



**Comune di  
MONASTIR**

# SOCIAL MEDIA POLICY

Linee guida per la gestione e  
l'utilizzo dei canali social

## Sommario

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introduzione .....                                                              | 2  |
| CAPO I - Disposizioni generali.....                                             | 3  |
| Articolo 1 - Oggetto delle linee guida.....                                     | 3  |
| Articolo 2 - Finalità e contenuti .....                                         | 3  |
| Articolo 3 - Gestione dei contenuti e amministratori delle pagine .....         | 4  |
| Articolo 4 - Account istituzionali.....                                         | 4  |
| CAPO II - Social Media Policy Esterna.....                                      | 5  |
| Articolo 5 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento ..... | 5  |
| Articolo 6 - Trattamento dei dati personali .....                               | 6  |
| Articolo 7 - Moderazione e gestione delle interazione con gli utenti .....      | 6  |
| Articolo 8 - Limitazioni o sospensioni del servizio .....                       | 7  |
| CAPO III - Social Media Policy Interna.....                                     | 8  |
| Articolo 9 - Uso privato dei social media.....                                  | 8  |
| Articolo 10 - Responsabilità del personale.....                                 | 9  |
| CAPO IV - Disposizioni finali.....                                              | 10 |
| Articolo 11 - Entrata in vigore.....                                            | 10 |
| Articolo 12 - Versione del documento.....                                       | 10 |
| Articolo 13 - Contatti .....                                                    | 10 |
| Riferimenti .....                                                               | 11 |



## Introduzione

I social network rappresentano per gli enti pubblici un'opportunità preziosa: permettono di migliorare la trasparenza amministrativa, di offrire informazioni in tempo reale e di aprire nuovi spazi per la partecipazione attiva dei cittadini. Tutto ciò contribuisce a colmare la distanza – effettiva e percepita – tra istituzioni e comunità. La comunicazione digitale tramite i social media consente di raggiungere un numero di persone molto più ampio rispetto ai canali tradizionali, distinguendosi per essere partecipativa, interattiva e non centralizzata. Allo stesso tempo, l'utilizzo quotidiano dei social da parte dei cittadini, sia in ambito personale che professionale, ha reso naturale la richiesta di poter interagire anche con la Pubblica Amministrazione attraverso questi strumenti.

Per il Comune di Monastir, i social network si affiancano ai canali istituzionali ufficiali – come il sito web – diventando uno strumento complementare di comunicazione.

Il loro impiego facilita l'accesso alle informazioni di interesse pubblico, permette di osservare le reazioni e il coinvolgimento in tempo reale, e favorisce una relazione più diretta con i cittadini, promuovendo scambio, dialogo e collaborazione.

Proprio per queste ragioni, l'Amministrazione Comunale di Monastir ha ritenuto importante dotarsi di specifiche Linee Guida per l'uso, la gestione e il funzionamento degli account istituzionali sui social media. Questi strumenti, infatti, non solo svolgono un ruolo strategico nella comunicazione pubblica, ma rappresentano anche lo spazio virtuale dell'agorà civica, in cui è fondamentale garantire regole chiare per una partecipazione corretta e costruttiva.

Il documento è consultabile nel sito istituzionale del Comune e accessibile anche tramite i link presenti nei profili ufficiali sui social.



## **CAPO I - Disposizioni generali**

### **ARTICOLO 1 - OGGETTO DELLE LINEE GUIDA**

Le linee guida regolamentano l'amministrazione e il funzionamento delle pagine/account istituzionali del Comune di Monastir sui social media, stabilendo le procedure per la pubblicazione, l'accesso ai documenti e ad altre informazioni presenti.

Le seguenti linee guida, inoltre, definiscono le principali regole per la gestione dei social media anche da parte del personale del Comune di Monastir.

Le pagine social sono di proprietà del Comune e l'amministrazione è tenuta ad utilizzarle nel rispetto del presente disciplinare.

### **ARTICOLO 2 - FINALITÀ E CONTENUTI**

Il Comune di Monastir utilizza i social media per promuovere e raccontare l'attività amministrativa, informare i cittadini, stimolare la partecipazione e favorire il dialogo e il confronto su temi di interesse pubblico. L'obiettivo è sempre quello di perseguire finalità istituzionali e di rilevanza collettiva.

Attraverso i canali social, il Comune condivide aggiornamenti su provvedimenti, progetti in corso, bandi e scadenze, assemblee pubbliche, opportunità di partecipazione, comunicazioni da parte degli amministratori, avvisi in caso di emergenze, manifestazioni, iniziative culturali, sportive, sociali, ricreative, incontri formativi e altre informazioni di pubblica utilità. Questi contenuti non sostituiscono gli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dalla normativa vigente.

I post possono includere testi, immagini, info-grafiche, presentazioni, video o dirette streaming, con un linguaggio chiaro e accessibile.

Gli utenti che dovessero inviare tramite i social commenti, domande, segnalazioni o suggerimenti verranno invitati a inoltrare gli stessi agli uffici competenti tramite il servizio VIRTUAL URP presente sul sito istituzionale.

Per comunicazioni urgenti o richieste formali si invita comunque a scrivere all'indirizzo e-mail [protocollo.monastir@legalmail.it](mailto:protocollo.monastir@legalmail.it)

Il Comune può occasionalmente rilanciare contenuti prodotti da altri soggetti, in particolare enti pubblici come ministeri, Regione, università o altre amministrazioni, qualora siano ritenuti di interesse per la cittadinanza. In questi casi, pur effettuando una verifica di attendibilità, l'Amministrazione non può garantire la piena correttezza o aggiornamento delle informazioni esterne.

Eventuali contenuti pubblicitari che compaiono accanto ai post istituzionali sono generati automaticamente dalla piattaforma e non dipendono dal Comune di Monastir.

Infine, i profili social dell'Amministrazione non sono spazi destinati alla propaganda politica o elettorale, ma strumenti esclusivamente dedicati all'informazione, alla comunicazione istituzionale e al servizio della collettività.



### **ARTICOLO 3 - GESTIONE DEI CONTENUTI E AMMINISTRATORI DELLE PAGINE**

Il Responsabile dell'Area Amministrativa, sentita l'Amministrazione, individua uno staff di supporto – composto da personale o collaboratori dell'Area – incaricato della gestione e dell'amministrazione delle pagine e degli account social del Comune di Monastir.

Le credenziali di accesso (password) restano in capo al Responsabile dell'Area. Nessuno dei contenuti pubblicati sui canali social può essere considerato automaticamente riconducibile alla sua persona.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione dei canali social, alla pubblicazione dei contenuti e alla moderazione dei commenti viene definito con specifico atto del Responsabile dell'Area, che provvede anche alla nomina dei soggetti incaricati del trattamento dei dati personali, in conformità al Regolamento UE 2016/679.

Non è consentito utilizzare il logo/stemma comunale né la dicitura "Comune di Monastir" in pagine o account non gestiti o non espressamente autorizzati dall'Amministrazione comunale.

### **ARTICOLO 4 - ACCOUNT ISTITUZIONALI**

Attualmente gli account istituzionali che il Comune di Monastir gestisce sono i seguenti:

#### **FACEBOOK**

- <https://www.facebook.com/people/Comune-di-Monastir/100063788509012/>

#### **INSTAGRAM**

- [https://www.instagram.com/comune\\_monastir](https://www.instagram.com/comune_monastir)

#### **CANALE WHATSAPP**

- <https://www.whatsapp.com/channel/0029Vaz0zY67oQhft0coTK0B>

L'Amministrazione Comunale può avvalersi anche della collaborazione di professionisti esterni o agenzie incaricate per realizzare obiettivi specifici di comunicazione.

Le notizie vengono pubblicate simultaneamente sul sito istituzionale e sui canali social.

---

## CAPO II - Social Media Policy Esterna

La Social Media Policy esterna definisce e descrive le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Monastir.

### ARTICOLO 5 - MODALITÀ DI ACCESSO AI SOCIAL MEDIA E NORME DI COMPORTAMENTO

L'accesso da parte degli utenti ai canali social ufficiali del Comune di Monastir (Facebook, WhatsApp, Instagram) è libero e aperto a tutti.

Ogni utente è responsabile in prima persona dei contenuti pubblicati e delle opinioni espresse. È possibile intervenire in modo critico o propositivo, ma sempre nel rispetto delle regole del dialogo civile: non sono ammessi linguaggi offensivi, insulti, bestemmie, turpiloquio o affermazioni che possano ledere la sensibilità altrui o gli orientamenti politici, religiosi e culturali della comunità.

I contenuti, comprese le immagini, devono essere pertinenti e di interesse generale, o comunque espressi in forma rispettosa e costruttiva.

I commenti e i post pubblicati dagli utenti, che si invitano a presentarsi con nome e cognome, riflettono esclusivamente il punto di vista personale di chi li scrive. L'Amministrazione Comunale non si assume responsabilità in merito alla veridicità, correttezza o attendibilità di quanto pubblicato da terzi, siano essi persone fisiche o giuridiche.

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 (è obbligatorio evitare di fare riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale);
- 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, è vietato l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- 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;
- contenenti link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware di ogni genere;
- contenenti apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità;

- in generale, i contenuti lesivi dell'immagine dell'Amministrazione comunale e/o di chi in essa opera a qualsiasi titolo.

In caso di violazione, il Responsabile dell'Area Amministrativa o chi da esso incaricato potrà 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.

#### **ARTICOLO 6 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle policy previste dalle piattaforme social utilizzate. Ogni utente, al momento della registrazione ai social media, accetta i relativi termini di servizio, che regolano anche l'utilizzo e la gestione dei dati.

Eventuali dati sensibili pubblicati nei commenti o nei post visibili all'interno degli account istituzionali del Comune verranno rimossi, come indicato all'articolo 5.

Le informazioni personali eventualmente inviate tramite messaggi privati ai gestori dei canali verranno trattate nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e normativa nazionale).

#### **ARTICOLO 7 - MODERAZIONE E GESTIONE DELLE INTERAZIONI CON GLI UTENTI**

I canali social del Comune di Monastir non prevedono una moderazione preventiva dei contenuti pubblicati dagli utenti. Tuttavia, lo staff incaricato – come individuato all'articolo 3 – monitora e modera le interazioni al fine di contrastare eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso definite all'articolo 5.

Nei casi più gravi, o in presenza di reiterate violazioni, l'Amministrazione si riserva il diritto di bloccare l'utente, limitarne l'accesso ai canali e, se necessario, procedere con la segnalazione alle autorità competenti.

Gli utenti sono invitati a interagire utilizzando profili chiaramente riconoscibili, riportanti nome e cognome. Qualora si utilizzino nickname o account riconducibili ad attività commerciali, associazioni o altri soggetti collettivi, sarà responsabilità dell'utente fornire un'identificazione chiara. In assenza di tale identificazione, lo staff valuterà la pertinenza e l'adequatezza dei contenuti ai fini della loro eventuale rimozione.

Amministratori, Consiglieri comunali e personale, laddove lo ritenessero opportuno e necessario, possono partecipare alle conversazioni online tramite i propri profili personali, assumendosene piena responsabilità.

Si precisa infine che il servizio WhatsApp del Comune ha carattere unidirezionale: non sono previsti commenti o risposte da parte degli utenti.

#### **ARTICOLO 8 - LIMITAZIONI O SOSPENSIONI DEL SERVIZIO**

Il servizio potrà essere limitato durante le pause estive e natalizie, o in altri periodi indicati dall'Amministrazione comunale.



## **CAPO III - Social Media Policy Interna**

La Social Media Policy Interna contiene le principali regole di comportamento che il personale dipendente è tenuto a osservare quando utilizza i social media e pubblica contenuti e commenti. Inoltre, è compito del personale autorizzato moderare contenuti inappropriati o diffamatori, pubblicati da utenti privati sui canali social, evitando litigi e non rispondendo alle provocazioni.

### **ARTICOLO 9 - USO PRIVATO DEI SOCIAL MEDIA**

Anche nell'utilizzo dei social network a titolo personale e per finalità private, il personale comunale può essere identificato dagli altri utenti come dipendente della Pubblica Amministrazione. Per questo motivo è tenuto a mantenere un comportamento corretto e rispettoso dell'immagine e della reputazione dell'Ente.

Lo spazio virtuale dei social media deve essere considerato come potenzialmente pubblico, in particolare quando si affrontano temi connessi all'attività lavorativa o alla propria Amministrazione.

In particolare, il personale:

- non può divulgare tramite social media informazioni riservate, tra cui comunicazioni interne, dati di terzi (partner, istituzioni, utenti, stakeholder ecc.) o notizie su progetti, attività e documenti conosciuti per ragioni d'ufficio;
- non può pubblicare o diffondere contenuti minatori, ingiuriosi o dichiarazioni offensive nei confronti dell'Amministrazione comunale, delle sue attività istituzionali o del suo operato, che per forma o contenuto possano arrecare danno all'immagine, al prestigio o all'efficienza dell'Ente;
- deve rispettare la riservatezza dei colleghi e la tutela dei dati personali;
- non può diffondere foto, video o altri materiali multimediali che ritraggano ambienti comunali o personale, salvo esplicita autorizzazione delle strutture e dei soggetti coinvolti, fatta eccezione per eventi pubblici;
- non può aprire o gestire blog, pagine o canali che riportino il nome del Comune di Monastir o che trattino temi legati all'attività istituzionale dell'Ente senza preventiva autorizzazione.

È consentito al personale condividere sui propri profili personali contenuti ufficialmente pubblicati dai canali social del Comune.

Resta invece vietato pubblicare contenuti riferibili all'attività dell'Amministrazione comunale che non siano già presenti sul sito web o sui canali social istituzionali.

Il personale autorizzato a operare sui social istituzionali e che utilizza anche profili personali è tenuto alla massima attenzione nella gestione degli account, adottando tutte le misure necessarie, anche tecniche, per evitare errori o commistioni tra i profili utilizzati.



#### **ARTICOLO 10 - RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE**

L'utilizzo scorretto dei canali social può danneggiare, anche gravemente, l'immagine e la reputazione dell'Ente e può esporre a richieste di risarcimento danni, nel caso di pubblicazione di contenuti lesivi, oltre che costituire illecito disciplinare, se non costituente fatto rilevante per altre finalità.

#### **CAPO IV - Disposizioni finali**

#### **ARTICOLO 11 - ENTRATA IN VIGORE**

Le presenti Linee Guida entrano in vigore decorsi i 15 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio, da effettuare dopo che la deliberazione di approvazione è divenuta esecutiva.

#### **ARTICOLO 12 - VERSIONE DEL DOCUMENTO**

La prima pubblicazione del presente documento è avvenuta il \_\_\_\_\_.

#### **ARTICOLO 13 - CONTATTI**

I cittadini e le cittadine possono rivolgere le loro segnalazioni a:

Comune di Monastir - Via Progresso, 17

Telefono: 070916701

PEC: protocollo.monastir@legalmail.it

---



## Riferimenti

- Digital Service Act (Regolamento UE n. 2022/2065)
  - Vademecum "Pubblica Amministrazione e social media" (Formez PA, 2017)
  - Regolamento (UE) del 27 aprile 2016, n. 679 - Regolamento Generale della Protezione dei Dati
  - D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62- Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2011
  - Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 3 novembre 2005 - Direttiva sulla semplificazione del linguaggio amministrativo
  - D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale Pubblicazione:
  - Legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici
  - Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 - Direttiva sull'applicazione della legge 150/2000
  - Legge 7 giugno 2000, n. 150 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
-