



SOCIAL MEDIA POLICY

1.	FINALITÀ E CANALI SOCIAL UFFICIALI DELLA PROVINCIA BAT	2
2.	GESTIONE E MODERAZIONE	3
3.	IL COMPORTAMENTO CORRETTO, LA NETIQUETTE	3
4.	RIMOZIONE DEI CONTENUTI	4
5.	CONTENUTI PUBBLICATI DALLA PROVINCIA.....	5
6.	RICHIESTE DI INFORMAZIONI SPECIFICHE E SEGNALAZIONI UFFICIALI	5
7.	RISPOSTE AI MESSAGGI E AI COMMENTI	6
8.	PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	6
9.	DISCLAIMER PUBBLICITÀ SULLE PIATTAFORME	6
10.	RIFERIMENTI NORMATIVI E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	7
11.	UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI.....	7
12.	IL COMPORTAMENTO DA SEGUIRE SUI SOCIAL PER IL DIPENDENTE DI BAT	8
13.	PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI MULTIMEDIALI	8
14.	UTILIZZO DI SOCIAL MEDIA E APP DI MESSAGGISTICA SUL LUOGO DI LAVORO.....	9
15.	AGGIORNAMENTO DELLA POLICY	9
16.	CONTATTI.....	9



La presente Social Media Policy ("Policy") definisce le linee guida per l'utilizzo dei canali Social Media ("Social") da parte della Provincia di Barletta-Andria-Trani (di seguito, anche "Provincia" o "Ente"), sia per quanto riguarda la comunicazione verso l'esterno e l'interazione con gli Utenti (Social Media Policy Esterna), sia per quanto concerne il comportamento atteso da amministratori, dipendenti e collaboratori dell'Ente (Social Media Policy Interna).

La presente Policy si ispira ai principi e agli obiettivi delineati nel **Piano della Comunicazione della Provincia di Barletta-Andria-Trani 2025-2027 (PCP)**, con l'obiettivo di promuovere una comunicazione istituzionale trasparente, efficace, partecipativa e orientata al cittadino, rafforzando la relazione di fiducia e promuovendo la cultura della legalità e del buon governo del territorio.

La Policy è consultabile sul sito web istituzionale della Provincia: <https://www.provincia.bt.it/>

A) SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Tale sezione informa l'Utente sulle modalità di utilizzo dei canali Social della Provincia e sulle regole di comportamento da adottare durante le interazioni.

1. FINALITÀ E CANALI SOCIAL UFFICIALI DELLA PROVINCIA BAT

La Provincia utilizza i Social Media per perseguire le seguenti finalità istituzionali:

- Informare cittadini, imprese e associazioni sulle competenze, le attività, i servizi, i progetti e le iniziative dell'Ente (relative a pianificazione territoriale, ambiente, trasporti, viabilità, edilizia scolastica, rete scolastica, pari opportunità, relazioni istituzionali, ecc.);
- Promuovere la trasparenza dell'azione amministrativa e facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi;
- Favorire il dialogo, l'ascolto, il coinvolgimento e la partecipazione attiva della cittadinanza;
- Raccogliere commenti, suggerimenti e segnalazioni di carattere generale per migliorare la qualità dei servizi;
- Diffondere informazioni di pubblica utilità, allerte di protezione civile e comunicazioni in situazioni di emergenza;
- Promuovere eventi istituzionali, culturali, sportivi organizzati o patrocinati dall'Ente;
- Rafforzare l'identità e l'immagine istituzionale della Provincia.

I **canali Social ufficiali** della Provincia di Barletta-Andria-Trani sono i seguenti:



#	SOCIAL
	Provincia di Barletta-Andria-Trani
	Provincia di Barletta-Andria-Trani
	Provincia di Barletta-Andria-Trani
	Provincia di Barletta-Andria-Trani
	Provincia di Barletta-Andria-Trani

Attenzione: Eventuali altri profili Social o di messaggistica che si presentano come riferiti alla Provincia BAT ma non sono elencati qui, NON sono gestiti dall'Ente o ad esso riconducibili. La Provincia segnalerà eventuali abusi o usi impropri del proprio nome/logo.

I commenti e i post degli utenti sotto i contenuti della Provincia, o che menzionano la Provincia, rappresentano l'opinione dei singoli e **non quella dell'Ente**, che non può essere ritenuto responsabile per contenuti pubblicati da terzi.

2. GESTIONE E MODERAZIONE

I canali Social istituzionali sono gestiti e moderati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della Provincia, dai referenti interni designati e dallo Staff del Presidente.

La moderazione avviene **a posteriori**, ossia dopo la pubblicazione da parte degli utenti, ed è finalizzata a garantire il rispetto delle regole di seguito indicate.

L'attività di gestione e moderazione si svolge di norma durante i giorni feriali, negli orari d'ufficio dell'Ente (Lun-Ven 08:00-14:00, Mar e Gio anche 14:30-17:30). Non è garantita la moderazione o risposta al di fuori di tali orari, nei giorni festivi o durante periodi di chiusura programmata.

3. IL COMPORTAMENTO CORRETTO, LA NETIQUETTE

Invitiamo tutti gli utenti a partecipare alle conversazioni nel rispetto delle seguenti regole:

- **Rispetto ed educazione:** esprimere la propria opinione con educazione, correttezza e rispetto reciproco. Utilizzare un linguaggio appropriato. Non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, toni aggressivi o diffamatori verso altri utenti, l'Ente, i suoi rappresentanti o terzi;



- **Pertinenza (on-topic):** i commenti e i contenuti devono essere pertinenti agli argomenti trattati nei post della Provincia o alle sue competenze istituzionali. Messaggi fuori tema (off-topic) potranno essere rimossi;
- **Argomentazioni e fonti:** chi presenta dati, notizie o opinioni è invitato a fornire argomentazioni fondate e a citare fonti attendibili e verificabili, evitando affermazioni pretestuose o non comprovate;
- **Rispetto della privacy:** non pubblicare dati personali propri o di terzi (es. numeri di telefono, indirizzi e-mail, codici fiscali, dettagli privati). Evitare riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica che ledano la sfera personale altrui. Particolare attenzione va posta alla tutela dei minori;
- **Divieto di pubblicità e spam:** non è ammessa alcuna forma di pubblicità, spamming, promozione di interessi privati, attività commerciali, prodotti, servizi, partiti politici, movimenti o campagne elettorali;
- **Legalità e rispetto dei diritti altrui:** non pubblicare contenuti illeciti, che incitino a compiere attività illegali, che violino il diritto d'autore (copyright) o utilizzino impropriamente marchi registrati;
- **Divieto di discriminazione e odio:** non sono tollerati contenuti discriminatori per ragioni di genere, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, disabilità, condizioni personali o sociali. È vietato incitare all'odio o alla violenza;
- **Responsabilità personale:** ciascun utente è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

L'utilizzo improprio dei profili social dell'amministrazione costituisce, per i dipendenti, violazione del Codice di comportamento e determina, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità, l'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dalle disposizioni di legge e al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro vigente, fatto salvo comunque il diritto della Provincia al risarcimento dei danni eventualmente patiti a causa della condotta del lavoratore.

Il mancato rispetto delle regole e dei divieti sopraindicati costituisce, per i collaboratori esterni, violazione degli obblighi contrattuali.

4. RIMOZIONE DEI CONTENUTI

Lo staff di moderazione rimuoverà o nasconderà, senza preavviso, tutti i commenti, post, messaggi o materiali (testi, immagini, video, link) che violino le regole indicate al punto 3. In particolare, verranno rimossi contenuti:

- Volgari, osceni, offensivi, diffamatori, minacciosi o violenti;
- Discriminatori o che incitano all'odio o alla violenza;
- Illegali o che incitano ad attività illegali;



- Spam o con finalità commerciali/pubblicitarie non autorizzate;
- Contenenti dati personali o sensibili di terzi;
- Non pertinenti all'argomento del post (off-topic);
- Che violino il copyright o altri diritti di terzi;
- Ripetitivi o volti a disturbare la discussione (trolling).

Nei casi di violazioni gravi o reiterate, l'Ente si riserva il diritto di:

- **Bloccare/Bannare** l'utente dai propri canali Social;
- **Segnalare** l'utente ai gestori della piattaforma Social;
- **Segnalare** i fatti alle Autorità competenti (es. Polizia Postale) qualora si ravvisino ipotesi di reato.

5. CONTENUTI PUBBLICATI DALLA PROVINCIA

La Provincia pubblica contenuti relativi alle proprie attività istituzionali, servizi, eventi, avvisi, notizie di pubblica utilità, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità e correttezza.

L'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse pubblicati da terzi (altri enti pubblici, istituzioni, testate giornalistiche, associazioni del territorio), verificandone per quanto possibile l'attendibilità ma senza assumersi responsabilità per eventuali inesattezze o mancati aggiornamenti in essi contenuti.

I contenuti originali prodotti dalla Provincia (testi, foto, video, grafiche) sono di proprietà dell'Ente. **Le specifiche condizioni per il loro riutilizzo sono indicate, ove presenti, direttamente sui canali social o sul sito istituzionale.** In generale, la condivisione e la ripresa dei contenuti per finalità informative, di cronaca, studio o discussione **è incoraggiata, purché venga sempre citata chiaramente la fonte** ("Provincia di Barletta-Andria-Trani" e/o il canale social specifico) e non si alteri il significato originale del contenuto. Per usi che vadano oltre la semplice condivisione o citazione, si consiglia di verificare eventuali condizioni specifiche o contattare l'U.R.P.

6. RICHIESTE DI INFORMAZIONI SPECIFICHE E SEGNALAZIONI UFFICIALI

I canali Social **non sono lo strumento idoneo** per inviare richieste di informazioni su pratiche personali, presentare istanze formali, reclami, segnalazioni ufficiali o richieste di intervento specifiche che richiedano una presa in carico formale da parte degli uffici.

Per queste esigenze, si prega di utilizzare i **canali di contatto ufficiali** della Provincia:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.):**
 - Telefono: 0883 1978998;
 - Email: urp@provincia.bt.it;



- Indirizzo: Via Mucci snc, 76125 Trani (BT);
- Orari sportello fisico:
martedì e giovedì 10:30 – 12:30 e 15:00 – 17:00
- **Posta Elettronica Certificata (PEC):** urp@cert.provincia.bt.it;
- **Sito Web Istituzionale:** www.provincia.bt.it – Sezione URP Online;

7. RISPOSTE AI MESSAGGI E AI COMMENTI

Lo staff si impegna a leggere tutti i commenti e i messaggi ricevuti e a rispondere, ove opportuno, nel più breve tempo possibile, compatibilmente con gli orari di servizio e la complessità della richiesta. Non è tuttavia garantita una risposta a ogni singola interazione.

Le risposte avranno carattere generale e informativo. Per questioni complesse o personali, l'utente sarà invitato a utilizzare i canali ufficiali indicati al punto 6. L'obiettivo è fornire informazioni corrette e indirizzare l'utente verso le risorse più appropriate.

8. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali degli utenti sui canali Social avviene nel rispetto delle policy sulla privacy delle rispettive piattaforme (Facebook, Instagram, YouTube, LinkedIn, WhatsApp, ecc.), che si invita a consultare.

I dati personali (compresi dati particolari/sensibili) inseriti dagli utenti in commenti o post pubblici **potranno essere rimossi** dallo staff di moderazione per tutelare la privacy degli interessati (vedi punto 4).

I dati personali eventualmente forniti dagli utenti tramite messaggi privati diretti ai canali Social della Provincia saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente, esclusivamente per le finalità connesse alla gestione della richiesta. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali da parte della Provincia è disponibile sul sito istituzionale: <https://www.provincia.bt.it/Privacy>.

9. DISCLAIMER PUBBLICITÀ SULLE PIATTAFORME

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nei canali Social della Provincia non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dalle piattaforme Social stesse.

B) SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

La presente sezione definisce le regole di comportamento per il personale della Provincia di Barletta-Andria-Trani (amministratori, dirigenti, dipendenti, collaboratori a



vario titolo) nell'utilizzo dei canali Social istituzionali e nell'interazione con essi, anche tramite account personali.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI E CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presenti disposizioni si applicano a tutto il personale della Provincia BAT, sia quando opera su canali Social per conto dell'Ente, sia quando interagisce a titolo personale su temi attinenti all'attività istituzionale o che possano avere riflessi sull'immagine dell'Ente.

L'utilizzo dei Social Media da parte del personale deve avvenire nel rispetto della normativa vigente e degli atti interni, tra cui:

- Legge 7 giugno 2000, n. 150 ("Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni");
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. ("Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni");
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e s.m.i;
- Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e s.m.i.);
- Codice di Comportamento specifico della Provincia di BAT, approvato con D.P. n. 48 dell'11.07.2024;
- Principi di imparzialità, legalità, integrità, trasparenza, efficacia, efficienza, pari opportunità, responsabilità richiamati nel PCP.

11. UTILIZZO DEGLI ACCOUNT ISTITUZIONALI

Solo il personale espressamente autorizzato (principalmente U.R.P. e figure designate) può pubblicare contenuti e gestire le interazioni sugli account Social ufficiali della Provincia.

Chi opera sugli account istituzionali deve:

- Attenersi alle finalità e alle linee guida definite nel PCP e nella presente Policy;
- Utilizzare un linguaggio chiaro, corretto, istituzionale ma accessibile, rispettoso e imparziale;
- Verificare l'accuratezza e la pertinenza delle informazioni prima della pubblicazione;
- Coordinarsi con gli uffici competenti per i contenuti specifici;



- Gestire le interazioni con gli utenti in modo professionale, costruttivo e tempestivo, nel rispetto delle regole di moderazione definite nella Policy Esterna;
- Non utilizzare gli account istituzionali per esprimere opinioni personali o per finalità diverse da quelle istituzionali.

12. IL COMPORTAMENTO DA SEGUIRE SUI SOCIAL PER IL DIPENDENTE DI BAT

Anche quando utilizza i propri account Social personali, il personale della Provincia è tenuto a un comportamento che non leda l'immagine, la reputazione e la neutralità dell'Ente:

- **Distinzione tra ruolo e persona:** è fondamentale mantenere una chiara distinzione tra opinioni personali e posizioni ufficiali dell'Ente. Se si trattano argomenti relativi al proprio lavoro o alle attività della Provincia, è opportuno precisare che si sta esprimendo un'opinione personale (es. "parlo a titolo personale", "la mia opinione è...");
- **Rispetto e correttezza:** evitare commenti offensivi, discriminatori, diffamatori o polemici nei confronti dell'Ente, dei suoi amministratori, dei colleghi, dei cittadini o di terzi. Mantenere un comportamento rispettoso e professionale anche online;
- **Riservatezza:** non divulgare informazioni riservate, interne, non pubbliche o coperte da segreto d'ufficio di cui si sia venuti a conoscenza per ragioni di lavoro. Prestare attenzione a non condividere inavvertitamente dettagli su pratiche, procedimenti interni o dati sensibili;
- **Immagine istituzionale:** evitare la pubblicazione di contenuti (testi, foto, video) che possano ledere l'immagine, il decoro o l'imparzialità della Provincia;
- **Privacy dei colleghi e dei cittadini:** non pubblicare foto, video o informazioni relative a colleghi o cittadini senza il loro esplicito consenso. Evitare di "taggare" persone senza autorizzazione;
- **Prudenza:** essere consapevoli che i contenuti pubblicati online, anche su profili personali "privati", possono diventare di dominio pubblico e avere conseguenze sulla propria reputazione professionale e su quella dell'Ente.

13. PUBBLICAZIONE DEI CONTENUTI MULTIMEDIALI

La pubblicazione di foto o video che ritraggono persone riconoscibili (dipendenti, amministratori, cittadini) su canali istituzionali o in contesti legati all'attività dell'Ente deve avvenire nel rispetto della normativa sulla privacy e del diritto all'immagine:



- Ottenere il **consenso informato** degli interessati prima della pubblicazione, specificando le finalità e i canali di diffusione, specialmente se le persone sono il soggetto principale della ripresa o facilmente identificabili;
- Prestare **massima attenzione ai minori**: è sempre necessario il consenso esplicito dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale;
- Applicare il principio di **minimizzazione dei dati**: evitare riprese o dettagli che permettano l'identificazione non necessaria di persone, specialmente in contesti sensibili. Se opportuno, adottare accorgimenti tecnici come la sfocatura ("blur") di volti o dettagli identificativi;
- Assicurarsi che i contenuti siano pertinenti alle finalità istituzionali e rispettosi della dignità delle persone ritratte.

14. UTILIZZO DI SOCIAL MEDIA E APP DI MESSAGGISTICA SUL LUOGO DI LAVORO

L'utilizzo dei Social Media e delle app di messaggistica istantanea per fini personali durante l'orario di lavoro deve essere limitato e avvenire nel rispetto delle normative contrattuali e dei regolamenti interni sull'uso degli strumenti informatici e della rete internet aziendale, senza compromettere la produttività lavorativa e la sicurezza informatica dell'Ente. Per quanto non espressamente si fa espresso rinvio al contenuto del Codice di Comportamento Integrativo dei dipendenti della Provincia di Barletta-Andria-Trani, approvato con D.P. n. 48 dell'11.07.2024.

C) DISPOSIZIONI FINALI

15. AGGIORNAMENTO DELLA POLICY

La Provincia di Barletta-Andria-Trani si riserva il diritto di modificare e aggiornare la presente Social Media Policy in qualsiasi momento, per adeguarla all'evoluzione tecnologica, normativa o alle esigenze comunicative dell'Ente. Ogni aggiornamento sarà pubblicato sul sito web istituzionale e entrerà in vigore dalla data di pubblicazione.

16. CONTATTI

Per domande, chiarimenti o segnalazioni relative alla presente Social Media Policy, è possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) della Provincia:

- E-mail: urp@provincia.bt.it;
- Telefono: 0883 1978998.