

# **REGOLAMENTO PER LA COMUNICAZIONE E PER L'UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK. DELL' A.P.S.P "CASA MIA" DI RIVA DEL GARDA (TN)**

Approvato con Delibera n. 19 del 3 settembre 2024

Modificato con Delibera n. 23 del 28 ottobre 2024

## **Sommario**

|                                           |   |
|-------------------------------------------|---|
| Art. 1 - Oggetto .....                    | 2 |
| Art. 2 - Principi e finalità .....        | 2 |
| Art. 3 - Gestione dei profili.....        | 3 |
| Art. 4 - Pubblicazione dei contenuti..... | 4 |
| Art. 5 - Norme di comportamento .....     | 5 |
| Art. 6 - Costi di gestione.....           | 6 |
| Art. 7 - Entrata in vigore .....          | 6 |
| Art. 8 – Note finali .....                | 6 |

### **Art. 1 - Oggetto**

L'A.P.S.P. "Casa Mia" riconosce quali strumenti di comunicazione istituzionali, anche internet e i social network, nell'ottica di una maggiore e più capillare informazione ai cittadini. Il presente regolamento disciplina quindi la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali dell'A.P.S.P. "Casa Mia" sui mezzi di comunicazione, in generale, e sui Social Network in particolare, e definisce le modalità di pubblicazione sugli stessi e di gestione delle informazioni in essi contenute e delle conseguenti interazioni con soggetti interni ed esterni all'ente.

Con l'espressione "Social Network" si intende una versione telematica delle "reti sociali", ovvero una delle forme più attuali di comunicazione, che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza personale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari, ecc.. I principali Social Network sui quali attualmente si prevede la presenza di un profilo istituzionale della A.P.S.P. "Casa Mia" sono Facebook, Instagram e YouTube ma il presente regolamento sarà il punto di riferimento, per quanto applicabile, anche per ogni ulteriore mezzo di comunicazione (cartaceo, via web, etc) e per eventuali altri Social Network che si riterrà di attivare in futuro.

### **Art. 2 - Principi e finalità**

L' APSP "Casa Mia" riconosce ogni strumento di comunicazione ed in particolare i social network quali strumenti strategici importanti per il miglioramento della propria immagine e dei rapporti con la comunità locale, nonché per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- a) informare;
- b) potenziare l'efficacia della comunicazione secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento (legge n. 150/2000, articolo 1 comma 5);
- c) permettere l'espressione della libertà di pensiero così come sancita dall'articolo 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dell'articolo 10 della Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali;
- d) attuare il diritto all'uso delle tecnologie da parte della cittadinanza nelle comunicazioni con l'Ente, in chiave di trasparenza e accountability, permettendo maggiore e migliore partecipazione civica (e-government).

In particolare, l'Ente considera ed intende utilizzare i profili quali strumenti utili a:

- a) illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
- b) illustrare e favorire la conoscenza dei servizi e modalità, termini e condizioni della relativa erogazione;
- c) agevolare l'accesso e la partecipazione di cittadini e utenti ai servizi dell'Ente, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine dell'Ente;
- g) realizzare ricerche di gradimento dei servizi (c.d. citizen satisfaction).

L'utilizzo dei social network non sostituisce il sito istituzionale dell'ente (<https://www.casamiariva.it>) che rimane il principale riferimento online per quanto riguarda tutte le informazioni relative all'APSP "Casa Mia", nonché lo strumento tramite il quale

vengono garantite la pubblicità legale mediante l'Albo pretorio e gli adempimenti in tema di Amministrazione Trasparente.

I profili istituzionali dell'Ente sono da considerare come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente

I profili istituzionali della A.P.S.P. "Casa Mia" sui Social Network devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi statutari dell'Ente, nel rispetto delle norme di legge e delle policy interne, nonché secondo i principi di buona educazione e buonsenso.

L'A.P.S.P. "Casa Mia" garantisce la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al tempo stesso, eventuali abusi ed attività illecite.

Per quanto non espressamente disciplinato col presente regolamento si applicano le disposizioni di cui al Codice in materia di protezione dei dati personali e al Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati, noto anche come GDPR.

### **Art. 3 - Gestione dei profili**

Il Gestore dei profili istituzionali sui canali di comunicazione e social network dell'APSP "Casa Mia" è il Presidente del Consiglio di Amministrazione, direttamente o tramite persone dallo stesso espressamente delegate. Egli è il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo del profilo istituzionale sui diversi social network, tenendo in debito conto le specificità di ogni piattaforma ed adattando lo stile comunicativo ai rispettivi pubblici di riferimento.

Il Gestore predispone e aggiorna l'elenco dei siti internet e dei social network riconosciuti e gestiti dall'APSP "Casa Mia";

Sui profili istituzionali sui social network dell'APSP "Casa Mia" possono essere pubblicate, in via esemplificativa:

- informazioni su eventi, progetti o servizi organizzati direttamente dall'APSP "Casa Mia";
- informazioni su eventi, progetti o servizi nei quali l'APSP "Casa Mia" è incaricato della promozione anche se non direttamente coinvolto;
- ricerche di personale o di collaborazioni di altro tipo;
- promozione del volontariato;

Per la condivisione di informazioni di progetti di terzi o di pubblico interesse per le quali l'APSP "Casa Mia" è incaricata della promozione, l'Ente non assume nessuna responsabilità per informazioni inesatte o errate, fermo restando le operazioni di verifica sull'attendibilità delle stesse svolte dal personale incaricato, nei limiti della comune diligenza.

Le persone incaricate quali gestori di un profilo istituzionale dell'APSP "Casa Mia" lavoreranno in stretto collegamento reciproco e con la direzione, al fine di garantire la pubblicazione di contenuti idonei, preferibilmente seguendo un piano editoriale approvato dalla direzione.

L'Ente si riserva anche la facoltà di esprimere apprezzamenti, consigliare e rilanciare contenuti generati da terzi, qualora risultino di pubblico interesse. In questo caso, l'Ente

non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o inesatte, ferme restando le operazioni di verifica svolte, nei limiti del possibile, sull'attendibilità dei messaggi.

#### **Art. 4 - Pubblicazione dei contenuti**

Il Gestore assegna ai collaboratori individuati la gestione dei profili istituzionali Social Network della A.P.S.P. "Casa Mia" le specifiche autorizzazioni sulle piattaforme da gestire, differenziando il ruolo in base al grado di autonomia che ritiene opportuno assegnare ad ognuno.

Le persone incaricate devono prendere visione ed accettare il presente Regolamento e le eventuali ulteriori policy interne specifiche.

Ogni collaboratore accederà alla piattaforma telematica del Social Network da gestire con le proprie credenziali personali ed avrà accesso al profilo istituzionale della A.P.S.P. "Casa Mia" secondo le regole tecniche della piattaforma telematica stessa.

L'incaricato che accede con account istituzionale, agisce in nome e per conto dell'Ente.

Gli incaricati della gestione degli account social dell'Ente si occupano della programmazione e dei contenuti da pubblicare.

I contenuti da pubblicare dovranno essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa e dovranno rispettare rigorosamente le prescrizioni normative.

Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogative di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro, non confidenziale e si devono adeguare nella forma più appropriata al contesto del social network di riferimento.

Tutti i dipendenti nonché gli eventuali soggetti temporaneamente autorizzati a operare sui profili istituzionali dell'APSP "Casa Mia", sono tenuti ad attenersi alle disposizioni vigenti in materia ed a quelle previste dal presente regolamento. In particolare, nella gestione e nell'inserimento dei contenuti e nell'interazione con il pubblico occorre:

- agire nel rispetto dei principi di legalità e buon andamento dell'amministrazione;
- promuovere le attività dell'APSP "Casa Mia";
- garantire la terzietà e l'imparzialità dell'Ente;
- assicurare un'adeguata qualità, contenutistica e di informazione;
- effettuare attività di moderazione finalizzata al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso;

I contenuti pubblicati saranno di interesse generale e rispetteranno le norme sulla privacy e la protezione dei dati. Saranno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

In particolare, nel rispetto della normativa privacy, l'eventuale diffusione di dati personali potrà avere luogo solo in presenza di adeguate basi giuridiche (art. 6, paragrafo 3 lettera b) GDPR e art. 2-ter codice privacy).

Inoltre non dovranno essere diffusi "dati particolari" (che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché 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).

La diffusione di immagini o filmati nei quali siano presenti persone identificate o identificabili deve tenere conto dei principi stabiliti dagli artt. 96 e 97 della Legge sul diritto d'autore 633/1941 e.s.m.

Il ritratto di una persona potrà essere diffuso solo con il suo consenso o, in alternativa, al ricorrere delle condizioni previste dal richiamato art. 97 (non occorre il consenso della persona ritrattata quando la riproduzione dell'immagine è giustificata dalla notorietà o dall'ufficio pubblico coperto, da necessità di giustizia o di polizia, da scopi scientifici, didattici o culturali, o quando la riproduzione è collegata a fatti, avvenimenti, cerimonie di interesse pubblico o svoltisi in pubblico).

Potranno essere sottoposti a moderazione e, se necessario, rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- contenenti dati personali o di terzi o altre forme di violazione della privacy;
- contenenti messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cosiddetto spam);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Amministrazione;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce, contenuti non attendibili o falsi (fake news);
- discriminatori, allarmistici, ingannevoli, illeciti o di incitamento all'illegalità;
- contenenti atteggiamenti che ledano la dignità personale;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale;
- in generale, i contenuti lesivi dell'immagine dell'APSP "Casa Mia" e/o di chi in essa opera a qualsiasi titolo.

In caso di violazione di queste condizioni, il Presidente o chi da esso incaricato dovrà utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie.

Si precisa che le pubblicazioni sui social network nulla hanno a che vedere con le forme di pubblicità legale prescritte dalle diverse normative, che quindi non si intendono in alcun modo sostituite o variate dal presente Regolamento. Allo stesso modo, i social network non sono in alcun modo collegati all'esercizio del diritto di accesso agli atti amministrativi, che rimane impregiudicato e viene esercitato nelle modalità già regolamentate dall'Ente e secondo le relative normative.

#### **Art. 5 - Norme di comportamento**

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 PA e come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.

Il dipendente dell'APSP "Casa Mia" che acceda a una rete sociale o canali social con profilo personale per i propri interessi deve attenersi al disposto del Codice di comportamento dell'Ente, e di quanto di seguito previsto:

- il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio;
- salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini, il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive dell'immagine dell'amministrazione e precisa, in ogni caso, che le dichiarazioni sono effettuate a titolo personale;

- il dipendente non assume impegni né anticipa l'esito di decisioni o azioni proprie o altrui inerenti all'ufficio, al di fuori dei casi consentiti, fornisce informazioni e notizie relative a procedimenti o atti, in corso o in fase di conclusione, solo nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge in materia di accesso, rilascia copie ed estratti di atti o documenti secondo la sua competenza, con le modalità stabilite dalle norme in materia di accesso e dal regolamento del diritto di accesso agli atti dell'amministrazione;

A titolo esemplificativo il dipendente:

- deve evitare di rivelare informazioni riguardanti l'ambito lavorativo;
- deve rispettare la sfera di riservatezza dei colleghi;
- non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Ente o che trattino argomenti riferiti alla sua attività istituzionale;
- non può utilizzare il logo dell'Ente su account personali.

Nell'eventualità in cui soggetti terzi possano interagire con i profili istituzionali dell'APSP "Casa Mia" sui social network, essi devono rispettare le norme di netiquette del social di riferimento e di buona educazione e buon senso. I contenuti che possono essere immessi sulla piattaforma, oltre che leciti, devono essere accurati, equilibrati ed oggettivi e non devono ledere diritti di terzi. Il soggetto che intende interagire mediante la loro pubblicazione sarà ritenuto personalmente responsabile degli stessi.

Il controllo e la verifica di quanto disposto dal presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria di eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al gestore del profilo, che opera con la collaborazione delle persone autorizzate alla gestione dei profili istituzionali dell'APSP "Casa Mia".

I controlli potranno essere effettuati al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile sarà sanzionato.

Il Gestore e le persone autorizzate potranno, a loro discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni contenuto che verrà ritenuto in contrasto con questo Regolamento

#### **Art. 6 - Costi di gestione**

Al momento non sono previsti costi di registrazione o gestione a carico dell'Ente, per il funzionamento e l'utilizzo degli account sui social media. Qualora in futuro dovessero essere istituiti canoni o altri costi di gestione, verrà valutata l'opportunità di sostenere la spesa con adeguati stanziamenti a bilancio.

#### **Art. 7 - Entrata in vigore**

Il presente Regolamento entra in vigore al momento dell'esecutività della Deliberazione del Consiglio di Amministrazione che lo approva.

La presente policy potrà subire modifiche e aggiornamenti, pertanto ti invitiamo a consultare periodicamente il presente documento.

La presente policy sarà riportata o richiamata nel spazio istituzionale del sito internet.

#### **Art. 8 – Note finali**

Ai fini del presente regolamento:

- per **“rete sociale”** o **“social network”** si intende un servizio informatico on line che permette la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di siti internet o tecnologie che consentono agli utenti di condividere contenuti testuali, immagini, video e audio e di

interagire tra loro. Generalmente le reti sociali prevedono una registrazione mediante la creazione di un profilo personale protetto da password e la possibilità di effettuare ricerche nel database della struttura informatica per localizzare altri utenti e organizzarli in gruppi e liste di contatti. Sulle reti sociali gli utenti non sono solo fruitori, ma anche creatori di contenuti. La rete sociale diventa un ipertesto interattivo tramite cui diffondere pensieri, idee, link e contenuti multimediali;

- per “**social media**” si intendono tutte quelle piattaforme web based che permettono la creazione, condivisione e scambio di contenuti generati dagli utenti.
- per “**profilo**” si intende una fonte di dati relativa a tutte le informazioni di un singolo utente della rete sociale con contenuti e funzionalità personalizzabili;
- per “**citizen satisfaction**” si intende la soddisfazione del cittadino, inteso come cliente o utente di un determinato servizio e come destinatario attivo delle politiche pubbliche;
- per “**netiquette**” si intende l'insieme di regole informali che disciplinano il buon comportamento di un utente sul web di internet, specie nel rapportarsi agli altri utenti attraverso risorse come newsgroup, mailing list, forum, blog, reti sociali o e-mail in genere.