



## **COMUNE DI CASSANO DELLE MURGE**

Città Metropolitana di Bari

### **APPROVATO CON DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE**

### **N. 38 DEL 28/02/2023**

# **Disciplinare per l'utilizzo delle pagine Facebook ed Instagram del Comune di Cassano delle Murge e per l'utilizzo della messaggistica WhatsApp Messenger**

## **TITOLO I - Pagina istituzionale social network**

### **Art. 1 - Oggetto**

1. Il presente atto disciplina l'amministrazione ed il controllo delle pagine istituzionali sul social network "Facebook" e sul social network "Instagram" del Comune di Cassano delle Murge, definisce tutte le regole di pubblicazione, moderazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso contenuto.
2. Con l'espressione social network si intende un servizio informatico on line che consente la realizzazione di reti sociali virtuali. Si tratta di applicazioni mobile e/o desktop o di siti internet che consentono ai loro utenti l'interazione condividendo contenuti testuali, immagini, video e audio. Facebook ed Instagram sono un servizio di proprietà dell'azienda statunitense Meta Platforms Inc., nota più semplicemente come Meta.

### **Art. 2 - Gestione della pagina e pubblicazione degli atti**

1. Il Comune di Cassano delle Murge individua anche internet ed i social network quali strumenti fondamentali ed indispensabili 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 network un'opportunità enorme per fortificare la cittadinanza attiva e considera entrambi come luogo di accesso alle informazioni utile, indispensabile e democratico, senza nessuna discriminazione.
3. La presenza del Comune di Cassano delle Murge su Facebook ed Instagram costituisce un'interfaccia complementare e necessaria ai tradizionali strumenti di comunicazione, utile al miglioramento dell'efficacia e della puntualità dell'informazione e partecipazione di tutti i cittadini.
4. L'Amministrazione Comunale riconosce che le proprie pagine istituzionali Facebook ed Instagram sono importanti per agevolare la comunicazione con tutta la popolazione, nonché fundamentalmente per la promozione delle notizie, degli avvisi, dell'immagine e delle tipicità del territorio.
5. La presenza su Facebook ed Instagram va intesa come risorsa del Comune di Cassano delle Murge e come tale va impiegata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente: è, dunque, da intendersi oltre al sito web ufficiale, come strumento indispensabile per la divulgazione di notizie per la promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.
6. Le pagine istituzionali su Facebook ed Instagram non sostituiscono le competenze specifiche di tutti gli uffici comunali e dunque non rispondono alle segnalazioni e richieste informative di carattere generale. Essendo però un canale di comunicazione aperto con la cittadinanza, a tutte le richieste relative ai post pubblicati oltre che ai messaggi privati, viene fornito pronto riscontro, coinvolgendo gli uffici interessati.
7. Ciascun membro iscritto a Facebook e/o Instagram è pienamente consapevole di essere personalmente responsabile di tutti i contenuti pubblicati e condivisi sulla piattaforma e dunque anche delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

### **Art. 3 - Principi**

1. Il Gestore delle pagine istituzionali su Facebook ed Instagram è il Sindaco e/o la Giunta Comunale, il quale, con la collaborazione del responsabile della pagina web del Comune di Cassano delle Murge, rappresenta il soggetto incaricato di garantire la creazione e l'evoluzione delle pagine Facebook ed Instagram nonché la regolare e puntuale pubblicazione di notizie, avvisi e servizi relativi alla Pubblica Amministrazione.
2. È facoltà del Sindaco autorizzare alla gestione delle pagine Facebook ed Instagram un consulente per la comunicazione integrata, un addetto stampa o un portavoce, incaricato/i con Delibera di Giunta Comunale o nomina diretta.
3. L'elenco di tutte le persone autorizzate alla gestione delle pagine Facebook ed Instagram del Comune di Cassano delle Murge, la moderazione, l'aggiornamento e l'inserimento di tutti contenuti, viene approvato con Delibera di Giunta Comunale.
4. Sulle pagine istituzionali Facebook ed Instagram è possibile la pubblicazione di informazioni su manifestazioni, eventi, pubblici spettacoli, convegni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune, ma anche di tutte le informazioni su eventi di pubblico interesse relative al territorio di Cassano delle Murge e dintorni.
5. Sulla pagina Instagram si privilegia la pubblicazione di contenuti per la promozione territoriale attraverso l'utilizzo di foto originali anche dei cittadini. Non sono ammesse immagini a scopo puramente commerciale.
6. Tutte le pubblicazioni possono essere proposte dalle posizioni organizzative del Comune di Cassano delle Murge, dal Sindaco, dagli Assessori, nel rispetto del successivo Art. 4.
7. Tali richieste, dovendo programmare l'attività e preparare il contenuto delle pubblicazioni, devono essere sempre trasmesse per via telematica (comprensivi di eventuali allegati o fotografie) ed in tempo utile all'incaricato, ovvero almeno 48 ore prima rispetto alla data presunta di pubblicazione sulle pagine Facebook ed Instagram.
8. Tutte le pubblicazioni sulle pagine Facebook ed Instagram si aggiungono ma non suppliscono in alcun modo a tutte le forme di pubblicità amministrativa prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi dei cittadini come previsto dallo Statuto Comunale.
9. È fondamentale che nel rispetto dei principi di legge non siano mai diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione dei contenuti a determinate persone, devono essere rimossi oppure oscurati.

10. È indispensabile che ogni persona autorizzata alla pubblicazione protegga il proprio accesso personale seguendo le guide a cura di Facebook ed Instagram, utilizzando l'autenticazione a due fattori. Il Comune di Cassano delle Murge in nessun caso è responsabile di eventuali furti di identità o abusi vari.

#### **Art. 4 - Modalità di accesso ai social network e norme di comportamento**

1. Le persone nominate ed autorizzate alla gestione provvedono ad accreditarsi al servizio con "username" e "password" secondo il normale standard di utilizzo, abbinando, nel caso di Facebook, alla pagina stessa uno o più profili Facebook (relativi esclusivamente a persone fisiche ai quali verranno attribuiti ruoli di amministrazione della stessa pagina secondo i criteri definiti dalla piattaforma social), e provvedono a gestire tutte le abilitazioni della pagina Facebook, ad effettuare gli opportuni aggiornamenti, le comunicazioni e ad ogni altro adempimento tecnico ed amministrativo di cui al presente disciplinare.
2. L'accesso per la consultazione della pagina Facebook ed Instagram del Comune di Cassano delle Murge è "pubblica", dunque libera ed aperta a tutta la community presente sul social network in oggetto.
3. I contenuti che possono essere inseriti dagli utenti sulla pagina Facebook ed Instagram del Comune di Cassano delle Murge devono essere di interesse generale o criticamente costruttivi.
4. In tutti i casi la pubblicazione di contenuti e/o commenti sulle pagine Facebook ed Instagram è sottoposta a ordinaria procedura di moderazione da parte degli addetti nominati all'art. 3, comma 2, e potranno essere segnalati, nascosti o eliminati, bloccando gli utenti che non rispettano il presente disciplinare ripetutamente.
5. Il Comune di Cassano delle Murge rispetta la libertà d'espressione e vuole favorire la partecipazione di tutti i cittadini nei termini elencati in questo disciplinare. Per assicurare un confronto civile, tutti gli iscritti ai social network Facebook ed Instagram sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione, rispetto e buon senso.

Gli amministratori nominati ed incaricati della gestione pagina, intervengono come moderatori degli interventi. Pertanto saranno eliminati senza darne evidenza pubblica ed a loro insindacabile giudizio:

- i commenti e i messaggi commerciali e pubblicitari;
- i commenti e i messaggi spam;
- i commenti che non sono attinenti alle finalità della pagina, fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
- i commenti che si trasformano in chat personale tra utenti;
- i commenti con un linguaggio inopportuno (minacce, frasi lesive della dignità personale);
- i commenti che portano link esterni a fini di propaganda;
- i commenti che riportano dati personali e sensibili propri o di altra persona;
- i commenti inseriti con il fine di propaganda politica, sindacale e religiosa;
- i commenti offensivi verso gli amministratori della pagina o di altri utenti;
- i commenti inseriti con il solo scopo di innescare polemiche e che non sono espressione del diritto di critica o della libertà di pensiero;
- i messaggi che offendono la dignità e l'immagine del Comune di Cassano delle Murge e dei suoi cittadini, degli Amministratori e dei dipendenti comunali, delle istituzioni civili e religiose.

È facoltà altresì degli amministratori della pagina bloccare gli autori di commenti eliminati la cui identificazione non sia possibile e si individui un profilo utente falso.

6. Inoltre è espressamente vietato:
  - l'utilizzo delle pagine istituzionali Facebook ed Instagram del Comune di Cassano delle Murge come mezzo per fare propaganda ad un partito, un movimento o un esponente politico;
  - gli insulti di ogni genere, mentre le eventuali critiche devono essere sempre rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e mai dell'insulto;

- le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, ideologia, nazionalità, regione o credo religioso;
  - l'inserimento di contenuti o link esterni di carattere commerciale con scopi di lucro ed in generale comunque tutti i riferimenti che non riguardano il territorio di Cassano delle Murge o la pubblica amministrazione in genere;
7. Gli interventi e le discussioni non devono essere in nessun caso di contenuto politico e propagandistico né riferirsi direttamente o indirettamente alla politica o a personaggi del mondo politico.
  8. Non sono tollerati atteggiamenti sarcastici e denigratori, in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile.
  9. È vietato, infine, postare link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, gioco d'azzardo, trojans, worms, virus o malware in genere.

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

1. Ogni singolo utente dei servizi Facebook ed Instagram deve sempre 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. Pertanto l'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Cassano delle Murge. La responsabilità è estesa 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 istantaneamente e/o a campione, anche successivamente e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile sarà punito.
4. Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente sempre tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare sempre un'atmosfera serena, corretta e amichevole. 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 ritenuta più idonea. Tali azioni seguiranno una gradualità a seconda della violazione e/o abuso commesso e consisteranno in particolare:
  - a) nel preavvisare, ove possibile, il soggetto che viola le regole sopracitate, richiamando il contenuto di questo disciplinare ed indicandogli la violazione. Il gestore della pagina provvederà contestualmente ad eliminare il post incriminato presente sulla pagina del Comune di Cassano delle Murge e/o a segnalarlo a Facebook ed Instagram tramite le apposite procedure previste dalla piattaforma, 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 Facebook.
6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 il gestore della pagina dovrà per quanto possibile documentare gli abusi reiterati e darne tempestivamente comunicazione al Sindaco che analizzate le singole situazioni avrà facoltà di stabilire di "riabilitare" utenti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni nascosti.
7. In caso di violazioni ripetute, l'amministratore della pagina si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo a Facebook ed Instagram richiedendone la cancellazione per impedire ulteriori interventi su tutta la piattaforma.
8. Poiché le pagine Facebook ed Instagram prevedono la normale condivisione dei contenuti, è fatto divieto della diffusione dei contenuti pubblicati mediante salvataggio di foto o fotografie dello schermo (screenshot) oltre che dei video, anche parzialmente. In caso di violazione i trasgressori saranno segnalati alle autorità competenti, per il rispetto della normativa vigente in materia.
9. Le pagine Facebook ed Instagram non possono essere assolutamente utilizzate per tutti gli scopi vietati dalla legislazione vigente. Eventuali comportamenti rilevanti sotto il profilo penale verranno segnalati alle autorità competenti.

## **Art. 6 - Messaggi dei cittadini**

1. L'applicazione di messaggistica istantanea Messenger, inclusa nella piattaforma Facebook, è un canale che i cittadini possono utilizzare per inviare segnalazioni e per fare richiesta di informazioni.
2. Il gestore della pagina, una volta riscontrata l'identità dell'utente, può rispondere direttamente al messaggio ricevuto da un utente o inoltrarlo all'ufficio competente avvisando l'utente dell'inoltro.
3. È facoltà del gestore della pagina interessarsi della segnalazione dell'utente ed avvisarlo degli aggiornamenti.
4. L'utente, qualora necessario, dovrà identificarsi e fornire i dati personali necessari a procedere alla evasione della segnalazione inviata, in ottemperanza alla normativa in vigore sulla tutela dei dati personali GDPR 679/2016. Eventuale rifiuto non permetterà al Comune di Cassano delle Murge di gestire la segnalazione inviata.
5. Il servizio di messaggistica, non presidiato, non sostituisce i canali ordinari ed ufficiali per le richieste di intervento o segnalazioni di pericolo.
6. Sono vietati tutti i contenuti di cui al precedente art. 5 ed ogni violazione sarà opportunamente segnalata alle autorità competenti.
7. Il servizio di messaggistica istantanea incluso in Instagram non viene attivato.

## **Art. 7 - Costi di Gestione**

1. Come da vigente disciplina di Facebook ed Instagram non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste da Facebook ed Instagram (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. Eventuali promozioni di uno o più contenuti pubblicati sulle pagine Facebook ed Instagram, nell'ambito di una campagna promozionale, dovranno essere oggetto di precisa determinazione economica da parte della Giunta Comunale.

# TITOLO II - Messaggistica WhatsApp

## Art. 8 - La messaggistica istantanea

1. Il presente atto disciplina l'utilizzo del servizio di messaggistica istantanea WhatsApp del Comune di Cassano delle Murge, definisce le regole di comunicazione, pubblicazione e di accesso ai documenti nonché di ogni altra informazione in esso trasmesso.
2. WhatsApp è un'applicazione di messaggistica multi-piattaforma con la quale l'utente è in grado di inviare messaggi, foto, video, documenti e registrazioni vocali ad altri utenti via internet utilizzando come identificativo il proprio numero di telefono. WhatsApp è un servizio di proprietà dell'azienda statunitense Meta Platforms Inc., nota più semplicemente come Meta.
3. Il Comune di Cassano delle Murge riconosce nel servizio di messaggistica WhatsApp uno strumento di comunicazione facilmente fruibile ed alla portata della maggior parte dei cittadini.  
Il servizio semplifica la comunicazione fra cittadini ed ente pubblico e permette un dialogo diretto con il Sindaco e l'Amministrazione Comunale.

## Art. 9 - Attivazione e caratteristiche del servizio

1. Il Comune di Cassano delle Murge attiva una linea di comunicazione con i propri cittadini attraverso l'applicazione di messaggistica istantanea WhatsApp.
2. Per l'attivazione del servizio il Comune di Cassano delle Murge si dota di uno smartphone, ad uso esclusivo del servizio qui disciplinato, indispensabile sia per l'attivazione sia per la gestione su personal computer da parte dell'Ufficio di Segreteria del Sindaco.
3. Il servizio viene attivato al numero: +39 080 32 11 200. Qualora necessario possono essere previste modifiche del numero sul quale il servizio è attivato.
4. Il servizio, gratuito, è rivolto a tutti i cittadini, anche non residenti, che intendono fare segnalazioni o ricevere informazioni.
5. Il servizio è garantito nei normali orari d'ufficio. Eventuali messaggi inviati fuori dall'orario d'ufficio, saranno presi in carico alla riapertura degli uffici.
6. Il servizio è seguito direttamente ed esclusivamente dall'Ufficio del Sindaco di Cassano delle Murge.
7. L'utente, qualora necessario, dovrà identificarsi e fornire i dati personali necessari a procedere alla evasione della segnalazione inviata, in ottemperanza alla normativa in vigore sulla tutela dei dati personali GDPR 679/2016. Eventuale rifiuto non permetterà al Comune di Cassano di gestire la segnalazione inviata.
8. Il servizio non è da intendersi come canale di comunicazione privilegiato e non sostituisce in alcun modo i canali ordinari ed ufficiali per le richieste di intervento o segnalazioni di pericolo, in quanto non vi è alcuna garanzia espressa o sottintesa circa il fatto che il messaggio venga tempestivamente recapitato e/o riscontrato. In particolare le segnalazioni o le richieste non rivestono carattere di ufficialità né possono essere considerate formalmente prese in carico dal Comune di Cassano delle Murge né tantomeno acquisite o da acquisire al Protocollo comunale. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità ordinarie.
9. Tutti i messaggi inviati sono letti e presi in considerazione. Non è necessario sollecitare la risposta da parte del Comune di Cassano delle Murge.
10. Il servizio di messaggistica WhatsApp è utilizzato solo "in entrata" ed eventuali messaggi "in uscita" sono previsti solo per fornire delle risposte.
11. I dati dei cittadini che contattano il Comune di Cassano delle Murge non vengono conservati e pertanto il Comune di Cassano delle Murge non salva i contatti telefonici dei cittadini poiché alcun genere di comunicazione istituzionale è prevista attraverso il servizio di WhatsApp.
12. Sono vietati tutti i contenuti di cui al precedente art. 5 ed ogni violazione sarà opportunamente segnalata alle autorità competenti.

## Art. 10 - Entrata in vigore

1. Il presente disciplinare entra in vigore dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio della relativa delibera di approvazione da parte della Giunta Comunale.