

# Social media Policy

## Finalità

Il Comune di Perloz utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività svolte, in ottica di massima trasparenza e condivisione.

Questo documento definisce le linee guida (cd. netiette) per l'utilizzo dei social media, nel pieno rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge vigenti.

Attualmente il Comune di Perloz informa i cittadini su novità, servizi e iniziative attraverso le pagine tematiche presenti su Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn, Youtube. Eventuali ulteriori account riconducibili al Comune di Perloz, non inclusi nell'elenco precedente, non sono gestiti dall'Ente.

## Contenuti

I canali vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività del Comune di Perloz e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti che possono essere posti agli Uffici competenti.

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 a eventi a cui il Comune partecipa.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in [licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0](#): possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

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. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

Il Comune può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi l'ente si limita a verificare l'attendibilità della fonte ma non ne certifica i contenuti.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei *social network* non è sotto il controllo del Comune ma è gestita in autonomia dalle piattaforme stesse.

## Regole d'Utilizzo

Il Comune si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social network* chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Nei *social network* ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce. I contenuti pubblicati devono rispettare la *privacy* delle persone.

Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali. Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

## Moderazione

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 di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso: tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione in quanto nei canali social del Comune di Perloz non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento – il Comune si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del *social network* ospitante ovvero, nello specifico, saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

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 o altri principi costituzionalmente riconosciuti ed in particolare:

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link (collegamenti) a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy
- sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:
- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);

- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;
- linguaggio o contenuti offensivi;
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle *policy* degli strumenti adottati, lo staff 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.

Pertanto il Comune si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social network* 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.

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.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato. 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 del Comune vengono moderati dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 17.00; ogni richiesta pervenuta nelle giornate non lavorative viene comunque monitorata e presa in carico.

L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta possibile, o sottoporle all'attenzione degli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori nei tempi minori.

## Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme social utilizzate.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici dei canali del Comune verranno rimossi (vedi sezione precedente) mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla *privacy*.

Si avverte l'utente di valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo *e-mail*, che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità. Si avverte inoltre di valutare l'opportunità di pubblicare, o meno, foto o video che consentano di identificare o rendere identificabili persone e luoghi.

È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire, nei propri interventi, dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post . Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al *social network* ed indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

## Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni all'indirizzo e-mail [info@comune.perloz.ao.it](mailto:info@comune.perloz.ao.it).