



## Social media: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube

Con i suoi profili social, gestiti dal personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione (Ufficio Stampa e URP), l'Amministrazione Comunale di San Miniato mette a disposizione dei cittadini nuovi canali di confronto e dibattito aperto a tutti, che si aggiungono ai canali istituzionali rappresentati dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, dagli sportelli al pubblico dei singoli servizi oltre al sito istituzionale, dove è possibile reperire le informazioni di contatto di ogni singolo ufficio.

Al fine di illustrare all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi social presidiati dal Comune, indicare quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi, prevenire possibili contenziosi e ridurre al minimo il rischio di critiche e malintesi relativi all'interazione con i cittadini-utenti, l'Amministrazione Comunale ha approvato, con deliberazione Giunta Comunale n. 27 del 06/03/2019 la seguente **Social Media Policy**.

### Finalita'

Il Comune di San Miniato utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, con lo scopo di informare su proprie iniziative e attività dell'Ente, per segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e attività legate al tempo libero, ma anche per diffondere notizie di pubblica utilità e per le finalità previste dall'articolo 1 comma 5 della legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".

### I social media ufficiali

Il Comune di San Miniato è ufficialmente presente sui seguenti social network:

 **Facebook:** [facebook.com/ComuneSanMiniato](https://facebook.com/ComuneSanMiniato)

 **Twitter:** @ComuneSMiniato

 **YouTube:** Comune di San Miniato

 **Telegram:** @comunesanminiato

 **Instagram:** @comunesanminiato



Il Comune 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), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

## **Contenuti**

I contenuti pubblicati sui social media provengono dall'Amministrazione Comunale di San Miniato, se non indicato diversamente.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti sulla base delle valutazioni del responsabile di ogni profilo o pagina.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di San Miniato con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di San Miniato non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dai gestori delle piattaforme.

## **Regole di comportamento per gli utenti**

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti, nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media. Se si tratta di contenuti provenienti dal sito istituzionale [www.comune.san-miniato.pi.it](http://www.comune.san-miniato.pi.it), occorre rispettare la licenza valida per i contenuti del sito e quella della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Gli utenti sono tenuti a:

- esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e a rispettare le opinioni altrui;
- rispettare l'interesse pubblico degli argomenti senza in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali;
- attenersi al tema specifico della discussione cui si partecipa, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.

Il Comune di San Miniato non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini di servizio di ogni piattaforma di social network e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto



accettate e sottoscritte al momento della registrazione (per maggiori informazioni consultare i termini del servizio delle varie piattaforme Facebook, Twitter, ecc...).

### **Orari di gestione del servizio**

I profili/pagine ufficiali dell'Ente sono gestiti e moderati - a meno di urgenze (allerte meteo, improvvisa chiusura scuole, ecc...) - dal personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione, negli orari di servizio dell'Ufficio Stampa e dell'URP.

### **Segnalazioni, reclami, richieste di informazioni**

Le pagine e gli account sui social network non sono i canali ufficiali di cui il Comune di San Miniato si serve per raccogliere segnalazioni, reclami o richieste di informazioni. Per tali finalità è necessario rivolgersi all'URP, agli sportelli al pubblico dei singoli servizi seguendo le indicazioni pubblicate sul sito istituzionale.

A segnalazioni, reclami e richieste di informazioni comunque pervenute attraverso i profili/pagine social del Comune di San Miniato sarà risposto informando l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.

In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime perché non verranno prese in considerazione e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

In caso di pericolo ed emergenza rivolgersi sempre agli appositi numeri attivi 24 ore su 24 (112 Carabinieri, 113 Polizia di Stato, 115 Vigili del Fuoco, 118 emergenza sanitaria).

### **Moderazione dei contenuti**

Sulla pagina Facebook ufficiale del Comune di San Miniato non è consentita la pubblicazione dei post e l'utilizzo della messaggistica privata da parte degli utenti, i quali possono utilizzare il tasto "Invia email" con il quale inviano direttamente una mail all'Ufficio Stampa che provvederà ad inoltrare la segnalazione agli uffici competenti. La funzione dei commenti ai post del Comune è invece soggetta all'autorizzazione da parte dei moderatori della pagina (Responsabile Ufficio Stampa e Responsabile URP).

In tutti i profili social ufficiali del Comune di San Miniato, sui contenuti creati dagli utenti, la moderazione può avvenire anche a posteriori, al fine di regolare eventuali comportamenti contrari a quanto previsto da questo documento di policy e dalla normativa vigente.

L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di sottoporre a moderazione, e se



necessario rimuovere senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti ai contenuti pubblicati dall'Ente o all'argomento del post cui si riferiscono (i cosiddetti post "off topic");
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi ;
- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (il cosiddetto "spam");
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti minacce, insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, violento, volgare o irrispettoso;
- che presentano contenuti ingannevoli;
- che presentano contenuti allarmistici;
- che presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- che costituiscono una violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza;
- che presentano contenuti discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- che presentano contenuti osceni o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti.

In caso di violazione di queste condizioni, i gestori dei profili social del Comune di San Miniato possono utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bannare o bloccare l'utente per impedire ulteriori interventi e/o, in accordo con l'Amministrazione Comunale e il Segretario Generale, segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

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, il personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione 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 e lo spam. I commenti pubblicati devono essere attinenti l'argomento del post a cui si riferiscono: i commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, potranno essere rimossi dal personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione.

Coloro che dovessero comparire nelle foto pubblicate dall'Amministrazione Comunale sui propri canali social e non ne desiderassero la pubblicazione, possono comunicarlo al personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione, 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 al personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione. 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, il personale provvederà tempestivamente a rimuovere i materiali interessati in seguito a specifica segnalazione in merito.

I canali social dell'Amministrazione Comunale promuovono l'attività e le iniziative organizzate, patrocinate o realizzate in collaborazione con il Comune di San Miniato, nonché l'attività istituzionale e le iniziative di altre pubbliche amministrazioni. Gli utenti che desiderano promuovere eventi o iniziative che non rientrano nelle tipologie citate sono invitati a inoltrare quanto proposto con un messaggio privato, che il personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione valuterà di volta in volta prima dell'eventuale pubblicazione.

## **Privacy**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di social media è regolato dai termini di servizio delle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, Telegram, You Tube) che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy (Regolamento UE 2016/679).

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso.



I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.

### **Personale dei Servizi di Informazione e Comunicazione**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni ai responsabili dei Servizi di Informazione e Comunicazione del Comune di San Miniato:

Federica ANTONELLI

Responsabile **Ufficio stampa** del Comune di San Miniato

Email: [ufficiostampa@comune.san-miniato.pi.it](mailto:ufficiostampa@comune.san-miniato.pi.it)

Telefono: 0571 406203

Sandro SPAGLI

Responsabile **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**

Email: [urp@comune.san-miniato.pi.it](mailto:urp@comune.san-miniato.pi.it)

Telefono: 0571 406291