



COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

Provincia di Trento

SOCIAL MEDIA POLICY

COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB E ALTRI CANALI ISTITUZIONALI

Premessa

Le social media policy del Comune di Pergine Valsugana definiscono le modalità di gestione e di interazione con le pagine e i canali social istituzionali, le regole di comportamento e i principi che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune. Il documento è rivolto ai cittadini ed è pubblicato sul sito web istituzionale. Tale documento si applica sia ai canali social media attualmente utilizzati e a eventuali altri canali attuabili in futuro.

Il sito web istituzionale del Comune è accessibile al seguente link:
<https://www.comune.pergine.tn.it/>

Gli attuali profili ufficiali attivati sui social media per il Comune di Pergine Valsugana, gestiti dalla Giunta comunale, sono:

- Facebook <https://www.facebook.com/comune.pergine.tn.it/>
- YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCFKYh2sJM0VPGSFzjr5EpRA>

Articolo 1 – Pubblicazione sui canali istituzionali

1. La comunicazione istituzionale dell'Ente avviene nel rispetto della vigente normativa in materia di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni¹, che annovera, tra le sue finalità, il "*promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale*".
2. I documenti, i dati e le informazioni sull'organizzazione e sull'attività istituzionale dell'Ente possono essere pubblicati sui canali istituzionali.
3. Nel caso di acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa a fini di comunicazione istituzionale deve essere rispettata la proporzione di spesa, prevista dalla vigente normativa²,

¹ Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni (L. 150/2000), in particolare a norma dell'art. 1, comma 5.

² Art. 49 - *Destinazione di risorse da parte di amministrazioni ed enti pubblici a scopi promozionali e di comunicazione istituzionale* del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 208 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/1808 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 novembre 2018, recante modifica della direttiva 2010/13/UE, relativa al coordinamento di determinate disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri, concernente il testo unico per la fornitura di servizi di media audiovisivi in considerazione dell'evoluzione delle realtà del mercato."

tra gli spazi acquistati sull'emittenza privata televisiva e radiofonica locale e gli spazi acquisiti su giornali quotidiani e periodici locali.

CAPO I – Sito web istituzionale

Articolo 2 – Gestione dei siti web istituzionali

1. La gestione delle pubblicazioni sul sito web è affidata, per materia di competenza, a ciascuna Direzione. I Dirigenti individuano i dipendenti da abilitare come redattori sia le pubblicazioni sul sito che in amministrazione trasparente.
2. Al personale assegnato a tali attività è garantita adeguata formazione e rilasciata specifica autorizzazione al trattamento dei dati personali.
3. Resta salva la responsabilità dei soggetti che formano, elaborano documenti, dati e informazioni e li trasmettono alla struttura competente alla gestione delle pubblicazioni, anche in relazione al rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali in essi contenuti.

Articolo 3– Documenti, dati e informazioni pubblicati

1. Fermo restando gli obblighi di trasparenza, sono pubblicati i dati, i documenti e le informazioni di interesse generale, quali ad esempio:
 - le informazioni necessarie per fruire dei servizi dell'Ente e la relativa modulistica;
 - le informazioni relative all'ufficio relazioni con il pubblico;
 - altre informazioni di pubblica utilità;
 - link a siti istituzionali;
 - informazioni di carattere turistico, culturale, ambientale e, in genere, di natura o interesse pubblico;
 - i dati e le informazioni relativi alle attività, alle funzioni e ai servizi istituzionali la cui pubblicazione risulta di interesse e utilità per i cittadini;
 - eventi o iniziative sociali che possono interessare la comunità, compresa la relativa documentazione audiovisiva e fotografica;
 - informazioni legate a obblighi informativi specifici relativi alla realizzazione del sito web³;
2. I documenti, le informazioni e i dati di cui al comma 1 sono fruibili in rete fino a che producono i loro effetti e finché permane l'interesse alla loro conoscenza da parte dei cittadini. Nel caso in cui contengano dati personali, rimangono pubblicati solamente per il tempo strettamente necessario alla promozione dell'evento o dell'iniziativa o, comunque, per un periodo massimo di 5 anni⁴.

1. Le somme che le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici, anche economici destinano, a fini di comunicazione istituzionale e all'acquisto di spazi sui mezzi di comunicazione di massa, devono risultare complessivamente impegnate, nel bilancio di competenza di ciascun esercizio finanziario, per almeno il 15 per cento a favore dell'emittenza privata televisiva locale e radiofonica locale e per almeno il 50 per cento a favore dei giornali quotidiani e periodici.

2. Le somme di cui al comma 1 sono quelle destinate alle spese per acquisto di spazi pubblicitari, esclusi gli oneri relativi alla loro realizzazione.

3. Le amministrazioni pubbliche e gli enti pubblici anche economici sono tenuti a dare comunicazione all'Autorità delle somme impegnate per l'acquisto, ai fini di pubblicità istituzionale, di spazi sui mezzi di comunicazione di massa. L'Autorità, anche attraverso i Comitati regionali per le comunicazioni, vigila sulla diffusione della comunicazione pubblica a carattere pubblicitario sui diversi mezzi di comunicazione di massa. Ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2 nonché del presente comma, le amministrazioni pubbliche o gli enti pubblici anche economici nominano un responsabile del procedimento che, in caso di mancata osservanza delle disposizioni stesse e salvo il caso di mancata attuazione per motivi a sé non imputabili, è soggetto alla sanzione amministrativa da un minimo di euro 1.040 a un massimo di euro 5.200. Competente all'accertamento, alla contestazione e all'applicazione della sanzione è l'Autorità. Si applicano le disposizioni contenute nel Capo I, sezioni I e II, della legge 24 novembre 1981, n. 689.

4. Le regioni, nell'ambito della propria autonomia finanziaria, possono prevedere quote diverse da quelle indicate al comma 1.

³ finanziamenti relativi alla misura 1.4.1 PNRR e Linee guida AGID.

⁴ In osservanza del principio di proporzionalità e limitazione del trattamento dei dati personali (art 5, par. 1, lett. b) Reg. UE 2016/679 va valutato il periodo di pubblicazione, che dovrebbe essere congruo rispetto alle finalità di promozione dell'iniziativa-evento. Cfr: Linee guida Garante privacy n. 243 del 15 maggio 2014:

3. I dati di categoria particolare (già definiti “sensibili”)⁵ e relativi a condanne penali e reati di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento europeo 2016/679 non possono essere pubblicati salvo ipotesi specifiche di legge, fermo restando il divieto assoluto di pubblicare dati idonei a rivelare lo stato di salute.

Articolo 4 – Accessibilità

1. È tutelato e garantito il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici, gestiti tramite il sito web, da parte dei cittadini diversamente abili in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione e secondo il principio di universalità di accesso al web, definito nelle linee guida sull'accessibilità, in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia.

CAPO II – Social media policy

Articolo 5 - Oggetto

1. Le social media policy dell’Ente definiscono le modalità di gestione e di interazione con le pagine e i canali social istituzionali, le regole di comportamento e i principi che gli utenti sono tenuti ad osservare.

Articolo 6 - Finalità e principi generali

1. L’Ente utilizza le pagine istituzionali social in coerenza con le proprie funzioni e obiettivi. L’Ente utilizza i social media, per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo sulle tematiche riguardanti il territorio amministrato, la cultura e lo sviluppo sociale della comunità locale. In questi spazi e con queste attività, l’Ente persegue esclusivamente finalità istituzionali e di interesse generale.

2. Lo scopo è comunicare e interagire con i cittadini, al fine di divulgare le informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio e l'immagine dell’Ente.

3. Le pagine istituzionali social hanno lo stemma ufficiale dell’Ente come immagine del profilo. Tutte le altre pagine e gruppi, che fanno riferimento all’Ente nel nome e nell'immagine, si intendono aperte spontaneamente da cittadini e non sono gestite dall’Ente. L’Amministrazione non si assume la responsabilità della veridicità e della correttezza delle informazioni e dei contenuti pubblicati su tali canali non istituzionali.

Articolo 7 - Adesione alla social media policy

par. 2.b. Tempi limitati e proporzionati di mantenimento della diffusione dei dati personali nel web

I soggetti pubblici sono tenuti ad assicurare il rispetto delle specifiche disposizioni di settore che individuano circoscritti periodi di tempo per la pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi contenenti dati personali, rendendoli accessibili sul proprio sito web solo per l'ambito temporale individuato dalle disposizioni normative di riferimento, anche per garantire il diritto all'oblio degli interessati (...). Nei casi in cui, invece, la disciplina di settore non stabilisce un limite temporale alla pubblicazione degli atti, vanno individuati – a cura delle amministrazioni pubbliche titolari del trattamento – congrui periodi di tempo entro i quali mantenerli online. Tale lasso di tempo non può essere superiore al periodo ritenuto, caso per caso, necessario al raggiungimento degli scopi per i quali i dati personali stessi sono resi pubblici...

Trascorsi i predetti periodi di tempo specificatamente individuati dalla normativa di settore o, in mancanza, dall'amministrazione, determinate notizie, documenti o sezioni del sito devono essere rimossi dal sito web oppure devono essere privati degli elementi identificativi degli interessati e delle altre informazioni che possano consentirne l'identificazione.

Resta salva la possibilità di consultare il documento completo, con i riferimenti in chiaro, tramite una rituale richiesta di accesso agli atti amministrativi presso gli uffici competenti, laddove esistano i presupposti previsti dalla l. 7 agosto 1990, n. 241.

⁵ Dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

1. Gli utenti che entrano in contatto con le pagine istituzionali dei social dell'Ente, intervenendo o partecipando in qualsiasi modo, aderiscono automaticamente alle regole dettate dal presente regolamento e alle condizioni generali delle piattaforme stesse.

Articolo 8 - Contenuti

1. Sulle pagine istituzionali social dell'Ente sono contenute informazioni su iniziative, servizi e attività, attraverso la pubblicazione di testi, documentazione audiovisiva e fotografica, anche in condivisione con altre pagine istituzionali tematiche, nel rispetto della disciplina sul diritto di autore.

2. Le pubblicazioni possono trattare: notizie di pubblica utilità, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, informazioni istituzionali su bandi, servizi, eventi, promozione e valorizzazione del territorio e qualunque altra informazione, con l'obiettivo di tenere informati, aggiornati e coinvolti i cittadini.

3. I dati personali oggetto di pubblicazione possono riguardare persone coinvolte negli eventi organizzati dall'Ente, tra cui immagini o video relativi alle iniziative realizzate in luogo pubblico o aperti al pubblico, patrocinati dall'Ente o dalle associazioni del territorio, nonché in occasione di mostre, sagre ed iniziative delle istituzioni scolastiche. I dati personali rimangono pubblicati solamente per il tempo strettamente necessario alla promozione dell'evento o dell'iniziativa o, comunque, per un periodo massimo di 5 anni.⁶

4. L'Ente non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva di rimuovere:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- contenuti di propaganda politica, sindacale o religiosa;
- contenuti pubblicitari o a scopo di lucro;
- informazioni riservate, quali la corrispondenza;
- informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- dati di categoria particolare e relativi a condanne penali e reati di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento europeo 2016/679.

Articolo 9 - Regole di moderazione e gestione

1. Le pagine social istituzionali dell'Ente sono moderate e gestite dai componenti della Giunta comunale.

2. Tutti gli utenti possono interagire con le pagine attraverso commenti, messaggi privati, manifestare il proprio gradimento e condividerne i contenuti pubblicati dall'Ente su altre pagine o altre piattaforme.

3. Non è prevista una moderazione preventiva dei commenti degli utenti, ma avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari

⁶ In osservanza del principio di proporzionalità e limitazione del trattamento dei dati personali (art 5, par. 1, lett. b) Reg. UE 2016/679 va valutato il periodo di pubblicazione, che dovrebbe essere congruo rispetto alle finalità di promozione dell'iniziativa-evento. Cfr. Linee guida Garante privacy n. 243 del 15 maggio 2014:

par. 2.b. *Tempi limitati e proporzionati di mantenimento della diffusione dei dati personali nel web*

I soggetti pubblici sono tenuti ad assicurare il rispetto delle specifiche disposizioni di settore che individuano circoscritti periodi di tempo per la pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi contenenti dati personali, rendendoli accessibili sul proprio sito web solo per l'ambito temporale individuato dalle disposizioni normative di riferimento, anche per garantire il diritto all'oblio degli interessati (...).

Nei casi in cui, invece, la disciplina di settore non stabilisce un limite temporale alla pubblicazione degli atti, vanno individuati – a cura delle amministrazioni pubbliche titolari del trattamento – congrui periodi di tempo entro i quali mantenerli online. Tale lasso di tempo non può essere superiore al periodo ritenuto, caso per caso, necessario al raggiungimento degli scopi per i quali i dati personali stessi sono resi pubblici.

Trascorsi i predetti periodi di tempo specificatamente individuati dalla normativa di settore o, in mancanza, dall'amministrazione, determinate notizie, documenti o sezioni del sito devono essere rimossi dal sito web oppure devono essere privati degli elementi identificativi degli interessati e delle altre informazioni che possano consentirne l'identificazione.

Resta salva la possibilità di consultare il documento completo, con i riferimenti in chiaro, tramite una rituale richiesta di accesso agli atti amministrativi presso gli uffici competenti, laddove esistano i presupposti previsti dalla l. 7 agosto 1990, n. 241.

alle regole d'utilizzo, alle regole generali di decoro delle piattaforme, nonché alla rimozione di comportamenti e linguaggi illeciti, che potranno essere segnalati all'Autorità giudiziaria. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.

4. Allo stesso scopo è previsto, ove disponibile, l'utilizzo di filtri predisposti dalle piattaforme, che comportano una limitazione alla pubblicazione di commenti degli utenti che utilizzano linguaggi illeciti, contrari alle regole d'uso dei social media, contrari alle regole generali di decoro delle piattaforme.

5. I commenti e i contenuti inseriti dagli utenti sotto i post pubblicati nelle pagine social istituzionali oppure sotto quelli condivisi altrove, rappresentano l'opinione personale dei cittadini singoli o associati e non quella dell'Ente, i quali ne sono personalmente responsabili. In caso di violazioni ripetute o mancato rispetto delle regole contenute nel presente regolamento, gli utenti potranno essere bloccati e, nei casi più gravi, segnalati agli amministratori delle piattaforme ed eventualmente all'Autorità giudiziaria.

Articolo 10 - Regole di utilizzo e di comportamento

1. Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo, gli utenti sono tenuti a rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine social istituzionali:

- esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
- riportare fatti verificabili e veritieri;
- non riferirsi a fatti o informazioni che ledano la privacy delle persone o contengano dati personali;
- non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di *netiquette* (buona educazione sul web);
- non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
- non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali.

Articolo 11 - Richieste di informazioni e altri canali

1. Le richieste di informazioni sono rivolte esclusivamente alle strutture di competenza ovvero agli altri canali previsti dall'Ente allo scopo istituiti, quale l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) oppure piattaforme apposite (Stanza del cittadino e altro). È esclusa la richiesta di informazioni tramite canali social istituzionali. Le pagine social istituzionali dell'Ente non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti.

2. I canali social istituzionali non sono strumenti diretti alla raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.

Articolo 12- Protezione dei dati personali

1. L'Ente, nel mettere a disposizione sui propri canali social e web istituzionali atti e/o documenti amministrativi contenenti dati personali, a norma dell'art. 5, par. 1 del Regolamento UE 2016/679 è tenuto ad osservare il principio di liceità, correttezza e trasparenza nei confronti degli interessati, nonché a garantire che i dati personali pubblicati siano esatti e aggiornati (principio di esattezza) e a verificare che i dati personali siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati (principio di minimizzazione dei dati).

2. L'Ente garantisce un'adeguata sicurezza dei dati personali trattati tramite i canali di comunicazione istituzionale, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali (integrità e riservatezza); a tale fine si dota di adeguate misure di sicurezza informatiche e organizzative a norma dell'art. 32 del Regolamento UE

2016/679 e di una procedura di violazione di dati personali a norma dell'art. 33 del Regolamento UE 2016/679.

3. Sul sito web è presente una informativa specifica ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 in cui sono descritti i trattamenti di dati personali effettuati dall'Ente.

Contatti: Comune di Pergine Valsugana, Direzione Generale - Area Istituzionale e Organizzazione - 38057 Pergine Valsugana - P.zza Municipio, 7 - ☎ 0461/502100 - e-mail: protocollo@comune.pergine.tn.it ; pec: protocollo@pec.comune.pergine.tn.it