



Comune di San Giuliano Milanese

Social Media Policy



***Regole di gestione e comportamento
sui canali social media ufficiali
del Comune di San Giuliano Milanese (Mi)***

1. Finalità

Il Comune di San Giuliano Milanese considera i *social network* strumenti di comunicazione utili a favorire l'accesso ai servizi, promuovendone la conoscenza, e li utilizza per diffondere tempestivamente avvisi e notizie rispetto alle attività dell'Ente e di pubblico interesse.

Attraverso la piattaforma *social* attivata dall'Ente (pagina Facebook "Comune di San Giuliano Milanese") e il canale video su "You Tube", che integrano gli strumenti tradizionali già in uso, l'Amministrazione Comunale intende sviluppare nuove modalità di comunicazione con i cittadini, rafforzando la percezione di trasparenza ed efficienza e favorendo in tal modo la partecipazione nel perseguimento di finalità istituzionali e di interesse generale.

Il Comune di San Giuliano Milanese valuta positivamente le nuove potenzialità comunicative offerte dal Web 2.0, nella convinzione che i *social network* consentano una semplificazione della comunicazione e relazioni più dirette con i cittadini, grazie ad una veicolazione più immediata delle informazioni.

I canali web istituzionali sono gestiti, per conto dell'Ente, dal Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne, che ne cura la redazione e l'aggiornamento dei contenuti.

La Social Media Policy del Comune di San Giuliano Milanese trova fondamento normativo anche nella normativa vigente in tema di:

- diritto d'autore (Legge n°633/1941), con riferimento ai contenuti pubblicati sul profilo dell'Ente;
- riservatezza dei dati personali nel rispetto del D.Lgs. N°196/2003.

2. Contenuti

I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio e istituzionali, progetti, eventi e relativi aggiornamenti nonché informazioni di pubblica utilità.

Nell'ottica di accrescere la diffusione di tali contenuti, il Comune di San Giuliano Milanese può divulgare e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse realizzati da altre istituzioni ed enti terzi. Possono inoltre essere veicolate con i *social* anche iniziative e/o i progetti che abbiano ottenuto il patrocinio dell'Ente. In quest'ultimo caso, ferma restando la verifica - per quanto possibile - sulla precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione e la Redazione non sono responsabili per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Testi, fotografie, immagini, video e altri materiali multimediali utilizzati dal Comune di San Giuliano Milanese sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3,0: pertanto possono essere riprodotti liberamente previa citazione obbligatoria della fonte, che rimanda al canale originale di riferimento.

Si precisa, infine che l'eventuale presenza di spazi pubblicitari è gestita in autonomia dagli stessi *social network* e non è quindi riconducibile al controllo dell'Amministrazione Comunale.

3. Regole di utilizzo

3.1 Regole interne

Il monitoraggio, la pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link,...) e l'interazione con gli utenti verrà gestita dal Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne nei giorni e orari di apertura, in collaborazione e accordo con gli Amministratori e i diversi uffici comunali, con i quali si interfacerà anche in caso di richieste specifiche degli utenti che comportino puntuali risposte.

Poichè le piattaforme *social* richiedono puntualità, i singoli uffici dovranno fornire tempestivamente al Servizio Comunicazione sia notizie di interesse da pubblicare sui profili sia le risposte di propria competenza alle eventuali richieste rivolte dai cittadini attraverso i *social network*.

E' fatto divieto a dipendenti e amministratori comunali di usare i profili istituzionali per esprimere pareri personali, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

3.2 Regole esterne

Il Comune di San Giuliano Milanese si impegna a gestire e ad aggiornare gli spazi di comunicazione all'interno dei profili attivati sui *social network* con trasparenza e informalità di linguaggio, rendendo gli account istituzionali facilmente individuabili e chiaramente riconducibili all'Ente stesso, al fine di evitare possibili fraintendimenti anche riferibili a profili *fake*.

Il Comune di San Giuliano Milanese segnalerà alle autorità competenti eventuali abusi e/o sottrazioni indebite del proprio nome e profilo da parte di terzi.

Ogni comunicazione pubblicata sui *social network* ha carattere "pubblico", cioè è fruibile, e commentabile nell'ambito dei livelli di partecipazione e interazione stabiliti dall'Ente tramite questa policy.

Il Comune richiede agli utenti il rispetto di alcune regole essenziali per garantire e mantenere il profilo "istituzionale" degli account attivati. In particolare:

- i commenti alle notizie pubblicate devono essere attinenti all'argomento a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "*off topic*", ossia non attinenti e/o esplicitamente pretestuosi, potranno essere rimossi dalla redazione;
- a tutti si chiede di rispettare le opinioni altrui e di dire la propria opinione con correttezza e per quanto possibile con dati verificabili e oggettivi;
- ognuno è responsabile dei commenti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, e, in generale, commenti discriminatori, offensivi, volgari, violenti o inappropriati, che saranno anch'essi rimossi dagli Amministratori degli account;

- i contenuti devono rispettare sempre la privacy delle persone. Non sono ammessi dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi o commenti che presentano dati sensibili e/o la diffusione non autorizzata di dati personali;
- ogni commento è legato a un tema specifico e di interesse generale: si chiede di evitare sia di utilizzare questi spazi per affrontare casi personali sia di allargare la discussione in modo indiscriminato, fornendo considerazioni prive di interesse pubblico;
- 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.
- Non sono ammessi interventi inseriti ripetutamente, anche da profili *fake*, intasando la bacheca; commenti scritti per disturbare la discussione (es: "*trolling*" o "*flame*").

4. La moderazione

Tutti hanno il diritto di commentare le notizie pubblicate sul profilo dell'Ente. La moderazione da parte del Servizio Comunicazione all'interno dei propri spazi nei *Social Network* 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 e verranno pertanto rimossi tutti i commenti che violino le condizioni espresse in questo documento.

In particolare, questi canali non possono essere usati per pubblicare commenti che non siano in linea con quanto espresso al punto 3.2. Non saranno pertanto tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, la privacy, i diritti delle minoranza e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, il Servizio Comunicazione 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, con riserva di ogni ulteriore valutazione di tutela dei diritti e dell'immagine del Comune di San Giuliano Milanese.

In caso di utente "*fake*" bloccato, sarà possibile sbloccarlo a seguito di una richiesta consegnata per iscritto al Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne, accompagnata da un documento di riconoscimento che permetta l'identificazione del gestore del profilo o della pagina bloccati.

L'utilizzo da parte degli utenti di *nickname* anonimi che non permettano l'identificazione del reale gestore del profilo o di una pagina, può comportare la rimozione del relativo commento.

5. Risposte (livello di interazione)

I canali *social* del Comune di San Giuliano Milanese sono presidiati dal Servizio Comunicazione nei giorni e negli orari di apertura.

La pagina Facebook dell'Ente ha carattere esclusivamente informativo e, in caso di quesiti o richieste specifiche, la redazione fornisce risposte generali di primo livello, rimandando e/o indirizzando l'utente ai settori direttamente interessati a seconda dell'argomento.

Nei casi in cui la pagina Facebook non sia lo strumento adeguato per soddisfare le richieste dei cittadini, gli operatori del Servizio Comunicazione provvederanno a informare in merito alle corrette modalità e uffici cui rivolgersi. In particolare, le richieste che rientrano nella tipologie riconducibili a segnalazioni e/o reclami seguono le disposizioni sulle modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami, come previsto dal Regolamento per il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, pubblicato sul sito istituzionale www.sangiulianonline.it .

6. Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, You Tube). I dati sensibili all'interno dei canali social del Comune di San Giuliano Milanese verranno rimossi (vedi sezione 3. "Regole di utilizzo")

7. Contatti

E' possibile contattare il Servizio Comunicazione e Relazioni Esterne del Comune utilizzando il numero verde: 800 179111 oppure scrivendo all'indirizzo email: urp@comune.sangiulianomilanese.mi.it

8. Versione del documento

Il testo viene rivisto e aggiornato in base alle esigenze o modifiche emergenti nel tempo.