



# **REGOLAMENTO COMUNALE**

## **USO DEI CANALI SOCIAL MEDIA**

Approvato con Deliberazione del Consiglio comunale n. 20 del 13.06.2026

## Sommario

Art. 1 - Finalità e ambito di applicazione

Art. 2 - Principi

Art. 3 - Definizioni

Art. 4 - Profili Istituzionali

Art. 5 - Ruoli e responsabilità

Art. 6 - Linee guida per la pubblicazione di contenuti

Art. 7 - Comportamenti vietati

Art. 8 - Gestione della reputazione

Art. 9 - Uso personale dei social media da parte dei dipendenti

Art. 10 - Sicurezza e Privacy

Art. 11 - Gestione delle crisi e commenti negativi

Art. 12 - Sanzioni disciplinari

Art. 13 - Disposizioni finali

## ARTICOLO 1 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE

---

Il presente Regolamento ("Social Media Policy") disciplina l'utilizzo dei canali social media, blog, forum e altre piattaforme di comunicazione digitale da parte dei dipendenti e collaboratori del Comune di Rhêmes-Saint-Georges.

Le norme qui contenute hanno lo scopo di:

- proteggere l'immagine, la reputazione e il patrimonio intellettuale dell'Ente.
- garantire una comunicazione coerente, trasparente e professionale verso l'esterno.
- prevenire rischi legali e di sicurezza informatica.

Il presente Regolamento si applica a tutti i dipendenti, dirigenti, Amministratori comunali, consulenti e collaboratori esterni che utilizzano i canali social media ufficiali dell'Ente o che, attraverso i propri account personali, fanno riferimento diretto o indiretto all'attività lavorativa.

## ARTICOLO 2 - PRINCIPI

---

Il Comune riconosce il web e i new media tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione previsti dall'art. 1, comma 5 della L. n. 150/2000 e per l'analisi del sentiment, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi. I profili istituzionali aperti sui social network dal Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

## ARTICOLO 3 - DEFINIZIONI

---

Ai fini del presente Regolamento si intende per:

- **Titolare del trattamento:** il soggetto (in questo caso il Comune) che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali.
- **Dati personali:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (art. 4 GDPR).
- **Informazioni Riservate:** dati sensibili, strategie commerciali, informazioni sui clienti, proprietà intellettuale e qualsiasi altra informazione non di pubblico dominio.
- **Trattamento dei dati:** qualsiasi operazione compiuta sui dati personali, inclusa la raccolta, conservazione, utilizzo, comunicazione e cancellazione.
- **Persone autorizzate al trattamento:** dipendenti o collaboratori interni che operano sotto l'autorità del Titolare.

- **Social Media:** qualsiasi piattaforma digitale utilizzata dal Comune per la comunicazione pubblica (es. WhatsApp istituzionale, Telegram, Facebook, Twitter/X, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn, ecc.).
- **Canali Ufficiali:** account, pagine o profili registrati a nome dell'Ente e gestiti da personale autorizzato per scopi istituzionali o commerciali.
- **Account Personali:** profili social creati e gestiti dai dipendenti a titolo privato, non associati formalmente all'Ente.
- **WhatsApp istituzionale:** canale ufficiale del Comune per l'invio di informazioni ai cittadini in modalità broadcast o gruppo chiuso.

## ARTICOLO 4 – PROFILI ISTITUZIONALI

---

Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati sia quanto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il rimando alla pagina web ufficiale del Comune.

I profili istituzionali non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni oppure reclami. Per tali attività è necessario utilizzare gli strumenti appositi messi a disposizione dell'utenza la mail istituzionale dell'Ente [info@comune.rhemes-st-georges.ao.it](mailto:info@comune.rhemes-st-georges.ao.it).

Alla data di approvazione di questo Regolamento, l'unico profilo social del Comune è il seguente:

- **WhatsApp istituzionale.**

## ARTICOLO 5 - RUOLI E RESPONSABILITÀ

---

- **Team Social Media/Marketing.** La gestione dei canali ufficiali può essere affidata esclusivamente a specifiche figure designate ("Social Media Manager") che sono responsabili della pianificazione editoriale, della pubblicazione dei contenuti e della moderazione.
- **Dipendenti Autorizzati.** Solo i dipendenti espressamente autorizzati possono pubblicare contenuti a nome dell'Ente. L'autorizzazione deve essere concessa per iscritto dal Sindaco. Gli Amministratori sono autorizzati a pubblicare contenuti a nome dell'Ente.
- **Responsabilità Individuale.** Ogni dipendente è personalmente responsabile dei contenuti che pubblica online, sia sui canali aziendali (se autorizzato) che sui propri account personali, qualora tali contenuti possano riflettersi sull'immagine dell'Ente.

## ARTICOLO 6 - LINEE GUIDA PER LA PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI

---

Nella gestione dei canali ufficiali, i dipendenti autorizzati devono attenersi ai seguenti principi:

1. **Accuratezza e Veridicità:** Verificare sempre la correttezza delle informazioni prima della

pubblicazione. È vietato diffondere notizie false o fuorvianti.

2. **Tono di Voce:** Utilizzare un linguaggio professionale, cortese e rispettoso, istituzionale. Evitare toni polemici, sarcastici o offensivi.
3. **Rispetto del Copyright:** Utilizzare solo immagini, video e testi di cui il Comune detiene i diritti o per i quali ha ottenuto regolare licenza d'uso.
4. **Trasparenza:** Qualora richiesto, dichiarare sempre la propria identità e il proprio ruolo all'interno dell'Ente.

## ARTICOLO 7 - COMPORTAMENTI VIETATI

---

È fatto espresso divieto a tutti i destinatari del presente Regolamento di:

- Pubblicare o diffondere informazioni riservate, segreti professionali, dati finanziari non pubblici o informazioni relative a utenti e fornitori senza esplicita autorizzazione.
- Utilizzare i canali social istituzionali per scopi personali.
- Pubblicare contenuti discriminatori, diffamatori, osceni, minacciosi, o che incitino all'odio razziale, politico o religioso.
- Esprimere opinioni personali presentandole come posizioni ufficiali dell'Ente.
- Pubblicare foto o video che ritraggono colleghi, utenti o ambienti di lavoro interni senza il preventivo consenso degli interessati e dell'Ente.

## ARTICOLO 8 - GESTIONE DELLA REPUTAZIONE

---

La reputazione dell'Ente è un bene primario. I dipendenti devono astenersi da comportamenti online che possano danneggiarne l'immagine.

In caso di discussioni online riguardanti il Comune, i dipendenti non autorizzati a parlare a nome dell'Ente devono astenersi dall'intervenire pubblicamente per difendere l'Ente o ingaggiare discussioni polemiche.

## ARTICOLO 9 - USO PERSONALE DEI SOCIAL MEDIA DA PARTE DEI DIPENDENTI

---

Il Comune rispetta il diritto dei dipendenti all'uso dei social media nella propria vita privata. Tuttavia, quando l'attività sui social media può essere collegata all'Ente (es. indicando il datore di lavoro nel profilo LinkedIn o Facebook), si applicano le seguenti regole:

1. **Disclaimer:** Se si pubblicano contenuti inerenti alle attività dell'Ente, è consigliabile inserire una dicitura del tipo: *"Le opinioni espresse sono personali e non riflettono necessariamente quelle del Comune di Rhêmes-Saint-Georges"*.
2. **Lealtà:** Non è consentito denigrare pubblicamente l'Ente, i suoi prodotti, i colleghi, i cittadini.
3. **Orario di Lavoro:** L'utilizzo dei social media personali durante l'orario di lavoro deve essere limitato

alle pause e non deve in alcun modo interferire con la produttività lavorativa, salvo diverse disposizioni contrattuali o specifiche esigenze di servizio.

## ARTICOLO 10 - SICUREZZA E PRIVACY

---

Per garantire la sicurezza degli asset digitali:

- Le password degli account social ufficiali devono essere complesse, modificate periodicamente e note solo al personale autorizzato.
- È obbligatorio attivare l'autenticazione a due fattori (2FA) ove disponibile.
- È vietato utilizzare le credenziali istituzionali (email istituzionale) per registrarsi a siti o servizi social non inerenti all'attività lavorativa.
- È vietato scaricare file o cliccare su link sospetti provenienti da messaggistica social (rischio phishing/malware).

## ARTICOLO 11 - GESTIONE DELLE CRISI E COMMENTI NEGATIVI

---

In caso di commenti negativi, critiche pubbliche o potenziali crisi reputazionali ("shitstorm") sui canali aziendali:

1. **Non rispondere impulsivamente.** La risposta deve essere ponderata e concordata con i responsabili della comunicazione.
2. **Segnalazione immediata.** Chiunque rilevi la criticità deve informare immediatamente il Rappresentante dell'Ente.
3. **Protocollo di risposta.** Le risposte devono mantenere sempre un tono professionale e orientato alla risoluzione del problema.

## ARTICOLO 12 - SANZIONI DISCIPLINARI

---

La violazione delle disposizioni contenute nel presente Regolamento potrà comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari, graduate in base alla gravità dell'infrazione e all'eventuale danno arrecato all'Ente.

Le sanzioni saranno applicate nel rispetto delle procedure previste dallo Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970), dal Codice Civile e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) applicato. Nei casi più gravi, la violazione potrà comportare il licenziamento e/o azioni legali per il risarcimento del danno.

## ARTICOLO 13 - DISPOSIZIONI FINALI

---

Il presente Regolamento entra in vigore a partire dalla data di pubblicazione e diffusione interna. L'Ente si riserva il diritto di modificare o aggiornare il documento in qualsiasi momento, dandone tempestiva comunicazione ai dipendenti.