



Città di Alessandria

## **SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

[www.comune.alessandria.it](http://www.comune.alessandria.it)

## PREMESSA

Il Comune di Alessandria intende utilizzare i principali social network per svolgere un'attività di comunicazione istituzionale e di interesse generale per informare i cittadini attraverso la rete, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e richieste.

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

## SOCIAL NETWORK UTILIZZATI

Profili afferenti il Comune di Alessandria sono presenti su Facebook (<https://www.facebook.com/comunealessandria/>) e su Twitter (@Com\_Alessandria), su Instagram e su YouTube.

I canali istituzionali sono gestiti direttamente da personale dipendente dell'Ente.

I profili che fanno capo al Sindaco ed ai componenti della Giunta Comunale sono gestiti personalmente dagli interessati.

Altri account social presenti e riferiti a qualsiasi titolo al Comune di Alessandria non sono né gestiti dall'Ente, né riconducibili, a qualsiasi titolo, alla diretta responsabilità dell'Ente.

## CONTENUTI

Sulle diverse piattaforme di social networking utilizzate, vengono fornite informazioni che riguardano le novità normative, i servizi, le iniziative e le attività che coinvolgono l'Ente.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, video ed altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente dall'utenza esterna, ma devono essere sempre riportare il riferimento originale da cui sono tratti i contenuti informativi.

I canali vengono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

Occasionalmente, previa verifica dell'attendibilità della fonte, è possibile valutare il rilancio di informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (istituzioni, soggetti pubblici, autonomie locali, mezzi di informazione) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Non saranno pubblicate informazioni su attività lavorative, servizi e progetti e documenti non ancora resi pubblici (prima che siano ufficialmente deliberati o comunicati formalmente alle parti), nonché informazioni personali e dati sensibili.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali social.

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

## **RISPOSTE**

I canali social del Comune di Alessandria vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 17. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile oppure di dirottare le richieste agli uffici competenti per individuare la risposta qualora non sia possibile operare direttamente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta: non tutto può essere risolto attraverso i social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

## **MODERAZIONE**

Sui canali social del Comune di Alessandria tutti hanno diritto di esprimere la propria opinione. E' possibile commentare liberamente tutti i post che sono prodotti dall'Ente.

Sono soggetti a moderazione preventiva solo i messaggi privati ed i post di soggetti terzi che vogliono pubblicare sulle nostre pagine.

Si precisa che saranno comunque rimossi commenti e post che violino le regole del presente documento, dettagliate anche all'interno dei singoli canali.

In particolare, non saranno tollerati post e commenti che siano discriminatori o offensivi nei confronti degli altri utenti, di enti ed associazioni, di aziende o di chi gestisce e modera i canali social; post che divulghino dati ed informazioni personali o che possano cagionare danni o ledere al reputazione di terzi; post che presentino contenuti tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti; post che abbiano un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale; post che violino il copyright.

Non saranno tollerati, inoltre, insulti, turpiloquio, minacce ed atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti dei minori, i principi di libertà ed uguaglianza.

Verranno, inoltre, moderati post, commenti o materiali audio/video che:

- risultino fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (*off topic*);
- che presentino dati sensibili;
- che abbiano un contenuto politico o propagandistico;

- gli interventi inseriti ripetutamente;
- i commenti ed i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi modera i canali social,
- lo spam.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, lo staff si riserva di bannare o bloccare gli utenti per impedire ulteriori interventi e segnalare il comportamento ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Forze dell'Ordine preposte.

## **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 del Comune di Alessandria verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente al gruppo che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.