



MODULO 2

Introduzione alla Social Media Policy





Obiettivi



- ✓ **Normativa di riferimento: art. 54 c. 1-bis D.lgs. 165/2001, art. 11-ter D.P.R. 62/2013, GDPR**
- ✓ **Definizione e scopi della Social Media Policy**
- ✓ **Differenza tra comunicazione istituzionale, comunicazione personale e politica**
- ✓ **Canali social dell'Ente: gestione e utilizzo**
- ✓ **Social Media Policy interna ed esterna**
- ✓ **Benefici di una policy chiara e strutturata**





QUADRO NORMATIVO

Art. 54 D.Lgs. 165/2001 (Codice di comportamento)



c.1 - Il Governo definisce un **Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni** al fine di assicurare la qualità dei servizi, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico. Il Codice contiene una specifica sezione dedicata ai doveri dei dirigenti, articolati in relazione alle funzioni attribuite, e comunque prevede per tutti i dipendenti pubblici il divieto di chiedere o di accettare, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità, in connessione con l'espletamento delle proprie funzioni o dei compiti affidati, fatti salvi i regali d'uso, purché di modico valore e nei limiti delle normali relazioni di cortesia.





QUADRO NORMATIVO

Art. 54 D.Lgs. 165/2001 (Codice di comportamento)



c.1bis - Il Codice contiene, altresì, una sezione dedicata al **corretto utilizzo delle tecnologie informatiche e dei mezzi di informazione e social media da parte dei dipendenti pubblici**, anche al fine di tutelare l'immagine della pubblica amministrazione.

comma introdotto dal Decreto Legge 36/2022 convertito con modificazioni dalla L. 29 giugno 2022, n. 79





QUADRO NORMATIVO

Art. 54 D.Lgs. 165/2001 (Codice di comportamento)



c.3 - La violazione dei doveri contenuti nel Codice di comportamento, compresi quelli relativi all'attuazione del Piano di prevenzione della corruzione, è **fonte di responsabilità disciplinare**. La violazione dei doveri è altresì rilevante ai fini della **responsabilità civile, amministrativa e contabile ogniquale volta le stesse responsabilità siano collegate alla violazione di doveri, obblighi, leggi o regolamenti**. Violazioni gravi o reiterate del Codice comportano l'applicazione della sanzione di cui all'articolo 55-quater, comma 1.



c.5 - Ciascuna pubblica amministrazione definisce, con procedura aperta alla partecipazione e previo parere obbligatorio del proprio organismo indipendente di valutazione, un **proprio codice di comportamento che integra e specifica il codice di comportamento di cui al comma 1**.





QUADRO NORMATIVO

Codice di comportamento dei dipendenti pubblici

Il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici è stato approvato con il **D.P.R. n. 62/2013** a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Il **D.P.R. n. 81/2023** ha introdotto importanti novità nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.





QUADRO NORMATIVO

GDPR - Regolamento UE 2016/679

Il Regolamento (UE) 2016/679 condiziona profondamente l'attività di una pubblica amministrazione, come un comune, quando **utilizza i propri profili sui social media per finalità istituzionali**.

Il GDPR stabilisce, infatti, **principi fondamentali e obblighi specifici riguardanti il trattamento dei dati personali**, che si applicano anche alle attività online delle PA (con una particolare attenzione alla diffusione di foto o video e di immagini di minori).



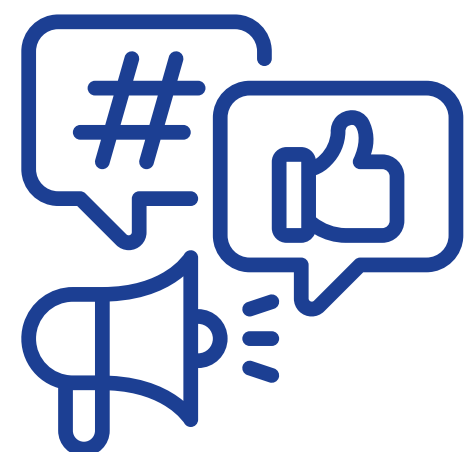


QUADRO NORMATIVO

GDPR - Regolamento UE 2016/679



Il trattamento dei dati personali degli utenti **risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme social utilizzate** secondo le condizioni generali di contratto accettate al momento della sottoscrizione.



Il comune deve, in ogni caso, garantire che il trattamento dei dati personali sia **lecito e finalizzato a scopi specifici, minimizzato e accurato, i dati devono essere conservati per un periodo limitato e in modo sicuro**. Questo vale sia per gli eventuali dati personali **comunicati privatamente attraverso i sistemi di messaggistica** delle piattaforme, sia per i **commenti pubblici** che devono essere tempestivamente cancellati o nascosti in fase di moderazione.





QUADRO NORMATIVO

GDPR - Regolamento UE 2016/679 - Principi fondamentali e articoli di riferimento



- **Finalità del trattamento (art. 5):** i dati personali devono essere trattati solo per finalità specifiche, esplicite e legittime. Nel caso di un comune, per esempio, informare i cittadini sulle attività e i servizi dell'ente
- **Minimizzazione ed esattezza dei dati, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza, responsabilità (art. 5)**
- **Liceità del trattamento (art. 6):** il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per l'esercizio di pubblici poteri
- **Diritti degli interessati (artt. 15-22):** accesso, rettifica, cancellazione, limitazione e opposizione al trattamento
- **Responsabile della protezione dei dati (RPD) (artt. 37-39)**
- **Notifica delle violazioni di dati (art. 33):** in caso di violazione di dati personali, il comune deve notificare all'autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali) entro 72 ore e, in alcuni casi, comunicare la violazione agli interessati.



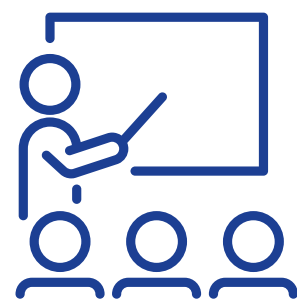


NOVITÀ NEL CODICE DI COMPORTAMENTO

D.P.R 13 giugno 2023, n. 81



Il D.P.R 81/2023 introduce importanti novità nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013), in particolare con due nuovi articoli: **art. 11-bis (*Utilizzo delle tecnologie informatiche*)** e **art. 11-ter (*Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media*)**.



Tra le altre novità anche l'attribuzione ai dirigenti di compiti di cura della **crescita professionale dei collaboratori**, favorendo le occasioni di formazione, e di attenzione al **benessere organizzativo** nella struttura a cui è preposto, al fine di instaurare rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori.





NOVITÀ NEL CODICE DI COMPORTAMENTO

D.P.R. 62/2013 - artt. 11-bis e 11-ter come modificato dal D.P.R. 81/2023

D.P.R. 62/2013

Codice di
comportamento dei
dipendenti pubblici



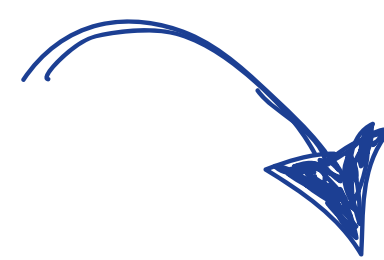
D.P.R. 81/2023

Introduce l'art. 11-bis: *"Utilizzo delle tecnologie informatiche"* e l'art. 11-ter: *"Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media"*



Art. 11ter c. 4

«...le amministrazioni si possono dotare di una "social media policy" per ciascuna tipologia di piattaforma digitale...»



**SOCIAL MEDIA
POLICY**





NOVITÀ NEL CODICE DI COMPORTAMENTO

D.P.R 62/2013 - art. 11-bis (Utilizzo delle tecnologie informatiche)



- **Sicurezza:** l'amministrazione può effettuare accertamenti e adottare misure per garantire la sicurezza dei sistemi informatici, delle informazioni e dei dati, seguendo le linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale e sentito il Garante per la protezione dei dati personali.



- **Account istituzionali:** devono essere utilizzati solo per fini lavorativi e non devono compromettere la sicurezza o la reputazione dell'amministrazione. L'uso di caselle di posta elettronica personali è evitato, salvo casi di forza maggiore.



- **Responsabilità:** il dipendente è responsabile del contenuto dei messaggi inviati e deve utilizzare le modalità di firma individuate dall'amministrazione.



- **Utilizzo personale di strumenti informatici:** è consentito un uso limitato per incombenze personali, senza pregiudizio per i compiti istituzionali.
- **Divieti:** è vietato l'invio di messaggi oltraggiosi, discriminatori o che possano essere fonte di responsabilità per l'amministrazione.





NOVITÀ NEL CODICE DI COMPORTAMENTO

D.P.R 62/2013 - art. 11-ter (Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media)



- **Responsabilità individuale:** nell'utilizzare i social media, il dipendente deve fare attenzione a non collegare le proprie opinioni o giudizi alla pubblica amministrazione di appartenenza.



- **Tutela dell'immagine:** è vietato qualsiasi intervento o commento che possa danneggiare il prestigio, il decoro o l'immagine dell'amministrazione (sia di appartenenza sia della PA in generale).



- **Riservatezza delle comunicazioni:** le comunicazioni di servizio non devono avvenire tramite conversazioni pubbliche sui social media, a meno che l'utilizzo di tali piattaforme non sia richiesto per esigenze istituzionali.





NOVITÀ NEL CODICE DI COMPORTAMENTO

D.P.R 62/2013 - art. 11-ter (Utilizzo dei mezzi di informazione e dei social media)



- **Social media policy:** le amministrazioni possono adottare una "social media policy" per ciascuna tipologia di piattaforma digitale per definire le condotte che possono danneggiare la loro reputazione, graduandole in base al livello gerarchico e di responsabilità dei dipendenti.



- **Divieto di divulgazione:** è vietata la divulgazione o diffusione di documenti e informazioni di cui i dipendenti abbiano la disponibilità per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro e in difformità alle disposizioni di legge.

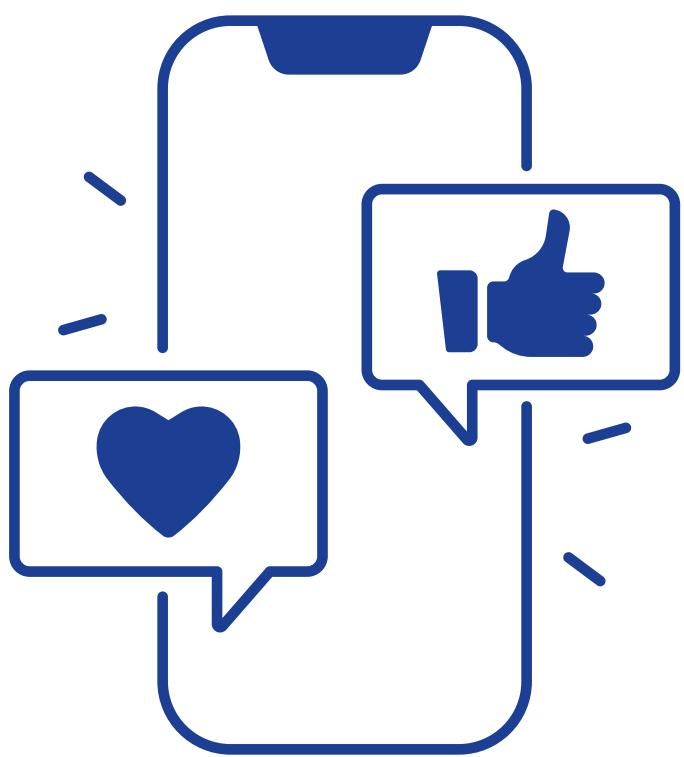




D.P.R. 81/2023

Le novità introdotte dal **D.P.R. 81/2023** mirano a garantire un **uso responsabile e consapevole dei social media da parte dei dipendenti pubblici**, nel rispetto dei principi di imparzialità, buon andamento e trasparenza della pubblica amministrazione con **l'equiparazione, a livello normativo, dei doveri in capo al dipendente già previsti nella "vita reale" anche nella "vita on line"**: dovere di rispettare il decoro, il prestigio e l'immagine della pubblica amministrazione di appartenenza ma anche della Pubblica Amministrazione in generale.





Definizione e scopi della Social Media Policy





COS'È UNA SOCIAL MEDIA POLICY

La social media policy è un documento di indirizzo e di carattere generale nel quale sono indicate le modalità di azione sulle piattaforme social (**policy esterna**) dell'Ente. Può anche definire le norme di comportamento dei dipendenti quando essi utilizzano i propri account privati sui social media (**policy interna**).



Il comma 4 art. 11 ter del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici prevede che «...le amministrazioni si possono dotare di una "social media policy" per ciascuna tipologia di piattaforma digitale...» e deve individuare, graduandole in base al livello gerarchico e di responsabilità del dipendente, le condotte che possono danneggiare la reputazione delle amministrazioni.





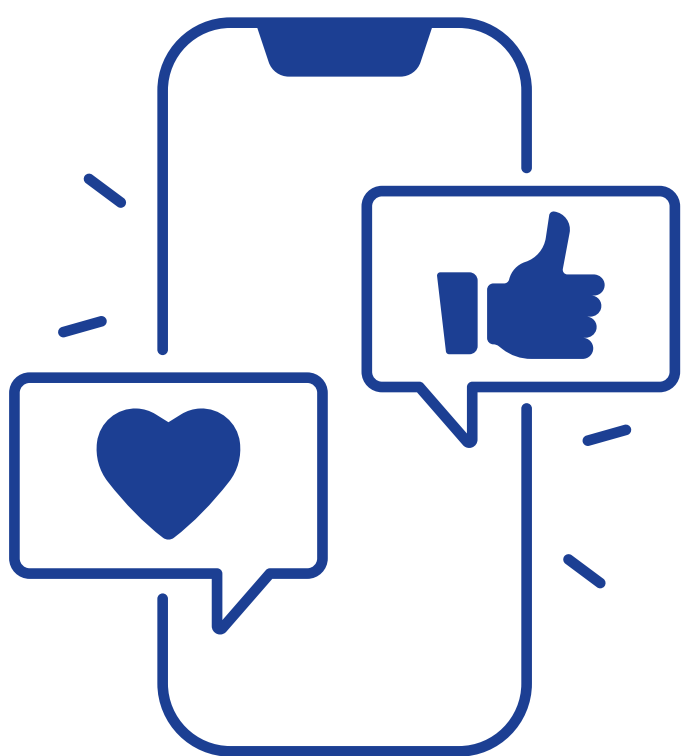
CON QUALE ATTO APPROVARE LA SMP

La norma non dà indicazioni dell'atto con il quale approvare la Social Media Policy. Il Comune di Napoli, per esempio, l'ha approvata con Delibera di Giunta Comunale, come allegato al proprio Codice di comportamento. Negli anni scorsi anche con atti diversi: disposizione dirigenziale o determina (per es. del Responsabile della comunicazione).



- **Comune di Napoli:** deliberazione di Giunta Comunale
- **Provincia di Monza e Brianza:** decreto deliberativo presidenziale
- **Regione Veneto:** deliberazione di Giunta Regionale
- **Comune di Genova:** allegato al Codice di comportamento





Comunicazione politica, istituzionale e personale





COMUNICAZIONE POLITICA



- **Obiettivo:** promuovere idee, programmi, influenzare l'opinione pubblica.
- **Tono:** polarizzante, mirato a suscitare emozioni e coinvolgimento.
- **Contenuti:** comizi virtuali, dibattiti, attacchi agli avversari politici, propaganda.
- **Esempio:** un politico che condivide un post sulla sua pagina Facebook criticando le politiche del governo.





COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE



- **Obiettivo:** informare i cittadini sulle attività e i servizi offerti da un'istituzione, promuovere la trasparenza amministrativa e l'accountability
- **Tono:** neutro, informativo, orientato al servizio pubblico.
- **Contenuti:** comunicati stampa, aggiornamenti sui progetti, informazioni utili per i cittadini.
- **Esempio:** un comune che pubblica un post sul suo account X per annunciare la chiusura di una strada per lavori in corso.





COMUNICAZIONE PERSONALE



- **Obiettivo:** condividere aspetti della propria vita privata, interagire con amici, raccontare le proprie esperienze personali.
- **Tono:** informale e amichevole.
- **Contenuti:** foto e video personali, opinioni su argomenti vari, interazioni con gli amici.
- **Esempio:** un dipendente di un'azienda che condivide una foto delle sue vacanze su Instagram.





DIFFERENZA TRA COMUNICAZIONE POLITICA, ISTITUZIONALE E PERSONALE

	Comunicazione Politica	Comunicazione istituzionale	Comunicazione personale
Obiettivo	Promozione politica	Informazione e trasparenza	Condivisione personale
Tono	Polarizzante	Neutro e informativo	Informale e amichevole
Contenuti	Propaganda, dibattiti	Comunicati, informazioni	Foto, video, opinioni





Canali social dell'ente: gestione e utilizzo





CANALI SOCIAL

La Social Media Policy esterna deve **specificare su quali piattaforme l'ente è presente** riportando anche i link ai diversi profili. È opportuno indicare gli **obiettivi**, la **tipologia** di post, il **tono di voce**, i **giorni e gli orari** durante i quali i canali sono presidiati (considerando anche le emergenze), l'**ufficio responsabile** della comunicazione social, come è gestita la **moderazione** e come, eventualmente, rispondere alle **segnalazioni** dei cittadini.



Finalità e obiettivi



Tono di voce



Orari e giorni



Moderazione



Emergenze



Segnalazioni



Ufficio responsabile





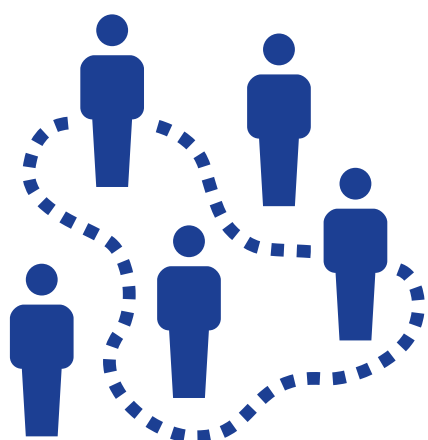
Policy esterna e interna





SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La Social Media Policy esterna è un insieme di **regole e linee guida per gestire la presenza dell'Ente sui social media** e le interazioni con i cittadini. Definisce cosa è appropriato pubblicare, come vengono moderati i commenti e come l'Ente si impegna a interagire con gli utenti online, garantendo un dialogo trasparente, rispettoso e costruttivo.



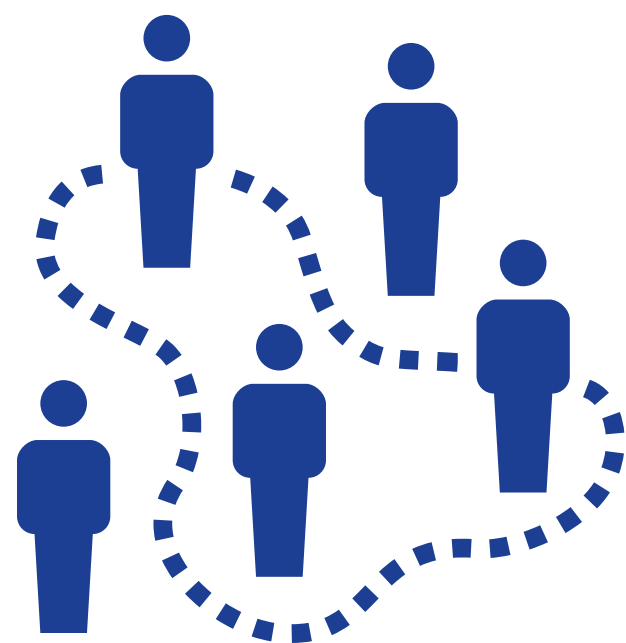
- **Finalità e obiettivi:** definire lo scopo della presenza del comune sui social media (es. informare, coinvolgere i cittadini, promuovere il territorio) e gli obiettivi che si intendono raggiungere (es. aumentare la partecipazione, migliorare la comunicazione e favorire il dialogo)
- **Piattaforme social utilizzate:** elencare le piattaforme social ufficiali del comune
- **Responsabilità:** identificare i responsabili della gestione dei profili social del comune (es. ufficio comunicazione, singoli dipendenti).





SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Contenuti minimi da prevedere in una Social Media Policy di un Comune.



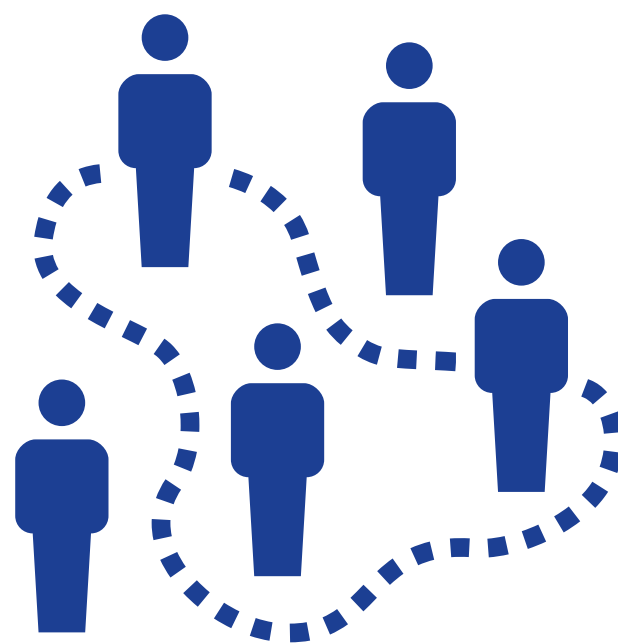
- **Linee guida per i contenuti:** stabilire i criteri per la pubblicazione dei contenuti, definire il tono di voce e lo stile di comunicazione da utilizzare. Indicare le tipologie di contenuti pubblicati (es. informazioni di servizio, eventi, notizie, immagini, video)
- **Gestione dei commenti e delle interazioni:** definire le regole di moderazione dei contenuti e delle interazioni con gli utenti (es. rispetto della privacy, divieto di linguaggio offensivo)





SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Contenuti minimi da prevedere in una Social Media Policy di un Comune.



Una Social Media Policy comunale può includere ulteriori elementi, quali:

- **Informativa sulla privacy:** fornire informazioni sul trattamento dei dati personali degli utenti
- **Clausola di disclaimer:** precisare che i contenuti pubblicati sui social media non costituiscono documenti ufficiali del comune
- **Aggiornamento e revisione:** al fine di adeguare la SMP alle evoluzioni del contesto normativo e tecnologico
- **Diritto d'autore e copyright**
- **Link a risorse utili**





SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy interna è **un insieme di regole che definiscono criteri guida per i propri dipendenti quando essi utilizzano i social media**, sia in rappresentanza dell'Ente sia nell'uso privato. Chiarisce come comportarsi online, cosa pubblicare, tutelando l'immagine dell'Ente e garantendo un comportamento digitale responsabile e allineato ai valori dell'amministrazione.



- **Rappresentanza del Comune:** i dipendenti, anche quando usano i propri profili personali, rappresentano l'immagine del comune e devono agire di conseguenza
- **Riservatezza e informazioni sensibili:** regole chiare sulla condivisione di informazioni riservate o sensibili, vietandone la divulgazione non autorizzata
- **Utilizzo responsabile dei social media:** promuovere un uso responsabile e consapevole dei social media, evitando commenti o contenuti che possano danneggiare la reputazione del comune o della Pubblica Amministrazione in generale
- **Netiquette interna:** stabilire regole di comportamento per le interazioni online tra colleghi, promuovendo un ambiente di lavoro rispettoso e professionale anche sui social media.





SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La Social Media Policy interna è **un insieme di regole che definiscono criteri guida per i propri dipendenti quando essi utilizzano i social media**, sia in rappresentanza dell'Ente sia nell'uso privato. Chiarisce come comportarsi online, cosa pubblicare, tutelando l'immagine dell'Ente e garantendo un comportamento digitale responsabile e allineato ai valori dell'amministrazione.



- **Uso dei social media in rappresentanza dell'Ente:** è necessario identificarsi chiaramente come dipendenti e tenere un comportamento professionale e rispettoso; condividere contenuti in linea con la mission e i valori dell'Ente; rispettare il segreto d'ufficio e la riservatezza delle informazioni; evitare di esprimere opinioni personali che possano compromettere l'immagine della propria amministrazione.
- **Uso privato dei social media:** il dipendente deve evitare di pubblicare contenuti offensivi, discriminatori o che possano ledere la reputazione del Comune o di altri dipendenti; è necessario separare chiaramente l'attività personale da quella professionale.



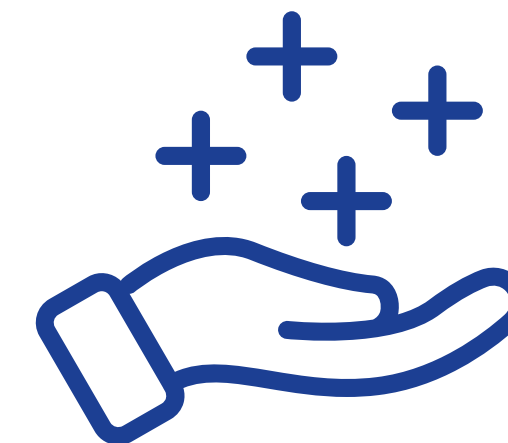


Benefici di una policy chiara e struttura





I BENEFICI DI UNA SOCIAL MEDIA POLICY

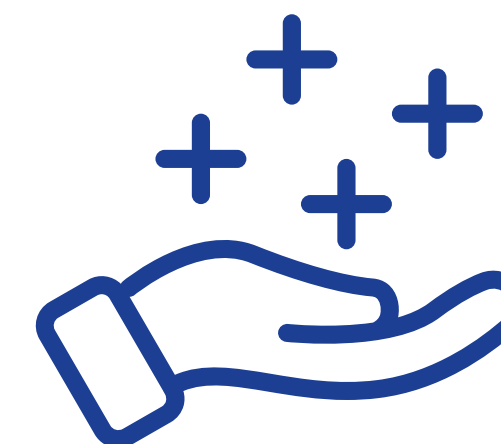


- **Trasparenza e partecipazione:** spiega come il Comune utilizza i social media per comunicare con i cittadini, aumentando la fiducia e favorendo il dialogo.
- **Immagine coerente:** assicura che tutte le comunicazioni sui social media riflettano i valori e la missione del Comune, presentando un'immagine coordinata e professionale.
- **Migliora la comunicazione:** fornisce linee guida chiare su come i cittadini possono interagire con il Comune sui social media
- **Protegge la privacy dei cittadini:** indica chiaramente quali informazioni possono essere condivise sui social media e quali devono rimanere riservate, tutelando la privacy dei cittadini.





I BENEFICI DI UNA SOCIAL MEDIA POLICY



- **Responsabilizza i dipendenti:** fornisce indicazioni chiare su come i dipendenti del Comune devono comportarsi sui social media, sia a titolo personale che professionale.
- **Previene problemi legali:** definisce i limiti di ciò che può essere comunicato sui social media, minimizzando il rischio di diffamazione, violazione del copyright o altre controversie legali.
- **Migliora la reputazione del Comune:** un Comune con una social media policy chiara e strutturata dimostra di essere attento alla comunicazione e alla trasparenza, rafforzando la sua immagine pubblica.

