



COMUNE di GIARRE
Provincia di Catania
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

SOCIAL MEDIA POLICY COMUNE DI GIARRE



Giarre 17 febbraio 2021



COMUNE di GIARRE

Provincia di Catania
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Premessa

Il Comune di Giarre utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e far partecipare i cittadini per un miglior accesso ai servizi.

Il Comune è presente su i social network come Facebook, Twitter, YouTube, Whatsapp (gestito ed utilizzato esclusivamente da agenti di P.M. per la ricezione delle segnalazioni discariche abusive) e favorisce così la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri cittadini ed interlocutori.

Questi strumenti si aggiungono al già ricco ventaglio di canali ufficiali mediante i quali è possibile relazionarsi con il Comune di Giarre: Attività di informazione e Comunicazione, il centralino dell'Ente (attualmente non funzionante in quanto in fase di ristrutturazione), il portale istituzionale, lo sportello informazioni turistiche, il front-office telefonico con latenza oltre le email dei dirigenti e dei funzionari responsabili dei servizi e i rispettivi numeri telefonici degli uffici.

Elenco account ufficiali promossi anche sul sito web istituzionale <http://www.comune.giarre.ct.it>

- Facebook: <https://www.facebook.com/comunedigiarre>
- Twitter <https://twitter.com/ComuneGiarre>
- youtube https://www.youtube.com/channel/UC4oV1r14m7Hz_IgRA0lpVpw
- Whatsapp: 3512426548 **solo per segnalazioni alla P.M. di conferimento rifiuti abusivi**

Contenuti

Tramite i social media, il Comune di Giarre informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative della Giunta Comunale, del Consiglio Comunale e su iniziative che provengono dall'associazionismo cittadino, dalle scuole, e da tutti quei soggetti che organizzano eventi con il patrocinio comunale.

Sfruttando quindi le opportunità gratuite tipiche di questi servizi, il Comune di Giarre 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, il Comune di Giarre non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate e pubblica tali messaggi, per distinguerli da quelli comunali con la dicitura ***RICEVIAMO E PUBBLICHIAMO***.

I contenuti comunali pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, spettacoli, comunicati stampa, comunicazioni istituzionali del Sindaco, degli Assessori e del Consiglio Comunale ed in particolare avvisi per situazioni di emergenza tipiche dell'attività di protezione civile.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Giarre non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.



COMUNE di GIARRE

Provincia di Catania

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Regole di utilizzo

Il Comune di Giarre gestisce 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 commenti e messaggi, il **rispetto di alcune regole**.

Si chiede a tutti di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui, di attenersi ad una comunicazione di tipo istituzionale e non politica.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati e dunque verranno cancellati: insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti, nonché attacchi di tipo politico.

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 (topic) e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

I commenti pubblicati devono essere attinenti all'argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti *off topic*, ossia non attinenti, se persistenti, saranno rimossi dall'amministratore della pagina o dell'account.

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.

Sono inoltre vietate le pubblicazioni di foto di minori per i quali non è possibile all'ente controllare l'autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio di Facebook, Twitter, Youtube, e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio.

Tutto quanto pubblicato sui canali social del Comune di Giarre è liberamente condivisibile e utilizzabile da tutti, senza finalità di lucro e a condizione che ne sia citata la fonte, ad eccezione di quanto tutelato da diritto di proprietà.

Moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente (social e sito Internet) vengono gestiti, di norma, negli orari di servizio del Comune di Giarre, o, se necessario fuori orario di lavoro, per emergenze, secondo la disponibilità lavorativa del personale che li gestisce.

La moderazione da parte dell'amministratore del sistema all'interno degli spazi del Comune di Giarre 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



COMUNE di GIARRE

Provincia di Catania

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

rispetto delle regole condivise in questo documento, il Comune di Giarre 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 profili/pagine/account ufficiali e sito internet dell'Ente vengono gestiti dall'Unità Operativa *Informazione e Comunicazione* il cui responsabile è in possesso dell'iscrizione all'albo dei giornalisti e dei requisiti di cui al DPR 422/2001

In ogni caso, si ribadisce che saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, razzista, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite; hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti osceni, pornografici o pedopornografici, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- si caratterizzano come spamming essendo ripetuti più volte sui post dei social;
- 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 previste nei termini di servizio delle piattaforme social, l'amministratore/moderatore si riserva il diritto di utilizzare il ban o il blocco, nonché di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Per partecipare al dibattito sui canali social del Comune di Giarre è raccomandata **l'identificazione con nome e cognome**.

In caso di utilizzo di **nickname** anonimi, l'amministratore dei Social valuterà se nell'ambito della discussione ci siano validi motivi per mantenere la condizione di anonimato e, in caso contrario, post e commenti anonimi potranno essere rimossi.

Non sono consentiti comportamenti gratuitamente polemici, in particolare se reiterati (cosiddetti *õtrollingõ* o *õflameõ*); la pubblicazione di post, commenti, link, immagini o materiali audio/video per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.

Coloro che dovessero comparire nelle foto pubblicate dal Comune di Giarre sui canali social comunali e non ne desiderassero la pubblicazione, possono comunicarlo alla seguente mail:



COMUNE di GIARRE

Provincia di Catania

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

informazione@comune.giarre.ct.it , che valuterà se oscurare parte dell'immagine o rimuovere le foto segnalate.

Allo stesso modo, chi riscontri errori, omissioni e inesattezze in materiali, informazioni e dati pubblicati, o qualsiasi violazione dei propri diritti in relazione ad essi, può rivolgersi all'amministratore dei social, tramite il seguente indirizzo mail: informazione@comune.giarre.ct.it.

In particolare, nel caso di accidentali violazioni del diritto di proprietà nella pubblicazione di post, commenti, link, immagini o materiali audio/video l'Amministratore della pagina provvederà tempestivamente a rimuovere i materiali interessati in seguito a specifica segnalazione in merito.

06- Indicazioni riguardo ad alcuni social media

Facebook: gli account ufficiali sono creati e gestiti con la modalità Pagina. Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate. L'Ente non utilizza la modalità Profilo personale, quindi non è necessario chiedere l'amicizia né attendere che essa venga accettata, basta semplicemente cliccare su *mi piace* per seguire la pagina.

Twitter: Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account ufficiali sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate. La scelta dei profili da seguire (following) e le interazioni con altri profili e contenuti (es. retweet, preferiti) sono possibili in base alla valutazione dell'amministratore.

07- Accessibilità

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Il Comune di Giarre si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

In ogni caso, l'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale www.comune.giarre.ct.it come previsto dalla normativa vigente.

Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati all'U.O. *Informazione e Comunicazione U.S.* al seguente indirizzo mail informazione@comune.giarre.ct.it ó tel. 095963214

I profili del Comune di Giarre sono attualmente gestiti da: -Rosario Gullotta responsabile attività di Informazione e Comunicazione informazione@comune.giarre.ct.it

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, You Tube, ecc.)



COMUNE di GIARRE

Provincia di Catania

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Giarre verranno rimossi . I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Giarre 17 febbraio 2021