



**DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 220 DEL 17/12/2025**

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLE LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE E L'UTILIZZO DEI CANALI E DEI SERVIZI DI MESSAGGISTICA ISTITUZIONALI DEL COMUNE DI GALLARATE

L'anno **2025**, addì **17** del mese di **dicembre** alle ore **14:30**, con continuazione, presso la Sala Giunta della sede Comunale di Palazzo Borghi, si è riunita la Giunta Comunale convocata nelle forme di legge.

Presiede l'adunanza il Sindaco CASSANI ANDREA.

Sono intervenuti i Signori:

		Presenti/Assenti
CASSANI ANDREA	SINDACO	Presente
LONGOBARDI ROCCO	VICE SINDACO	Presente
ALLAI CHIARA MARIA	ASSESSORE	Presente
CANZIANI CORRADO	ASSESSORE	Presente
DALL'IGNA GERMANO	ASSESSORE	Presente
MAZZETTI CLAUDIA MARIA	ASSESSORE	Presente
PICCHETTI STEFANIA	ASSESSORE	Presente
RECH SANDRO	ASSESSORE	Presente

Partecipa alla seduta il Segretario Generale SARNELLI GIACINTO.

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta l'adunanza ed invita i presenti alla trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

LA GIUNTA COMUNALE

Visti:

- gli artt. 48 comma 2, 49, 107, comma 4, e 134 del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 e ss.mm.ii. – T.U.E.L.;
- la Legge 7 giugno 2000, n. 150 e ss.mm.ii. – Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca) e ss.mm.ii. e le Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici (conformità WCAG 2.1 AA);
- la Legge 11 febbraio 2005, n. 15 e ss.mm.ii. e il D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii. – Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- la Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione e relative Linee guida per i siti web della PA;
- il Vademecum "*Pubblica Amministrazione e social media*" e successive integrazioni;
- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, integrato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81, relativo al codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii., in materia di protezione dei dati personali;
- la Sentenza del Tribunale dell'Unione Europea, 14 maggio 2025, causa T-36/23, in materia di conservazione e accessibilità dei messaggi istituzionali;
- il D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.ii. in materia di trasparenza e accesso civico;
- i Termini, Policy e Linee guida dei Canali di messaggistica (ad esempio WhatsApp Help Center e Channels Privacy Policy);
- il PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) e la Social Media Policy del Comune di Gallarate;
- l'art. 18 dello Statuto comunale;

Premesso che:

- nell'ambito delle politiche di innovazione digitale e di miglioramento della comunicazione istituzionale, l'Amministrazione comunale intende dotarsi di nuovi strumenti di comunicazione diretta con la cittadinanza, allo scopo di diffondere in modo tempestivo e capillare informazioni di pubblica utilità;
- i canali e i servizi di messaggistica istituzionali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: WhatsApp, Telegram) rappresentano uno strumento di comunicazione complementare ai canali tradizionali (sito web, Albo pretorio, PEC, URP, social media), rispondente alle esigenze di immediatezza e accessibilità richieste dai cittadini, in coerenza con le strategie di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione;
- i servizi si configurano come canali broadcast unidirezionali (lista broadcast), nei quali il Comune invia messaggi informativi agli utenti iscritti senza che questi possano interagire tra loro o visualizzare i dati degli altri destinatari, garantendo così la massima tutela della riservatezza;
- il Dirigente del Settore Affari Generali, Personale, Demografici ha predisposto le "*Linee guida per l'attivazione e l'utilizzo dei canali e dei servizi di messaggistica istituzionali del Comune di Gallarate*", allegate alla presente per formarne parte integrante e sostanziale (Allegato A);
- le Linee guida disciplinano in modo organico e dettagliato: oggetto e finalità del servizio (art. 1), riferimenti normativi (art. 2), attivazione del servizio e modalità di adesione volontaria (art. 3), contenuti ammissibili e stile di comunicazione istituzionale (art. 4), gestione e responsabilità del personale autorizzato (art. 5), trattamento dei dati personali e informativa agli utenti (art. 6), conservazione, trasparenza e accesso civico

(art. 7), limitazioni di responsabilità e sospensione del servizio (art. 8), entrata in vigore e aggiornamento (art. 9);

Considerato che:

- il progetto dà attuazione ai principi costituzionali di trasparenza, buon andamento ed efficienza dell'azione amministrativa (artt. 1 e 97 Cost.), favorendo la partecipazione democratica dei cittadini attraverso una comunicazione istituzionale accessibile, immediata e inclusiva;
- l'iniziativa è pienamente coerente con il quadro normativo in materia di comunicazione pubblica, in particolare:
 - ✓ la Legge 150/2000 e ss.mm.ii., che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, promuovendo la trasparenza e l'accesso alle informazioni di pubblica utilità;
 - ✓ il D.Lgs. 82/2005 (CAD) e ss.mm.ii., che incentiva l'uso di strumenti digitali per migliorare l'efficienza dei servizi pubblici e favorire l'interazione con i cittadini;
 - ✓ la Direttiva 8/2009 e le Linee guida AgID, che orientano le amministrazioni verso l'adozione di canali digitali innovativi per la comunicazione istituzionale;
 - ✓ il Vademecum "*Pubblica Amministrazione e social media*", che fornisce indicazioni operative sull'uso consapevole e responsabile delle piattaforme di comunicazione digitale;
- sono pienamente rispettati i presidi in materia di protezione dei dati personali e accessibilità:
 - ✓ trattamento su base giuridica di interesse pubblico (art. 6, par. 1, lett. e, GDPR) per lo svolgimento delle funzioni istituzionali di informazione e comunicazione pubblica;
 - ✓ principio di minimizzazione dei dati (art. 5, par. 1, lett. c, GDPR): sono raccolti esclusivamente il numero di telefono e il nominativo dell'utente necessari per l'erogazione del servizio;
 - ✓ consenso informato mediante invio di messaggio di adesione volontaria, previo invio e accettazione dell'informativa sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 GDPR;
 - ✓ misure di sicurezza adeguate (art. 32 GDPR) per prevenire accessi non autorizzati, perdita o divulgazione impropria dei dati;
 - ✓ modalità broadcast che tutela la riservatezza degli utenti, impedendo la visualizzazione reciproca dei numeri di telefono;
 - ✓ diritto di recesso garantito in qualsiasi momento mediante cessazione della sottoscrizione o eliminazione del contatto;
 - ✓ principi di accessibilità e inclusione digitale richiamati dalla Legge 4/2004 e ss.mm.ii. (Legge Stanca) e dal CAD, per consentire l'accesso alle informazioni pubbliche anche attraverso canali digitali diffusi e di facile utilizzo;
- le Linee guida disciplinano la conservazione dei messaggi istituzionali, in conformità alle previsioni del CAD e delle disposizioni vigenti in materia di gestione documentale;
- le Linee guida stabiliscono che:
 - ✓ i messaggi inviati tramite i canali di messaggistica istituzionale sono destinati esclusivamente alla comunicazione informativa verso il pubblico e non sono, di regola, soggetti ad autonomo obbligo di conservazione come documenti amministrativi ai fini giuridico-probatori (art. 7);
 - ✓ eventuali contenuti aventi rilevanza per specifici procedimenti amministrativi o decisioni dell'Ente sono documentati e conservati mediante gli strumenti ufficiali di gestione documentale;
 - ✓ il Comune adotta, ove necessario, procedure per la conservazione digitale dei messaggi conformi al CAD;

- ✓ gli atti e i documenti sono soggetti alla normativa sulla trasparenza e all'accesso civico (D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.), nel rispetto dei limiti a tutela della riservatezza e degli interessi pubblici;
- le Linee guida prevedono regole chiare in ordine ai contenuti ammissibili (art. 4):
 - ✓ sono consentiti esclusivamente contenuti di interesse pubblico e finalità istituzionali (avvisi sui servizi comunali, allerte di protezione civile, eventi culturali e sociali, bandi e concorsi pubblici, progetti comunali);
 - ✓ sono espressamente vietati contenuti diffamatori, discriminatori, offensivi, propaganda politica o elettorale, promozioni commerciali, messaggi a catena, spam, violazioni del diritto d'autore, divulgazione di dati personali non necessari;
 - ✓ è prevista la verifica preventiva dei contenuti da parte del responsabile della comunicazione per assicurarne accuratezza, pertinenza, accessibilità e conformità ai principi di veridicità e completezza;
- le Linee guida disciplinano gestione e responsabilità (art. 5):
 - ✓ il servizio è gestito da personale dell'ufficio competente espressamente autorizzato, che opera in rappresentanza dell'Ente utilizzando esclusivamente l'account istituzionale;
 - ✓ i dipendenti incaricati devono attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, integrato dal D.P.R. 81/2023) ed è vietato l'uso dell'account per fini personali;
 - ✓ il servizio è gestito con modalità *no-reply*: per istanze, segnalazioni o procedure amministrative restano validi i canali istituzionali (PEC, protocollo, URP);
 - ✓ eventuali messaggi impropri da parte degli utenti possono comportare l'esclusione dal servizio;
- i canali e i servizi di messaggistica non sostituiscono i canali istituzionali previsti dalla legge (Albo pretorio, sito web, PEC, URP) e nessun messaggio inviato tramite i servizi di messaggistica produce effetti legali né vale come notifica formale (art. 1, comma 4, delle Linee guida);
- l'attivazione dei servizi è allineata agli indirizzi nazionali su qualità dei servizi e digitalizzazione della PA, in particolare:
 - ✓ i principi della Carta dei Servizi (Direttiva PCM 27/1/1994): eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia;
 - ✓ le misure del PNRR – M1, Componente 1, Investimento 1.4.1 "*Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici*" e Linee guida AgID, che promuovono servizi pubblici digitali più accessibili, inclusivi e centrati sull'utente;
 - ✓ il PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) e la *Social Media Policy* del Comune di Gallarate, che orientano l'azione amministrativa verso l'innovazione digitale, la trasparenza e il miglioramento della comunicazione con i cittadini;
- sono previste limitazioni di responsabilità (art. 8):
 - ✓ i canali e servizi di messaggistica sono offerti a titolo gratuito e senza garanzia di continuità;
 - ✓ il Comune non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti, errori o interruzioni dovuti alla piattaforma o alla connessione degli utenti;
 - ✓ il Comune non risponde dell'uso improprio del canale da parte degli iscritti;
 - ✓ i servizi non devono essere utilizzati per segnalare emergenze che richiedono intervento immediato (vanno usati i numeri di emergenza ufficiali);
 - ✓ il Comune può sospendere, modificare o cessare il servizio in qualsiasi momento per ragioni organizzative, tecnologiche o di sicurezza;
- le Linee guida prevedono un meccanismo di aggiornamento (art. 9): eventuali modifiche normative o tecnologiche saranno recepite con successiva delibera di Giunta,

- con revisione periodica a cura del Responsabile della transizione digitale e del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- l'intervento avviene in invarianza finanziaria, mediante utilizzo di risorse, dotazioni tecnologiche e competenze già disponibili presso l'Ente, senza nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio comunale;
 - i benefici attesi includono: miglioramento della tempestività e della capillarità della comunicazione istituzionale, maggiore accessibilità alle informazioni per i cittadini, riduzione del *digital divide* attraverso l'uso di piattaforme diffuse e di facile utilizzo, rafforzamento della trasparenza e della partecipazione civica, ottimizzazione dei flussi comunicativi e integrazione con gli altri canali istituzionali, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione amministrativa;

Ritenuto:

- di approvare le *"Linee guida per l'attivazione e l'utilizzo dei canali e dei servizi di messaggistica istituzionali del Comune di Gallarate"* secondo il testo allegato (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- di dare atto della piena conformità delle Linee guida alla normativa in materia e nelle premesse meglio elencate;
- di approvare i seguenti indirizzi operativi per l'attivazione e la gestione del servizio:
 - ✓ account dedicati intestati al Comune di Gallarate e gestiti da personale autorizzato;
 - ✓ modalità broadcast (lista broadcast) per garantire la riservatezza degli utenti;
 - ✓ iscrizione volontaria e gratuita mediante messaggio *"Segui"* (o altra formula comunicata) e accettazione dell'informativa sul trattamento dei dati ex art. 13 GDPR;
 - ✓ recesso libero in qualsiasi momento mediante cessazione della sottoscrizione o eliminazione del contatto;
 - ✓ contenuti esclusivamente istituzionali verificati dal Dirigente che richiede la pubblicazione del messaggio prima dell'invio;
 - ✓ modalità *no-reply*: i cittadini devono utilizzare i canali istituzionali ufficiali (PEC, protocollo, URP) per istanze, segnalazioni e richieste;
 - ✓ conservazione documentale dei messaggi aventi rilevanza per procedimenti amministrativi o decisioni dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti e le indicazioni del Responsabile della gestione documentale;
 - ✓ rispetto dei diritti degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione ex artt. 15-22 GDPR);
 - ✓ monitoraggio periodico dei servizi per verificarne l'efficacia e la conformità normativa;
- di demandare al Segretario Generale tutti gli atti gestionali e organizzativi necessari per l'attivazione e la gestione del servizio, ivi compresi:
 - ✓ individuazione del personale autorizzato e definizione delle relative turnazioni;
 - ✓ predisposizione della modulistica e delle informative ex art. 13 GDPR;
 - ✓ attivazione degli account istituzionali dei canali e servizi di messaggistica;
 - ✓ predisposizione del piano editoriale e delle procedure operative;
 - ✓ coordinamento con il responsabile della comunicazione e con il DPO;
 - ✓ segnaletica e comunicazione istituzionale del nuovo servizio ai cittadini;
 - ✓ monitoraggio dell'andamento del servizio e reportistica periodica;
- di dare atto dell'invarianza finanziaria del progetto, in quanto l'attivazione e la gestione dei canali e servizi di messaggistica istituzionali avvengono mediante utilizzo di risorse, dotazioni tecnologiche e competenze già disponibili presso l'Ente, senza nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio comunale, nel perimetro del D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii.;

Acquisiti sulla proposta di deliberazione i prescritti pareri favorevoli di regolarità tecnica e tecnico-contabile previsti dall'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 e ss.mm.ii., espressi, rispettivamente, dal:

- Dirigente del Settore Affari Generali, Personale, Demografici;
- Dirigente del Settore Finanziario, Tributi, Fundraising, Logistica e Contratti;
- il parere favorevole del DPO, prot. n. 85828/2025 dell'11/12/2025, agli atti dell'ufficio;

Acquisito, altresì, sulla proposta di deliberazione il parere favorevole di legittimità del Segretario Generale ai sensi dell'art. 6, comma 3, lett. f) del vigente Regolamento di organizzazione e gestione del personale;

a voti unanimi, resi nei modi di legge e in forma palese

D E L I B E R A

- 1. di approvare** le *"Linee guida per l'attivazione e l'utilizzo dei canali e dei servizi di messaggistica istituzionali del Comune di Gallarate"* secondo il testo allegato (Allegato A), che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
- 2. di dare atto** della piena conformità delle Linee guida alla normativa in materia e nelle premesse meglio elencate;
- 3. di approvare** i seguenti indirizzi operativi per l'attivazione e la gestione del servizio:
 - ✓ account dedicati intestati al Comune di Gallarate e gestiti da personale autorizzato;
 - ✓ modalità broadcast (lista broadcast) per garantire la riservatezza degli utenti;
 - ✓ iscrizione volontaria e gratuita mediante messaggio *"Segui"* (o altra formula comunicata) e accettazione dell'informativa sul trattamento dei dati ex art. 13 GDPR;
 - ✓ recesso libero in qualsiasi momento mediante cessazione della sottoscrizione o eliminazione del contatto;
 - ✓ contenuti esclusivamente istituzionali verificati dal Dirigente che richiede la pubblicazione del messaggio prima dell'invio;
 - ✓ modalità *no-reply*: i cittadini devono utilizzare i canali istituzionali ufficiali (PEC, protocollo, URP) per istanze, segnalazioni e richieste;
 - ✓ conservazione documentale dei messaggi aventi rilevanza per procedimenti amministrativi o decisioni dell'Ente, secondo le disposizioni vigenti e le indicazioni del Responsabile della gestione documentale;
 - ✓ rispetto dei diritti degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione ex artt. 15-22 GDPR);
 - ✓ monitoraggio periodico dei servizi per verificarne l'efficacia e la conformità normativa;
- 4. di demandare** al Segretario Generale tutti gli atti gestionali e organizzativi necessari per l'attivazione e la gestione del servizio, ivi compresi:
 - ✓ individuazione del personale autorizzato e definizione delle relative turnazioni;
 - ✓ predisposizione della modulistica e delle informative ex art. 13 GDPR;
 - ✓ attivazione degli account istituzionali dei canali e servizi di messaggistica;
 - ✓ predisposizione del piano editoriale e delle procedure operative;
 - ✓ coordinamento con il responsabile della comunicazione e con il DPO;

- ✓ segnaletica e comunicazione istituzionale del nuovo servizio ai cittadini;
- ✓ monitoraggio dell'andamento del servizio e reportistica periodica;

5. di dare atto dell'invarianza finanziaria del progetto, , in quanto l'attivazione e la gestione dei canali e servizi di messaggistica istituzionali avvengono mediante utilizzo di risorse, dotazioni tecnologiche e competenze già disponibili presso l'Ente, senza nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio comunale, nel perimetro del D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 e ss.mm.ii.;

I N D I

con distinta e separata votazione, resa all'unanimità dei presenti, la Giunta Comunale dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000 e ss.mm.ii., stante l'urgenza di provvedere.

Allegati:

- A) Linee guida per l'attivazione e l'utilizzo dei canali e dei servizi di messaggistica istituzionali del Comune di Gallarate.*

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.

IL SINDACO
CASSANI ANDREA

IL SEGRETARIO GENERALE
SARNELLI GIACINTO