

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.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.it/attivita-promozionali-e-produttive/urp.html> - tel. 0171.444.444 – email sportellounicocittadino@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.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.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.it/attivita-promozionali-e-produttive/urp.html> - tel. 0171.444.444 – email sportellounicocittadino@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

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 1.2 del 1 ottobre 2021