



SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Allegato A

TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI VADO LIGURE

1. PREMESSA

Il Comune di Vado Ligure utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete.

I canali istituzionali sono gestiti attraverso il gruppo di lavoro istituito con la deliberazione della giunta comunale n. 84 del 2015 che pubblica i contenuti tematici forniti dai corrispondenti settori dell'amministrazione comunale.

Il presente documento, redatto in conformità a quanto disposto dalle “*Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media*” del Ministero della Funzione Pubblica, definisce le linee guida per l'utilizzo dei social media.

Scopo del contenuto del presente documento è :

- definire le finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali web del Comune di Vado Ligure nel rispetto dello Statuto Comunale, delle altre disposizioni amministrative e delle norme di legge.
- informare gli utenti del web su quanto sopra;

Il presente documento è destinato all'utenza esterna ed è reso disponibile nelle pagine e nei profili istituzionali sui social network.

2. FINALITÀ

Il Comune di Vado Ligure utilizza internet e i social media per informare e per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini nonché per attivare un “luogo virtuale” d'ascolto e comunicazione con i cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

Le pagine e i profili del Comune di Vado Ligure si propongono come luoghi di informazione, comunicazione e condivisione con gli utenti relativamente alle attività e ai servizi erogati da parte dell'Amministrazione Comunale, alle notizie di interesse per cittadini e turisti, alle manifestazioni e alle iniziative in programma o che si sono svolte, alle opere pubbliche ed ai lavori in programma o in corso di svolgimento.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network **non** sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza come definiti dalla vigente normativa di legge.

3. ORIGINE DEI CONTENUTI

La fonte principale dei contenuti è il **sito istituzionale** www.comune.vado-ligure.sv.it

Oltre ai contenuti del sito istituzionale, i canali social del Comune di Vado Ligure producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC e possono essere riprodotti liberamente, purchè sempre accreditati al canale originale di riferimento.

Inoltre il Comune di Vado Ligure, sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità). Pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Per i social media dove è possibile, il Comune di Vado Ligure consente agli utenti di interagire con i contenuti pubblicati (attraverso commenti e condivisioni). Commenti e post degli utenti, che devono 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.

Le regole circa i processi di moderazione e i comportamenti consentiti vengono presentate nel relativo paragrafo 9.

La presenza di **spazi pubblicitari** a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Vado Ligure non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

4. CONTENUTI PUBBLICATI

Per quanto riguarda i profili generali (non tematici) i contenuti pubblicati riguardano informazioni sulle seguenti aree tematiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

1. informazioni **di servizio**
2. informazioni **di pubblico interesse**
3. **eventi, manifestazioni e iniziative** in programma a Vado Ligure (con preferenza per quelle che hanno ottenuto la concessione del patrocinio)

I profili tematici, oltre a condividere le informazioni più rilevanti di interesse generale, producono e condividono informazioni attinenti alla propria area di interesse e competenza.

Come già riportato nel paragrafo precedente, oltre ai contenuti del sito istituzionale o autoprodotti potranno essere diffusi **contenuti realizzati da soggetti terzi** come altri Enti, soggetti privati o cittadini. In questo caso gli amministratori dei social network provvederanno a verificarne per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, senza assumersi alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

5. RECLAMI

Le pagine e i profili sui social network non sono i canali ufficiali per raccogliere reclami. Per tali finalità è preferibile rivolgersi allo Sportello del Cittadino del Comune di Vado Ligure (**P.za S. Giovanni Battista 5 – c/o Ufficio protocollo orario 9,00- 12,30 tel 019.886350 int. 134 /136 e - mail info@comune.vado-ligure.sv.it**)

Le segnalazioni e i reclami pervenuti sulle pagine e sui profili social saranno comunque inoltrati agli uffici competenti (a tal proposito vedere anche la parte “Orari di presenza dei moderatori e tempi di risposta”, paragrafo 10).

6. CONTATTI CON GLI AMMINISTRATORI E I DIPENDENTI

Le pagine e i profili sui social network non sono i canali ufficiali per contattare e/o dialogare con Amministratori, Consiglieri comunali e singoli uffici comunali. Per trovare tali contatti consultare le seguenti pagine del sito web:

<http://www.comune.vado-ligure.sv.it>

Gli Amministratori, i Consiglieri Comunali ed i dipendenti che desiderino intervenire nelle conversazioni social del Comune possono farlo utilizzando i loro account/profilo personali, dei quali mantengono la piena ed esclusiva responsabilità.

I dipendenti sono tenuti nell'uso dei social network al rispetto del codice di comportamento approvato con d.p.r. 62/2013 e il codice di comportamento speciale del Comune di Vado Ligure approvato con d.g.c. n.129 del 2013

7. MODALITA' DI UTILIZZO

Il Comune di Vado Ligure si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network **chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune predefinite modalità d'utilizzo:**

1. esporre la propria opinione con correttezza e misura basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili e rispettare le opinioni altrui;
2. ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
3. i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi. I dati personali verranno trattati nel rispetto dei limiti di legge.
4. l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali (per questi casi si consiglia di utilizzare i canali di comunicazione tradizionali);
5. non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
6. non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
7. in ogni caso, **sono rimossi** dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
 - a) hanno un contenuto partitico, politico o propagandistico;

- b) hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- c) mirano a promuovere attività commerciali e/o con finalità di lucro;
- d) presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- e) presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- f) hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, in violazione di diritti di terzi o di tipo ripetitivo;
- g) includono commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti all'argomento trattato;
- h) divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- i) divulgano dati e informazioni a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.

I giudizi di rimozione di post commenti o altri contenuti ad opera del referente della gestione dei social media del Comune sono insindacabili. Il referente opera sentendo, se ritenuto opportuno o necessario, il gruppo di lavoro.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti del social network è sottoposto alle condizioni del servizio peculiari poste dai gestori generali dei diversi social network e può essere utilizzato da tali Società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni, consultare i rispettivi termini del servizio.

8. PRIVACY

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Vado Ligure verranno rimossi (vedi sezione Moderazione, paragrafo 9). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto del decr. lgs. 196/2003 e ss.mm. ii.

9. MODERAZIONE

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Vado Ligure **non è prevista alcuna moderazione preventiva**. La moderazione da parte dell'Amministrazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento con particolare riferimento alle violazioni di quanto indicato sotto il titolo MODALITA' DI UTILIZZO, paragrafo 7.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Verranno inoltre moderati:

- a) i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (*offtopic*);
- b) i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- c) gli interventi inseriti ripetutamente;
- d) i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- e) lo spam.

Nei **casi più gravi** e per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, **il gruppo di lavoro per l'utilizzo dei social media si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente** ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

10 . ORARI DI PRESENZA DEI MODERATORI E TEMPI DI RISPOSTA

I canali social del Comune di Vado Ligure vengono moderati dal referente individuato nell'ambito del gruppo di lavoro . **La moderazione è garantita nel seguente orario d'ufficio: dal lunedì al venerdì, dalle 8,30 alle 14,30, il martedì e il giovedì anche fino alle 17,30.**

Pur cercando di assicurare il presidio degli spazi social anche nei momenti di chiusura degli uffici, **al di fuori degli orari indicati non è garantito l'intervento attivo degli operatori comunali.**

Le richieste e segnalazioni vengono monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini ogni volta questo sia possibile, o di inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, l'ufficio preposto alla gestione del canale informerà sulla corretta modalità/ufficio a cui rivolgersi.

11. CONTATTI

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all'utilizzo dei social media del Comune di Vado Ligure (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a: Ufficio Comunicazione del Comune di Vado Ligure Piazza San Giovanni Battista, 5 - 17047 Vado Ligure (SV) Email: info@comune.vado-ligure.sv.it Telefono 019/886350.