



COMUNE DI LOIRI PORTO SAN PAOLO
Provincia Olbia Tempio



SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

**GESTIONE DEI COMMENTI SUI SOCIAL MEDIA
DEL COMUNE DI LOIRI PORTO SAN PAOLO**

Art. 1 - Finalità

Il Comune di Loiri Porto San Paolo utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network come Facebook, Twitter, in particolare, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

Art. 2 - Contenuti

Tramite i social media, il Comune di Loiri Porto San Paolo informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative.

I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, avvisi in situazioni di emergenza.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il comune di Loiri Porto San Paolo può condividere e rilanciare occasionalmente 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.

Gli spazi pubblicitari, presenti a margine dei contenuti, nelle pagine dei social network utilizzati dal comune di Loiri Porto San Paolo non sono di spettanza dell'amministrazione, ma vengono gestiti in autonomia dagli stessi social network.

Art. 3 - Regole di utilizzo

Il Comune di Loiri Porto San Paolo si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti, il rispetto di alcune regole.

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 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.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale; non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale; 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.

Art. 4 - Moderazione

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. Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - l'amministrazione 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 canali del Comune di Loiri Porto San Paolo vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle 14:00. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Art. 5 - Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei social media del Comune di Loiri Porto San Paolo saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.

Art. 6 - Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a Ufficio Info Comune – tel: 0789-481113, Sede: Viale Dante 28 – 07020 – Loiri Porto San Paolo, E-mail: protocollo.loiriportosanpaolo@legalmail.it.

I profili del comune di Loiri Porto San Paolo sono attualmente gestiti dal personale dell'Ufficio Info Comune e dai referenti autorizzati.

ALLEGATO

SOCIAL MEDIA POLICY GESTIONE DEI COMMENTI SUI SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI LOIRI PORTO SAN PAOLO

I commenti e le discussioni pubblicate devono rimanere costruttivi e civili: la partecipazione alle conversazioni su questa pagina comporta il rispetto di alcune regole.

- 1) I commenti e/o i link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere gli interventi/commenti che esulano dalle singole discussioni (off topic).
- 2) Non sono tollerati: comportamenti gratuitamente polemici, soprattutto se reiterati (cosiddetti "trolling" o "flame"), i commenti che presentano dati sensibili, i commenti scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social, lo spam.
- 3) I contributi dei cittadini saranno moderati e/o cancellati nei seguenti casi:
 - promozione o sostegno di attività illegali;
 - utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile, insulti o atteggiamenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - diffamazione o minaccia;
 - diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
 - attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico o religioso o a specifiche minoranze;
 - spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
 - violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
 - insulti, turpiloquio, minacce;
 - pubblicità di attività commerciali (fatto salvo per le aziende con le quali l'ente ha stipulato un preciso contratto di sponsorizzazione).

I canali del Comune di Loiri Porto San Paolo vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00 alle 14:00.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.