



# COMUNE DI RESANA

*Provincia di Treviso*

-----  
c.a.p. 31023 - C.F. 81000610261 - Partita I.V.A. 00853780260 - Tel 0423 717311 - Telefax 0423 717355

## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA DEL COMUNE DI RESANA

### **Che cos'è una Social Media Policy?**

La social media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Ente e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi; è quindi un documento destinato al cittadino volto a regolare il rapporto tra esso e l'Ente nell'ambito del Web 2.0.

Il documento è redatto in conformità alle Linee guida per i siti web della PA "Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media" e si attiene ai principi delle linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica.

### **Finalità**

Il Comune di Resana utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network attivi favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini. In questi spazi e con queste attività, l'Amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

Resta inteso che il canale ufficiale di comunicazione del Comune di Resana è il sito web [www.comune.resana.tv.it](http://www.comune.resana.tv.it)

### **Canali Social ufficiali del Comune di Resana**

L'elenco dei canali social ufficiali del Comune di Resana è pubblicato in una pagina dedicata del sito web istituzionale [www.comune.resana.tv.it](http://www.comune.resana.tv.it) - sezione servizi on-line.

Il Comune di Resana si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso di identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

### **Responsabilità**

La gestione dei canali e dei profili istituzionali dell'Ente è in capo al Responsabile dell'Ufficio Staff del Sindaco che li amministra in accordo alla strategia comunicativa dettata dal Sindaco.

La responsabilità della gestione di ciascun canale tematico attivato sui social media dai vari Servizi comunali è in capo al relativo Responsabile di Servizio.

Per ogni pagina o profilo, il responsabile di riferimento nomina uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione.

### **Contenuti**

I contenuti pubblicati on line sui social media, rispecchiano le esigenze dettate dalla Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, le "Linee guida per i siti web della PA" ed il "Vademecum Pubblica Amministrazione e Social Media".

Ogni Servizio comunale persegue le proprie finalità editoriali nella produzione e selezione di contenuti pubblicati attraverso i propri account. Ai canali social dell'Ente si applicano i limiti alla pubblicazione previsti dal "Regolamento comunale per la gestione del sito internet istituzionale".

*Donna il 5x1000 al tuo Comune: C.F. 81000610261*

I contenuti pubblicati sui social media provengono dal Comune di Resana, se non indicato diversamente.

I canali social dell'Ente producono propri contenuti testuali, fotografie, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 nel rispetto della L.633/41 artt. 87 e 88 e possono essere riprodotti liberamente ma devono essere sempre accreditati al canale di riferimento.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Resana con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

Eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

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 delle veridicità di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

## **Accessibilità**

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Il Comune di Resana si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

## **Regole di comportamento per gli utenti**

Il responsabile di ciascun canale social dell'Ente stabilisce le modalità di condivisione e commento nel canale stesso nei limiti imposti dalla piattaforma.

Per i canali per i quali vi sia la possibilità di commento si applicano le seguenti regole:

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- se provenienti dal sito istituzionale [www.comune.resana.tv.it](http://www.comune.resana.tv.it), nel rispetto della licenza valida per i contenuti del sito (Creative Commons "Attribuzione - Condividi allo stesso modo 2.5 Italia"), come indicato nella pagina "Privacy e note legali";
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Il Comune di Resana non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Tutti hanno il diritto di intervenire liberamente sui profili pubblici del Comune di Resana. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento che tutti gli utenti sono chiamati a rispettare.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza, 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.

L'interesse pubblico degli argomenti trattati è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per esporre ed affrontare casi personali o che riguardino terzi non esplicitamente consenzienti.

Ogni utente è invitato:

- a esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare le opinioni altrui;
- a rispettare l'interesse pubblico degli argomenti senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;
- attenersi al tema specifico della discussione cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

In particolare sono vietati:

*Dona il 5x1000 al tuo Comune: C.F. 81000610261*

- 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 relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- pubblicità volta a promuovere attività commerciali e con fini di lucro
- la promozione di interessi privati;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- 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 verranno moderati commenti e contenuti dei seguenti generi:

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- con fine elettorale o propagandistico;
- 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
- comportamenti atti alla monopolizzazione del canale;

## **Orari e moderazione**

Per i canali per i quali vi sia la possibilità di commento, i profili/pagine dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

Il Comune di Resana si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci 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.

La moderazione da parte dello staff avviene a posteriori ed è finalizzata al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle regole di comportamento presente nella presente policy.

Data l'estrema difficoltà di evitare abusi a scopo propagandistico, le pagine subiranno comunque delle limitazioni o delle modifiche d'uso durante le consultazioni elettorali, per la durata delle campagne elettorali, limitando le pubblicazioni sulle stesse da parte del Comune alla sola modalità impersonale e priva di commenti, anche nel rispetto dell'art. 9 della Legge 28/2000.

Le pagine e gli account sui social network non sono i canali ufficiali per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni.

In caso di pericolo ed emergenza rivolgersi sempre agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria).

## **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "Privacy e note legali".

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Resana verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

*Dona il 5x1000 al tuo Comune: C.F. 81000610261*

## **Contatti**

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:

Comune di Resana - Ufficio Segreteria

via Castellana 2- 31023 Resana (TV)

Email: [comune@comune.resana.tv.it](mailto:comune@comune.resana.tv.it)

*Dona il 5x1000 al tuo Comune: C.F. 81000610261*