



COMUNE DI BALDISSERO TORINESE

www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it

cap. 10020 – Piazza Umberto I n. 7
Tel. 011/9408008 – fax 011/9407271

Pagina Facebook “Comune di Baldissero Torinese”

Social media policy esterna

Versione 1.0 del 19/08/16

Delibera di Giunta n. 33 del 28/07/16

La pagina facebook del Comune di Baldissero Torinese costituisce uno strumento di informazione, ma anche di ascolto, dialogo, agevolazione nell'erogazione dei servizi al cittadino, promozione dell'immagine del Comune, del territorio e della comunità. E' uno strumento di comunicazione per favorire la partecipazione ed il contatto con i cittadini, ma non sostituisce in alcun modo il sito istituzionale del Comune, al quale rimandiamo per le informazioni e la documentazione dettagliate ed esaustive della vita istituzionale dell'ente.

[\(http://www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it/\)](http://www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it/)

Attraverso la presente social media policy il Comune di Baldissero Torinese intende regolare il rapporto con gli utenti illustrando i contenuti e le regole di comportamento cui attenersi. Si rimanda invece ai termini di servizio della piattaforma facebook per l'utilizzo e l'accesso ai servizi della piattaforma (<https://www.facebook.com/legal/terms>)

La social media policy del Comune di Baldissero Torinese, quale documento pensato per facilitare un rapporto snello ed efficace tra il Comune ed i cittadini, è soggetta ad aggiornamento periodico, nel rispetto delle novità legislative in materia e degli eventuali aggiornamenti dei termini di servizio della piattaforma social.

CONTENUTI

Attraverso la pagina facebook, il Comune di Baldissero Torinese fornisce informazioni su iniziative, eventi, progetti e servizi legati al territorio.

A propria discrezione, il Comune di Baldissero Torinese può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento. In questi casi, pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, il Comune non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nella pagina social utilizzata dal Comune di Baldissero Torinese non è sotto il controllo dell'Ente, ma è gestita in autonomia dalla stessa piattaforma social.

Il canale social del Comune di Baldissero Torinese produce propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza *creative commons* CC BY-ND 3.0 (Attribuzione –Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>): pertanto possono essere riprodotti liberamente previa citazione obbligatoria della fonte, che rimanda al canale originale di riferimento.



MODERAZIONE E REGOLE DI UTILIZZO

I contenuti pubblicati possono riguardare informazioni di servizio e istituzionali, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, appuntamenti, segnalazione di iniziative, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, aggiornamenti in situazioni di emergenza, ecc.

La moderazione dei canali social da parte del Comune di Baldissero Torinese avviene a posteriori, cioè 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 dal proprio spazio social e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social del Comune di Baldissero Torinese esprimendo la propria opinione, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti.

Non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social del Comune per casi personali. Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti devono contattare il Comune tramite i canali ufficiali (contatto telefonico, mail) indicati nel sito internet <http://www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it/>.

Negli spazi social valgono le normali regole di correttezza, rispetto delle opinioni altrui e privacy. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi. Non devono quindi in alcun modo essere pubblicati dati o informazioni personali riferiti a terze persone.

I commenti degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione Comunale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile.

Saranno rimossi:

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti o link a contenuti pornografici, pedopornografici, malware o virus in genere;
- spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali (blog, siti privati, ecc.);
- contenuti di propaganda elettorale;
- contenuti riconducibili alla conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy;
- interventi inseriti ripetutamente;



COMUNE DI BALDISSERO TORINESE

www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it

cap. 10020 – Piazza Umberto I n. 7
Tel. 011/9408008 – fax 011/9407271

- contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- “off topic”: commenti non pertinenti a un particolare argomento pubblicato;
- “trolling” o “flame”: commenti scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera il canali social;
- segnalazioni di disservizi; suggerimenti e reclami possono essere inoltrati dalle pagine del sito <http://www.comune.baldisserotorinese.to.gov.it/>;

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, così come in caso di utenti con account palesemente falsi, 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.

GESTIONE DEGLI ACCOUNT E RISPOSTE A QUESITI E MESSAGGI

La gestione della pagina facebook è in capo all'Assessorato alla Comunicazione e all'URP del Comune di Baldissero Torinese (Sportello del Cittadino) che pubblicano i contenuti secondo la strategia comunicativa concordata dallo staff del Sindaco . Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dalla redazione web. Quando richiesto, viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile.

Il canale social del Comune di Baldissero Torinese viene presidiato, di regola, durante l'orario di servizio degli uffici preposti per rispondere alle richieste dei cittadini direttamente, se possibile, oppure dopo aver sentito gli uffici competenti per assicurare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui il canale social non sia lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, la redazione web provvederà a fornire le opportune informazioni sulle corrette modalità e sugli uffici cui rivolgersi.

CONTATTI

Per informazioni e segnalazioni di abusi e criticità contattare:
Sportello del Cittadino – URP del Comune di Baldissero Torinese
Piazza Umberto I° n. 7 – 10020 Baldissero Torinese
E-mail: segreteria.baldissero.torinese@ruparpiemonte.it
Telefono: 011 940 8008

Oppure
Assessore alla Comunicazione - Paola Chiesa
E-mail: chiesa.baldissero.torinese@ruparpiemonte.it
Telefono: 329 317 8964