

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA DEL COMUNE DI MASSA

Finalità

Il Comune di Massa utilizza il sito web (www.comune.massa.ms.it) per la pubblicazione e diffusione di contenuti istituzionali quali progetti, eventi, azioni di coinvolgimento e di partecipazione, informazioni e aggiornamento in situazioni di emergenza, e tutto quanto riguarda l'informazione e la comunicazione finalizzata ad agevolare l'accesso ai servizi.

Inoltre l'Ente si avvale dei social network, canali che per natura si configurano come luoghi virtuali di coinvolgimento e di scambio, per comunicare con i cittadini attraverso la rete, favorendo la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini stessi, ferme restando le finalità istituzionali e di interesse generale.

Contenuti

Il Comune di Massa utilizza i canali social media per pubblicare i contenuti del sito internet descritti sopra e dialogare con i cittadini.

Il Comune può condividere e rilanciare, sulle proprie bacheche social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da istituzioni e enti terzi secondo valutazione propria della struttura di coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione istituzionale. Possono inoltre essere veicolate attraverso le bacheche social del Comune di Massa iniziative e/o progetti patrocinati dall'Ente.

Pur verificandone, per quanto possibile, la precisione e l'attendibilità, l'amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate e la struttura di coordinamento non ne è responsabile.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social media del Comune di Massa non è riconducibile al controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Moderazione e regole di utilizzo

La moderazione dei canali social del Comune di Massa 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.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social del Comune di Massa, esprimendo la propria libera opinione fermo restando il rispetto di alcune regole fondamentali:

- l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare questioni personali;
- esporre la propria opinione con correttezza, misura e rispetto delle opinioni altrui;
- i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone: vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano o invadano la sfera personale di terzi o che contengano dati sensibili;
- non è ammessa alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività ritenute illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore o che utilizzino in modo improprio marchi registrati.

Commenti e post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione comunale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

In relazione a quanto sopra saranno rimossi:

- commenti e post discriminatori, offensivi violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e di uguaglianza;
- i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social

Verranno inoltre moderati (segnalati al gestore del social, nascosti o eliminati):

- i commenti che risultino palesemente fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato intervento (off topic);
- gli interventi inseriti ripetutamente e i post scritti per disturbare la discussione ("trolling", "flame", "spam") o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- i post contenenti messaggi pubblicitari e di qualsiasi tipo di propaganda elettorale.

Il Comune di Massa si riserva il diritto di usare il ban o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente le condizioni sopra descritte e si riserva inoltre di segnalarlo ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Forze dell'Ordine.

Risposte

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti da personale autorizzato all'inserimento dei contenuti all'interno dei canali social. Ad ogni richiesta l'obiettivo è di rispondere nel più breve tempo, o di dirottarla agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, si provvederà ad informare sulle corrette modalità da seguire.

Orari di presidio

I canali del Comune di Massa vengono presidiati dal personale autorizzato, di regola dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Contatti

Il Settore o l'ufficio che gestisce uno spazio su un qualsiasi canale sociale è tenuto ad indicarvi i relativi contatti (indirizzo di posta elettronica, numeri di telefono).

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati degli utenti del sito internet del Comune di Massa sono utilizzati secondo le regole esplicitate nell'informativa sulla privacy in base a quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei canali social del Comune di Massa verranno rimossi.