

Comune di Padova
Settore Gabinetto del Sindaco

Social media policy

Modalità di gestione degli account ufficiali del Comune di Padova sui social media e regole di comportamento per gli utenti

Sommario

Finalità 1
Elenco degli account ufficiali 2
Responsabilità 2
Contenuti 2
Utilizzo dell'intelligenza artificiale nella produzione dei contenuti 2
Accessibilità 3
Regole di comportamento per l'utenza e moderazione 3
Orari, risposte e segnalazioni 5
Altri canali di comunicazione 6
Privacy 6
Documenti e riferimenti normativi 6
Contatti 6

Finalità

Il Comune di Padova utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto, per:

- informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità.

Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Padova è ufficialmente presente nei social media tramite gli account (pagine, profili, ecc.) elencati nella pagina Social media del sito istituzionale

www.comune.padova.it.
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.

Responsabilità

Ogni Settore comunale ha la responsabilità della gestione di ciascun account attivato sui social media in rappresentanza e per conto dell'Ente, e dei contenuti delle comunicazioni diffuse.
Per ogni pagina o profilo ufficiale la, o il, Caposettore di riferimento nomina una persona responsabile e una o più persone referenti per le attività di gestione e pubblicazione.

Contenuti

Ogni Settore comunale persegue le proprie finalità editoriali nella produzione e selezione di contenuti pubblicati attraverso i propri account.

I contenuti provengono dal Comune di Padova, se non indicato diversamente, e vengono pubblicati secondo un processo editoriale che prevede la verifica da parte di una delle persone referenti.

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

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti sulla base delle valutazioni della persona responsabile o di uno dei referenti per ogni profilo o pagina.

Ricordiamo che l'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Padova con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

Utilizzo dell’intelligenza artificiale nella produzione dei contenuti

Il Comune di Padova può utilizzare sistemi di intelligenza artificiale, anche di tipo generativo, come strumenti di supporto alla produzione e alla rielaborazione dei contenuti destinati ai propri account ufficiali sui social media.

Al fine di garantire la massima trasparenza nei confronti dell’utenza, le immagini e i contenuti multimediali interamente generati mediante sistemi di intelligenza artificiale, o nei quali elementi rilevanti della rappresentazione siano stati generati o modificati in modo sostanziale mediante tali sistemi, sono chiaramente identificati.

L'identificazione avviene preferibilmente, quando disponibili, attraverso le funzionalità fornite dalle piattaforme per dichiarare, segnalare o etichettare contenuti generati o modificati mediante intelligenza artificiale.
In alternativa, l'identificazione avviene mediante apposizione sul contenuto di contrassegno grafico o formulazione di testo chiaramente percepibile e riconoscibile.

Non rientrano, di norma, in tale obbligo di identificazione, gli interventi effettuati mediante funzionalità di intelligenza artificiale che svolgano esclusivamente attività di editing tecnico standard e che non modifichino in maniera sostanziale il significato, la rappresentazione o il contenuto dell'immagine o del materiale originario.

I contenuti prodotti o rielaborati mediante sistemi di intelligenza artificiale vengono sempre pubblicati con verifica umana, secondo il processo editoriale previsto.

Accessibilità

Il livello di accessibilità informatica dei social media è una caratteristica del servizio offerto da ogni singola piattaforma e generalmente fuori dal controllo del Comune di Padova; nel momento dell'iscrizione, l'utenza accetta i termini del servizio della specifica piattaforma.

Il Comune di Padova si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma, 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.

In ogni caso, l'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale www.comune.padova.it, come previsto dalla normativa vigente e indicato nella pagina Accessibilità.

Regole di comportamento per l'utenza e moderazione

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma;
- se provenienti dal sito istituzionale www.comune.padova.it, nel rispetto della licenza valida per i contenuti del sito (Creative Commons Attribuzione 4.0 Internazionale), come indicato nella pagina Note legali, quando non indicato diversamente;
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni persona è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.
Il Comune di Padova non può essere ritenuto responsabile del comportamento dell'utenza.
Per maggiori informazioni, consultare i termini di servizio di ogni piattaforma accettati

al momento dell’iscrizione.

Al fine di regolare eventuali comportamenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente, la persona responsabile o i referenti di ciascun account ufficiale possono prevedere e attuare interventi di moderazione.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i seguenti contenuti creati da utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (cosiddetti off topic);
- contenenti 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 (per tali casi si invita a contattare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, o gli uffici di riferimento per materia se già noti, attraverso canali che garantiscano il rispetto della riservatezza, usando i recapiti indicati sul sito istituzionale www.comune.padova.it);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazione di queste condizioni, la persona responsabile o i referenti di ciascun account ufficiale possono utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o effettuare una segnalazione alla piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

Orari, risposte e segnalazioni

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Ogni richiesta di informazione o segnalazione viene valutata e trasmessa agli uffici di riferimento o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.
Se la piattaforma non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, la persona responsabile o i referenti di ciascuna pagina/profilo informano l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria);
- in caso di problemi di competenza della Polizia Locale del Comune di Padova, chiamare telefonicamente la centrale operativa per le emergenze, attiva 24 ore su 24, al numero 049 8205100, oppure utilizzare gli altri recapiti indicati nel sito istituzionale nella pagina Polizia Locale;
- per altri casi utilizzare i recapiti indicati nella pagina Segnalazioni e suggerimenti.

Non vengono prese in carico:

- segnalazioni anonime o presentate con pseudonimi, per le quali non vengano forniti i dati personali neanche dopo apposita richiesta da parte della persona responsabile o i referenti di ciascuna pagina/profilo;
- segnalazioni generiche, non riferite a specifiche situazioni localizzate o a singoli fatti avvenuti;
- segnalazioni per le quali non vengano forniti eventuali chiarimenti o dettagli richiesti per poter procedere.

Si ricorda di non pubblicare in modo visibile (es. nei commenti) dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone. Nel caso sia necessario specificarli al fine di un'efficace gestione della segnalazione, si invita a usare le funzioni di invio diretto (es. messaggi privati) oppure i canali indicati nella pagina "Segnalazioni e suggerimenti".

Altri canali di comunicazione

Il Comune di Padova mette a disposizione altri canali sia per restare aggiornati sia per comunicare con l'Amministrazione e i Settori. Tutte le possibilità sono indicate nel sito istituzionale www.comune.padova.it.

Privacy

Il trattamento dei dati personali di coloro che utilizzano le piattaforme è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento dell'iscrizione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avvengono nel rispetto di:

- Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati – GDPR)
- decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modificazioni
- disposizioni adottate dal Comune di Padova in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni.

Il trattamento di eventuali dati trasmessi dall'utenza ai profili/pagine ufficiali dell'Ente attraverso i social media ufficiali avviene con le modalità previste da ciascun Settore.

Documenti e riferimenti normativi

- Vademecum Pubblica Amministrazione e social media;
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 – Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).
- Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, che stabilisce regole armonizzate sull'Intelligenza artificiale (AI Act).
- Linee guida e Codice di buone pratiche della Commissione europea sull'attuazione degli obblighi di trasparenza previsti dall'articolo 50 del Regolamento (UE) 2024/1689, nelle versioni vigenti.
- Legge 23 settembre 2025, n. 132 – Disposizioni e deleghe al Governo in materia di Intelligenza artificiale.
- Strategia per l'adozione di sistemi di Intelligenza artificiale del Comune di Padova

Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:

Settore Gabinetto del Sindaco, U.O.C. Gestione e coordinamento comunicazione istituzionale - Comune di Padova, palazzo Moroni, via del Municipio, 1 - 35122 Padova
email socialmedia@comune.padova.it
internet www.comune.padova.it

Responsabile dott.ssa Francesca Saracino