



SOCIAL MEDIA POLICY

1. Finalità

Il Comune di Santeramo in Colle utilizza i social media per informare, dialogare e coinvolgere cittadini, imprese e associazioni nella vita amministrativa della comunità.

Attraverso questi strumenti l'Ente promuove trasparenza, partecipazione e comunicazione diretta, nel rispetto dei principi di correttezza, imparzialità e legalità.

1-bis. Riferimenti normativi

La presente Social Media Policy è redatta in conformità al quadro normativo nazionale ed europeo in materia di comunicazione pubblica, trasparenza e trattamento dei dati personali, con particolare riferimento a:

- **Legge 7 giugno 2000, n. 150** – *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*;
- **D.Lgs. 165/2001**, art. 54 – *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*;
- **D.Lgs. 33/2013** – *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*;
- **D.Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale)** e successive modifiche;
- **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e **D.Lgs. 196/2003** come modificato dal D.Lgs. 101/2018 – *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- **Linee Guida AgID per la comunicazione digitale e Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione**;
- **Linee guida PA Social** e buone pratiche per la comunicazione istituzionale attraverso i social network.

2. Canali ufficiali

I canali social istituzionali attivi o in fase di attivazione sono:

- **Facebook** – [Comune di Santeramo in Colle](#)
Pubblicazione di notizie, eventi, informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali.
- **Instagram** – Canale istituzionale (*in attivazione*)
Pubblicazione di notizie, eventi, informazioni di servizio e comunicazioni istituzionali.



- **WhatsApp Channel** – Canale istituzionale (*in attivazione*)
Aggiornamenti rapidi, comunicazioni pubbliche e informazioni di interesse generale.

I canali social integrano, ma **non sostituiscono**, i canali ufficiali di comunicazione e di presentazione delle istanze formali, che restano quelli istituzionali (PEC, protocollo, Sito Istituzionale).

Per contattare l'Ente: www.comune.santeramo.ba.it

3. Contenuti e gestione

I contenuti pubblicati (testi, immagini, video, grafiche) sono prodotti o selezionati dall'Ufficio Comunicazione istituzionale del Comune, che cura la pubblicazione e l'aggiornamento delle informazioni.

Le pubblicazioni privilegiano:

- informazioni di servizio e pubblica utilità;
- attività, progetti e iniziative dell'Amministrazione;
- comunicazioni urgenti o emergenziali.

Tutti i contenuti possono essere condivisi liberamente, citando sempre la fonte.

4. Regole di moderazione e comportamento

Gli spazi di commento e interazione sono aperti a tutti, purché si mantenga un linguaggio rispettoso e costruttivo.

Saranno rimossi messaggi che contengano:

- insulti, volgarità o offese personali;
- contenuti discriminatori, razzisti, sessisti o violenti;
- spam, pubblicità, propaganda politica o elettorale;
- violazioni della privacy o diffusione di dati sensibili;
- commenti non attinenti ai temi trattati (off topic).

Gli utenti che reiterano comportamenti scorretti potranno essere **bloccati o segnalati** secondo le regole previste dalle piattaforme.



5. Risposte e tempi di interazione

Il Comune risponde ai commenti e ai messaggi diretti compatibilmente con gli orari di servizio e con la disponibilità delle strutture competenti.

Le richieste formali, gli accessi agli atti e le segnalazioni devono essere inoltrati tramite i canali ufficiali (PEC o URP).

6. Privacy e trattamento dati

I dati personali trattati attraverso i social media sono soggetti alle condizioni d'uso delle piattaforme stesse.

Eventuali dati trasmessi direttamente all'Amministrazione saranno gestiti nel rispetto del **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.

7. Uso dei social da parte del personale comunale

Il personale dell'Ente che gestisce o contribuisce ai contenuti istituzionali è tenuto a:

- utilizzare i canali social esclusivamente per finalità istituzionali;
- mantenere un linguaggio sobrio e rispettoso;
- non pubblicare contenuti non autorizzati o riconducibili a posizioni personali;
- rispettare la riservatezza delle informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.

Nell'uso privato dei propri profili social, i dipendenti devono evitare dichiarazioni o comportamenti che possano ledere l'immagine o il decoro dell'Amministrazione comunale.

8. Gestione esterna e responsabilità dei contenuti

La gestione tecnica o editoriale di alcuni canali social o sezioni web del Comune può essere affidata, in tutto o in parte, a ditte o professionisti esterni, sulla base di appositi **contratti o convenzioni** stipulati nel rispetto del Codice dei contratti pubblici.

Tali soggetti operano **sotto la supervisione dell'Ufficio Comunicazione istituzionale** e nel pieno rispetto della presente Social Media Policy, delle linee guida AgID e delle direttive impartite dall'Ente.

La **responsabilità dei contenuti** pubblicati rimane in ogni caso in capo al Comune di Santeramo in Colle, che esercita attività di indirizzo, coordinamento e controllo.



Comune di
Santeramo in Colle

Città Metropolitana di BARI

1^ SETTORE AFFARI GENERALI

[Servizi Informatici](#)

9. Aggiornamenti

La presente Social Media Policy potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, organizzative o tecnologiche.

La versione aggiornata sarà pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Santeramo in Colle.