



COMUNE DI SANTA TERESA GALLURA

Provincia Gallura Nord-Est Sardegna

Piazza Villamarina – 07028



REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL DELL'ENTE

Esterno - Interno

(Social Media Policy del Comune di Santa Teresa Gallura)

Approvato con D.G n.153 del 7 agosto 2026

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.

SEZIONE II - REGOLAMENTO INTERNO (Per i dipendenti e collaboratori)

Art. 7 - Ambito di Applicazione e Destinatari

1. Le norme della presente Sezione si applicano a tutto il personale in servizio presso il Comune di Santa Teresa Gallura, indipendentemente dalla qualifica, dalla tipologia di contratto (tempo determinato/indeterminato) e dal regime di impegno (tempo pieno/parziale).
2. Le disposizioni si estendono, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo, ai consulenti, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione degli organi politici, nonché alle imprese fornitrici di servizi per l'Ente.

Art. 8 - Gestione dei Canali Social Istituzionali dell'Ente

1. L'accesso, la gestione e la pubblicazione di contenuti sui canali social ufficiali dell'Ente (di cui all'Art. 1) sono riservati esclusivamente al personale formalmente autorizzato ed espressamente incaricato dall'Amministrazione (es. Ufficio Stampa, Social Media Manager, gestori di specifiche aree tematiche).
2. I dipendenti incaricati della gestione dei canali istituzionali sono tenuti a:
 - **Integrità e accuratezza:** Verificare la veridicità delle informazioni prima della pubblicazione, assicurando che i contenuti siano aggiornati, oggettivi e privi di interpretazioni personali.
 - **Neutralità politica:** Mantenere un profilo rigorosamente istituzionale e neutrale. È fatto assoluto divieto di esprimere opinioni politiche, di parte o tesi ideologiche attraverso i profili dell'Ente.
 - **Rispetto della Privacy:** Non pubblicare dati personali, sensibili o giudiziari di cittadini, utenti o altri dipendenti, in conformità al GDPR e alle policy di contitolarità del trattamento.
 - **Tempestività:** Monitorare costantemente i commenti per applicare le regole di moderazione ex-post descritte nell'Art. 4.

Art. 9 - Utilizzo dei Canali Social Personali da parte del Dipendente

1. L'Amministrazione riconosce e rispetta il diritto alla libertà di espressione di ogni dipendente (Art. 21 Costituzione). Tuttavia, nell'utilizzo dei propri account social personali (es. Facebook, Instagram, LinkedIn, X, TikTok), il dipendente è tenuto ad adottare una condotta improntata al decoro, alla correttezza e al principio di

astensione, per evitare che le proprie dichiarazioni private possano essere erroneamente attribuite all'Ente o comprometterne il prestigio.

2. Nello specifico, il dipendente, anche attraverso l'utilizzo di uno pseudonimo, deve attenersi alle seguenti regole:

- **Divieto di associazione impropria:** Non utilizzare l'indirizzo di posta elettronica istituzionale per registrarsi a canali social privati, salvo che per motivate esigenze di servizio autorizzate.
- **Tutela del segreto d'ufficio:** È tassativamente vietato divulgare informazioni, documenti, atti non ancora ufficiali, immagini di uffici interni non accessibili al pubblico o notizie di cui sia in possesso per ragioni d'ufficio o che riguardino procedimenti amministrativi in corso.
- **Rispetto dell'immagine dell'Ente e dei colleghi:** Evitare commenti, post o la condivisione di contenuti che, per le modalità espressive utilizzate (insulti, denigrazioni, turpiloquio), ledano l'onorabilità, il decoro o la reputazione del Comune di Santa Teresa Gallura, della pubblica amministrazione in generale, degli organi di governo o dei propri colleghi di lavoro.
- **Uso di clausole di esclusione della responsabilità (Disclaimer):** Qualora il dipendente intervenga pubblicamente su temi attinenti all'attività dell'Ente o della PA dal proprio profilo personale, e la sua qualifica lavorativa sia nota o desumibile, è opportuno chiarire che le opinioni espresse hanno carattere esclusivamente personale e non impegnano in alcun modo l'Amministrazione di appartenenza.

Art. 10 - Utilizzo dei Social Network durante l'Orario di Lavoro

1. L'Utilizzo dei canali social personali (consultazione, pubblicazione di post, interazione) mediante l'uso di dispositivi dell'Ente o dispositivi personali è vietato durante l'orario di lavoro, in quanto condotta idonea a distogliere il dipendente dallo svolgimento delle proprie mansioni istituzionali.
2. È fatta eccezione esclusivamente per il personale formalmente autorizzato alla gestione dei canali istituzionali dell'Ente o per documentate esigenze di servizio (es. monitoraggio di allerte meteo, rassegna stampa, verifiche tecniche).

Art. 11 - Tracciabilità e Responsabilità

1. Ciascun dipendente è personalmente e direttamente responsabile, sia in sede civile che penale, dei contenuti (testi, immagini, video, commenti) pubblicati sui propri profili social privati.
2. La condivisione, il "like" o il rilancio tramite "retweet/repost/condividi" di contenuti gravemente lesivi dell'immagine dell'Ente, diffamatori o discriminatori, effettuati dal dipendente sul proprio profilo privato, possono essere valutati ai fini della responsabilità disciplinare qualora idonei a configurare una violazione dei doveri di fedeltà e comportamento previsti dalle norme vigenti.

Art. 12 - Sanzioni Disciplinari

1. La violazione delle disposizioni contenute nella presente Sezione II costituisce violazione del Codice di comportamento dell'Ente e dei doveri d'ufficio, in attuazione dell'Art. 11-ter del D.P.R. 62/2013 (introdotto dal D.P.R. 81/2023).
2. L'inosservanza di tali regole, accertata dall'Ufficio Procedimenti Disciplinari (UPD) nel rispetto delle garanzie di legge (Legge 300/1970 e CCNL di comparto), comporta l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dall'ordinamento, proporzionate alla gravità della violazione, al livello di dolo o colpa, e al danno arrecato all'immagine o alla funzionalità dell'Amministrazione.