COMUNE DI SANT'ORSOLA TERME

PROVINCIA DI TRENTO

Regolamento per la gestione e l'utilizzo dei canali "SOCIAL" istituzionali

***** -- *****

Approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 11 di data 31 marzo 2026

INDICE

CAPO I - PRINCIPI GENERALI 3
Art. 1 - Oggetto 3
Art. 2 - Principi 3

CAPO II - STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE 4
Art. 3 - Gestione dei profili social e pubblicazione degli atti 4
Art. 4 - Modalità di accesso ai profili social e norme di comportamento 4
Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti 6
Art. 6 - Costi di gestione 6
Art. 7 - Norme finali e di rinvio 7
Art. 8 - Disposizioni transitorie 7

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Oggetto

1. Il presente testo disciplina la gestione e il funzionamento dei profili istituzionali del Comune di Sant'Orsola Terme sui social network e app di messaggistica quali "Facebook", "Telegram" e altre qui non espressamente richiamate; definisce le modalità di pubblicazione e di accesso ai documenti nonché ogni altra informazione in esse contenute.
2. L'espressione "social network" indica una piattaforma digitale che permette la condivisione di contenuti multimediali (testi, immagini, video e audio).
3. L'espressione "app di messaggistica" indica programmi, software e app che consentono di condividere in tempo reale messaggi di testo, contenuti multimediali (immagini, video, audio) e documenti.
4. Le espressioni "canali social", "profili social", "piattaforme", "servizi" che verranno utilizzate nel seguente documento indicano l'insieme di tutti i social network e app di messaggistica utilizzate dal Comune di Sant'Orsola Terme, se non espressamente citato.

Art. 2 - Principi

1. Il Comune di Sant'Orsola Terme utilizza Internet e i social network per informare, comunicare oltre che per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. Riconosce inoltre i social network e le app di messaggistica quali strumenti importanti per l'efficacia, l'efficienza, la trasparenza, l'interazione, l'ascolto e il dialogo, il monitoraggio dell'utente rispetto agli interventi proposti.
2. L'Amministrazione identifica nei social network e nelle app di messaggistica una straordinaria opportunità per rafforzare la cittadinanza attiva e li considera un luogo di accesso alle informazioni, senza alcuna discriminazione.
3. La presenza di un account del Comune di Sant'Orsola Terme sulle piattaforme Facebook e Telegram e altre eventuali, costituisce un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione e della partecipazione dei cittadini.
4. Il Comune di Sant'Orsola Terme riconosce che i profili istituzionali, pur non sostituendo il sito ufficiale, siano importanti per agevolare la comunicazione, a titolo esemplificativo e non esaustivo, con la collettività in generale, con il mondo giovanile e con il mondo professionale ed economico, nonché per la promozione delle notizie, dell'immagine e delle peculiarità del territorio.
5. I profili social istituzionali del Comune sono una delle risorse che devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente stesso.
6. Le 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. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

CAPO II - STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE

Art. 3 - Gestione dei profili social e pubblicazione degli atti

1. Il gestore della pagina del Comune di Sant'Orsola Terme sulle piattaforme Facebook e Telegram sono l'assessora competente e i consiglieri delegati alla comunicazione e informazione, i quali, designati dal Sindaco, rappresentano i soggetti preposti ad assicurare la progettazione e lo sviluppo della pagina e sono responsabili della sua gestione, dell'inserimento di contenuti e della moderazione dei commenti.
2. La gestione operativa dei profili social, comprensiva dell'inserimento dei contenuti, della moderazione dei commenti e del monitoraggio delle interazioni, è affidata all'assessora competente e ai consiglieri delegati alla comunicazione e informazione
3. Le persone individuate e incaricate dal Sindaco, che operano in modo coordinato, sono responsabili, per quanto di rispettiva competenza, della pubblicazione dei contenuti sui profili social istituzionali.
4. Le pubblicazioni potranno essere effettuate in uno dei seguenti modi:
- su proposta dei Responsabili dei Servizi comunali;
- su proposta degli Assessori di riferimento;
- di propria iniziativa sentito il parere del Sindaco, qualora si tratti di contenuti informativi o promozionali coerenti con le finalità istituzionali del Comune;

5. I canali vengono utilizzati per informare i cittadini circa le novità normative, i servizi e le attività del Comune di Sant'Orsola Terme.
6. I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi ad eventi di cui il Comune è titolare o vi partecipa, secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.
7. Nei contenuti pubblicati possono rientrare, dopo una verifica dell'attendibilità della fonte, informazioni ritenute di interesse, utili e coerenti con i valori etici e i principi del codice di comportamento adottato dal Comune, veicolate da soggetti terzi (Istituzioni internazionali, soggetti pubblici e autonomie locali, altri enti pubblici, istituti di ricerca, mezzi di informazione, associazioni), al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti; in questi casi il Comune di Sant'Orsola Terme si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.
8. Nel caso in cui la pubblicazione riguardi eventi, iniziative o attività sul territorio, gli incaricati sono tenuti a darne tempestiva comunicazione alla Giunta per opportuna conoscenza.
9. Le pubblicazioni sui social media si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.
10. Nel rispetto del GDPR (Regolamento UE 2016/679) e del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, è vietata la diffusione di dati appartenenti a categorie particolari (art. 9 GDPR), di dati relativi a condanne penali e reati (art. 10 GDPR), nonché di ogni informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'identificazione di persone fisiche. Prima della pubblicazione, tali contenuti devono essere integralmente rimossi o oscurati.

Art. 4 - Modalità di accesso ai profili social e norme di comportamento

1. È ammessa la pubblicazione di testi, fotografie, video e materiali multimediali aventi ad oggetto le iniziative e il territorio del Comune, nonché contenuti di interesse dell'Unione europea, ai programmi comunitari, ai bandi e alle opportunità provinciali, nazionali e europee.

2. I contenuti, le foto, i filmati e i link (collegamenti a siti web esterni), devono essere di interesse generale o criticamente propositive, devono rispettare sempre la privacy delle persone, evitando riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.
3. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo del Comune di Sant'Orsola Terme ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.
4. Il comune di Sant'Orsola Terme ritiene fondamentali i commenti costruttivi degli utenti al fine del miglioramento e dell'ottimizzazione dei propri servizi, nonché espressione del principio di partecipazione.
5. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Ciascun membro della community è personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche che possono derivare da tali dichiarazioni e comportamenti. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
6. Il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti risponde alle policy in uso sulla piattaforma.
7. Il Comune rispetta la libertà d'espressione e favorisce la partecipazione nei termini indicati nel presente regolamento. Per garantire un confronto civile tutti gli iscritti sono tenuti a rispettare le comuni regole di buona educazione e buon senso evitando quindi locuzioni o affermazioni scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possono ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso della comunità presente.
8. Il soggetto che commenta potrà scrivere con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso dell'utilizzo della bacheca stessa a danno della rapidità interpretativa della stessa.
9. Sono vietati e dove la piattaforma lo consente, verranno eliminati senza darne preavviso:
- lo spam e i 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, sociali, culturali o turistiche dei profili social;
- 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 (insulti, minacce, frasi che ledono le dignità personale);
- i commenti offensivi;
- 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, dei suoi cittadini, delle istituzioni civili e religiose;
- i messaggi con link o altro riconducibili a siti con contenuto illegale, pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus o malware in genere o di carattere commerciale con scopi di lucro.

10. Sono inoltre espressamente vietati:
- l'utilizzazione dei profili istituzionali, come mezzo per pubblicizzare un partito o un esponente politico;
- le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfatizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione, ideologia o credo religioso;
- 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;

- l'inserimento di contenuti o link di carattere commerciale con scopi di lucro.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

1. Ogni singolo utente delle piattaforme"Telegram", Facebook e altre eventuali, 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. L'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni all'immagine istituzionale del Comune di Sant'Orsola Terme. La responsabilità si estende anche alla violazione di accessi protetti, password, copyright e licenze d'uso.
2. Il controllo e la verifica di quanto disposto nel presente regolamento, fermo restando l'obbligo di denunciare all'Autorità Giudiziaria eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo ai gestori dei profili social.
3. I controlli possono essere fatti al momento e/o a campione, anche in tempi successivi, e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile alla luce dei regolamenti 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 presente regolamento andranno segnalati ai gestori dei profili social.
5. I gestori dei profili social potranno 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 regolamento e indicandogli la violazione. Il gestore dei profili social provvederà al contempo a eliminare il post incriminato presente sui profili del Comune e/o a segnalarlo tramite le apposite procedure previste dalle piattaforme, quando lo riterrà offensivo o lesivo rispetto alle norme del vigente regolamento;
- nel caso di reiterate violazioni e/o abusi, i gestori dei profili social provvederanno alla rimozione immediata dello stesso dai fan e al blocco dell'accesso dei profili social. In caso di violazione ripetute, l'amministratore dei profili sopra citati si riserva, previa ammonizione all'interessato, di segnalarlo ai responsabili della piattaforma richiedendone la cancellazione e il blocco per impedire ulteriori interventi. Eventuali sospensioni o blocchi potranno essere comunicati alla Giunta, che potrà valutare l'eventuale riabilitazione.

6. In ordine ai provvedimenti di cui al precedente comma 5 i gestori dei profili social dovranno per quanto possibile documentare gli abusi e darne tempestivamente comunicazione alla Giunta che, analizzate le singole situazioni, potrà stabilire di "riabilitare" soggetti sospesi o di riammettere commenti e/o informazioni rimosse.
7. I profili social non potranno 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. Come dal vigente regolamento di Facebook e Telegram e altri eventuali, non sono attualmente previsti dei costi di registrazione o gestione.
2. Eventuali formalità che dovessero essere previste dal gestore dei social network (es. canoni annuali per il mantenimento dei profili social menzionati al comma 1) verranno prese in considerazione dalla Giunta che annualmente valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili social.

Art. 7 - Norme finali e di rinvio

1. Per quanto non disciplinato dal presente regolamento, si fa riferimento alle disposizioni di legge vigenti, ai contratti di lavoro e allo Statuto del Comune.
2. Fino all'emanazione dei provvedimenti amministrativi previsti a seguito dell'esecutività della deliberazione di approvazione delle presenti disposizioni, rimangono ferme le attribuzioni dei Responsabili già disposte dal Sindaco.

Art. 8 - Disposizioni transitorie

1. Le disposizioni del presente regolamento decorrono dal giorno dell'esecutività della deliberazione di approvazione del regolamento stesso.