



**Comune di
Cascina**

ALLEGATO N. 1
alla Deliberazione G.G.
N. 166 del 11/10/2016
Il Segretario Comunale

SOCIAL MEDIA POLICY DEL COMUNE DI CASCINA

Nella convinzione che i social network possono consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività del Comune, l'Amministrazione Comunale di Cascina promuove la propria presenza su tali strumenti di comunicazione, che devono essere considerati integrativi e non sostitutivi ai canali istituzionali di comunicazione attraverso i quali l'Amministrazione rende disponibili le informazioni e i propri servizi al cittadino: l'Ufficio relazioni con il pubblico, il numero verde gratuito 800 01 77 28, gli sportelli al pubblico dei singoli servizi (lo Sportello unico alle attività produttive, Front office della Polizia municipale, Front office dei Servizi Socio/educativi, ecc...) oltre al sito internet istituzionale www.comune.cascina.pi.it dove è possibile reperire le informazioni di contatto di ogni singolo ufficio.

Finalità

Il Comune di Cascina utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali per: informare su proprie iniziative e attività istituzionali; segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero; diffondere notizie di pubblica utilità; per le finalità previste dall'articolo 1 comma 5 della legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Cascina è ufficialmente presente sui seguenti social network:

PIATTAFORMA	NOME PROFILO
Facebook	Comune di Cascina
Twitter	@ComuneCascina
Instagram	comunecascina
You Tube	Comune di Cascina

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Responsabilità

Con delibera di giunta nr. del la Giunta ha individuato nella persona del Dott. Daniel Pescini, Responsabile dell'Ufficio stampa e comunicazione pubblica del Comune di Cascina, le competenze adeguate e necessarie a ricoprire il ruolo di Social media manager del Comune di Cascina.

Con lo stesso atto la giunta ha autorizzato il suddetto Responsabile dell'Ufficio stampa a creare i profili istituzionali dell'ente su Facebook, Twitter, Instagram e You Tube; a inserire su tali social network contenuti di comunicazione e informazione pubblica, così come individuati dall'articolo 1 comma 5 della legge 150/2000 ("Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"); a moderare le discussioni e a interagire con altri utenti su tali social network secondo la disciplina stabilita dal presente documento di Social Media Policy.

Contenuti

I contenuti pubblicati sui social media provengono dall'Amministrazione comunale di Cascina, se non indicato diversamente.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti sulla base delle valutazioni del responsabile di ogni profilo o pagina.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Cascina con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo del Comune di Cascina.

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

Regole di comportamento per gli utenti

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- se provenienti dal sito istituzionale www.comune.cascina.pi.it, nel rispetto della licenza valida per i contenuti del sito;
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Ogni utente è invitato:

- a esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare le opinioni altrui;
- a rispettare l'interesse pubblico degli argomenti senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;

- attenersi al tema specifico della discussione cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Il Comune di Cascina non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio di ogni piattaforma di social network e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto accettate e sottoscritte al momento della registrazione (per maggiori informazioni consultare i termini del servizio di ogni social network).

Orari

I profili/pagine ufficiali dell'ente sono gestiti e moderati di norma negli orari di servizio dell'ufficio responsabile.

Segnalazioni, reclami, richieste di informazioni

Le pagine e gli account sui social network non sono i canali ufficiali per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni. Per tali finalità è necessario rivolgersi all'Urp, al numero verde gratuito 800 01 77 28, agli sportelli al pubblico dei singoli servizi o al sito istituzionale (dove sono disponibili anche i recapiti telefonici degli uffici comunali).

A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni comunque pervenute attraverso i profili/pagine social del Comune di Cascina sarà risposto informando l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

In caso di pericolo ed emergenza rivolgersi sempre agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria).

Moderazione

Sulla pagina Facebook ufficiale del Comune di Cascina la pubblicazione dei post da parte degli utenti terzi è soggetta al controllo preventivo da parte dell'amministratore della stessa.

In tutti i profili social ufficiali del Comune di Cascina, sui contenuti creati dagli utenti la moderazione può inoltre avvenire anche a posteriori, al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questo documento di policy e dalla normativa vigente.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti ai contenuti pubblicati dall'Ente o all'argomento del post cui si riferiscono (i cosiddetti post "off topic");
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi ;
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (il cosiddetto "spam");
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti minacce, insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, violento, volgare o irrispettoso;
- che presentano contenuti ingannevoli;
- che presentano contenuti allarmistici;
- che presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza;
- che presentano contenuti discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- Che presentano contenuti osceni o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.

In caso di violazione di queste condizioni, il responsabile di ciascun account può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bannare o bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi e/o, in accordo con il proprio Responsabile di Macro-struttura, segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio delle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, Instagram, You Tube) che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con

riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni a:

Dott. Daniel Pescini,

Responsabile Ufficio stampa e comunicazione pubblica e Social Media Manager del Comune di Cascina

Corso Matteotti 90 – 56021 - Cascina

Email: stampa@comune.cascina.pi.it

Telefono: 050 719329

Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 10 ottobre 2016, il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze. Ultimo aggiornamento: 10 ottobre 2016.