

# SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

*Termini e condizioni di utilizzo dei canali social media del Comune di Cuneo*

## Premessa

Il Comune di Cuneo utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti da uno staff sotto la responsabilità del Capo Ufficio Stampa – Responsabile della Comunicazione; i canali tematici sono gestiti dai corrispondenti settori dell'amministrazione comunale, sotto la supervisione dell'Ufficio Stampa e Comunicazione.

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 ("netiquette") per l'utilizzo dei social media.

Scopo del contenuto è quello di informare gli utenti del web sulle finalità, i contenuti e le regole d'uso dei canali web 2.0 del Comune di Cuneo.

Tale utilizzo avviene nel rispetto dello Statuto Comunale, delle altre disposizioni amministrative e delle norme di legge.

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

## Finalità

Il Comune di Cuneo utilizza internet e i social media per informare e per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale.

Le pagine e i profili del Comune di Cuneo 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 persone che si recano a Cuneo, alle manifestazioni e alle iniziative che si svolgono in città.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network **non** sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

## Origine dei contenuti

La fonte principale dei contenuti è il sito istituzionale [www.comune.cuneo.gov.it](http://www.comune.cuneo.gov.it).

Oltre ai contenuti del sito istituzionale, i canali social del Comune di Cuneo 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>] e possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Inoltre il Comune di Cuneo, 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 Cuneo consente agli utenti di pubblicare autonomamente contenuti. 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 e i comportamenti consentiti vengono presentate nel relativo paragrafo.

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

## 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 Cuneo (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.

## Reclami

Le pagine e i profili sui social network non sono i canali ufficiali per raccogliere reclami. Per tali finalità è preferibile rivolgersi all'URP (<http://www.comune.cuneo.gov.it/attivita-promozionali-e-produttive/urp.html>) - tel. 0171.444229 – email [urp@comune.cuneo.it](mailto:urp@comune.cuneo.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").

## Contatti con gli Amministratori

Le pagine e i profili sui social network non sono i canali ufficiali per contattare e/o dialogare con Amministratori, Consiglieri comunali e singoli dipendenti.

Per trovare tali contatti consultare le seguenti pagine del sito web:

Giunta comunale: <http://www.comune.cuneo.gov.it/segreteria-generale-e-servizi-demografici/giunta-comunale/giunta-comunale.html>

Consiglieri Comunali: <http://www.comune.cuneo.it/segreteria-generale/consiglio-comunale/composizione.html>

Uffici: <http://www.comune.cuneo.gov.it/contatti.html>

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 responsabilità.

## Regole di utilizzo

Il Comune di Cuneo 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 regole d'uso**:

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, sono insindacabili.**

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti del social network è sottoposto alle condizioni del servizio 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.

## 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 Cuneo 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.

## Moderazione

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Cuneo 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.

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 (off topic);
- 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, 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.

## Orari di presenza dei moderatori e tempi di risposta

I canali social del Comune di Cuneo vengono moderati dai referenti dell'Ufficio Stampa e Comunicazione per quanto riguarda i canali istituzionali e dai referenti incaricati dei settori per i canali tematici interni al settore stesso. La moderazione è garantita nel seguente orario d'ufficio:

dal lunedì al giovedì, dalle 9.00 alle 17.00, il venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

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.

Il canale ufficiale per raccogliere reclami è l'URP (<http://www.comune.cuneo.gov.it/attivita-promozionali-e-produttive/urp.html>) - tel. 0171.444229 – email [urp@comune.cuneo.it](mailto:urp@comune.cuneo.it)).

## Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all'utilizzo dei social media del Comune di Cuneo (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a:

Ufficio comunicazione del Comune di Cuneo

Via Roma, 28 – 12100 - Cuneo

Email: [comunicazione@comune.cuneo.it](mailto:comunicazione@comune.cuneo.it)

Telefono 0171 444357

## Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 9 settembre 2014, il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

*Versione 1.1 del 1 marzo 2019*