



CITTÀ DI SOMMA LOMBARDO
Provincia di Varese

SOCIAL MEDIA POLICY

Termini e condizioni d'utilizzo dei canali Social Media del Comune di Somma Lombardo

**Approvato con deliberazione GC n.131 del 23.10.2015
Pubblicata all'Albo Pretorio dal 30.10.2015 al 14.11.2015**

1. Finalità

Il Comune di Somma Lombardo utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network in particolare, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale per la città.

2. Contenuti

Tramite i social media, il Comune di Somma Lombardo informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni degli amministratori, aggiornamenti in situazioni di emergenza.

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

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, grafiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY- ND 3.0: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento.

Il Comune di Somma Lombardo può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse di 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.

I Commenti e i post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

3. Risposte

I canali del Comune di Somma Lombardo vengono moderati dal lunedì al sabato in orario d'ufficio. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. Il nostro obiettivo è di rispondere ai cittadini ogni volta sia possibile, o di inoltrare le richieste agli uffici competenti per sollecitare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base al tipo di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma faremo il possibile per indicarvi le soluzioni migliori.

4. Moderazione

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Somma Lombardo non è prevista alcuna censura preventiva, ma saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espresse in questo documento.

In particolare non saranno tollerati post e commenti discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. Verranno inoltre moderati: i commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale e politico.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni ci riserviamo 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.

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

5. Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) a:

Ufficio Relazione con il Pubblico
Tel +39 0331 989160
urp@comune.sommalombardo.va.it
Piazza Vittorio Veneto, 2 – 21019 Somma Lombardo (VA)

I profili del Comune di Somma Lombardo sono attualmente gestiti da:

Stefano Bellaria Sindaco Moderazione e pubblicazione pagina Facebook stefano.bellaria@comune.sommalombardo.va.it
Raffaella Norcini Assessore Politiche Educative, Cultura e Tempo Libero, Comunicazione, Partecipazione Moderazione e pubblicazione pagina Facebook Raffaella.norcini@comune.sommalombardo.va.it
Edoardo Piantanida Chiesa Assessore Lavori Pubblici, Ecologia, Patrimonio e Arredo Urbano, Sport Moderazione e pubblicazione pagina Facebook edoardo.piantanidachiesa@comune.sommalombardo.va.it
Valentina Varalli Ufficio Relazioni con il Pubblico Pubblicazione pagina Facebook valentina.varalli@comune.sommalombardo.va.it
Giulio Castiglioni Servizio Innovazione Tecnologica Pubblicazione sito istituzionale e pagina Facebook giulio.castiglioni@comune.sommalombardo.va.it
Antonio Ronchi Servizio Innovazione Tecnologica Pubblicazione sito istituzionale e pagina Facebook antonio.ronchi@comune.sommalombardo.va.it
Mirko Pagani Servizio Informagiovani – Informalavoro Pubblicazione pagine Facebook @BiblioLab e Informagiovani Somma Lombardo mirko.pagani@comune.sommalombardo.va.it

6. Versione del documento

Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze, ai canali social media utilizzati, alla sostituzione del personale indicato nel paragrafo 5.

Data	Note	Atto
23.10.2015	Prima stesura	Deliberazione della Giunta Comunale n.131 del 23.10.2015