

Allegato B



Città di **CASTELFRANCO VENETO**
Provincia di Treviso

Disciplinare

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Social media policy ESTERNA del Comune di Castelfranco Veneto

Modalità di gestione degli account istituzionali sui social media e regole di comportamento per gli utenti.

Indice

- 1. Finalità**
- 2. Elenco degli account ufficiali**
- 3. Responsabilità**
- 4. Contenuti**
- 5. Regole di utilizzo**
- 6. Moderazione**
- 7. Privacy**
- 8. Riferimenti**

1. FINALITA'

Il Comune di Castelfranco Veneto intende utilizzare i social media per svolgere un'attività di comunicazione nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto.

Il presente documento definisce le principali regole di gestione cui l'utenza esterna è chiamata ad attenersi nel rapportarsi con i social media del Comune di Castelfranco Veneto.

Si precisa, inoltre, che le piattaforme digitali non sono sostitutive dei consueti canali di contatto, informazione e comunicazione dell'Ente.

2. ELENCO DEGLI ACCOUNT UFFICIALI

Il Comune di Castelfranco Veneto è ufficialmente presente nei social media tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "Social media" del sito istituzionale <https://www.comune.castelfrancoveneto.tv.it/index.php>

3. RESPONSABILITÀ

L'amministratore degli account istituzionali è individuato nel sindaco pro-tempore e comprende anche la responsabilità delle pubblicazioni.

L'amministratore (o suo delegato) individua, abilita e incarica uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione dei contenuti.

4. CONTENUTI

I contenuti pubblicati nei social media riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, manifestazioni, bandi, progetti, iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Si possono condividere anche contenuti, messaggi di pubblico interesse o utilità, realizzate da altri enti, soggetti o cittadini della comunità.

5. REGOLE DI UTILIZZO

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, utilizzati e commentati dagli utenti nel rispetto di alcune regole:

- le opinioni devono essere espresse con correttezza e misura, nel rispetto di quelle altrui;
- ciascuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
- I contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Devono essere evitati riferimenti a fatti che ledano la sfera personale di terzi;

- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali né, rispetto al tema di interesse generale, allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
- Sono vietate forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali e non sono ammessi contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore e marchi registrati.

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

6. MODERAZIONE

Gli account social istituzionali vengono gestiti di norma negli orari di servizio degli uffici.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta, per contattare direttamente gli uffici comunali, tramite email o telefono, i riferimenti sono contenuti in questa pagina del sito web istituzionale

<https://www.comune.castelfrancoveneto.tv.it/index.php?area=12&menu=35&page=124&lingua=4>

Sul sito web è inoltre presente un link per inoltrare direttamente agli uffici comunali le segnalazioni relative al territorio

<https://segnalazioni.comunecastelfranco.it/>

La moderazione da parte dell'Ente all'interno dei propri spazi è finalizzata a contenere comportamenti contrari alle norme d'uso. In caso di violazione delle regole di utilizzo, i commenti potranno essere cancellati, i contenuti inappropriati segnalati alla piattaforma social, potrà essere bloccato l'utente e, ove vi siano gli estremi, si potrà segnalare il fatto all'autorità giudiziaria competente.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti, ma viene svolta a posteriori per regolare eventuali comportamenti contrari alle regole di utilizzo e ad altre norme vigenti.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (*off topic*);
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone;
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (*cd. spam*);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani, dei principi di libertà e uguaglianza e che

abbiano contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche e orientamento sessuale.

7. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'Ente verranno rimossi.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media, avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

8. RIFERIMENTI

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media - Formez PA, 2011
Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2017
Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso - Formez PA, 2018
AGID + Team Digitale "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione"
<https://docs.italia.it/>