



**COMUNE DI REGGELLO**

(CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE)

**LINEE GUIDA PER IL  
FUNZIONAMENTO,  
LA GESTIONE E  
L'UTILIZZO DEGLI  
ACCOUNT SOCIAL DEL  
COMUNE DI REGGELLO**  
*Social Media Policy interne ed esterne*

# Linee guida per il funzionamento, la gestione e l'utilizzo degli account social del Comune di Reggello (Social Media Policy)

## INDICE

Introduzione .....	2
<b>CAPO I - Disposizioni generali .....</b>	<b>3</b>
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
<b>CAPO II - Social Media Policy Esterna .....</b>	<b>6</b>
Articolo 5 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento.....	6
Articolo 6 - Trattamento dei dati personali .....	7
Articolo 7 - Moderazione e gestione delle interazione con gli utenti.....	7
Articolo 9 - Limitazioni o sospensioni del servizio .....	8
<b>CAPO III - Social Media Policy Interna.....</b>	<b>9</b>
Articolo 11 - Uso privato dei social media .....	9
Articolo 12 - Responsabilità dei dipendenti.....	10
<i>Entrata in vigore.....</i>	<i>11</i>
<i>Versione del documento .....</i>	<i>11</i>
<i>Contatti.....</i>	<i>11</i>
<i>Riferimenti.....</i>	<i>11</i>

## Introduzione

Il Web 2.0 rappresenta un'evoluzione tecnologica e sociale di Internet, ha portato a un cambiamento radicale nelle relazioni in ambito digitale.

Per le istituzioni pubbliche, come i Comuni, i social network presentano diverse opportunità, quali l'aumento della trasparenza, la fornitura di servizi informativi e la creazione di nuove forme di partecipazione e di coinvolgimento dei cittadini. Questo contribuisce notevolmente a ridurre la distanza, sia reale che percepita, tra le istituzioni e la cittadinanza.

La comunicazione online tramite social media ha il potenziale di raggiungere un pubblico molto più vasto rispetto alle forme tradizionali. Inoltre, si caratterizza per la sua natura decentralizzata, bidirezionale e altamente partecipativa.

D'altra parte, i cittadini sono ormai abituati all'uso dei social media e di altri canali digitali, sia nel contesto lavorativo che in quello privato. La richiesta di interagire attraverso strumenti digitali con la Pubblica Amministrazione, dunque, proviene direttamente dalla base.

I social media rappresentano canali di comunicazione aggiuntivi per il Comune di Reggello, affiancando i mezzi istituzionali tradizionali, come il sito web comunale.

L'utilizzo dei social media agevola l'accesso a contenuti di interesse pubblico, consente il monitoraggio in tempo reale delle reazioni ad essi associate e stabilisce un legame diretto con i cittadini, promuovendo interazione, condivisione e collaborazione all'interno della comunità.

Per tutti questi motivi, l'Amministrazione Comunale di Reggello ritiene opportuna e precipua l'adozione delle Linee Guida per il funzionamento, la gestione e l'utilizzo degli account social, in quanto considerati come strumenti fondamentali e strategici nel rafforzamento del patto con i cittadini, indispensabili anche nel fissare e illustrare quali siano le condizioni e le regole per partecipare all'agorà pubblica (spazio pubblico online).

Il documento è reso disponibile nel sito web istituzionale del Comune e tramite appositi link inseriti nei profili istituzionali sui social media.

## 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 Reggello 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 Reggello.

### Articolo 2 - Finalità e contenuti

Il Comune di Reggello utilizza i social media per promuovere l'attività amministrativa, per informare, comunicare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

I contenuti pubblicati mirano a informare su: provvedimenti; progetti; bandi; scadenze; convocazioni di assemblee pubbliche; opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini; comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza; manifestazioni; iniziative culturali, sportive, sociali e per il tempo libero; incontri formativi; notizie di pubblica utilità, senza sostituire gli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti dalla legge.<sup>1</sup>

I contenuti pubblicati hanno carattere multimediale e comprendono testi, immagini, infografiche, presentazioni, video, anche in diretta streaming.

Il Comune di Reggello, inoltre, utilizza i social network per raccogliere commenti, richieste, domande, segnalazioni e suggerimenti che vengono trasmessi agli uffici competenti al fine di migliorare i servizi offerti e per intervenire in caso di necessità/urgenza.

Per tali finalità, tuttavia, è auspicabile rivolgersi al numero del centralino 05586691 o alla casella di posta elettronica [protocollo@comune.reggello.fi.it](mailto:protocollo@comune.reggello.fi.it).

Il Comune si riserva anche la facoltà di condividere e rilanciare contenuti generati da terzi (in particolare da parte di altre amministrazioni pubbliche come ministeri, Regione Toscana, enti locali, università, ecc.), quando ne sussista valido motivo di interesse. Pur verificandone

---

<sup>1</sup> D. Lgs. N.33/2013 e e le sue successive modificazioni (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni).

per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

L'eventuale presenza di contenuti pubblicitari, contestuale ai contenuti pubblicati sui profili istituzionali, è fuori dalla responsabilità del Comune di Reggello, in quanto trattasi di materiali generati automaticamente dalle piattaforme di social networking.

Sui profili istituzionali del Comune di Reggello, di norma, non vengono riprodotti articoli o servizi di testate giornalistiche ad eccezione di contributi audiovisivi di televisioni locali o regionali, quando sussistano motivi di particolare interesse per la comunità.

I profili social non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale, in quanto strumenti esclusivi di informazione e dialogo su argomenti di pubblica utilità e sociale.

### Articolo 3 - Gestione dei contenuti e Amministratori delle pagine

Il Sindaco individua un proprio staff - di cui possono far parte dipendenti, amministratori o altre persone di sua fiducia - quali gestori e amministratori delle pagine/account del Comune di Reggello.

Le password di accesso sono in capo al Sindaco, in qualità di rappresentante legale dell'Ente. Tuttavia, nessuno dei contenuti pubblicati è attribuibile automaticamente alla persona del Sindaco.

L'amministrazione del Comune di Reggello è presente sui social network attraverso pagine e profili che il Sindaco, coadiuvato dalla Giunta Comunale, riterrà utile creare e utilizzare.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione delle pagine/account social, all'inserimento di contenuti e alla moderazione dei commenti, viene individuato con separato provvedimento del Sindaco, con cui sono anche nominate persone autorizzate al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Non è consentito l'utilizzo del Logo/Stemma e l'indicazione "Comune di Reggello" in pagine che non siano amministrate o autorizzate dall'Amministrazione comunale.

### Articolo 4 - Account istituzionali

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

#### **FACEBOOK**

- <https://www.facebook.com/reggello> (pagina principale del Comune di Reggello)

- <https://www.facebook.com/eventireggello> (dedicata agli eventi e alle iniziative)
- <https://www.facebook.com/rasseгнаolioreggello> (dedicata alla Rassegna dell'Olio EVO)
- <https://www.facebook.com/InfoTuristicheReggello> (dedicata al settore turistico)
- <https://www.facebook.com/festadeigiovanireggello> (dedicata alla Festa dei Diciottenni)
- <https://www.facebook.com/festivalculturareggello> (dedicata al Festival della Cultura)
- <https://www.facebook.com/profile.php?id=100086580553247> (Biblioteca di Reggello)

## **YOU TUBE**

- <https://www.youtube.com/@comunereggello3744>

## **INSTAGRAM**

- <https://www.instagram.com/comunereggello/> (pagina principale del Comune di Reggello)
- <https://www.instagram.com/rasseгнаolioreggello/> (dedicata alla Rassegna dell'Olio EVO)
- <https://www.instagram.com/visit.reggello/> (dedicata al settore turistico)
- <https://www.instagram.com/biblioreggello/> (Biblioteca di Reggello)
- <https://www.instagram.com/eventireggello/> (dedicata agli eventi e alle iniziative)
- <https://www.instagram.com/festivalcultura/> (dedicata al Festival della Cultura)

## **TWITTER**

- <https://twitter.com/comunereggello> (inattivo dal 2019)

## **WHATSAPP**

- +39 3316712519 – servizio di messaggistica istantanea gratuito per l'invio di informazioni riguardante l'Ente.

L'Amministrazione comunale può avvalersi anche della collaborazione di professionisti esterni o agenzie incaricate per la comunicazione di progetti che necessitano di determinati profili o pagine per realizzare gli obiettivi di specifici piani di comunicazione.

## 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 Reggello.

### Articolo 5 - Modalità di accesso ai social media e norme di comportamento

L'accesso (lato-utente) ai canali dell'Amministrazione Comunale di Facebook, YouTube, WhatsApp e Instagram è libero ed aperto a tutti.

Sui social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il soggetto che decide di scrivere sui suddetti profili dell'Amministrazione, può liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente; i contenuti e le foto devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

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 di queste condizioni, il Sindaco 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 risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate<sup>2</sup>. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno degli account social del Comune verranno rimossi (vedi art. 5). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy<sup>3</sup>.

## Articolo 7 - Moderazione e gestione delle interazione con gli utenti

Nei canali social del Comune di Reggello non è prevista alcuna moderazione preventiva. I contenuti pubblicati dagli utenti sono sottoposti ad attività di moderazione da parte degli

<sup>2</sup> *Digital Services Act* (Regolamento UE - 2022/2065)

<sup>3</sup> *D.Lgs. n.101/2018 Codice adeguato al Regolamento 2016/679*

addetti, come individuati dall'art. 3, al fine di limitare eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso di cui al precedente art. 5.

Nei casi più gravi e per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Amministrazione si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente alle forze dell'ordine preposte.

Gli utenti che interagiscono con gli account istituzionali del Comune di Reggello sono tenuti all'utilizzo di profili riconoscibili da nome e cognome. Nel caso di utilizzo di nickname o di profili ricollegabili ad attività commerciali, associazioni e a tutti quei soggetti collettivi, spetterà allo scrivente l'onere di identificarsi, ogni qual volta intervenga. Se questo non dovesse avvenire gli amministratori valuteranno se, nell'ambito della discussione, ci siano validi motivi per rimuovere o meno i post e i commenti di soggetti non totalmente identificati. I quesiti e messaggi vengono letti dallo staff competente, il quale, se ricorre il caso, fornisce una risposta nel più breve tempo possibile, compatibilmente con gli orari di ufficio. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfarla, lo staff provvederà a fornire informazioni sulle corrette modalità e sugli Uffici/Enti a cui rivolgersi per ricevere la risposta più pertinente.

La moderazione è garantita almeno nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00.

Gli Amministratori, i Consiglieri comunali e i dipendenti che desiderino intervenire nelle conversazioni social del Comune, possono farlo utilizzando i loro account/profilo personali, dei quali mantengono la responsabilità (con le accortezze presentate nell'art. 11).

Infine, si specifica che, per quanto concerne il servizio di messaggistica istantanea WhatsApp, le comunicazioni sono unidirezionali. Pertanto non sono ammessi commenti né risposte da parte dei fruitori del servizio.

## Articolo 9 - 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 dell'Ente è tenuto ad osservare quando utilizza i social media e pubblica contenuti e commenti.

Inoltre, è compito dei dipendenti autorizzati (Staff della comunicazione) moderare contenuti inappropriati o diffamatori, pubblicati da utenti privati sui canali social, evitando litigi e non rispondendo alle provocazioni.

### Articolo 11 - Uso privato dei social media

Anche in caso di "modalità d'uso privato" (iscrizione e utilizzo di un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi), la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti iscritti allo stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto e non lesivo della reputazione dell'ente.

Pertanto, il personale dovrebbe considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non esclusivamente privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione.

Nello specifico il dipendente pubblico:

- non può divulgare attraverso i social media informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio<sup>4</sup>;
- non può trasmettere e/o diffondere messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e, più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
- deve rispettare la privacy dei colleghi;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire e/o gestire blog, pagine o altri canali a nome del Comune di Reggello o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune, senza autorizzazione preventiva.

---

<sup>4</sup> D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici) adottato in base alla 16 novembre 2012, n.190 (c.d. legge "Anticorruzione") e Codice di comportamento del Comune di Reggello, adottato in via preliminare con deliberazione di G.C. n. 171 del 22/12/2023

I dipendenti possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del Comune. È fatto divieto di pubblicare sul proprio profilo privato contenuti riferibili all'Amministrazione comunale, non presenti né sul sito web né sui canali social.

I dipendenti autorizzati a pubblicare contenuti sui social, che possiedono anche account di tipo personale, sono chiamati alla massima attenzione nell'utilizzo dei profili, adottando tutte le accortezze necessarie, anche tecniche, per evitare lo scambio dei profili durante l'utilizzo degli strumenti.

## Articolo 12 - Responsabilità dei dipendenti

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.

## *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.

## *Versione del documento*

La prima pubblicazione del presente documento è avvenuta nell'aprile 2024

## *Contatti*

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni a:

Staff del Sindaco del Comune di Reggello (Ufficio Comunicazione e Stampa)

Piazza Roosevelt, 1 - 50066 Reggello

email comunicazione@comune.reggello.fi.it

Telefono 055 8669211

## *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*