

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA DEL COMUNE DI SAN LAZZARO

Allegato al Piano Strategico di Comunicazione 2017/2018 approvato con Delibera di Giunta n. _____ del 21 dicembre 2017

La pagina [fb.com/sanlazzarodisavena](https://www.facebook.com/sanlazzarodisavena) è dedicata alle attività del **Comune di San Lazzaro di Savena**.

Questa pagina è un luogo pubblico di informazione e dibattito, aperta ai commenti e alle opinioni di tutti.

Per quanto possa risultare vivace, il confronto deve sempre e comunque rimanere costruttivo e civile: la partecipazione alle conversazioni su questa pagina comporta il rispetto di alcune regole.

- 1) I commenti e/o i link esterni devono essere pertinenti rispetto alla discussione di un determinato post: gli amministratori della pagina si riservano di rimuovere gli interventi/commenti che esulano dalle singole discussioni laddove queste ultime rischiano di essere sviate dal loro tema (off topic).
Non è consentito utilizzare nickname anonimi o profili falsi (vietati dalla Policy generale di facebook) ed è necessario identificarsi con nome e cognome. Nel caso di utilizzo di nickname anonimi o profili falsi il commento/intervento anonimo potrà essere rimosso.
- 2) Non sono tollerati comportamenti gratuitamente polemici, soprattutto se reiterati (cosiddetti "trolling" o "flame"), i commenti che presentano dati sensibili; i commenti scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; post e commenti a evidente contenuto di propaganda politica elettorale (anche nel rispetto della legge 28/2000), post e commenti che offendono qualunque cittadino e/o dipendente comunale; lo spam.
- 3) I contributi del pubblico saranno comunque moderati e/o cancellati – e, laddove necessario, segnalati ai responsabili della piattaforma Facebook - nei seguenti casi:
 - promozione o sostegno di attività illegali;
 - utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile, insulti o atteggiamenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
 - diffamazione, minaccia, turpiloquio;

- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;
 - attacchi personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo etnico, politico o religioso o a specifiche minoranze;
 - spam o inserimento link a siti esterni fuori tema;
 - promozione di prodotti, servizi od organizzazioni politiche;
 - violazioni del diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
 - promozioni di raccolta fondi se non autorizzata dal Comune.
- 4) Ci riserviamo la facoltà di eliminare i commenti che contengano espliciti riferimenti (nome, cognome, indirizzi email, numeri di telefono) al personale in servizio nel Comune di San Lazzaro di Savena e nelle istituzioni/enti collegati (nonché ai dipendenti di enti/aziende/noprofit/associazioni che svolgono lavori per conto del Comune);
- 5) Dopo reiterati comportamenti lesivi della presente Policy, l'utente responsabile potrà essere bannato e i contenuti incriminati, se è il caso, saranno segnalati alle competenti autorità giudiziarie.
- 6) Questa pagina non è monitorata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
La pagina facebook del Comune viene presidiata indicativamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 14.00.
- 7) Richieste e segnalazioni: le leggiamo, le monitoriamo e le prendiamo in carico. Il nostro obiettivo è cercare di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile: in ogni caso le inoltriamo agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.
I tempi di risposta cambiano in base alla tipologia di richiesta: non tutto può essere risolto attraverso i social media, ma proveremo a fare il possibile per indicarvi le soluzioni migliori.
Per presentare un reclamo o segnalare un disservizio relativo all'attività del Comune è possibile rivolgersi all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) nei seguenti orari:
- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8 alle 12:30
martedì dalle 8 alle 13
giovedì dalle 8 alle 13 e dalle 14:30 alle 18
oppure inviare:
email a urp@comune.sanlazzaro.bo.it
fax al n. 0516228283
oppure telefonare al n. 051 6228174 negli orari di apertura al pubblico.
-

8) Le allerte di protezione civile vengono pubblicate sui canali social media del Comune di San Lazzaro di Savena solo a titolo informativo e senza riguardo per specifiche richieste di informazioni più dettagliate.

Per segnalare situazioni di emergenza i cittadini sono invitati a contattare la Polizia Municipale (tel. 051 6228122) e le autorità preposte (carabinieri, polizia, 118, vigili del fuoco, ecc.).

9) Privacy: i dati sensibili presenti in commenti/interventi sui social media del Comune di San Lazzaro di Savena saranno rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso i messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Per segnalazioni, commenti, suggerimenti sulle regole scrivi a urp@comune.sanlazzaro.bo.it

(Aggiornamento Policy dicembre 2017)