



Comune di Rovereto
Servizio Segreteria generale



Policy esterna Social Media

*Regole di comportamento degli utenti
delle piattaforme social*



Allegato al Piano della Comunicazione,
approvato con deliberazione di Giunta
comunale n. 110 del 20.05.2025

Oggetto

Le social media policy del Comune di Rovereto definiscono le modalità di gestione e di interazione con le pagine e i canali social istituzionali, le regole di comportamento e i principi che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Rovereto.

Il documento è rivolto ai cittadini ed è pubblicato sul sito web istituzionale del Comune di Rovereto e raggiungibile anche tramite l'apposita sezione all'interno dei profili social istituzionali.

Tale documento si applica sia ai canali social media attualmente utilizzati e a eventuali altri canali attuabili in futuro.

Finalità e principi generali

Il Comune di Rovereto utilizza le pagine istituzionali social in coerenza con le proprie funzioni e obiettivi. Il Comune utilizza i social media, individuati dalla Giunta comunale, per informare, comunicare, ascoltare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo sulle tematiche riguardanti il territorio amministrato, la cultura e lo sviluppo sociale della comunità locale. In questi spazi e con queste attività, l'Ente persegue esclusivamente finalità istituzionali e di interesse generale.

Lo scopo è comunicare e interagire con i cittadini, al fine di divulgare le informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio e l'immagine dell'Ente.

Le pagine istituzionali social hanno lo stemma ufficiale del Comune come immagine del profilo o l'immagine (logo) che riconosce la struttura di appartenenza. Tutte le altre pagine e gruppi, che fanno riferimento al Comune di Rovereto nel nome e nell'immagine, si intendono aperte spontaneamente da cittadini e non sono gestite dal Comune. L'Amministrazione non si assume la responsabilità della veridicità e della correttezza delle informazioni e dei contenuti pubblicati su tali canali non istituzionali.

Adesione alla social media policy

Gli utenti che entrano in contatto con le pagine istituzionali dei social network del Comune di Rovereto, intervenendo o partecipando in qualsiasi modo, aderiscono automaticamente alle regole dettate dal presente documento e alle condizioni generali delle piattaforme stesse.

Contenuti

Sulle pagine istituzionali social del Comune di Rovereto sono contenute informazioni su iniziative, servizi e attività, attraverso la pubblicazione di testi, documentazione audiovisiva e fotografica, anche in condivisione con altre pagine istituzionali tematiche, nel rispetto della disciplina sul diritto di autore.

Le pubblicazioni possono trattare: notizie di pubblica utilità, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, informazioni istituzionali su bandi, servizi, eventi, promozione e valorizzazione del territorio e qualunque altra informazione, con l'obiettivo di tenere informati, aggiornati e coinvolti i cittadini.

I dati personali oggetto di pubblicazione possono riguardare persone coinvolte negli eventi organizzati dal Comune di Rovereto, tra cui immagini o video relativi alle iniziative realizzate in luogo pubblico o aperti al pubblico, patrocinati dal Comune o dalle associazioni del territorio, nonché in occasione di mostre, sagre ed iniziative delle istituzioni scolastiche. I dati personali rimangono pubblicati solamente per il tempo strettamente necessario alla promozione dell'evento o dell'iniziativa o, comunque, per un periodo massimo stabilito dalla normativa specifica riferita alla pubblicazione e alla tutela della privacy.

Il Comune di Rovereto non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva di rimuovere:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Comune di Rovereto;
- contenuti di propaganda politica, sindacale o religiosa;
- contenuti pubblicitari o a scopo di lucro;
- informazioni riservate, quali la corrispondenza;
- informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- dati di categoria particolare e relativi a condanne penali e reati di cui agli articoli 9 e 10 del Regolamento europeo 2016/679.

Regole di moderazione e gestione

Le pagine social istituzionali del Comune di Rovereto sono moderate e gestite di norma negli orari di servizio dal personale addetto che è l'unico titolato alla pubblicazione dei post. Tutti gli utenti possono interagire con le pagine attraverso commenti, messaggi privati, manifestare il proprio gradimento e condividerne, laddove consentito i contenuti pubblicati dal Comune di Rovereto su altre pagine o altre piattaforme.

Non è prevista una moderazione preventiva dei commenti degli utenti, ma avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e modi compatibili con gli orari e gli impegni di servizio, di eventuali comportamenti contrari alle regole d'utilizzo, alle regole generali di decoro delle piattaforme, nonché alla rimozione di comportamenti e linguaggi illeciti, che potranno essere segnalati all'Autorità giudiziaria. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.

Allo stesso scopo è previsto, ove disponibile, l'utilizzo di filtri predisposti dalle piattaforme, che comportano una limitazione alla pubblicazione di commenti degli utenti che utilizzano linguaggi illeciti, contrari alle regole d'uso dei social media, contrari alle regole generali di decoro delle piattaforme.

I commenti e i contenuti inseriti dagli utenti sotto i post pubblicati nelle pagine social istituzionali oppure sotto quelli condivisi altrove, rappresentano l'opinione personale dei cittadini singoli o associati e non quella dell'Ente, i quali ne sono personalmente responsabili. In caso di violazioni ripetute o mancato rispetto delle regole contenute nel presente regolamento, gli utenti potranno essere bloccati e, nei casi più gravi, segnalati agli amministratori delle piattaforme ed eventualmente all'Autorità giudiziaria.

Il canale ufficiale per raccogliere segnalazioni e reclami è l'Ufficio Relazioni con il pubblico URP.

Regole di utilizzo e di comportamento

Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo, gli utenti sono tenuti a rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine social istituzionali:

- esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
- riportare fatti verificabili e veritieri;
- non riferirsi a fatti o informazioni che ledano la privacy delle persone o contengano dati personali;
- non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di netiquette (buona educazione sul web);
- non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
- non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune di Rovereto non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Per maggiori informazioni è opportuno consultare i termini di servizio presenti nella piattaforma al momento della registrazione.

I social media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto che sono disponibili sul sito del Comune (www.comune.rovereto.tn.it mail urp@comune.rovereto.tn.it pec comunerovereto.tn@legalmail.t) e non possono essere utilizzati per l'inoltro di istanze, domande o modulistica.

Le pagine social istituzionali dell'Ente non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti.

I canali social istituzionali non sono strumenti diretti alla raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet, ecc). La moderazione potrà essere realizzata a posteriori per riprendere eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questo documento e dalla normativa in vigore.

Possono essere sottoposti a moderazione e se necessario rimossi senza avviso i seguenti messaggi creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto all'attività dell'Ente;
- contenenti dati personali propri o di terzi, o che violano la privacy;
- inseriti ripetutamente solo per disturbare o provocare il pubblico;
- pubblicitari o di promozione di attività commerciali, di prodotti e servizi con fini di lucro e non attinenti con le finalità istituzionali del Comune;
- che violano le norme sul diritto d'autore (copyright) o che utilizzano in maniera impropria un marchio registrato;
- con fine elettorale o di propaganda;
- contenenti: insulti, con linguaggio inappropriato, minacce, messaggi discriminatori o che violano i diritti umani, allarmistici, ingannevoli.

Protezione dei dati personali

Il Comune di Rovereto, nel mettere a disposizione sui propri canali social e web istituzionali atti e/o documenti amministrativi contenenti dati personali, a norma dell'art. 5, par. 1 del Regolamento UE 2016/679 è tenuto ad osservare il principio di liceità, correttezza e trasparenza nei confronti degli interessati, nonché a garantire che i dati personali pubblicati siano esatti e aggiornati (principio di esattezza) e a verificare che i dati personali siano adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati (principio di minimizzazione dei dati).

Il Comune di Rovereto garantisce un'adeguata sicurezza dei dati personali trattati tramite i canali di comunicazione istituzionale, compresa la protezione, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali (integrità e riservatezza); a tale fine si dota di adeguate misure di sicurezza informatiche e organizzative a norma dell'art. 32 del Regolamento UE 2016/679 e di una procedura di violazione di dati personali a norma dell'art. 33 del Regolamento UE 2016/679.

Sul sito web è presente una informativa specifica ex artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 in cui sono descritti i trattamenti di dati personali effettuati dall'Ente.

Contatti

Comune di Rovereto, Servizio Segreteria generale, Ufficio Comunicazione e relazioni con il pubblico – comunicazione@comune.rovereto.tn.it