COMUNE DI BINASCO – PAGINA FACEBOOK

Social media policy esterna

Contenuti

Il Comune di Binasco è presente su Facebook con due pagine:

- la prima, denominata: "Comune Binasco" intende fornire informazioni ai cittadini su iniziative, eventi, progetti e servizi legati al territorio;

- la seconda, dedicata ad un target giovane, mira a fornire a quest'ultimo informazioni su iniziative, eventi, progetti e servizi dedicati, legati non solo al territorio comunale, ma anche ai comuni limitrofi.

Questo documento, adottato con delibera di giunta n . del _____, definisce le linee guida per l'utilizzo dei profili social istituzionali nel rispetto delle leggi, della social media policy interna all'ente, delle consuetudini d'uso e dei termini di servizio del social network.

L'adesione e la partecipazione a questa community comporta l'accettazione della seguente policy, redatta per illustrare in modo semplice, chiaro e trasparente le regole da seguire al fine di mantenere il dialogo ed il confronto in termini civili e costruttivi.

A propria discrezione, sulle suindicate pagine *Facebook* il Comune di Binasco può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento. In questi casi, pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, il Comune non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sulle pagine *Facebook* non è sotto il controllo del Comune di Binasco, ma è gestita in autonomia dallo stesso *social network.*

Le pagine Facebook del Comune non sono istituite per raccogliere segnalazioni, che saranno eventualmente demandate agli uffici di competenza.

Regole di utilizzo

Il Comune di Binasco è aperto ai suggerimenti, alle opinioni e al confronto con gli utenti, nel rispetto delle norme d'uso generalmente riconosciute in quanto previste da leggi, consuetudini e termini di servizio.

Sul web ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime, per cui i commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella del Comune, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sul canale da terzi.

Allo stesso tempo ciascuno è tenuto a esporre le proprie posizioni utilizzando un linguaggio rispettoso nei confronti degli altri utenti coinvolti, esponendo la propria opinione con misura e correttezza, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e nel rispetto dell'opinione altrui.

Non sono in alcun modo consentiti:

- turpiloquio, insulti, offese, minacce e atteggiamenti violenti;

- contenuti pornografici o discriminatori sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;

- contenuti che violino le norme sul diritto d'autore;

- contenuti che violino le norme sulla *privacy*, quali ad esempio riferimenti a fatti privi di rilevanza pubblica che ledano la sfera personale di terzi;

- contenuti non attinenti al tema oggetto di interesse del singolo post, che tendano ad allargare il confronto in modo generico e indiscriminato (*off topic*);

- contenuti gratuitamente polemici, soprattutto se reiterati o diretti esclusivamente ad offendere chi gestisce e modera il canale social;

- contenuti riferibili a casi personali privi di interesse pubblico;

- pubblicità, *spam*, promozione di interessi privati o attività illegali.

Privacy

Si ricorda che tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio di *Facebook* e può essere utilizzato dalla società proprietaria come da condizioni generali di contratto sottoscritte dagli utenti. Per maggiori informazioni si rimanda ai relativi termini del servizio.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente alla pagina saranno trattati dal Comune di Binasco nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Diritto d'autore

I contenuti, le foto, i video e altri materiali multimediali di proprietà del Comune di Binasco pubblicati sulla pagina sono da considerarsi come licenze creative Commons (ad es. Creative Commons CC BYND 3.0) secondo cui contenuti, foto e video possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Per quanto riguarda contenuti e materiali di terzi rilanciati sulla pagina, si rimanda a quanto stabilito dagli stessi nella pagina web di pubblicazione originaria.

Moderazione

La moderazione da parte di chi gestisce le pagine del Comune su *Facebook* avviene 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.

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento – il Comune di Binasco si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del *social network* ospitante.

I profili social vengono moderati nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,30. Sarà fornito riscontro alle richieste nel minor tempo possibile e normalmente entro due giorni lavorativi.

Contatti

Pagina *Facebook* del Comune di Binasco:

la pagina è curata dall'Ufficio Segreteria, in collaborazione con gli altri Uffici eventualmente coinvolti.

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all'utilizzo del *social network* (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del *copyright*) a:

Comune di Binasco, Ufficio Segreteria, tel. 02/90578143, e-mail: segreteriasindaco@comune.binasco.mi.it

Pagina *Facebook* rivolta ai giovani:

la pagina è curata dal Settore servizi alla persona, in collaborazione con gli altri Uffici eventualmente coinvolti.

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all'utilizzo del *social network* (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del *copyright*) a:

Comune di Binasco, Ufficio Servizi Sociali, tel. 0290578160, e-mail: servizisociali@comune.binasco.mi.it

Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è: _____

Versione 1.0 del _____

COMUNE DI BINASCO

Social media policy interna

Contenuti

Il Comune di Binasco è presente su Facebook con due pagine:

- la prima, denominata: "Comune Binasco" intende fornire informazioni ai cittadini su iniziative, eventi, progetti e servizi legati al territorio;

- la seconda, dedicata ad un target giovane, mira a fornire a quest'ultimo informazioni su iniziative, eventi, progetti e servizi dedicati, legati non solo al territorio comunale, ma anche ai comuni limitrofi.

A propria discrezione, il Comune può condividere e rilanciare sulle proprie pagine Facebook contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento.

Le suddette pagine Facebook sono dedicate esclusivamente alle predette finalità, pertanto non prevedono contenuti di tipo politico, ma informazioni istituzionali e di interesse per l'utenza di riferimento.

Le pagine su Facebook non sono istituite per raccogliere segnalazioni, che saranno eventualmente demandate agli uffici di competenza.

Regole di utilizzo interne - pagina Facebook del Comune di Binasco

Il monitoraggio, la pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link, ...) e l'interazione con gli utenti viene gestita dall'Ufficio Segreteria (di norma nei giorni e orari di apertura dell'Ufficio) e dagli Amministratori in collaborazione e accordo con i diversi Uffici comunali.

Gli Uffici-non espressamente autorizzati dal presente documento non potranno pubblicare direttamente sui profili istituzionali del *social network*, ma dovranno inviare materiale e informazioni all'Ufficio a ciò preposto.

Poiché le piattaforme *social* richiedono puntualità, i singoli Uffici dovranno fornire tempestivamente all'Ufficio competente sia notizie di interesse da pubblicare sui profili sia le risposte di propria competenza alle richieste rivolte dai cittadini attraverso il *social network*.

Di fronte ad una domanda da parte dei cittadini, sarà fornito un riscontro indicativamente nell'arco delle 24 ore lavorative successive alla presentazione della stessa e, nel caso in cui la risposta richieda un tempo superiore a quello standard, sarà fornita all'utente una risposta di cortesia.

E' fatto divieto a dipendenti e amministratori comunali di usare la pagina *Facebook* del Comune per esprimere pareri personali e politici, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

Regole di utilizzo interne - pagina Facebook dedicata ai giovani

Il monitoraggio, la pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link, ...) e l'interazione con gli utenti viene gestita dall'Ufficio Servizi Sociali (di norma nei giorni e orari di apertura dell'Ufficio) in collaborazione e accordo con i diversi soggetti coinvolti, con i quali si interfaccia anche in caso di commenti/richieste specifici degli utenti che comportino puntuali risposte.

L'attività è coordinata dalla dott.ssa Roberta Formenti, Responsabile dell'Ufficio Servizi Sociali, alla quale viene attribuito il ruolo di amministratore della pagina *Facebook* (può gestire tutti gli aspetti della pagina, incluso inviare messaggi e pubblicare contenuti a nome della stessa, creare inserzioni, vedere quale

amministratore ha creato un post o scritto un commento, visualizzare i dati di Insights e assegnare i ruoli della pagina).

A livello operativo l'attività viene svolta dal volontario del servizio civile in servizio presso il settore servizi alla persona, al quale viene assegnato il ruolo di editor (può modificare la pagina, inviare messaggi e pubblicare contenuti a nome della stessa, creare inserzioni, vedere quale amministratore ha creato un post o scritto un commento e visualizzare i dati di Insights). Quest'ultimo può svolgere tutte le attività attinenti alla sua figura, solo previa autorizzazione della dott.ssa Formenti, in quanto responsabile dell'attività. Al termine della collaborazione del volontario del servizio civile con il Comune di Binasco, la presente *social media policy* interna verrà aggiornata indicando chi operativamente si occuperà dalla pagina *Facebook*.

In caso di assenza o di impossibilità del referente dell'Ufficio competente, la funzione sarà svolta dai referenti degli Uffici servizi sociali e pubblica istruzione (che in caso di necessità detengono, insieme al responsabile del settore, le chiavi di accesso alle piattaforme).

Uffici e Amministratori non espressamente autorizzati dal presente documento non potranno pubblicare direttamente sui profili istituzionali del *social network*, ma dovranno inviare materiale e informazioni all'Ufficio a ciò preposto.

Poiché le piattaforme *social* richiedono puntualità, i singoli Enti e Uffici coinvolti dovranno fornire tempestivamente all'Ufficio preposto sia notizie di interesse da pubblicare sui profili sia le risposte di propria competenza alle richieste rivolte dai cittadini attraverso i *social network*.

Di fronte ad una domanda da parte dei cittadini, sarà fornito un riscontro indicativamente nell'arco delle 24 ore lavorative successive alla presentazione della stessa e, nel caso in cui la risposta richieda un tempo superiore a quello standard, sarà fornita all'utente una risposta di cortesia.

E' fatto divieto a dipendenti, collaboratori e amministratori degli Comune di usare la pagina Facebook per esprimere pareri personali e politici, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

Moderazione

La moderazione da parte degli Uffici preposti alla gestione delle pagine di quanto pubblicato dai cittadini avviene 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, come previsto dalla *social media policy esterna*.

Nel caso si verifichino situazioni di conflitto con l'utente, queste saranno gestite in modo diplomatico, scegliendo di dare una risposta istituzionale tutte le volte in cui sarà possibile o di ignorare eventuali provocazioni gratuite. I commenti dei cittadini non verranno cancellati (al fine di evitare ripercussioni negative sull'immagine del Comune), salvo gravi violazioni delle regole stabilite nella social media policy eterna, resa nota ai cittadini tramite pubblicazione sulla pagina *Facebook* e sul sito istituzionale.

Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è _____

Versione 1.0 del _____