

LINEE GUIDA PER UTILIZZO CANALI TELEMATICI E SOCIAL MEDIA - MEDIA POLICY DEL COMUNE DI CERMENATE

Nella convinzione che i canali telematici e i social media possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività della Pubblica amministrazione, il Comune di Cermenate ha attivato, ad oggi, oltre al sito internet istituzionale, alcuni account istituzionali sui principali social media. L'obiettivo è quello di informare l'utenza circa i servizi e le iniziative dell'Ente, mantenendo sempre come riferimento il pubblico interesse.

La media policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio del Comune di Cermenate e indica a quali contenuti viene data la priorità e a quali modalità di relazione occorre attenersi.

Il Comune di Cermenate utilizza il proprio sito web istituzionale e i social media per informare gli utenti e comunicare con loro attraverso Internet. Il sito web e i canali social sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) e dalla Biblioteca comunale. E' necessario identificare tali figure come *social media manager*, anche stanti le responsabilità legali connesse.

I nostri contenuti

I contenuti pubblicati sul sito e sui canali social comunali sono concepiti per informare PA, cittadini e imprese sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi dal Comune di Cermenate e per favorirne la diffusione. I canali social sono usati, inoltre, per la partecipazione attraverso il confronto e il dialogo, nell'ottica della trasparenza e della condivisione. Lo staff realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, video, etc. che sono utilizzabili con Licenza CC (Creative Commons - Attribuzione 3.0).

I canali social della Biblioteca Comunale sono aggiornati 1 o 2 volte la settimana con la pubblicazione dei seguenti contenuti: info utili, eventi, opportunità, servizi, iniziative, approfondimenti culturali.

I canali social della Biblioteca comunale pubblicano contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di proprietà dell'Ente e/o sotto licenza Creative Commons CC BYND 3.0 possono quindi essere riprodotti liberamente e devono sempre essere attribuiti all'autore.

In relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA), lo staff promuove e valorizza il dialogo collaborativo con le comunità di utenti dei social media (Facebook, Instagram ecc.), secondo le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Cermenate non è sotto il controllo degli uffici comunali, ma è gestita in autonomia dagli amministratori dei singoli social network.

Il Comune di Cermenate non promuove e non condivide:

- 1) contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Comune di Cermenate;
- 2) informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o

relativi a procedimenti in corso;

Moderazione e “galateo della rete”

I canali social del Comune di Cermenate vengono costantemente e sistematicamente moderati. Il Comune di Cermenate si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di galateo della rete.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, espressioni denigratorie e, in generale, atteggiamenti violenti.

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.

Requisito essenziale degli argomenti sui canali social del Comune di Cermenate è **l'interesse pubblico**. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Richieste, segnalazioni, istanze, non pertinenti con il servizio Biblioteca non verranno prese in considerazione. Si invitano gli utilizzatori ad utilizzare lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (nei giorni e orari di apertura), oppure attraverso presentazione all'Ufficio Protocollo del Comune (di persona o per posta) di memorie scritte. Si precisa a tal fine che il sito istituzionale del Comune offre anche la possibilità, previa autenticazione al servizio, di inviare segnalazioni tempestive on line.

Gli utenti possono pubblicare post sui profili social istituzionali, previa approvazione da parte dei social media manager del contenuto del contributo, che deve rispondere alle finalità di pubblico interesse illustrate sopra.

L'interesse degli argomenti rispetto alle finalità del Comune di Cermenate è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali del Comune di Cermenate.

Ogni discussione è legata a un tema specifico: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

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.

In ogni caso, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- 1) hanno un contenuto politico o propagandistico;
- 2) presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;

- 3) presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
- 4) hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- 5) divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
- 6) presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- 7) hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- 8) promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

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 (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare il Regolamento comunale sulla protezione dei dati personali adottato in attuazione del Regolamento (UE) 2016/679.

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alla policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Cermenate potranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e del regolamento comunale sulla privacy.

I nostri account istituzionali

Il Comune di Cermenate è dotato di un sito web istituzionale, in cui è attiva una APP ("MyCermenate") gestita dall'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) e dalla Biblioteca comunale. Il Comune di Cermenate (servizio Biblioteca comunale) è inoltre presente su Facebook, e Instagram. Questi ultimi profili sono gestiti dalla Biblioteca comunale. I canali social della Biblioteca Comunale vengono moderati nei giorni e negli orari di servizio.

Facebook

La pagina ufficiale del Comune di Cermenate è @bibliocermenate ed è raggiungibile all'indirizzo web: <https://www.facebook.com/bibliocermenate>. Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. È possibile interagire con lo Staff, sia pubblicamente che tramite messaggi privati, secondo le regole di Galateo della rete di cui sopra. Il Comune di Cermenate non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi - ad esso riferiti - presenti su Facebook.

Instagram

Il profilo Instagram ufficiale è biblioteca_cermenate raggiungibile all'indirizzo web:

https://www.instagram.com/biblioteca_cermenate. Su Instagram è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. È possibile interagire con lo Staff, sia pubblicamente che tramite Direct Messaging secondo le regole di Galateo della rete di cui sopra. Il Comune di Cermenate non risponde di ulteriori account - ad esso riferiti - presenti su Instagram.

APP collegata al sito internet comunale

Il Comune di Cermenate si è dotato di una APP che gli utenti possono gratuitamente scaricare accedendo al sito www.comune.cermenate.co.it.

Le funzioni della APP sono sostanzialmente:

- navigazione (libera, a cura dell'utente) su smartphone/tablet dei principali contenuti associati al sito web istituzionale;
- ricezione di messaggi (tramite notifiche push) sul proprio smartphone o tablet. Questi messaggi vengono inviati a discrezione degli Uffici comunali preposti - Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) e Biblioteca comunale - e riguardano: scadenze, temporanee interruzioni di servizi, chiusure uffici, eventi/appuntamenti a cura del Comune e della Biblioteca comunale, allerte della protezione civile.

Segnalazioni on line, tramite il sito internet comunale

Il sito istituzionale del Comune offre anche la possibilità, previa autenticazione al servizio, di inviare segnalazioni tempestive on line. Il trattamento di queste segnalazioni avviene a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in collaborazione con gli Uffici competenti per la segnalazione. Si precisa che per esposti/reclami di particolare gravità, il canale da preferire resta quello della comunicazione scritta, tramite lo sportello dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (nei giorni e orari di apertura), oppure attraverso la presentazione all'Ufficio Protocollo del Comune (di persona o per posta) di memorie scritte.

Segnalazioni anonime, non circostanziate, non pertinenti rispetto ai servizi a cura del Comune non vengono prese in considerazione ai fini del trattamento.

Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy agli indirizzi: info@comune.cermenate.co.it e biblioteca@comune.cermenate.co.it

Ricordiamo infine che le pagine e gli account sui social media non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità si invita a rivolgersi all' Ufficio Relazioni con il pubblico e a impiegare i canali predisposti dal Comune per l'inoltro di reclami e segnalazioni.