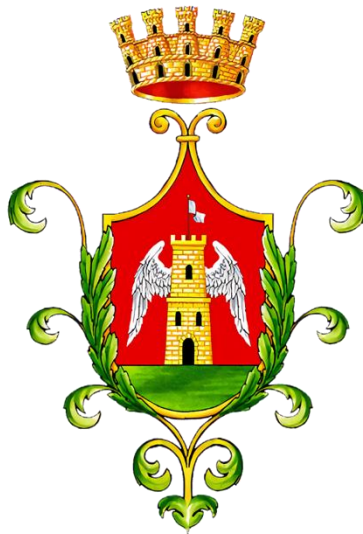




COMUNE DI
CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO
PROVINCIA DI TERAMO

Regolamento sulla gestione e utilizzo dei Social network

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 27.09.2025

Adottato ai sensi della L. 150/2000, del Codice dell'amministrazione digitale (d.lgs 82/2005), del d.lgs 33/2013 sulla trasparenza, del regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del d.lgs 196/2003 (Codice Privacy), del codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR 62/2013, come modificato dal DPR 81/2023) e delle linee guida AgID in materia di design, accessibilità e gestione dei servizi digitali.



Indice

Pag. 3: Art. 1 – Oggetto e finalità

Pag. 3: Art. 2 – Principi generali

Pag. 3: Art. 2.1 - Trasparenza e correttezza

Pag. 3: Art. 2.2 - Interesse pubblico e rispetto della normativa

Pag. 4: Art. 2.3 - Legalità e tutela della dignità

Pag. 4: Art. 2.4 - Accessibilità e inclusività

Pag. 4: Art. 2.5 - Protezione dei dati e privacy

Pag. 4: Art. 3 – Profili istituzionali

Pag. 4: Art. 3.1 - Attivazione e gestione

Pag. 5: Art. 3.2 - Profili tematici

Pag. 5: Art. 3.3 - Piano Editoriale

Pag. 5: Art. 3.4 - Orari e tempi di risposta

Pag. 5 - Art. 4 – Contenuti e linee editoriali

Pag. 5: Art. 4.1 - Tipologie di contenuti ammessi

Pag. 6: Art. 4.2 - Contenuti non ammessi

Pag. 6: Art. 4.3 - Licenze e riuso

Pag. 6 - Art. 5 – Contenuti generati/assistiti da intelligenza artificiale (AI)

Pag. 6: Art. 5.1 - Definizione e ambito

Pag. 6: Art. 5.2 - Trasparenza

Pag. 6: Art. 5.3 - Assenza di trattamento dati personali

Pag. 7: Art. 5.4 - Commenti

Pag. 7: Art. 5.5 - Qualità e responsabilità editoriale

Pag. 7: Art. 5.6 - Accessibilità

Pag. 7: Art. 5.7 - Integrità e non inganno

Pag. 7: Art. 5.8 - Provenienza e diritti

Pag. 7 - Art. 6 – Moderazione e netiquette

Pag. 7: Art. 5.1 - Regole di comportamento per gli utenti

Pag. 7: Art. 5.2 - Interventi di moderazione

Pag. 8: Art. 5.3 - Risposte e richieste



Pag. 8 - Art. 7 – Utilizzo dei social network da parte dei dipendenti e degli amministratori comunali

Pag. 8: Art. 7.1 - Uso in rappresentanza dell'Ente

Pag. 9: Art. 7.2 - Uso personale dei social network

Pag. 9: Art. 7.3 - Formazione e responsabilità interna

Pag. 9 - Art. 8 – Sicurezza e gestione tecnica

Pag. 10 - Art.9 – Adempimenti in materia di accessibilità digitale

Pag. 10 - Art. 10 – Entrata in vigore, pubblicazione e aggiornamenti

Pag. 10 - Art. 11 – Riferimenti normativi e bibliografia essenziale

Art. 1 – Oggetto e finalità

1. Il presente regolamento disciplina l'apertura, la gestione e l'utilizzo dei profili istituzionali del Comune sui social network (Facebook, Instagram, X/Twitter, YouTube, Telegram, ecc.) nonché le regole di comportamento da adottare dall'Ente e dagli utenti.
2. La presenza sui social media ****non sostituisce gli obblighi di pubblicità legale**** e di trasparenza previsti dalla normativa; i social costituiscono uno strumento complementare per raggiungere l'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica.
3. L'obiettivo è favorire una comunicazione tempestiva, accessibile e partecipativa, promuovendo la conoscenza dei servizi comunali, illustrando le disposizioni normative, facilitando l'accesso ai servizi e informando la cittadinanza su attività, progetti ed eventi.

Art. 2 – Principi generali

2.1 Trasparenza e correttezza

- I contenuti diffusi devono rispettare i principi di trasparenza, imparzialità e buona amministrazione sanciti dalla L. 150/2000 e dal d.lgs 33/2013.
- Il Comune garantisce che i messaggi pubblicati siano basati su fatti verificabili ed eviterà affermazioni ingannevoli o propagandistiche.

2.2 Interesse pubblico e rispetto della normativa

- Le comunicazioni devono riguardare esclusivamente materie di interesse generale (informazioni normative, funzionamento degli uffici, accesso ai servizi, promozione di eventi istituzionali o patrocinati);
- Non sono ammessi contenuti commerciali, pubblicità, propaganda politica o elettorale; i profili istituzionali operano nel rispetto delle norme sulla par condicio e sul silenzio elettorale;



- È vietato pubblicare informazioni riservate, dati personali sensibili o contenuti su procedimenti in corso.

2.3 Legalità e tutela della dignità

- Nei commenti e nelle interazioni è richiesta la massima correttezza: non sono tollerati insulti, volgarità, minacce, incitazioni all'odio o contenuti discriminatori;
- Saranno rimossi i materiali che incitano ad attività illecite, violano il diritto d'autore o ledono la reputazione di terzi;
- Ogni utente è responsabile civilmente e penalmente per i propri interventi e deve rispettare le norme di netiquette.

2.4 Accessibilità e inclusività

- Il Comune assicura che contenuti, immagini e video siano fruibili anche da persone con disabilità sensoriali o cognitive. Dal 28 giugno 2025 l'accessibilità digitale è un obbligo per amministrazioni e operatori privati. Le linee guida AGID in consultazione (maggio 2025) danno criteri chiari per garantire servizi digitali inclusivi;
- I gestori dei profili curano la pubblicazione di testi alternativi per immagini, video sottotitolati e documenti digitali in formato accessibile; i contenuti devono rispettare i requisiti di percepibilità, operabilità, comprensibilità e robustezza previsti dalla norma tecnica EN 301 549;
- Nel rispetto del principio di uguaglianza, non sono ammessi contenuti discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali o sociali.

2.5 Protezione dei dati e privacy

- I dati personali eventualmente trasmessi dagli utenti (es. tramite messaggi privati) sono trattati nel rispetto del GDPR e del Codice Privacy; i dati sensibili pubblicati nei commenti potranno essere rimossi;
- I profili social non sono lo strumento adatto per presentare segnalazioni contenenti dati personali o per richiedere servizi: gli utenti saranno invitati a utilizzare i canali ufficiali;
- I contenuti reati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) sono puramente informativi e non comportano raccolta di dati personali. Eventuali statistiche di performance sono usate solo in forma aggregata. Le richieste individuali sono trattate esclusivamente tramite i canali ufficiali;
- È vietato divulgare documenti o informazioni ottenuti per ragioni d'ufficio in violazione delle norme su trasparenza e accesso (d.lgs 33/2013 e L. 241/1990).

Art. 3 – Profili istituzionali

3.1 Attivazione e gestione

- L'apertura, la modifica e la chiusura di profili social in nome del Comune devono essere autorizzate dalla Giunta su proposta del Responsabile dell'area competente;



- Ogni profilo istituzionale deve riportare il logo ufficiale del Comune, il rimando al sito web e i recapiti dell'ufficio comunicazione;
- Il servizio Affari Generali coordina la gestione generale; un amministratore (dipendente incaricato) è responsabile della continuità operativa, della sicurezza degli account (uso di password robuste, autenticazione a due fattori) e della custodia delle credenziali.

3.2 Profili tematici

- Oltre al profilo principale, possono essere attivati profili tematici (per assessorati o progetti) previa autorizzazione. Anche questi profili rientrano nella policy e devono essere gestiti secondo il presente regolamento;
- Ogni profilo tematico deve essere collegato al sito istituzionale e indicare chiaramente l'ufficio responsabile.

3.3 Piano editoriale

- I contenuti da pubblicare sono organizzati tramite un ****piano editoriale**** che individua temi, tempi, responsabilità e canali di diffusione;
- Il piano editoriale privilegia informazioni di pubblica utilità e comunicazioni istituzionali (es. ordinanze, scadenze, eventi culturali, avvisi di protezione civile) e rispetta i tempi della comunicazione ufficiale.
- Il piano editoriale include una sezione dedicata ai contenuti generati/assistiti dall'intelligenza artificiale (AI), con indicazione di: obiettivo di pubblico interesse, canali, calendario, script approvato e soggetto responsabile della verifica.

3.4 Orari e tempi di risposta

- I profili ufficiali sono presidiati negli orari di servizio; eventuali messaggi ricevuti fuori orario saranno evasi il primo giorno lavorativo utile;
- I tempi di risposta variano in base al tipo di richiesta; se il social non è lo strumento adeguato a risolvere la richiesta, l'utente viene indirizzato agli uffici competenti.

Art. 4 – Contenuti e linee editoriali

4.1 Tipologie di contenuti ammessi

- Informazioni normative e amministrative (delibere, ordinanze, atti di interesse generale);
- Servizi offerti dal Comune e modalità di accesso (orari, modulistica, procedure);
- Comunicazioni istituzionali, messaggi di pubblico interesse, campagne sociali, progetti e iniziative promosse dal Comune;
- Avvisi di emergenza e protezione civile;
- Eventi patrocinati o organizzati dall'ente; eventi di soggetti privati sono pubblicati solo se patrocinati e ritenuti di pubblica utilità;
- Campagne di sensibilizzazione (es. anti-truffa, educazione e divulgazione digitale) e messaggi di pubblico interesse realizzati anche mediante contenuti generati/assistiti dall'intelligenza artificiale (AI).



4.2 Contenuti non ammessi

- Messaggi a contenuto commerciale o promozionale, pubblicità di privati, sponsorizzazioni;
- Propaganda politica o elettorale; i profili social rispettano la normativa sulla par condicio e il silenzio elettorale;
- Contenuti che divulgano informazioni riservate o che violino la privacy; contenuti offensivi, diffamatori, discriminatori, ingannevoli o che incitino ad attività illecite;
- Violazioni di copyright o uso non autorizzato di marchi;
- Uso di contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) idonei a impersonare persone reali o a generare confusione sulla natura sintetica del contenuto.

4.3 Licenze e riuso

- I contenuti originali prodotti dal Comune (testi, foto, video, infografiche) sono rilasciati sotto licenza Creative Commons CC BY-NC 4.0 o altra licenza aperta, salvo diversa indicazione;
- Per la condivisione di contenuti di terzi (altri enti, media, cittadini) è richiesta la verifica dell'attendibilità della fonte e il rispetto delle norme su copyright;
- Per modelli/servizi di intelligenza artificiale (AI), voci sintetiche e asset grafici, il Comune acquisisce idonea licenza d'uso o la titolarità dei diritti per utilizzi istituzionali su web e social, senza limiti territoriali e per la durata del progetto;
- È vietato a terzi riutilizzare i contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) del Comune per fini privati o commerciali che possano far presumere una comunicazione ufficiale dell'Ente.

Art. 5 – Contenuti generati/assistiti da intelligenza artificiale

5.1 Definizione e ambito

- Per “contenuti generati/assistiti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI)” si intendono video, audio, immagini, testo o altri materiali creati o materialmente alterati mediante tecniche di intelligenza artificiale (es. sintesi vocale, generazione video, image/text generation, clonazione vocale, avatar sintetici);
- Il Comune può impiegare tali contenuti per comunicazioni di servizio, avvisi e campagne di sensibilizzazione di interesse generale, in coerenza con le finalità istituzionali.

5.2 Trasparenza

- Ogni contenuto generato/assistito generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) riporta in sovrapposizione e nella descrizione la dicitura: “Contenuto generato con strumenti di intelligenza artificiale – Verificato dall'Ufficio Affari Generali del Comune di Castiglione Messer Raimondo”.



5.3 Assenza di trattamento dati personali

- I contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) sono one-to-many: non prevedono interazioni individuali, profilazioni o acquisizione di dati personali degli utenti;
- Per segnalazioni o pratiche si utilizzano esclusivamente i canali ufficiali dell'Ente (URP/PEC, modulistica online).

5.4 Commenti

- La pubblicazione di contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) avviene, di norma, con commenti disattivati; l'Ente può attivarli caso per caso nel rispetto delle regole di moderazione.

5.5 Qualità e responsabilità editoriale

- Testi e script sono approvati prima della pubblicazione dall'ufficio competente e inseriti nel piano editoriale. I contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) non sostituiscono gli obblighi di pubblicità legale e trasparenza.

5.6 Accessibilità

- Tutti i contenuti generati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale (AI) rispettano i requisiti di accessibilità: sottotitoli e trascrizione per i video/audio, testo alternativo per le immagini, conformità agli standard vigenti.

5.7 Integrità e non inganno

- È vietato l'uso dell'intelligenza artificiale in modo tale da far ritenere che il contenuto provenga da una persona reale o da terzi diversi dal Comune senza chiara indicazione della natura sintetica.
- È vietato esprimere opinioni politiche, commerciali o di parte, nonché fornire consulenze personalizzate.

5.8 Provenienza e diritti

- L'Ente garantisce di disporre dei diritti d'uso su modelli, voci, musiche e asset grafici; ove tecnicamente possibile adotta metadati di provenienza (es. Content Credentials/C2PA) o watermark. Restano ferme le regole su licenze e riuso dei contenuti istituzionali.

Art. 6 – Moderazione e netiquette

6.1 Regole di comportamento per gli utenti

- È richiesto a tutti di esprimere la propria opinione con correttezza e misura, basandosi su dati di fatto verificabili e rispettando le opinioni altrui;
- Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica; non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce o atteggiamenti violenti;
- I commenti devono rispettare la privacy altrui, evitando riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica che ledano la sfera personale;



- I profili social del Comune non sono spazi per casi personali; ogni discussione deve restare pertinente al tema del post;
- È vietata qualsiasi forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

6.2 Interventi di moderazione

- Non è prevista moderazione preventiva. I commenti e i contributi ritenuti inappropriati saranno rimossi a posteriori dal gestore del profilo;
Saranno rimossi post, commenti o materiali che:
 - hanno contenuto politico o propagandistico;
 - utilizzano linguaggio minaccioso, violento, volgare o offensivo;
 - incitano a compiere attività illecite o presentano contenuti illeciti;
 - divulgano dati o informazioni personali, ledono la privacy o la reputazione di terzi;
 - hanno contenuto osceno o pornografico, o discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età o condizioni personali e sociali;
- Gli utenti che violano ripetutamente queste regole possono essere bloccati e, nei casi più gravi (promozione di attività illegali o reati), segnalati alle autorità;
- Il Comune può, in relazione al contenuto, al contesto e alle funzionalità della piattaforma, disattivare la funzione di commento su singoli post o, temporaneamente, su intere sezioni/canali. La disattivazione è ammessa in particolare quando:
 - a) il contenuto ha natura meramente informativa/di servizio (es. allerte, ordinanze, avvisi urgenti) e non richiede discussione pubblica;
 - b) non è possibile garantire un presidio di moderazione adeguato e tempestivo;
 - c) si riscontra o si prevede diffusione di contenuti illeciti o contrari alla netiquette (odio, minacce, discriminazioni, dati personali di terzi, spam);
 - d) nel periodo elettorale, per il rispetto della normativa su comunicazione istituzionale e par condicio;
 - e) per la tutela di minori o vittime e in caso di procedimenti giudiziari o dati sensibili;

In ogni caso la scelta non è mai motivata dal disaccordo verso opinioni legittimamente espresse;

- Per i contenuti generati/assistiti da IA la disattivazione dei commenti costituisce impostazione ordinaria; l'attivazione può essere valutata caso per caso, assicurando presidio e rispetto della netiquette.

6.3 Risposte e richieste

- Il Comune può decidere se rispondere o meno a commenti e messaggi; non esistono tempi di risposta garantiti. La risposta avverrà solo quando lo stile comunicativo e la pertinenza lo consentono;
- Le richieste di assistenza devono essere inoltrate tramite i canali ufficiali (URP, PEC, modulistica online). Non si forniscono dati personali o risposte a pratiche individuali via social.



Art. 7 – Utilizzo dei social network da parte dei dipendenti e degli amministratori comunali

7.1 Uso in rappresentanza dell'Ente

- Possono gestire account istituzionali i dipendenti autorizzati dalla Giunta o dal Responsabile di servizio e i soggetti terzi con rapporto contrattuale;
- Chi pubblica contenuti sui profili istituzionali è responsabile dei messaggi, delle immagini e delle opinioni espresse; l'interesse pubblico è requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per attività politiche o promozionali;
- Prima della pubblicazione, i contenuti e il piano editoriale devono essere condivisi con il Responsabile dell'Area Affari Generali per garantire coerenza e uniformità.

7.2 Uso personale dei social media

- L'art. 11-ter del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici stabilisce che, "nell'utilizzo dei propri account, il dipendente deve adottare ogni cautela affinché le opinioni espresse non siano attribuibili all'amministrazione";
- Il dipendente "deve astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione";
- Le comunicazioni afferenti direttamente o indirettamente al servizio non si svolgono tramite conversazioni pubbliche su piattaforme digitali o social media, salvo esigenze istituzionali;
- È vietato divulgare o diffondere, per ragioni estranee al rapporto di lavoro, documenti o informazioni di cui il dipendente abbia la disponibilità;
- Le amministrazioni si dotano di una social media policy graduando le condotte in base al livello gerarchico e di responsabilità del dipendente;
- Anche negli account personali, il dipendente deve mantenere un comportamento corretto e considerare il social come spazio pubblico;
- I dipendenti possono condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali istituzionali purché rispettino il presente regolamento e non modifichino il messaggio originale.

7.3 Formazione e responsabilità interna

- L'Amministrazione promuove corsi di formazione periodici sui temi dell'etica pubblica, della comunicazione digitale, della cybersecurity e della protezione dei dati;
- La designazione degli amministratori delle pagine social avviene con atto formale; in caso di cessazione del servizio o cambio di incarico si assicura il passaggio di consegne e la conservazione delle credenziali.

Art. 8 – Sicurezza e gestione tecnica

1. Gli account istituzionali devono essere creati con indirizzi email ufficiali e password robuste; è consigliato l'uso dell'autenticazione a due fattori.
2. Le credenziali sono custodite dal Responsabile del servizio e dagli amministratori incaricati; eventuali variazioni di personale comportano l'aggiornamento immediato delle password.



3. Il Comune effettua verifiche periodiche di sicurezza in conformità alle linee guida AgID sul riuso e sull'open source, e adotta tutte le misure necessarie a proteggere i sistemi informatici, secondo l'art. 11-bis del Codice di comportamento.

Art. 9 – Adempimenti in materia di accessibilità digitale

1. I gestori dei profili garantiscono la pubblicazione di contenuti conformi alle “Linee guida AgID per l'accessibilità dei servizi digitali” (consultazione pubblica 2025) che implementano la direttiva (UE) 2019/882 recepita dal d.lgs 27 maggio 2022 n. 82;

2. Dal 28 giugno 2025, la mancata conformità ai requisiti di accessibilità può comportare sanzioni; i contenuti social del Comune devono pertanto essere progettati in modo inclusivo, con testi chiari, contrasti adeguati, immagini corredate da testo alternativo, video sottotitolati e, ove possibile, interprete LIS (lingua dei segni italiana);

3. La redazione aggiornerà le linee editoriali e le modalità di pubblicazione secondo le evoluzioni normative e le indicazioni della consultazione pubblica;

4. I video/audio IA sono pubblicati con sottotitoli revisionati e trascrizione completa; per le immagini IA è previsto testo alternativo e si assicura conformità agli standard applicabili.

Art. 10 – Entrata in vigore, pubblicazione e aggiornamenti

1. Il presente regolamento è approvato con deliberazione del Consiglio comunale e pubblicato sull'albo pretorio e sul sito istituzionale.

2. Gli eventuali profili social attivi al momento dell'entrata in vigore si adeguano al presente regolamento entro 30 giorni.

3. Il Responsabile della comunicazione verifica annualmente l'efficacia della Policy e propone eventuali aggiornamenti alla luce di nuove normative, delle linee guida AgID, delle evoluzioni delle piattaforme social e delle esigenze della comunità.

4. Eventuali adeguamenti conseguenti a modifiche normative (ad es. nuova versione del codice di comportamento, leggi sulla trasparenza o sull'accessibilità digitale) saranno recepiti con deliberazione della Giunta.

Art. 11 – Riferimenti normativi e bibliografia essenziale

Legge 150/2000 – disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle PA.

D.lgs 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e successive modificazioni.



DPR 62/2013, come modificato dal **DPR 81/2023**, art. 11-bis e 11-ter, che prevede l'adozione di una social media policy e impone ai dipendenti di utilizzare cautela sui propri account personali.

D.lgs 33/2013 (decreto trasparenza) e **L. 241/1990** sull'accesso agli atti amministrativi.

Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e **D.lgs 196/2003** (Codice Privacy).

Direttiva (UE) 2019/882 (European Accessibility Act) e **D.lgs 27 maggio 2022 n. 82** di recepimento.

Linee guida AgID sul design dei servizi digitali, sull'accessibilità dei servizi di consultazione (consultazione pubblica 2025) e sulla media policy/netiquette.

Vademecum "Pubblica Amministrazione e Social Media" (Formez PA, 2011) e linee guida per i siti web della PA.