



COMUNE DI NOICÀTTARO

Città Metropolitana di Bari

DISCIPLINA ORGANIZZATIVA E SOCIAL MEDIA POLICY

Disciplinare per l'utilizzo e la gestione delle pagine istituzionali Facebook e Instagram

Pagine generali e tematiche del Comune, compresi i canali dedicati al Teatro Cittadino

Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. ____ del ____

Art. 1 – Oggetto e ambito di applicazione

Il presente disciplinare regola l'attivazione, la titolarità, la gestione e l'utilizzo delle pagine e dei profili istituzionali del Comune di Noicàttaro sui social network Facebook e Instagram, nonché delle eventuali pagine tematiche collegate, comprese quelle dedicate al Teatro Cittadino.

I canali social costituiscono strumenti integrativi di informazione e comunicazione istituzionale. Essi non sostituiscono il sito istituzionale, l'Albo pretorio, la sezione Amministrazione trasparente, il protocollo informatico, la posta elettronica certificata né gli altri canali previsti dall'ordinamento per la pubblicità legale, la presentazione di istanze o l'erogazione dei servizi.

L'elenco e i collegamenti ai canali ufficiali sono pubblicati sul sito istituzionale. Profili diversi da quelli così indicati non sono riconducibili al Comune.

Art. 2 – Finalità e principi

Il Comune utilizza i canali social per rendere più tempestiva e accessibile l'informazione sulle attività istituzionali, sui servizi, sugli eventi, sulle iniziative culturali e sulle situazioni di pubblico interesse; promuovere il territorio e il patrimonio culturale; favorire la conoscenza e la partecipazione della comunità.

La comunicazione è improntata a legalità, imparzialità, correttezza, continenza, trasparenza, accessibilità, proporzionalità, tutela della dignità delle persone, protezione dei dati personali e rispetto del diritto d'autore. I contenuti devono essere verificabili, comprensibili, aggiornati e coerenti con le finalità istituzionali.

È assicurata la distinzione tra comunicazione istituzionale e comunicazione politico-partitica. Durante il periodo elettorale trovano applicazione le limitazioni previste dalla normativa sulla comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

Art. 3 – Titolarietà, indirizzo e responsabilità organizzativa

Il Comune di Noicàttaro è titolare degli account istituzionali e dei trattamenti di dati personali effettuati per le proprie finalità. La Giunta comunale definisce gli indirizzi generali di comunicazione, mentre la responsabilità organizzativa, il coordinamento editoriale e la supervisione operativa competono all'Ufficio Staff del Sindaco o alla diversa struttura formalmente individuata dall'Ente.

Il Servizio competente approva il piano editoriale, individua i referenti, autorizza i contenuti secondo le procedure interne, verifica la corretta applicazione del presente disciplinare e mantiene il controllo degli account e dei relativi strumenti di recupero.

L'accesso alle pagine è consentito esclusivamente a personale comunale formalmente autorizzato e, nei limiti dell'affidamento, al soggetto esterno incaricato ai sensi del successivo articolo 4. Gli amministratori e i componenti degli organi politici non utilizzano direttamente le credenziali istituzionali, salvo specifica autorizzazione organizzativa e adeguate istruzioni.

Art. 4 – Gestione affidata a soggetti esterni

Le attività operative di redazione, programmazione, pubblicazione, moderazione, produzione di contenuti e consultazione delle statistiche possono essere affidate a un operatore economico esterno sulla base del contratto e delle istruzioni impartite dal Comune.

Quando l'affidatario accede a dati personali presenti negli account, nei commenti, nei messaggi, nelle interazioni o nei dati statistici, è designato responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679. La designazione deve precedere l'attribuzione degli accessi e disciplinare almeno oggetto, durata, finalità, categorie di dati e interessati, obblighi di riservatezza, misure di sicurezza, assistenza al Comune, gestione delle violazioni, sub-responsabili, cancellazione o restituzione dei dati e verifiche dell'Ente.

L'affidatario opera esclusivamente su istruzioni documentate, non può utilizzare dati, contenuti, elenchi di utenti o statistiche per finalità proprie, commerciali o promozionali e non può affidare attività a terzi senza la preventiva autorizzazione del Comune. Le persone impiegate devono essere autorizzate e vincolate alla riservatezza.

Alla cessazione del rapporto sono immediatamente revocati tutti gli accessi; l'affidatario restituisce i materiali e cancella le copie eventualmente detenute, salvo obblighi di legge e secondo le istruzioni del Comune.

Art. 5 – Contenuti pubblicabili

Possono essere pubblicati comunicati, avvisi, notizie, campagne informative, informazioni sui servizi, eventi, manifestazioni, iniziative culturali, contenuti di pubblica utilità e materiali coerenti con le competenze e le finalità del Comune.

La pubblicazione sui social non costituisce forma di pubblicità legale. Qualora il contenuto rinvii ad atti o documenti amministrativi, deve essere preferito il collegamento alla pagina del sito istituzionale che ospita la versione ufficiale e aggiornata.

Prima della pubblicazione devono essere verificati esattezza, attualità, pertinenza, diritti di utilizzazione, accessibilità e presenza di dati personali. I dati personali sono diffusi soltanto quando la diffusione risulta necessaria e sorretta da una base giuridica; devono essere omessi i dati eccedenti e, ove possibile, utilizzate informazioni aggregate o anonimizzate.

Non sono pubblicati dati appartenenti alle categorie particolari di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 né dati relativi a condanne penali e reati di cui all'art. 10, salvo che la diffusione sia espressamente prevista da una norma e risulti indispensabile.

Art. 6 – Immagini, registrazioni e contenuti audiovisivi

La ripresa e la pubblicazione di immagini, audio e video devono rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali, diritto all'immagine e diritto d'autore. L'inquadratura e il montaggio privilegiano il contesto dell'evento e limitano primi piani, dettagli o informazioni non necessari.

Quando la pubblicazione non è direttamente riconducibile a un compito istituzionale o non risulta altrimenti giustificata, deve essere acquisita un'ideale autorizzazione dell'interessato. Per minori e persone vulnerabili sono adottate cautele rafforzate e, di regola, si evitano immagini identificative, salvo specifica necessità istituzionale e previa verifica dei presupposti giuridici.

Non possono essere pubblicati materiali acquisiti da terzi senza averne verificato provenienza, licenza, utilizzabilità e attendibilità. Le eventuali liberatorie o autorizzazioni sono conservate dalla struttura competente per il tempo necessario.

Art. 7 – Interazioni, messaggi e canali ufficiali

Gli utenti possono interagire con le pagine secondo le funzionalità abilitate dalla piattaforma. Commenti, reazioni, menzioni e contenuti pubblicati dagli utenti esprimono esclusivamente l'opinione dei rispettivi autori.

I canali social non possono essere utilizzati per presentare istanze, dichiarazioni, domande di accesso, segnalazioni formali, reclami, richieste relative a procedimenti o comunicazioni contenenti dati personali. Per tali finalità gli utenti sono indirizzati ai canali ufficiali pubblicati sul sito del Comune.

Qualora pervenga un messaggio privato contenente dati personali o riferito a una situazione individuale, il gestore fornisce unicamente le indicazioni necessarie per utilizzare il canale competente. L'eventuale trasmissione interna avviene solo se necessaria, secondo istruzioni del Comune e mediante strumenti istituzionali sicuri, evitando inoltri informali o conservazioni locali.

Non è garantita una risposta a ogni commento o messaggio né sono previsti termini procedurali sui social. Le risposte, quando fornite, hanno carattere informativo e non sostituiscono comunicazioni o provvedimenti ufficiali.

Art. 8 – Regole di comportamento e moderazione

Non è prevista moderazione preventiva. Il confronto è libero purché rispettoso, pertinente e conforme alla legge. Il Comune può nascondere, rimuovere o segnalare, senza obbligo di preavviso, i contenuti che violano il presente disciplinare o i termini della piattaforma.

Sono in particolare soggetti a moderazione i contenuti che:

- contengono dati personali non pertinenti, categorie particolari di dati o informazioni riferite a terzi senza titolo;
- presentano insulti, minacce, molestie, diffamazioni, linguaggio volgare o incitamento alla violenza o all'odio;
- sono discriminatori per genere, origine, lingua, religione, opinioni, disabilità, età, orientamento sessuale, condizioni personali o sociali;
- sono illeciti, ingannevoli, manifestamente falsi, estranei al tema, reiterati, spam o pubblicità non autorizzata;
- violano il diritto d'autore, i marchi, i diritti all'immagine o altri diritti di terzi;
- contengono malware, collegamenti pericolosi, materiale pornografico o pedopornografico;
- interferiscono con procedimenti, indagini, sicurezza pubblica o diritti fondamentali di terzi.

In caso di violazioni reiterate o gravi, l'utente può essere bloccato e segnalato alla piattaforma o alle autorità competenti. Le decisioni di moderazione devono essere coerenti, proporzionate e, quando opportuno, documentate; non sono rimossi contenuti per il solo fatto di esprimere critiche civili e pertinenti all'azione amministrativa.

Art. 9 – Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati degli utenti da parte del Comune avviene per finalità di comunicazione istituzionale, gestione delle interazioni, moderazione, sicurezza e analisi statistica, secondo l'informativa pubblicata sul sito istituzionale e richiamata nelle pagine social.

I trattamenti svolti autonomamente dai gestori delle piattaforme restano disciplinati dalle rispettive informative e condizioni. Per le operazioni relative ai dati statistici delle pagine possono trovare applicazione gli accordi di contitolarità predisposti dalla piattaforma, nei limiti in essi indicati.

Gli utenti sono invitati a non pubblicare nei commenti o nei messaggi dati personali propri o di terzi, documenti, recapiti, informazioni sanitarie, giudiziarie, economiche o riferite a situazioni individuali. I contenuti eccedenti possono essere rimossi o nascosti a tutela dell'interessato.

Art. 10 – Sicurezza e gestione degli accessi

Gli account devono essere creati e mantenuti con recapiti istituzionali sotto il controllo del Comune. Il ruolo amministrativo principale, gli strumenti di recupero e la documentazione necessaria a dimostrare la titolarità restano nella disponibilità esclusiva dell'Ente.

Gli accessi sono nominativi, attribuiti secondo il principio del minimo privilegio e riesaminati periodicamente. È vietato condividere password o utilizzare indirizzi e numeri personali come unico strumento di recupero. Sono obbligatorie password robuste e uniche, autenticazione a più fattori, aggiornamento dei dispositivi, blocco dello schermo e protezione da accessi non autorizzati.

Non è consentito esportare contatti, conversazioni, statistiche o altri dati sui dispositivi personali o su servizi non autorizzati. L'uso di strumenti di programmazione, intelligenza artificiale o applicazioni di terzi richiede preventiva autorizzazione e verifica degli aspetti contrattuali, di sicurezza e protezione dei dati.

Art. 11 – Gestione degli incidenti e delle violazioni

Perdita delle credenziali, accessi anomali, pubblicazioni indebite, compromissione dell'account, diffusione non autorizzata di dati o contenuti e ogni altro incidente devono essere segnalati immediatamente al referente comunale e secondo la procedura dell'Ente per la gestione delle violazioni di dati personali.

Il gestore conserva le evidenze necessarie, evita iniziative che possano compromettere gli accertamenti e collabora al contenimento, al ripristino e alla valutazione dell'evento. Le comunicazioni agli interessati, alla piattaforma, al Garante o ad altre autorità sono effettuate esclusivamente dai soggetti comunali competenti.

Art. 12 – Conservazione, documentazione e accesso

I contenuti istituzionali di rilievo amministrativo sono conservati nei sistemi dell'Ente secondo il manuale di gestione documentale, il piano di conservazione e la normativa applicabile. La permanenza di un contenuto sulla piattaforma non equivale a conservazione amministrativa.

Messaggi, commenti o schermate sono acquisiti agli atti soltanto quando necessario per un procedimento, per documentare la moderazione, tutelare l'Ente o adempiere a obblighi di legge. L'esercizio del diritto di accesso resta disciplinato dalla normativa vigente e non avviene mediante i canali social.

Art. 13 – Proprietà intellettuale e riutilizzo

I contenuti prodotti per il Comune sono utilizzati nel rispetto del contratto, delle licenze e dei diritti morali degli autori. Salvo diversa indicazione, la riproduzione da parte di terzi deve citare la fonte e non alterare il significato istituzionale del contenuto.

Il gestore non può utilizzare per portfolio, campagne o altre finalità proprie materiali, immagini, statistiche o contenuti acquisiti nell'esecuzione del servizio senza preventiva autorizzazione scritta del Comune e senza la verifica dei diritti delle persone eventualmente rappresentate.

Art. 14 – Rapporti con le piattaforme

L'utilizzo dei canali è soggetto anche alle condizioni e alle funzionalità delle piattaforme. Il Comune può modificare, sospendere o chiudere un canale quando ciò sia necessario per ragioni normative, organizzative, tecniche o di sicurezza.

Il Comune non controlla i trattamenti effettuati autonomamente dalla piattaforma, gli algoritmi di visualizzazione, la continuità del servizio o le modifiche unilaterali delle funzionalità. Resta ferma la responsabilità del Comune per i trattamenti e le scelte che rientrano nella propria sfera di controllo.

Art. 15 – Costi

L'apertura e l'utilizzo ordinario delle pagine sono soggetti alle condizioni economiche applicate dalle piattaforme. Gli eventuali costi dei servizi professionali di comunicazione, degli strumenti autorizzati o delle campagne promozionali sono sostenuti esclusivamente sulla base degli atti e degli impegni di spesa adottati dall'Ente.

Art. 16 – Aggiornamento ed entrata in vigore

Il disciplinare entra in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione ed è pubblicato sul sito istituzionale. La struttura competente ne cura l'aggiornamento in caso di modifiche normative, organizzative, contrattuali o delle funzionalità delle piattaforme, sentiti gli uffici interessati e il Responsabile della protezione dei dati per gli aspetti di competenza.

Riferimenti essenziali

- Regolamento (UE) 2016/679 e decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, come modificato;
- legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- legge 22 aprile 1941, n. 633, e disciplina del diritto all'immagine.