



# Social media policy

Nella convinzione che i social media possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività del Comune di Monteprandone che abbiano interesse pubblico, l'Amministrazione Comunale ha attivato pagine o account sui principali strumenti social presenti in Rete.

Sui social media del Comune di Monteprandone vengono condivise notizie provenienti dai canali di comunicazione ufficiali dell'Amministrazione (Ufficio Relazioni con il Pubblico, Ufficio Stampa e Ufficio Staff del Sindaco che a loro volta vengono reperite presso gli altri Uffici, Servizi, Settori) e/o dalle imprese, associazioni, cooperative collegate o appaltanti di servizi o strutture.

Associazioni e/o gruppi di cittadini possono chiedere di pubblicare, sugli account social, informazioni relative ad attività e/o eventi sul territorio di Monteprandone. La pubblicazione di tali contenuti sarà subordinata ai criteri di cui al paragrafo seguente “responsabilità esterna” e/o, per quanto riguarda eventi, manifestazioni, sagre, etc. alla concessione del Patrocinio da parte dell'Ente.

## **Elenco degli account ufficiali**

Facebook: pagine Comune di Monteprandone e Visit Monteprandone

Instagram: account @visitmonteprandone

Youtube: account Comune di Monteprandone

Esistono pagine create in passato da soggetti terzi riguardanti strutture e/o servizi comunali come GiovArti, Centro Pacetti, CG Monteprandone, Mercato Medievale delle Terre di San Giacomo della Marca Pro Iacobo, Spazio Ascolto Donne, Cser La Clessidra, Museo dei Codici di San Giacomo della Marca – Monteprandone, Centro Airone.

Per tutte queste pagine si procederà ad una razionalizzazione. La gestione dei contenuti sarà delegata a terzi, mentre l'amministrazione delle stesse verrà ripresa dagli uffici comunali preposti alla gestione dei canali ufficiali.

Il Comune di Monteprandone si riserva la possibilità di creare nuove pagine/account social o di eliminare quelle esistenti a seconda delle necessità di comunicazione ravvisate dagli uffici competenti, sentita l'Amministrazione comunale.

Nella pagina “innovazione/social media” del sito istituzionale: [www.monteprandone.gov.it](http://www.monteprandone.gov.it) è presente l'elenco aggiornato dei social network gestiti direttamente/indirettamente dall'Ente.

Il Comune di Monteprandone si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake account), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

## **Finalità**

Il Comune di Monteprandone utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la Rete, ai sensi della normativa vigente in materia.

I canali social del Comune di Monteprandone sono utilizzati per informare i cittadini circa le attività istituzionali dell'Ente.



## **Contenuti**

I canali social del Comune di Monteprandone producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Se tali contenuti provengono da terzi, i canali social del Comune di Monteprandone ne riconoscono la proprietà e/o copyright.

I commenti e i post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

## **Responsabilità interna**

Il Dirigente del Settore è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle risorse informatiche, dei servizi/programmi a cui ha accesso e dei dati trattati a fini istituzionali. Il soggetto di cui sopra è altresì responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali, anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali.

## **Responsabilità esterna**

Ogni utente esterno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Il Comune di Monteprandone non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti stessi, riservandosi la facoltà di rimuovere contenuti osceni, violenti, diffamatori e in generale lesivi della dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

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

- riportano commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic)
- 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.

Si sottolinea che tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio di Facebook, Youtube, Instagram e altri social media e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte. Per maggiori informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio.

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.



### **Orari, risposte e moderazione**

Il Comune di Monteprandone invita ad una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile.

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. Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente.

### **Privacy**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Instagram, YouTube, Facebook, etc.). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social del Comune di Monteprandone verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali dell'Ente saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy. Si richiama altresì l'art.17 del Regolamento europeo per la Protezione dei Dati Personalini (GDPR) 2016/679 disciplinante il diritto all'oblio.