

SOCIAL MEDIA POLICY

Termini e condizioni di utilizzo dei canali social media del Comune di Rufina

Finalità

Il Comune di Rufina utilizza internet e i social media per informare e per agevolare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, perseguendo finalità istituzionali e di interesse generale. Le pagine "Comune di Rufina" e "C.I.A.F." si propongono come luoghi di informazione, comunicazione e condivisione con gli utenti relativamente alle attività e ai servizi erogati da parte dell'Amministrazione Comunale, alle notizie di interesse per cittadini e persone che si recano a Rufina, alle manifestazioni e alle iniziative che si svolgono in città. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

Origine dei contenuti

La fonte principale dei contenuti è il sito istituzionale <http://www.comune.rufina.fi.it/>. Oltre ai contenuti del sito istituzionale, i canali social del Comune di Rufina producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons e possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Inoltre il Comune di Rufina, sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, può condividere e rilanciare 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. Per le pagine "Comune di Rufina" e "C.I.A.F.", il Comune non consente agli utenti di pubblicare autonomamente contenuti. Le regole circa i processi di moderazione e i comportamenti consentiti vengono presentate nel relativo paragrafo. La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dal Comune di Rufina non è sotto il controllo dell'Amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Contenuti pubblicati

Per le pagine "Comune di Rufina" e "C.I.A.F." i contenuti pubblicati riguardano informazioni sulle seguenti aree tematiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

1. informazioni di servizio
2. informazioni di pubblico interesse
3. eventi, manifestazioni e iniziative in programma a Rufina

Regole di utilizzo

Il Comune di Rufina si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori il rispetto di alcune regole d'uso:

1. esporre la propria opinione con correttezza e misura basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili e rispettare le opinioni altrui;

2. ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;
3. 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. I dati personali verranno trattati nel rispetto dei limiti di legge.
4. l'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali (per questi casi si consiglia di utilizzare i canali di comunicazione tradizionali);
5. non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
6. in ogni caso, sono rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video offensivi, volgari, violenti o inappropriati.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune di Rufina verranno rimossi (vedi sezione Moderazione). I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Moderazione. Orari di presenza dei moderatori e tempi di risposta

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social del Comune di Rufina non è prevista alcuna moderazione preventiva. La moderazione da parte dell'Amministrazione 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. Saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espresse in questo documento.

I canali social del Comune di Rufina vengono moderati dai referenti dell'Ufficio Comunicazione per quanto riguarda i canali istituzionali e dai referenti incaricati dei settori per i canali tematici interni al settore stesso. La moderazione è garantita negli orari di apertura dell'ufficio URP. Pur cercando di assicurare il presidio degli spazi social anche nei momenti di chiusura degli uffici, al di fuori degli orari indicati non è garantito l'intervento attivo degli operatori comunali. Le richieste e segnalazioni vengono monitorate e prese in carico con l'obiettivo di rispondere direttamente ai cittadini ogni volta questo sia possibile, o di inoltrarle agli uffici competenti per individuare la risposta. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, l'ufficio preposto alla gestione del canale informerà sulla corretta modalità/ufficio a cui rivolgersi.

Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all'utilizzo dei social media del Comune di Rufina a:

Area Servizi alla Persona - Ufficio comunicazione del Comune di Rufina, Palazzo comunale, via Piave n. 5 RUFINA (FI) Email: urp@comune.rufina.fi.it Telefono 055 8396522 - 570