



COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA

Provincia Gallura Nord-Est Sardegna

Piazza Villamarina – 07028

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL DELL'ENTE

(Social Media Policy del Comune di Santa Teresa Gallura)

PREAMBOLO E QUADRO NORMATIVO

La presente Social Media Policy disciplina l'utilizzo dei canali di comunicazione social del Comune di Santa Teresa Gallura, distinguendo le regole di comportamento rivolte ai cittadini e agli utenti della rete (Sezione I - Regolamento Esterno) dai doveri e dalle responsabilità dei dipendenti e collaboratori dell'Amministrazione (Sezione II - Regolamento Interno).

Il documento è redatto in conformità con la normativa nazionale e comunitaria vigente, con particolare riferimento a:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241:** Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **Legge 7 giugno 2000, n. 150:** Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- **D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165:** Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche.
- **D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.:** Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).
- **D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33:** Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA.
- **Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.:** Codice in materia di protezione dei dati personali.
- **D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81:** Regolamento recante modifiche al codice di comportamento dei dipendenti pubblici (utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media).
- **Linee guida AgID e Dipartimento della Funzione Pubblica:** Uso dei social media nella Pubblica Amministrazione.

SEZIONE I - REGOLAMENTO ESTERNO (Per i cittadini)

Art. 1 - Canali Social Ufficiali dell'Ente

1. Il Comune di Santa Teresa Gallura è presente sulle piattaforme digitali esclusivamente attraverso i seguenti profili istituzionali ufficiali:

- **Pagina Facebook Istituzionale:** Comune di Santa Teresa Gallura
 - **Profilo Instagram Istituzionale:** Comune di Santa Teresa Gallura
2. Qualsiasi altra pagina, gruppo, community o account presente su Facebook, Instagram o altri social network che utilizzi il nome, lo stemma o varianti ingannevoli dell'Ente non è autorizzato. Esso non rappresenta in alcun modo la voce o la volontà del Comune.

Art. 2 - Finalità e Obiettivi

1. L'Ente utilizza le proprie pagine social per perseguire le seguenti finalità istituzionali:
- **Informare la cittadinanza:** Diffusione di attività, servizi, bandi, scadenze, delibere e provvedimenti dell'Ente (es. Ordinanze Sindacali e Dirigenziali).
 - **Promuovere il territorio:** Valorizzazione della cultura locale, del turismo e dei riconoscimenti ufficiali ottenuti.
 - **Comunicare le emergenze:** Avvisi di pubblica utilità, variazioni di servizio e allerte meteo della Protezione Civile in tempo reale.
2. Il canale social è uno spazio digitale bidirezionale orientato alla trasparenza, all'efficienza e alla partecipazione civica. La gestione delle pagine risponde a criteri di utilità pubblica, oggettività e neutralità. Essendo un canale di proprietà dell'Istituzione permanente e non delle figure politiche pro-tempore, esso non ospita propaganda elettorale, messaggi di natura politica o dibattiti partitici.

Art. 3 - Regole di Comportamento per gli Utenti (Netiquette)

1. Il Comune promuove il dialogo e la libertà di espressione (Art. 21 Costituzione). Agli utenti è richiesto di esprimere la propria opinione con correttezza, rispetto, buona educazione e moderazione dei toni. La critica all'operato dell'Amministrazione non è oggetto di censura, purché espressa in forma civile.
2. All'interno degli spazi ufficiali non sono tollerati esclusivamente i comportamenti che violano la forma e la legalità dell'esposizione, quali:
- **Insulti e minacce:** Turpiloquio, ingiurie o atteggiamenti intimidatori.
 - **Diffamazione:** Contenuti offensivi o lesivi della dignità personale, istituzionale e delle minoranze.
 - **Discriminazione:** Commenti basati su genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche o sociali.
 - **Propaganda:** Messaggi politici, elettorali o dibattiti ideologici e partitici scollegati dalle finalità informative del post.
 - **Spam:** Contenuti commerciali, pubblicitari o link esterni non pertinenti al post.

- **Violazione della privacy:** Pubblicazione di dati personali e sensibili di terzi (es. numeri di telefono, indirizzi privati, nomi di dipendenti per lamentele personali).

Art. 4 - Moderazione e Rimozione dei Contenuti

1. La moderazione da parte del personale incaricato si configura come moderazione *ex-post* (successiva alla pubblicazione). L'Ente accetta e garantisce il diritto alla critica e al dissenso, intervenendo tempestivamente solo laddove la modalità espressiva configuri una violazione delle regole di Netiquette (Art. 3) o della legge.
2. In caso di accertata violazione, l'Ente procederà a:
 - **Rimozione immediata** del commento o del contenuto inappropriato.
 - **Segnalazione dell'utente** ai gestori della piattaforma social (Meta).
 - **Applicazione del blocco temporaneo dell'utente (ban):** Nei casi più gravi o in caso di violazioni reiterate, l'Ente può disporre l'inibizione temporanea dell'utente alla pubblicazione di commenti. Tale provvedimento di blocco sarà sempre formalmente motivato dall'ufficio competente e comunicato all'interessato, specificandone la durata (proporzionata alla gravità del fatto) e indicando le modalità con cui l'utente può presentare osservazioni o richiedere il ripristino dell'accesso.
 - **Segnalazione alle Autorità competenti** qualora i contenuti configurino un reato (es. diffamazione, minacce).

Art. 5 - Tutela dell'Immagine dell'Ente e Gestione delle Informazioni

1. L'Ente monitora le proprie pagine secondo le seguenti direttive:
 - **Contrasto alla disinformazione pericolosa:** Non è tollerata la diffusione intenzionale di notizie false o palesemente distorte atte a generare procurato allarme sociale, pericolo per la salute pubblica o alterazione dei servizi essenziali. Il Comune interverrà prioritariamente con rettifiche formali e note di chiarimento.
 - **Uso non autorizzato di loghi e simboli:** Lo stemma comunale, il logo istituzionale del Comune, il marchio di promozione turistica territoriale "Love Santa Teresa" e i marchi dei riconoscimenti (es. Bandiera Blu, 5 Vele Legambiente) sono di proprietà esclusiva dell'Ente. Ne è vietato l'uso, la manipolazione o la riproduzione da parte di terzi per creare account ingannevoli idonei a generare confusione nel cittadino sull'ufficialità della fonte.
 - **Tutela del personale dipendente e dell'Amministrazione:** I commenti contenenti offese personali, ingiurie o minacce dirette contro i singoli dipendenti comunali o gli amministratori nell'esercizio delle loro funzioni verranno rimossi per la tutela della dignità del lavoratore. Resta pienamente

legittimo il diritto di critica e di contestazione in merito all'efficienza dei servizi e alle scelte politiche, purché espressa senza ricorrere al turpiloquio o all'attacco personale illecito.

2. Gestione di refusi ed errori materiali:

- **Collaborazione e trasparenza:** I canali social dell'Ente sono gestiti da personale umano e possono essere soggetti a inevitabili errori materiali o refusi di battitura. In presenza di un errore, l'utente è invitato a segnalarlo tramite messaggio privato (DM) o via email per favorire una correzione tempestiva nell'interesse della corretta informazione.
- **Contrasto alla manipolazione:** Resta legittimo l'utilizzo di screenshot per scopi di cronaca, critica o archiviazione personale. È tuttavia vietata la pubblicazione e la diffusione di screenshot alterati, manipolati o volutamente decontestualizzati al fine di diffondere informazioni false o ingannevoli che ledano la corretta e trasparente comunicazione istituzionale.
- **Rimozione di contenuti unicamente ingiuriosi:** I commenti pubblici che utilizzano un semplice errore di battitura come mero pretesto per veicolare insulti o attacchi personali illeciti saranno rimossi esclusivamente per la presenza dell'ingiuria, nel rispetto dell'Art. 3.

Art. 6 - Risposte ai Quesiti, Tempi di Reazione e Privacy

1. I canali social istituzionali integrano, ma non sostituiscono, i canali ufficiali di comunicazione e protocollo del Comune (Legge 241/90).
2. **Assenza di valore legale:** I messaggi privati (DM) o i commenti su Facebook e Instagram non hanno valore di notifica e non avviano procedimenti amministrativi. Per istanze ufficiali, segnalazioni formali, reclami o richieste di accesso ai documenti amministrativi, i cittadini devono utilizzare esclusivamente i canali formali dell'Ente.
3. **Canali ufficiali di contatto:** Al fine di garantire la certezza del diritto e la corretta presa in carico delle istanze, restano attivi i seguenti recapiti:
 - **Posta Elettronica Certificata (PEC):**
protocollo@pec.comunesantateresagallura.it
 - **Sito Web Istituzionale e Mail degli Uffici:** Accessibili direttamente tramite il portale del Comune di Santa Teresa Gallura per l'individuazione dello specifico ufficio competente.
 - **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) o Ufficio Protocollo:** Presso la sede municipale negli orari di apertura al pubblico.