

Social Media Policy

FINALITA'

Il **Comune di Spinea** utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network come **Facebook, YouTube, Segnalazioni on line, Telegram, Twitter** in particolare, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

CONTENUTI

I canali social del Comune di Spinea vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'Amministrazione Comunale e per informazioni su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0 [Attribuzione – Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>] : possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Sfruttando le funzionalità tipiche dei social media, il Comune di Spinea può condividere e rilanciare occasionalmente 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.

I Cittadini e le Associazioni del territorio possono richiedere all'Amministrazione la pubblicazione sui social media del Comune di Spinea di informazioni relative a eventi e iniziative da queste promosse. I contenuti potranno essere inseriti nei tempi e nelle forme definiti dai gestori delle pagine social, senza tuttavia ingenerare alcuna responsabilità in capo all'Amministrazione Comunale sulla veridicità delle informazioni postate.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero 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 vengono presentate nel relativo paragrafo.

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

REGOLE

DI

UTILIZZO

Il Comune di Spinea si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi canali social media chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare

attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti - il rispetto di alcune regole.

Ogni cittadino può proporre liberamente le proprie iniziative sui canali social del Comune di Spinea attraverso link o post dedicati. Segnalazioni di questo tipo nei commenti sono ammesse se pertinenti alla discussione in corso. I commenti e i post che nulla hanno a che vedere con Spinea saranno rimossi. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social network 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. 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. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

RISPOSTE

I canali social media del Comune di Spinea vengono presidiati e moderati dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 21.00. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.

Eccezionalmente, le risposte possono essere fornite direttamente dall'Amministrazione Comunale, anche in orari di presidio differenti.

MODERAZIONE

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: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, il Comune di Spinea 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.

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Spinea non è prevista alcuna moderazione preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

PRIVACY

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 Spinea verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). 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:

Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Spinea

Piazza del Municipio n. 1, 30038 Spinea (VE)

email urp@comune.spinea.ve.it

tel: 800001822 – fax: 041 5411201

I profili del Comune di Spinea sono attualmente gestiti da:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Spinea, profilo Facebook, pagina YouTube, Twitter, Telegram