

**POLICY PER LA PRESENZA ISTITUZIONALE NEI SOCIAL NETWORK**  
**Approvate con deliberazione della Giunta Comunale n. 90 DEL 25/08/2015**

**Termini e condizioni di utilizzo dei canali Social Media del Comune di**  
**VALTOURNENCHE**

**Chi e dove**

Il Comune di VALTOURNENCHE utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti da un team digital che fa capo al Sindaco

**Contenuti**

I canali del Comune di VALTOURNENCHE vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'amministrazione comunale e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. per diffondere e pubblicizzare le proprie iniziative e attività e potenziare la comunicazione esterna con finalità turistiche, culturali e di promozione della città e del territorio I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento. Gli spazi pubblicitari a margine dei contenuti sono gestiti dal social network senza possibilità di controllo da parte 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 della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

**Risposte**

I canali del Comune di VALTOURNENCHE vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 16.30. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. Il nostro 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 canali social media, ma faremo il possibile per indicarvi le soluzioni migliori.

**Moderazione**

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di VALTOURNENCHE non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e 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, per nessuna ragione. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale e politico. Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo 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.

### **Promozione di iniziative**

Ogni cittadino può proporre liberamente le proprie iniziative sui canali social del Comune di VALTOURNENCHE attraverso link o post dedicati. Segnalazioni di questo tipo nei commenti sono ammesse se pertinenti alla discussione in corso. I commenti e i post che nulla hanno a che vedere con la città di VALTOURNENCHE saranno rimossi. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi.

### **Privacy**

Si ricorda che 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 all'interno dei canali sui social media del Comune di VALTOURNENCHE verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.