



*Comune di
Costa Masnaga*

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL DEL COMUNE DI COSTA MASNAGA

Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 10 del 16.4.2025



INDICE

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto

Art. 2 – Principi

Art. 3 - Gestione della pagina Facebook e degli altri account istituzionali e pubblicazione degli atti

Art. 4 - Modalità di accesso agli account istituzionali e norme di comportamento

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti.

Art. 6 - Costi di Gestione

Art. 7 Privacy

TITOLO II - CANALE DI MESSAGGISTICA WHATSAPP

Art. 8 - Oggetto

Art. 9 – Finalità

Art. 10 – Caratteristiche del servizio

Art. 11 – Modalità di fruizione del servizio

Art. 12 – Cancellazione del servizio

Art. 13 – Manleva

Art. 14 – Privacy

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 15 Entrata in vigore

TITOLO I

Disposizioni generali

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento degli account istituzionali del Comune di Costa Masnaga aperti sui social network e social media.

2. Con l'espressione "social network" si intende una versione telematica delle "reti sociali", ovvero una delle forme più attuali ed evolute di comunicazione che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza casuale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari.

3. Con l'espressione "social media" ci si riferisce a un gruppo di applicazioni costruite sui principi ideologici e tecnologici del Web 2.0 che permettono la creazione e lo scambio di contenuti generati dall'utente.

Art. 2 – Principi

1. Il Comune di Costa Masnaga riconosce internet ed i social media quali strumenti fondamentali per l'esternazione della libertà di pensiero e di espressione così come sancito dall'art. 21 della Costituzione della Repubblica Italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.

2. L'Amministrazione identifica in internet e nei social media una straordinaria opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione.

3. La presenza su Facebook e sugli altri social network/social media costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e partecipazione dei cittadini.

4. In proposito l'Amministrazione Comunale riconosce che la propria pagina istituzionale Facebook, nonché gli altri account istituzionali, aperti o che si apriranno, nei diversi siti di social networking, siano importanti per agevolare la comunicazione con il mondo giovanile e con la collettività in generale, nonché fundamentalmente per la promozione delle notizie, dell'immagine e delle peculiarità del territorio.

5. La pagina istituzionale del Comune di Costa Masnaga su Facebook nonché gli altri account istituzionali, aperti o che si apriranno, nei diversi siti di social networking, rappresentano risorse che devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, dunque, oltre al sito ufficiale, e così come l'app comunale, quale fonti di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.

6. Lo spazio istituzionale sui social network/social media non si sostituisce alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale. Alle richieste relative ai post pubblicati verrà fornito riscontro, sentiti gli uffici interessati o rimandando alle mail degli stessi.

7. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Art. 3 - Gestione della pagina Facebook e degli altri account istituzionali e pubblicazione degli atti

1. Il gestore delle pagine/account istituzionali è il Sindaco con la Giunta Comunale, i quali rappresentano il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo delle piattaforme social nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione.
2. Il Sindaco individua un proprio staff – di cui possono far parte Dipendenti e/o Amministratori – per la gestione delle pagine/account del Comune di Costa Masnaga.
3. Sulle pagine/account istituzionali possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico, in particolar modo relative al territorio comunale e dintorni.
4. Le pubblicazioni potranno essere proposte dai responsabili di area, dal Sindaco, dagli Assessori o dai singoli uffici, nel rispetto del successivo art. 4.
5. Le richieste, al fine di pianificare l'attività, devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie), in tempo utile all'incaricato, ovvero almeno un giorno prima rispetto alla data di prevista pubblicazione sulla pagina.
6. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
7. Nel rispetto del D.Lgs. n. 196/03 e successive integrazioni e modificazioni, non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a determinate persone, dovranno essere rimossi od oscurati.
8. Il Comune di Costa Masnaga declina ogni responsabilità per l'utilizzo improprio del servizio.

Art. 4. - Modalità di accesso agli account istituzionali e norme di comportamento

1. L'accesso per la consultazione delle pagine/account istituzionali è in modalità "pubblica", libera ed aperta a tutta la community presente sul social network in oggetto.
2. I contenuti e le foto che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive.
3. In ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti sugli account istituzionali è sottoposta a procedura di moderazione da parte degli addetti individuati all'art. 3, comma 2, e potranno essere segnalati e bloccati gli utenti che non rispettano il presente disciplinare.
4. I 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.

5. Il Comune di Costa Masnaga rispetta la libertà d'espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente disciplinare. Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso.

7. Gli amministratori degli account istituzionali, incaricati dall'amministrazione comunale, intervengono come moderatori degli interventi. Verranno eliminati senza darne evidenza pubblica:

- spam e messaggi commerciali e pubblicitari;
- i commenti che riportano dati personali e sensibili;
- i commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica, sindacale, religiosa;
- i commenti che non sono in tema con le finalità informative, culturali e turistiche della pagina; - i commenti che si trasformano in chat personale tra utenti;
- i commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- i commenti che utilizzano un linguaggio non appropriato (minacce, frasi che ledono la dignità personale);
- i commenti offensivi verso gli amministratori del canale o altri utenti;
- i commenti inseriti con lo scopo di innescare polemiche e che non siano espressione del diritto di critica o di libertà di pensiero;
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Costa Masnaga e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.

7. Sono inoltre espressamente vietati:

- a) l'utilizzazione delle pagine istituzionali come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
- b) gli insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto;
- c) le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- d) l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Costa Masnaga o la pubblica amministrazione in genere;
- e) le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica o a personaggi del mondo politico;
- f) sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
- g) è vietato postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere.

8. Ogni richiesta viene monitorata. L'obiettivo è rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, anche inviandole agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente dei diversi siti di social networking deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio e l'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Costa Masnaga. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.

2. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente disciplinare, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al gestore del profilo.

3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce di quanto sopra verrà punito.

4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e amichevole. Pertanto eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto disciplinare andranno segnalati all'Amministrazione comunale o attraverso e-mail al gestore della pagina del comune.

5. L'Amministrazione potrà modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che giudica essere in violazione delle precedenti norme utilizzando la modalità di moderazione più idonea. Tali provvedimenti seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:

- a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo disciplinare ed indicandogli la violazione. Il gestore della pagina provvederà al contempo ad eliminare il post incriminato presente sulle pagine dell'amministrazione e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente disciplinare;
- b) nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, il gestore della pagina provvederà a bloccare il colpevole con gli strumenti messi a disposizione da diversi siti di social networking.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore degli account istituzionali dovrà per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta Comunale che analizzate le singole situazioni potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.

7. In caso di violazioni ripetute, l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.

8. Gli account istituzionali non possono essere utilizzati per scopi vietati dalla legislazione vigente. Eventuali comportamenti rilevanti sotto il profilo penale verranno segnalati alle autorità competenti.

Art. 6 - Costi di Gestione

1. Non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione per i diversi siti di social networking a cui il Comune di Costa Masnaga aderisce.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori dei social network (es. canoni annuali per il mantenimento del nome della pagina) verranno prese in considerazione dalla Giunta Comunale che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento della pagina.

Art. 7 Privacy

- 1 Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alla policy in uso sui diversi siti di social networking.
- 2 I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno della pagina del Comune di Costa Masnaga verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente agli amministratori della pagina saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

TITOLO II

Canale di messaggistica whatsapp

8. Oggetto del servizio

Il servizio consente, tramite canale WhatsApp a libero accesso, di ricevere news di interesse pubblico relativo al Comune di Costa Masnaga. Il servizio è UNIDIREZIONALE ed è rivolto agli utenti in possesso di dispositivo portatile munito dell'applicazione WhatsApp che desiderano essere informati su notizie, scadenze, emergenze ecc. relative al territorio comunale. L'iscrizione e la registrazione al servizio sono gratuite, nel rispetto delle normative vigenti e nelle modalità definite nel presente documento. Il Comune di Costa Masnaga si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento e senza necessità di preavviso le modalità di fruizione, nel caso in cui dovesse riscontrare un utilizzo non coerente con gli obiettivi fissati.

9. Finalità

Il Comune di Costa Masnaga attiverà il servizio canale di WhatsApp a tutte le persone che avranno richiesto l'iscrizione al servizio rispondendo volontariamente alla campagna di adesione. L'attivazione intende fornire la possibilità agli utenti registrati al canale di usufruire del servizio del Comune di Costa Masnaga per essere informati sulle notizie di pubblico interesse.

10. Caratteristiche del servizio

Il servizio è GRATUITO ed è utilizzabile previa libera adesione da parte dei cittadini. Il servizio consente di ricevere informazioni di Pubblica Utilità (viabilità, scadenze, emergenze, novità ecc.); è unidirezionale ed è erogato in modalità tecnica di trasmissione a più destinatari, senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare contatti o dispositivi altrui; è solo di invio

messaggi; il servizio NON è abilitato in ricezione, per qualsiasi comunicazione al Comune restano confermati e devono essere utilizzati solo i canali tradizionali; in qualsiasi momento è possibile la disiscrizione dal servizio come da punto 12 del presente documento.

11. Modalità di fruizione del servizio

Per utilizzare il servizio è necessario registrarsi su apposito link che verrà reso disponibile sul sito istituzionale. Al termine della registrazione, l'utente dichiara sotto la propria responsabilità di aver letto ed accettato le condizioni e i termini del servizio, nonché l'informativa privacy.

12. Cancellazione del servizio

È possibile cancellare l'iscrizione dal canale Whatsapp in qualsiasi momento abbandonando la community.

13. Manleva

Il Comune di Costa Masnaga declina ogni responsabilità per l'utilizzo improprio del servizio.

14. Tutela della privacy

I canali sono una funzione che consente la trasmissione a senso unico su WhatsApp. Per consentire la condivisione di contenuti pubblici senza limitazioni del numero di destinatari, i canali non sono crittografati end-to-end. Gli amministratori dei canali hanno la responsabilità di fare in modo che l'esperienza proposta ai propri iscritti sia idonea all'età e sicura, e che i loro canali siano controllati in base alle linee guida indicate nei termini indicate dal provider. Gli iscritti non possono vedere chi altro sta seguendo un canale. Gli altri iscritti non possono vedere il numero di telefono degli altri utenti. Gli amministratori dei canali che segui non possono vedere il numero di telefono completo degli utenti, a meno non sia salvato tra i contatti del mittente. I canali sono opzionali e si trovano in una scheda separata dalle chat ordinarie. I messaggi personali e le chiamate continuano a essere crittografati end-to-end. Nessun altro, nemmeno il Gestore di WhatsApp, può leggerne o ascoltarne il contenuto.

DISPOSIZIONI FINALI

Il presente regolamento entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo pretorio della relativa delibera di approvazione e sostituisce ogni altro precedente regolamento in materia.