cookies sulla postazione utente non influenza l'interazione con il sito.

Cookies di social network che consentono di condividere, anche con altri utenti, i contenuti del sito o di manifestare la vostra opinione in merito attraverso i Social

Network come ad esempio Facebook.

La presenza di queste funzionalità comporta la trasmissione di cookies da e verso tutti i siti gestiti da terze parti. La gestione delle informazioni raccolte da "terze parti" è disciplinata dalle relative informative.

La disattivazione dei cookies di terze parti è possibile attraverso le modalità rese disponibili direttamente dalla società terza titolare per detto trattamento.

L'utente può gestire i cookies anche attraverso le impostazioni del browser. Tuttavia, cancellando i cookies dal browser potrebbe rimuovere le proprie preferenze impostate per il sito.

Per ulteriori informazioni è possibile visitare la pagina di supporto specifica del browser che si sta utilizzando:

Google Chrome

Microsoft Edge

Microsoft Internet Explorer

Mozilla Firefox

Opera

Safari

Il sito contiene collegamenti ad altri siti web che dispongono di una propria privacy policy e cookies policy alle quali è necessario fare riferimento.

Per ogni altro contenuto si fa riferimento al GDPR (Regolamento UE 2016/679) pubblicato nella sezione Amministrazione Trasparente

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale

Non c'è buona amministrazione senza buona comunicazione. Investo le migliori energie perché la mia comunicazione online e offline sia semplice, accessibile, comprensibile, trasparente, cortese. So che quanto scrivo in Rete ha conseguenze reali.

2. Si è ciò che si comunica

So che l'azione amministrativa risulta tanto più efficace quanto più efficacemente la comunico: i cittadini hanno il diritto di accedere con facilità e fiducia a dati, documenti, informazioni e servizi, di essere coinvolti nelle scelte, di capire e verificare il mio operato.

3. Le parole danno forma al pensiero

Evito le formule astruse. Il burocrate vessatorio. I termini inglesi fuorvianti. So che capire è diritto di ogni cittadino. Se la mia espressione è oscura, questo significa che anche il mio pensiero e la mia azione non sono chiari e trasparenti a sufficienza. Incoraggio il dialogo.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Ascolto le opinioni e i suggerimenti dei cittadini. Scelgo la collaborazione e attivo canali che favoriscano un dialogo costruttivo e civile. Se un dubbio o un quesito viene espresso, rispondo con tempestività. Se un disagio viene manifestato, mi interrogo su cause e rimedi.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo parole e strumenti adatti a dialogare con tutti i cittadini, compresi anziani, stranieri, persone poco scolarizzate. Verifico che quanto dico o scrivo venga capito dai cittadini. È mia responsabilità farmi capire, favorendo una comunicazione positiva e propositiva.

6. Le parole hanno conseguenze

Sono consapevole del fatto che ogni mio messaggio e ogni mia azione hanno conseguenze concrete e rilevanti per la quotidianità dei cittadini. Sono accessibile, informo, semplifico, rendo chiari gli adempimenti e le procedure.

7. Condividere è una responsabilità

Quanto condivido in rete influisce sulla percezione del mio operato. Aggiorno informazioni e dati. Li rendo reperibili, se possibile in formato aperto. Non diffondo messaggi fuorvianti o poco trasparenti. Informo i cittadini sui loro diritti: conoscenza, privacy, sicurezza.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Il rispetto reciproco è il fondamento della convivenza civile e migliora a collaborazione e la partecipazione. Faccio sì che ogni mia comunicazione sia rispettosa dei cittadini nella forma e nella sostanza, e promuovo presso la collettività una cultura del rispetto.

9. Gli insulti non sono argomenti

Gli insulti sono umilianti sia per chi li riceve, sia per chi li fa, sia per chi ne è spettatore. Invito chi insulta a esprimere altrimenti la propria opinione. Non tollero insulti, nemmeno quando vanno a mio favore. Diffondo una netiquette per il buon uso dei miei canali online.

10. Anche il silenzio comunica

So che l'attenzione e il tempo dei cittadini sono preziosi e valorizzo la brevità. Comunico solo per motivi funzionali: per promuovere consapevolezza e partecipazione e mai per ragioni propagandistiche. La mia comunicazione è sempre utile, necessaria e pertinente.

