

SOCIAL MEDIA POLICY COMUNE DI BAGHERIA



A cura dell'ufficio stampa del Comune di Bagheria – Direzione Staff

Tel. 347.0014954

ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.it

Responsabile dott.ssa Marina Mancini



30/03/2020

0.1 - Premessa

La presente Social Media Policy è aggiornata al GDPR regolamento (UE) n. 2016/679.

Il Comune di Bagheria 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, Instagram, Telegram, Tik Tok, YouTube, Whatsapp, 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 Bagheria: l'ICP - URP - Ufficio Stampa e Redazione web, il centralino dell'Ente", il SUTE - lo Sportello Unico per il turismo e gli eventi, ed il portale istituzionale, oltre le email dei dirigenti e dei funzionari responsabili dei servizi e i rispettivi numeri telefonici degli uffici.

02 - Elenco degli account ufficiali promossi anche sul sito web istituzionale www.comune.bagheria.pa.it



Facebook

<https://www.facebook.com/ComuneBagheria/>
<https://www.facebook.com/turismobagheria/>
<https://www.facebook.com/museoguttuso/>
<https://www.facebook.com/Differenziamoci/>



Twitter

<https://twitter.com/ComuneBagheria>
<https://twitter.com/AlboBagheria>



AlboPOP: <https://albopop.it/comune/bagheria/>

<https://twitter.com/albobagheria>

<https://telegram.me/albopretoriobagheria>

<http://feeds.feedburner.com/BagheriaAlboPretorio>



youtube

<https://www.youtube.com/user/comunebagheria>

https://www.youtube.com/channel/UCxj-IKD_EN5CZpwSh-FWxTg account del

Consiglio comunale gestito dalla segreteria di Consiglio



Telegram

Telegram

<https://telegram.me/s/ComunedBagheria>

<https://telegram.me/albopretoriobagheria>



30/03/2020



Instagram

<https://www.instagram.com/comunedibagheria/>



Tik Tok

<https://www.tiktok.com/@comunedibagheria>

Tik Tok

03 – Contenuti

Tramite i social media, il Comune di Bagheria informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative dell'amministrazione 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 Bagheria 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, l'amministrazione 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 degli amministratori 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 Bagheria non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

04 - Regole di utilizzo

Il Comune di Bagheria 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,



30/03/2020

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 l'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, Instagram, Telegram, Youtube, Tik Tok 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 dell'Amministrazione comunale 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.

05 – Moderazione

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

La moderazione da parte dell'amministratore all'interno dei propri spazi 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 rispetto delle regole condivise in questo documento, l'amministrazione 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 dell'Ente vengono gestiti dal servizio ICP - Informazione Comunicazione e Partecipazione con la supervisione della responsabile del servizio –



30/03/2020

giornalista addetto stampa dell'Ente. Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

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 dell'Amministrazione comunale 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 "trolling" o "flame"); la pubblicazione di post, commenti, link, immagini o materiali audio/video per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.



30/03/2020

Coloro che dovessero comparire nelle foto pubblicate dall'Amministrazione comunale sui canali social comunali e non ne desiderassero la pubblicazione, possono comunicarlo alla seguente mail: ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.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, ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.it. In particolare, nel caso di accidentali violazioni del diritto di proprietà nella pubblicazione di post, commenti, link, immagini o materiali audio/video da parte dell'Amministrazione della pagina, l'amministratore dei social 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 o Luogo. 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 Bagheria 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.



30/03/2020

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.bagheria.pa.it come previsto dalla normativa vigente.

08 - Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati all'ICP - ufficio stampa al seguente indirizzo mail ufficio.stampa@comune.bagheria.pa.it. Info tel.347.0014952

09- In applicazione del Regolamento europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR):

Gli account social media del Comune di Bagheria rispettano le richieste di “diritto all’oblio”. La particolare forma di garanzia che prevede la non diffondibilità, senza particolari motivi, di precedenti pregiudizievoli dell’onore di una persona. Ad ogni sollecitazione da parte dei singoli utenti, le redazioni si adopereranno per eliminare ogni riferimento individuale rintracciabile nelle attività dei social media. Tranne il caso di violazioni di legge, sarà compito delle redazioni eliminare anche tutti i messaggi diretti inviati agli account, a fronte di una specifica richiesta del cittadino. I referenti del trattamento dei dati personali degli utenti sui social media del Comune di Bagheria sono le redazioni dell’Ufficio incaricato

Gli account del Comune di Bagheria, almeno fino all’entrata in vigore di una norma specifica italiana, rispettano il dettato del GDPR che impedisce la partecipazione degli under 16, senza l’approvazione dei genitori.

Riferimenti

[Vademecum Pubblica Amministrazione e social media](#) (file .pdf)

[GDPR regolamento \(UE\) n. 2016/679.](#)

Aggiornato il 30/03/2020