



[www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it)

# COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO



[www.borghitalia.it](http://www.borghitalia.it)

## SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI LOVERE

**Approvata con deliberazione della Giunta comunale  
n. 4 del 20/01/2025**



# COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO



[www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it)

[www.borghitalia.it](http://www.borghitalia.it)

## Premesse

Il Comune di Lovere riconosce *internet*, i *social network* e i *new media* quali importanti strumenti per informare sull'attività dell'Amministrazione, comunicare servizi ed eventi e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con la comunità nel rispetto di quanto previsto dalla legge n. 150/2000.

I *social media* integrano ma non sostituiscono il sito istituzionale dell'Ente [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it) e il portale comunale tematico [www.lovereeventi.it](http://www.lovereeventi.it), che rimangono i contenitori ufficiali di documenti e notizie con valenza ufficiale e i canali di informazione previsti dalla normativa vigente.

I contenuti divulgati dall'Ente tramite i *social media* non devono intendersi come alternativi rispetto a quelli previsti dagli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

## Oggetto

La *social media policy* (di seguito SMP) regola la gestione dei profili istituzionali del Comune di Lovere sui *social network*, le modalità di pubblicazione delle informazioni contenute e le regole di gestione dei rapporti con gli utenti che interagiscono con la pagina dell'Ente (*policy* esterna) e le modalità d'uso dei siti di *social networking* istituzionali da parte del personale sia interno all'Ente che di ditte esterne dallo stesso incaricate (*policy* interna).

Nell'affidamento di appalti di servizi inerenti alla gestione dei *social media* dell'Ente, la presente SMP dovrà essere espressamente indicata, nonché accettata dalla società assegnataria del servizio.

La SMP viene comunicata, per l'accettazione, agli affidatari di tali tipologie di servizi attualmente in essere a fronte di affidamenti antecedenti all'approvazione del presente documento.

## Elenco degli *account* ufficiali

Il Comune è ufficialmente presente sui *social media* tramite i profili (pagine, *account*, canali, ecc.) elencati nella pagina "Social media policy" del sito istituzionale [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it).

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune o altro logo più specifico appositamente realizzato e approvato o altra immagine autorizzata dall'Ente, nonché il rimando alla pagina ufficiale del servizio sul portale web comunale di riferimento.

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite *account* falsi (cosiddetti "fake"), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Tutti i contenuti, di qualsiasi formato, pubblicati sulle pagine istituzionali del Comune di Lovere sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 (Creative Commons - Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International - CC BY-NC-SA 4.0), ovvero possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

## Contenuti pubblicati sui profili/pagine *social* del Comune di Lovere

I principali contenuti pubblicati sui profili/pagine *social* attivati dal Comune di Lovere sono riepilogati nella pagina "Social media policy" del sito istituzionale [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it).

## Costi di gestione

Come dai vigenti regolamenti dei *social network* utilizzati dall'Ente, non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e gestione.

Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli *social network* saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.



## **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

### **Gestione delle pagine/profilo *social* comunali e responsabilità**

I soggetti interni ed esterni incaricati della gestione dei *social media* comunali hanno il compito di creare contenuti per le diverse piattaforme *social*, nonché di monitorare, moderare e rispondere ai commenti e ai messaggi ricevuti.

La Giunta comunale, con deliberazione n. 4 del 20/01/2025, ha individuato nel Responsabile del servizio Area Affari Generali dell'Ente l'amministratore delle pagine e dei profili comunali sui *social network* sopra citati. Detto Responsabile, con appositi provvedimenti, individua, abilita ed incarica i gestori delle singole pagine ("*editor*"). Possono essere individuati "*editor*" sia il personale interno all'Ente che i dipendenti e i collaboratori di ditte esterne, previa sottoscrizione dell'atto di incarico a responsabile esterno del trattamento dati. Su indicazione del Sindaco, possono inoltre essere nominati "*editor*" Assessori e/o Consiglieri comunali.

L'Amministratore delle pagine e dei profili *social* comunali e gli "*editor*" sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento, nonché al "Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Lovere" pubblicato nella sezione "Regolamenti" del sito internet [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it).

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i profili *social* non sono di proprietà del Comune; quindi, qualsiasi malfunzionamento non è imputabile a questa Amministrazione.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei *social network* utilizzati dal Comune di Lovere non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi *social network*.

### **Contenuti**

I contenuti della comunicazione attuata dal Comune di Lovere tramite i *social network* hanno nell'interesse pubblico degli argomenti trattati il loro requisito essenziale. Come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, sono in linea con quanto previsto dall'art. 1, comma 5, della legge n. 150/2000.

Se possibile, tutti i contenuti vengono resi disponibili anche in forma pubblica tramite siti *web* accessibili e consultabili senza l'obbligo di registrarsi.

In un comune a vocazione turistica come Lovere, rivestono inoltre particolare interesse per i cosiddetti "*city user*" anche i contenuti riguardanti servizi turistici offerti dalla cittadina, nonché segnalazioni di eventi, manifestazioni, iniziative culturali, sportive, naturalistiche e per il tempo libero. A tal proposito, si precisa che gli eventi organizzati da privati o associazioni possono essere diffusi e rilanciati se patrocinati dall'Ente secondo le modalità previste dal vigente regolamento comunale e se ritenuti di pubblica utilità o di interesse pubblico. Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.

### **Accessibilità**

Ogni piattaforma di *social media* è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. Il Comune di Lovere si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di *social media*, l'uso di funzionalità accessibili. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli *account* ufficiali sui *social media*.



### **Lo stile di comunicazione**

Lo stile di comunicazione deve essere improntato ai seguenti principi:

- adottare uno stile amichevole, pur mantenendo la sobrietà propria di un'istituzione pubblica;
- fornire risposte complete ma circostanziate, rinviando quando possibile ad ulteriori approfondimenti sui siti web istituzionali e agli uffici preposti;
- assumere toni distensivi, mai polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi sull'Ente.

### **Riservatezza e diritto d'autore**

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali, tanto in relazione agli *account* attivi che a quelli di futura attivazione, garantiscono il rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 - GDPR - e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice privacy" e s.m.i.), della disciplina relativa all'accesso agli atti e alla trasparenza (Legge n. 241/90, D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.) nonché in materia di segreto d'ufficio.

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prendono visione delle *privacy policy* delle diverse piattaforme, che restano le uniche a detenere il trattamento dei dati personali degli utenti.

La pubblicazione di informazioni personali, come definite dall'articolo 4, n. 1 del RGPD deve essere sempre preceduta da una puntuale verifica circa la sussistenza di un'ideale base giuridica per il trattamento, ai sensi degli articoli 6, 9 e 10 del RGPD e l'esposizione di adeguate informazioni (c.d. informativa *privacy*) ai sensi degli articoli 13 e 14 del RGPD. Nel caso di pubblicazione di foto o video, il responsabile dei contenuti verifica la necessità di acquisire il consenso dell'interessato e, in caso di minori di età o soggetti incapaci, dei relativi rappresentanti legali. Se le immagini riprendono persone fisiche non riconoscibili, la pubblicazione può essere effettuata senza la necessità di porre in essere adempimenti *privacy* poiché non sono presenti dati personali.

I responsabili dei contenuti dei profili istituzionali prestano particolare attenzione alla paternità dei contenuti pubblicati sugli *account* o pagine istituzionali sui diversi canali di comunicazione *social*. Acquisiscono inoltre le autorizzazioni necessarie per l'utilizzo di immagini, video e altri contenuti di terze parti, nel rispetto del diritto d'autore, astenendosi in ogni caso dal pubblicare contenuti che possano arrecare danno all'immagine o alla sicurezza dell'Ente o dei suoi dipendenti.

Viene garantito il rispetto della disciplina sull'utilizzo dell'immagine della persona fisica, tutelata, oltre che dal RGPD, dall'articolo 10 del Codice Civile nonché dagli articoli 96 e 97 della legge 22 aprile 1941, n. 633 in materia di diritto d'autore.

### **Modalità d'uso privato**

Il personale interno che gestisce i *social media* del Comune di Lovere deve attenersi, sia nei confronti dell'Amministrazione che degli utenti, alle norme di comportamento dei dipendenti pubblici.

Nel caso in cui il personale interno acceda ai *social network* in modalità d'uso privato, ovvero con un *account* personale per i propri interessi, deve tener conto di quanto indicato a pag. 31 delle "Linee Guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e social media": "(...) *va considerato che la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto*". Per tale motivo, fermo quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e s.m.i. (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici), il personale dovrà considerare lo spazio virtuale dei *social network* come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione. Il



dipendente dovrà quindi comportarsi correttamente in modo da non ledere l'immagine di sé come dipendente pubblico né l'immagine dell'Amministrazione.

Nell'utilizzo privato di *social network*, il dipendente deve curare che le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone non siano in alcun modo attribuibili direttamente al Comune di Lovere.

Ferme restando eventuali responsabilità penali, nell'accertamento disciplinare di condotte potenzialmente lesive della reputazione dell'Amministrazione, si tiene conto dei criteri di valutazione della gravità del fatto e di determinazione delle sanzioni contenuti nella disciplina legale e contrattuale di riferimento, in aderenza ai principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

Il mancato rispetto delle regole e dei divieti sopra indicati da parte di collaboratori e/o dipendenti di ditte esterne incaricate dall'Ente costituisce violazione degli obblighi contrattuali

## **SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

### **Regole di utilizzo, comportamento e responsabilità dell'utenza**

Il Comune di Lovere si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social network* chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso commenti e messaggi - il rispetto delle seguenti regole:

1. a tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui;
2. nei *social network* ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
3. i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la *privacy* delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
4. l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali o per inoltrare segnalazioni e reclami per i quali è possibile utilizzare le modalità riportate sul sito [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it);
5. ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: si chiede a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato;
6. non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, *spam* o promozione di interessi privati o di attività illegali;
7. non saranno ammessi contenuti che:
  - violino il diritto d'autore;
  - utilizzino marchi registrati in modo non autorizzato;
  - presentino illeciti o incitino a compiere attività illecite;
  - mirino a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
  - provenienti da soggetti che non s'identifichino con nome e cognome ma con *nickname* anonimi o di fantasia;
8. non saranno altresì ammessi contenuti:
  - allarmistici o di tipo ripetitivo (cosiddette "catene di Sant'Antonio", utilizzate comunemente dagli *spammer* per raccogliere contatti);
  - di tipo politico o propagandistico;
  - pornografici o pedopornografici o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;



# COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO



[www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it)

[www.borghitalia.it](http://www.borghitalia.it)

- *off topic*, ossia non attinenti al contesto (*post, tweet, immagini...*) in cui sono inseriti.

Il Comune di Lovere si impegna a rimuovere gli *emoji* - icone di piccole dimensioni che forniscono una rappresentazione immediata di un'emozione, un simbolo o uno stato d'animo della persona - che incitano all'odio, alla violenza, al razzismo o che comunque risultino offensive, anche in considerazione al contesto e alla tipologia di messaggio che si intende veicolare o che risulti percepito.

L'Amministratore delle pagine e dei profili *social* comunali potrà rifiutarsi di inserire o rimuovere ogni materiale ritenuto in violazione delle precedenti norme utilizzando la modalità di moderazione più idonea.

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Lovere con messaggi privati o funzionali simili attraverso i *social* comunali, tali dati saranno trattati dall'Amministratore delle pagine nel rispetto della normativa vigente. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi *e-mail*, numeri di telefono, indirizzi, ecc.) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Se un utente pubblica, sui *social* comunali dati personali propri o di terzi, o altre forme di violazione della *privacy*, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.

Il Comune di Lovere si riserva il diritto di adottare misure appropriate e graduali nei confronti di coloro che violano ripetutamente la SMP o altre norme di legge. Tali misure possono includere il blocco o il *ban* - temporaneo o permanente - dell'utente, nonché la segnalazione alle autorità competenti e, in casi particolarmente gravi, alle forze dell'ordine.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio dei *network* e può essere utilizzato dalle società proprietarie degli stessi come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni, si consultino i rispettivi termini del servizio.

Ciascun utente è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie, dei video e dei materiali caricati, nonché delle conseguenze giuridiche, civili e penali di dichiarazioni e comportamenti non conformi alla legge.

Commenti e *post* degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

## **Orari, risposte e moderazione**

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio dell'ufficio responsabile (pubblicati sul sito [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it)).

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Ogni richiesta di informazione e segnalazione pervenuta dagli utenti tramite i *social* viene valutata dal gestore operativo della pagina/profilo e trasmessa agli uffici competenti se necessario o, se opportuno e possibile, gestita direttamente. Se la piattaforma di *social media* non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo o suo delegato informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici cui rivolgersi.

Si ricorda che gli *account* sui *social media* non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami, per la gestione dei quali esistono i servizi pubblicati sul sito [www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it).

Si invita a contattare il 112 - Numero di emergenza Unico Europeo - per richiedere urgentemente un intervento delle Forze di Polizia, dei Vigili del Fuoco e dell'assistenza sanitaria.



# COMUNE DI LOVERE

PROVINCIA DI BERGAMO



[www.comune.lovere.bg.it](http://www.comune.lovere.bg.it)

[www.borghitalia.it](http://www.borghitalia.it)

## Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le *policy* in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. Tutti i dati personali (comuni, particolari o giudiziari) inseriti in commenti o *post* pubblici all'interno dei canali sui *social media* dell'Ente potranno essere rimossi nel caso in cui siano contrari alle regole contenute nella presente SMP. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali, la pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri *account* ufficiali, saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e delle *policy* del Comune di Lovere.

## Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere comunicati all'Ufficio Segreteria del Comune di Lovere - via G. Marconi n. 19 - 24065 Lovere (Bg) | tel. 035-983623 - int. 2 | e-mail: [uff.segreteria@comune.lovere.bg.it](mailto:uff.segreteria@comune.lovere.bg.it)