



COMUNE DI LUGO DI VICENZA

PROVINCIA DI VICENZA

Piazza XXV Aprile, 28

DISCIPLINARE PER L'UTILIZZO DELLA PAGINA FACEBOOK E DI ALTRE FORME DI COMUNICAZIONE VIRTUALE DEL COMUNE DI LUGO DI VICENZA

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 34 del 26/03/2020
e modificato con delibera di Giunta Comunale n. 66 del 29/06/2021

Indice

TITOLO I – SERVIZIO FACEBOOK.....	3
Art. 1 – Oggetto.....	3
Art. 2 – Principi.....	3
Art. 3 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti	3
Art. 4. - Modalità di accesso alla pagina Facebook e norme di comportamento.....	4
Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti	5
Art. 6 - Costi di Gestione	6
TITOLO II – SERVIZIO WHATSAPP BROADCAST	6
Art. 7 – Caratteristiche del servizio	6
Art. 8 – Modalità di iscrizione e cancellazione al servizio.....	6
TITOLO III – NORME FINALI	6
Art. 9 – Tutela dei dati personali - Reg. UE 2016/679 (“GDPR”).....	6
Art. 10 - Entrata in vigore.....	7

TITOLO I – SERVIZIO FACEBOOK

Art. 1 – Oggetto

1. Il presente atto disciplina le modalità di funzionamento e di gestione della pagina ufficiale del Comune di Lugo di Vicenza sul social network “Facebook”, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.
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.

Art. 2 – Principi

1. Il Comune di Lugo di Vicenza riconosce Internet ed in particolare i social network quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza dell’attività amministrativa e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale. Tali modalità costituiscono inoltre diretta esplicazione della libertà di pensiero e di espressione sanciti 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. La realizzazione su Facebook di una pagina istituzionale costituisce un’interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione e la modalità più idonea per garantire una efficace e tempestiva comunicazione e partecipazione con i cittadini, nonché una importante fonte di informazioni che consente di dare visibilità e promuovere eventi, notizie e peculiarità del territorio.
3. La pagina istituzionale del Comune di Lugo di Vicenza, rinvenibile all’indirizzo <https://www.Facebook.com/comunedilugodivicenza/> è utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell’Ente ed è da intendersi complementare al sito internet ufficiale.
4. Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi 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.
5. Ciascun membro che accede o interagisce con la pagina Facebook è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

Art. 3 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti

1. La pagina comunale è gestita dalla Giunta comunale e dal Sindaco, i quali con la collaborazione dell’ufficio incaricato dovranno assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la costante pubblicazione di notizie e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione.
2. Il Responsabile Area Amministrativa, con apposito provvedimento, individua le persone autorizzate alla gestione della pagina e all’inserimento dei contenuti attribuendo le relative funzioni di:
 - amministratore della pagina (ruolo di “Amministratore”)
 - inserimento di informazioni (ruolo di “editor”)
 - commento e moderatore dei commenti (ruolo di “Moderatore”).
3. La presenza dell’Ente sul social-network ha finalità prettamente istituzionali, pertanto i contenuti inseriti nella pagina istituzionale saranno orientati a:
 - promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
 - diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati dal Comune di Lugo di Vicenza, da associazioni, istituzioni o altri enti;
 - informare la cittadinanza su: servizi (pubblici o privati in convenzione), scioperi, chiusure scuole, ecc.;
 - finalità di marketing territoriale, promozione del territorio, informazioni turistiche e culturali;
 - pubblicizzare decisioni assunte dalla giunta comunale e/o dal consiglio comunale che si riterranno particolarmente importanti o rilevanti anche ai fini della trasparenza.
4. Le persone con ruolo di “Amministratore” possono gestire tutti gli aspetti della pagina, tra i quali: pubblicazione contenuti, gestione commenti, gestione accesso e ruoli di altri soggetti preventivamente autorizzati, ecc... Le persone con ruolo di “Amministratore” e “Editor” hanno facoltà di stabilire quali informazioni e documenti rispondenti ai requisiti di cui al precedente comma 3 sia opportuno pubblicare e di effettuare le pubblicazioni. Le pubblicazioni potranno essere altresì proposte dai responsabili di area,

dagli amministratori e dai singoli uffici. Il Sindaco ha comunque facoltà di ordinare l'eliminazione di eventuali contenuti già pubblicati che ritenga, a posteriori, non dover essere veicolati tramite la pagina Facebook. Le persone autorizzate all'accesso alla pagina Facebook del Comune con ruolo di "Amministratore", "Moderatore", "Editor", hanno facoltà di rispondere ai commenti degli utenti e di eliminarli con le modalità di cui al successivo art. 5.

5. Le richieste di pubblicazione devono essere trasmesse, esclusivamente per via telematica all'indirizzo mail presente nella pagina Facebook istituzionale nella sezione "informazioni" (comprensivi di eventuali allegati o fotografie).
6. I moderatori possono cancellare i commenti degli utenti nel caso di violazione dei divieti di cui all'articolo 4. Tali interventi verranno gestiti a discrezione dell'Amministrazione. Eventuali chiarimenti sulle moderazioni possono essere richiesti tramite l'indirizzo dedicato specificato nella sezione "informazioni" della pagina Facebook.
7. 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.
8. Nel rispetto del regolamento europeo sul trattamento dei dati personali, GDPR 679/2016, 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.
9. E' indispensabile ed opportuno proteggere la propria pagina personale seguendo le guide a cura di Facebook. Il Comune di Lugo di Vicenza in nessun caso sarà responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

Art. 4. - Modalità di accesso alla pagina Facebook e norme di comportamento

1. L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera. Qualsiasi utente iscritto a Facebook può seguire o diventare "fan" della pagina, leggere tutti gli aggiornamenti e interagire con i contenuti pubblicati. Qualsiasi utente può commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, con le modalità descritte al successivo comma 2. Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune.
2. L'accesso alla pagina Facebook dell'Amministrazione Comunale di Lugo di Vicenza è libero ed aperto a tutti ma viene regolamentato come segue:
 - a) Il soggetto che decide di inserire contenuti nella pagina potrà liberamente esprimersi in forma critica o propositiva, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente;
 - b) Il soggetto che decide di inserire contenuti nella pagina dovrà farlo con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo del servizio stesso;
 - c) I contenuti e le fotografie che possono essere inseriti devono essere di interesse generale o criticamente propositive.

In ogni caso la pubblicazione di contenuti e/o commenti nella pagina è sottoposta a procedura di moderazione da parte dei soggetti individuati nell'art. 3; potranno essere segnalati e bloccati gli utenti che non rispettano il presente regolamento.

3. E' inoltre vietato:
 - a) l'utilizzo della pagina come mezzo per pubblicizzare un partito od un esponente politico;
 - b) scrivere comunicazioni o condividere discussioni, anche attraverso link, di contenuto politico, propagandistico o con riferimento a personaggi del mondo politico. Il Comune di Lugo di Vicenza non sarà responsabile di tali commenti che verranno gestiti come previsto dal presente regolamento;
 - c) scrivere insulti di qualsiasi genere, mentre le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'offesa;
 - d) utilizzare la pagina per apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione o credo religioso;
 - e) l'inserimento di contenuti o link di carattere esclusivamente commerciale con scopi di lucro ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio di Lugo di Vicenza o la pubblica amministrazione in genere;

- f) l'inserimento di link o altra modalità di rinvio a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o altro malware in genere;
 - g) aggirare il divieto di uso di termini volgari e offensivi celando parte delle parole con asterischi, puntini di sospensione, sigle, acronimi o legando assieme più parole;
4. Sono in ogni caso da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno e costruttivo possibile;
 5. Tutti i commenti relativi ai post inseriti che andranno a ledere sia le Amministrazioni comunali attuali che passate verranno rimosse.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente del suddetto servizio 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 Lugo di Vicenza. 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. Il gestore della pagina potrà, sentita l'Amministrazione, 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 nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che contravviene alle regole sopraccitate, 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.
 6. Verranno in ogni caso 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 Lugo di Vicenza e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.
- In caso di violazioni ripetute (almeno due), l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma, richiedendone il bando per impedire ulteriori interventi.
7. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5) il gestore della pagina 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.
 8. La pagina Facebook non può essere utilizzata per scopi vietati dalla legislazione vigente. Eventuali comportamenti rilevanti sotto il profilo penale verranno segnalati alle autorità competenti.

Art. 6 - Costi di Gestione

1. Come da vigente disciplinare di Facebook non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dagli Amministratori del 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.
3. Per quanto non previsto in questo Disciplinare, si rimanda alle norme nazionali, in particolare: - D.lgs 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali; - Legge 241/1990, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi; - D.lgs 267/2000, Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali; - Legge 69/2009, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile; - Legge 28/2000, Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica.

TITOLO II – SERVIZIO WHATSAPP BROADCAST

Art. 7 – Caratteristiche del servizio

1. Il servizio Whatsapp broadcast è un servizio di messaggistica istantanea che consente all'Amministrazione Comunale di fornire informazioni di pubblica utilità, scadenze comunali, modifiche alla viabilità, eventuali stati di emergenza, iniziative ed eventi in programma nel Comune di Lugo di Vicenza.
E' un canale di comunicazione gratuito rivolto ai cittadini e ai non residenti che intendono essere aggiornati sulle iniziative/eventi/attività del Comune.
I messaggi vengono inviati in modalità broadcast, quindi senza possibilità per i singoli utenti iscritti di vedere o controllare i contatti altrui.

Art. 8 – Modalità di iscrizione e cancellazione al servizio.

1. Il servizio prevede l'attivazione da parte del Comune di Lugo di Vicenza di un numero di telefono dedicato. Per accedere al servizio occorre salvare il numero di telefono sulla rubrica del proprio smartphone e inviare un messaggio attraverso l'applicazione Whatsapp con il seguente testo: "ATTIVA ISCRIZIONE".
Con tale adempimento l'utente fornisce il proprio assenso all'attivazione del servizio del Comune di Lugo di Vicenza di messaggistica istantanea Whatsapp e accetta di entrare nella lista dei contatti Whatsapp dell'Ente.
2. Eventuali messaggi inviati al numero broadcast dedicato verranno cancellati e non presi in considerazione.
3. Con l'invio del messaggio di iscrizione, l'utente dichiara inoltre di aver letto e accettato la presente policy e autorizza il comune di Lugo di Vicenza a trasmettere informazioni tramite Whatsapp.
4. Per rimuovere la propria iscrizione al servizio, l'utente dovrà inviare il messaggio "DISATTIVA ISCRIZIONE".
5. Sul sito web del comune di Lugo di Vicenza www.comune.lugo.vi.it è presente un'apposita sezione contenente l'informativa privacy del suddetto servizio immediatamente accessibile a chiunque.

TITOLO III – NORME FINALI

Art. 9 – Tutela dei dati personali - Reg. UE 2016/679 ("GDPR")

1. Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Lugo di Vicenza. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio Facebook e al servizio Whatsapp del comune. A tal fine i dati potranno essere trasmessi a soggetti terzi che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del servizio. Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Reg. UE 2016/679 ("GDPR"). L'iscrizione al servizio Whatsapp del comune di Lugo di Vicenza, da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.

Art. 10 - Entrata in vigore

1. Il presente disciplinare entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo on line della relativa delibera di approvazione.