

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE TRIENNIO 2026 – 2028

DISCIPLINARE SOCIAL MEDIA POLICY DELLA PROVINCIA DI AREZZO

PARTE PRIMA SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 1. Adesione alle *Social Media Policy* della Provincia di Arezzo

1. Gli utenti che entrano in contatto con le pagine istituzionali della Provincia di Arezzo intervenendo o partecipando in qualsiasi modo, aderiscono automaticamente alle regole imposte da questa *Policy* e alle condizioni generali delle piattaforme stesse.

Art. 2. Oggetto

1. Le *Social Media Policy* della Provincia di Arezzo 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 la pagina istituzionale dell'Ente.

Art. 3. Finalità e Principi generali

1. La Provincia di Arezzo utilizza le pagine istituzionali in coerenza con le funzioni e gli obiettivi dell'Ente descritti nello Statuto e nel Regolamento per le attività di informazione e comunicazione – funzionamento dell'ufficio per le relazioni con il pubblico.
2. Lo scopo è comunicare ed interagire con i cittadini, al fine di massimizzare la divulgazione delle informazioni di pubblico interesse, facilitare l'accesso ai servizi, favorire il dialogo e la partecipazione, nonché promuovere il territorio e l'immagine della Provincia di Arezzo.
3. Le pagine istituzionali della Provincia di Arezzo (denominate: "Provincia di Arezzo") hanno lo stemma ufficiale della Provincia come foto del profilo. Tutte le altre pagine e gruppi, già esistenti, che fanno riferimento alla Provincia di Arezzo nel nome e nell'immagine, si precisa che sono aperte spontaneamente da cittadini e non sono gestite da questo Ente. L'Amministrazione non si assume la responsabilità della veridicità e della correttezza delle informazioni e dei contenuti pubblicati su tali canali.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Art. 4. Contenuti

1. Sulle pagine della Provincia di Arezzo sono pubblicati contenuti allo scopo di diffondere informazioni su iniziative, servizi e attività, attraverso la pubblicazione di testi, fotografie e video, anche in coordinamento e condivisione con le altre pagine istituzionali tematiche.
2. Le pubblicazioni, a titolo esemplificativo, 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.
3. L'Ufficio di *Staff* si riserva di dare visibilità a iniziative organizzate da terzi di interesse per il pubblico del territorio, in particolar modo, se tali iniziative sono realizzate con il patrocinio della Provincia di Arezzo.
4. Nel caso in cui siano condivisi contenuti di pubblico interesse e utilità realizzati da terzi, pur verificandone l'attendibilità e la precisione, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.
5. La Provincia non pubblica, non promuove e non condivide e si riserva la libertà di poter rimuovere:
 - a) contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
 - b) contenuti di propaganda politica, sindacale o religiosa. Specificando che rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare o criticare una parte politica, sindacale o religiosa;
 - c) contenuti pubblicitari o a scopo di lucro, a tal proposito si specifica che le pubblicazioni sulla pagina non rappresentano, in alcun modo, forme di pubblicità prescritte dalla legge;
 - d) informazioni riservate o protette dal diritto alla riservatezza ad esempio la corrispondenza interna;
 - e) informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
 - f) informazioni personali o categorie particolari di dati personali.
6. Tutti i contenuti, di qualsiasi formato, pubblicati sulle pagine istituzionali della Provincia di Arezzo sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode.en>) ovvero possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.
7. I contenuti diffusi attraverso la pagina non sono esaustivi degli obblighi di pubblicazione sul portale istituzionale, a cui si rinvia per la pubblicità legale degli atti e per la trasparenza.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Art. 5. Regole di moderazione e gestione

1. Le pagine istituzionali della Provincia di Arezzo sono moderate e gestite negli orari di servizio, come indicato all'art.8 del presente documento, dal personale addetto che è l'unico titolato alla pubblicazione dei post.
2. Tutti gli utenti possono interagire con le pagine attraverso commenti, messaggi privati, manifestare il proprio gradimento attraverso il pulsante “Mi piace” e condividerne i contenuti pubblicati dall'Ente su altre pagine o altre piattaforme.
3. 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, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
4. 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 della Provincia di Arezzo, contrari alle regole generali di decoro delle Piattaforme e che, eventuali utenti, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
5. I commenti e contenuti inseriti dagli utenti sotto i post pubblicati nelle pagine istituzionali oppure sotto a quelli condivisi altrove, raffigurano l'opinione personale dei cittadini singoli o associati e non rappresentano l'opinione della Provincia di Arezzo. Per tale motivazione, l'amministrazione non si ritiene responsabile dell'attendibilità, veridicità e correttezza di ciò che viene scritto e pubblicato da terzi, i quali, sono consapevoli di essere personalmente responsabili dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche delle dichiarazioni e dei comportamenti illeciti.
6. Nei casi più gravi di violazione delle regole condivise in questo documento, delle regole condivise dalle Piattaforme e dalle regolamentazioni legislative, i commenti verranno eliminati, non appena possibile in relazione all'orario di servizio di cui all'art. 8 del presente documento, senza darne evidenza pubblica. I giudizi di rimozione dei post e dei commenti sono insindacabili.
7. Sono consentite, con moderazione anche le *emoji* quali icone di piccole dimensioni che forniscono una rappresentazione immediata di un'emozione, un simbolo o uno stato d'animo della persona. Saranno cancellate nel più breve tempo possibile quelle 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.
8. In caso di violazioni ripetute, gli utenti responsabili di violazioni o mancato rispetto delle regole di qualsiasi natura sopra indicata, potranno essere bloccati e nei casi più gravi verranno segnalati agli amministratori delle Piattaforme e, se ritenuto opportuno, all'Autorità giudiziaria competente.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

Art. 6. Regole di utilizzo e di comportamento

1. Tra gli obiettivi citati negli articoli precedenti si sottolinea la volontà di questa Amministrazione di creare uno spazio aperto al dialogo con il cittadino, entro il quale gli utenti siano liberi di esporre le proprie opinioni, utilizzando un linguaggio consono e rispettoso verso terzi e verso l'amministrazione stessa.
2. Al fine di garantire la libertà e il rispetto all'interno dello spazio di dialogo e creare un ambiente il più possibile accessibile ed accogliente, la Provincia di Arezzo chiede agli utenti di rispettare le seguenti regole durante l'interazione con le pagine istituzionali:
 - a) esprimere la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
 - b) riportare fatti verificabili e veritieri;
 - c) evitare riferimenti a fatti o informazioni che ledano la riservatezza delle persone o contengano dati personali;
 - d) non utilizzare un linguaggio aggressivo e un atteggiamento violento: non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, messaggi gratuitamente polemici, in particolare quando ripetuti con lo scopo di disturbare o provocare (cd. *trolling*¹ o *flame*²);
 - e) non utilizzare i commenti per affrontare questioni personali, l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale;
 - f) non utilizzare contenuti che violino il diritto d'autore e la proprietà intellettuale altrui;
 - g) non utilizzare immagini o contenuti che rimandino a partiti o movimenti politici, religiosi o aggregazioni sindacali;
 - h) non utilizzare un linguaggio contrario alle regole di *netiquette* (buona educazione sul web).
3. Per meglio specificare, è vietato pubblicare commenti, link o materiale audio/foto/video riconducibili a:
 - a) evidente propaganda politica e/o sindacale e/o religiosa o discriminatoria;
 - b) messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o con finalità di lucro;
 - c) un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso e blasfemo;
 - d) contenuti illegali o che promuovono e/o sostengono attività illegali;
 - e) contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale, offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
 - f) contenuti discriminatori per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;

¹ *trollare, ovvero inviare messaggi con contenuti senza senso.*

² *un messaggio deliberatamente ostile e opprimente, inviato da un utente della comunità verso un altro individuo specifico.*

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

- g) commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
 - h) dati o informazioni sensibili, dati o informazioni personali che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
 - i) contenuto osceno, pornografico o pedo-pornografico o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
 - j) *virus, spyware, worms, trojans e malware* in genere;
 - k) violazione del *copyright* o uso improprio di un marchio registrato;
 - l) contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite.
4. In ogni caso, saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio/foto/video che fanno in qualsiasi modo riferimento agli argomenti sopra citati e, se ritenuto opportuno, verranno segnalati all'Autorità giudiziaria competente.
 5. Si precisa che, oltre al rispetto delle regole descritte in queste *Policy*, si chiede agli utenti di osservare un comportamento civile, rispettando le regole di comune convivenza, buona educazione e buon senso, ottemperando, anche, alle *Policy* delle piattaforme.
 6. L'eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell'Amministrazione, la denuncia dell'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. In tale ipotesi, la Provincia di Arezzo si riserva di agire giudizialmente nei confronti dell'autore dell'illecito per la richiesta dei danni prodotti all'immagine istituzionale.
 7. È indispensabile ed opportuno che gli utenti dei social media proteggano il proprio profilo personale seguendo le linee guida a cura delle piattaforme; la Provincia di Arezzo non sarà, in nessun caso, responsabile di furti di identità o abusi vari.

Art. 7. Risposte a richieste di informazioni

1. Ogni richiesta viene monitorata dal personale addetto. L'obiettivo è di dare riscontro al maggior numero possibile di richieste di informazioni, eventualmente con l'ausilio degli uffici competenti, per individuare la risposta più pertinente e completa. I tempi di risposta devono considerarsi variabili a seconda degli impegni lavorativi, della mole di richieste pervenute al momento e della compatibilità con gli orari di servizio. Nel caso in cui i canali social istituzionali non siano lo strumento più adeguato a soddisfare le richieste, si provvederà ad informare sulle corrette modalità da seguire.
2. Le pagine istituzionali *non* sono gli strumenti corretti per la raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.
3. Per questo tipo di richieste si invitano gli utenti ad utilizzare i canali appropriati, in particolar modo, in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi al *Numero Unico Europeo* (NUE) 112, attivo

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

24 ore su 24 e gratuito da rete fissa o mobile, anche quando il telefono non ha sim, è bloccato o non si ha credito telefonico.

4. Le pagine social istituzionali della Provincia di Arezzo non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti e di accesso civico (semplice o generalizzato). Per tali istanze è necessario servirsi dell'apposita modulistica e seguire l'iter procedimentale previsto per legge, inviando le richieste ai contatti istituzionali predisposti.

Art. 8. Orario di servizio

1. Il presidio e la gestione degli *account* istituzionali sono garantiti dal lunedì al venerdì all'interno dell'orario di servizio dell'ufficio, specificatamente nella fascia oraria dalle 8:30 alle 12:30 ed il martedì ed il giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30.
2. Il personale incaricato della gestione delle pagine si impegna a leggere i messaggi e fornire le risposte nel più breve tempo possibile, tenuto conto delle fasce orarie precisate.

Art. 9. Protezione dei dati personali

1. Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle pagine e dei canali istituzionali è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.
2. La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nelle pagine Istituzionali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "*Privacy Policy*".
3. Il regolamento (UE) 2016/679 è direttamente applicabile in Italia e negli altri negli ordinamenti europei. In ottemperanza a tali disposizioni la Provincia di Arezzo ha adottato il Regolamento per l'attuazione del regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione dei dati delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ed ha provveduto alla designazione del Responsabile per la Protezione dei Dati (RPD) (per i dati specifici si rimanda alla sezione del sito istituzionale).
4. Se un utente trasmette dati personali alla Provincia di Arezzo con messaggi privati o funzioni simili attraverso le piattaforme di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'*account* e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente. I messaggi contenenti dati personali (indirizzi *e-mail*, numeri di telefono, indirizzi, etc.) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Se un utente pubblica, sugli account ufficiali dell'Ente, dati personali o sensibili propri o di terzi, o altre forme di violazione della riservatezza, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso, come indicato nel precedente articolo 5.

PARTE SECONDA

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 10. Social Media Policy interna

1. La *Social Media Policy* interna stabilisce le linee guida che regolano le interazioni tra l'ente e i suoi dipendenti su internet e sui social network. Essa ha la finalità di illustrare i comportamenti che il dipendente deve adottare nell'ambito dell'utilizzo privato e di rappresentanza degli strumenti di comunicazione.

Art. 11. Ambito di applicazione

1. La *Social Media Policy* interna si applica ai soggetti indicati nell'art. 1 del *Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Arezzo* ed in particolare si applica a tutti coloro che hanno un rapporto di lavoro subordinato con questa Provincia e per quanto compatibile, ai dipendenti degli enti partecipati dalla Provincia.

Art. 12. Utilizzo in rappresentanza dell'Ente

1. In linea con quanto già stabilito dalle normative e in particolare dai contratti collettivi nazionali del comparto delle Funzioni locali, le violazioni del Codice di comportamento, anche nell'ambito dell'utilizzo dei social media, hanno una ricaduta disciplinare e la determinazione delle relative sanzioni tengono conto dei principi di gradualità e proporzionalità come stabilito al comma 1 dell'art. 71 del Contratto collettivo nazionale di lavoro del 16 novembre 2022, come, peraltro, ribadito dal Decreto del Presidente della Repubblica 13 giugno 2023, n. 81.
2. Il dipendente, come previsto dall'art. 14, comma 18 del *Codice di comportamento dei dipendenti della Provincia di Arezzo* risponde, in proporzione al proprio livello gerarchico e di responsabilità, del contenuto dei messaggi trasmessi attraverso i canali digitali. Inoltre, nell'utilizzo degli account istituzionali dell'Ente, il dipendente ha cura di:
 - a) non utilizzare i profili istituzionali per fini diversi da quelli previsti, nelle ipotesi in cui questo rischi di compromettere la sicurezza e/o la reputazione dell'Ente;

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

- b) evitare di utilizzare la propria casella di posta elettronica istituzionale per fini personali. Altresì non è consentito l'utilizzo della e-mail personale per comunicazioni istituzionali, salvo casi di forza maggiore;
- c) non inviare messaggi di posta elettronica, all'interno o all'esterno dell'Ente, dal contenuto oltraggioso, discriminatorio o che possano costituire fonte di responsabilità per la medesima Amministrazione;
- d) uniformare le modalità di firma dei messaggi di posta elettronica di servizio, in modo da consentire la propria identificazione, indicando i propri recapiti istituzionali;
- e) utilizzare gli strumenti informatici forniti dall'Ente per l'espletamento dei compiti connessi al rapporto di lavoro, fatte salve le incombenze personali che non comportino l'allontanamento dalla sede di servizio;
- f) evitare toni offensivi, diffamatori e osceni o comunque lesivi della dignità altrui.

Art. 13. Utilizzo privato.

1. Il dipendente, nell'utilizzo dei propri account di social media, ha cura di:
 - a) non ledere il prestigio e l'immagine dell'amministrazione nell'espressione delle proprie opinioni, attraverso la condivisione di contenuti multimediali (testi, immagini, video, emoji, gif, etc.);
 - b) verificare che le opinioni espresse, proprie o di terzi, non siano in alcun modo attribuibili all'amministrazione di appartenenza o possano, in alcun modo, lederne il prestigio o l'immagine;
 - c) astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine dell'amministrazione di appartenenza o della Pubblica Amministrazione in generale;
 - d) non trattare pubblicamente, attraverso post, tweet, messaggi di testo o vocali, video, immagini, anche se indirettamente, comunicazioni attinenti al proprio ufficio;
 - e) non divulgare, per ragioni non inerenti al rapporto di lavoro, i documenti e le informazioni di cui abbia disponibilità.
2. L'Ente si riserva l'opportunità di esperire i controlli necessari sulla base delle segnalazioni pervenute in relazione alla violazione della presente *Social Media Policy*.

PROVINCIA DI AREZZO

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

TRIENNIO 2026 – 2028

PARTE TERZA

USO DI STRUMENTI DI AI

Art. 14. Uso dell'Intelligenza artificiale nei contenuti di comunicazione.

1. Gli strumenti di Intelligenza Artificiale generativa (AI), come *ChatGPT* o *DALL·E*, possono rappresentare un valido supporto per creare contenuti, sviluppare idee e velocizzare alcuni processi.
2. Tali strumenti devono essere utilizzati con consapevolezza, nel rispetto della legalità, dell'etica, dell'accuratezza e dell'identità dell'Amministrazione provinciale.
3. Gli strumenti di Intelligenza Artificiale generativa sono utilizzati per sintetizzare argomenti complessi o stimolare idee creative. Ogni dipendente dell'Ente, che fa utilizzo di tali strumenti non deve mai pubblicare contenuti interamente generati da AI: i testi vanno sempre rivisti, riscritti, adattati, verificati nei fatti e nei riferimenti. Non devono essere pubblicati comunicati, articoli, post o *e-mail* scritti generati da AI, nella loro interezza, senza il necessario controllo del dipendente.
4. È possibile usare strumenti AI per piccoli interventi sulle immagini (es. ridimensionamenti, pulizia sfondi), mantenendo intatto il soggetto e la natura dello scatto.
5. È vietato alterare espressioni, caratteristiche fisiche o etniche, e pubblicare immagini create interamente tramite AI se non a scopo illustrativo e sempre in modo dichiarato. È possibile usare *tool AI* per migliorare l'audio o correggere piccoli elementi visivi nei video.
6. Non è consentito usare strumenti che riproducano voci o immagini di persone.
7. I contenuti (testi, immagini, audio, video) prodotti con il supporto dell'AI devono sempre rispettare le norme sul diritto d'autore. È fondamentale verificare che materiali e output non violino diritti di terzi e siano utilizzabili secondo licenze appropriate.
8. Non sono utilizzabili documenti riservati.
9. L'Ente si riserva l'opportunità di esperire i controlli necessari sulla base delle segnalazioni pervenute in relazione alla violazione della presente *Social Media Policy*.