

SOCIAL MEDIA DEL COMUNE DI BREDA DI PIAVE

LINEE GUIDA

Il Comune di Breda utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network, come Facebook, Twitter, Google+ o YouTube, ecc. 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.

Le seguenti linee guida sono pubblicate su tutte le pagine social del Comune e sul sito comunale. L'adesione alla pagina/profilo comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre a quelle generali della piattaforma.

CONTENUTI

Tramite i social media, il Comune di Breda 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.

Tali materiali (foto, testi, materiale vario) sono a disposizione di tutti e liberamente condivisibili e utilizzabili, a patto che ne sia citata la fonte.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, il Comune di Breda può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, associazioni, ecc.). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

Lo spazio istituzionale sui social network non vuole sostituirsi alle competenze specifiche degli uffici comunali e non può rispondere alle segnalazioni e richieste informative, per le quali è necessario rivolgersi agli uffici competenti.

REGOLE DI UTILIZZO

Il Comune di Breda si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori, che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti, il rispetto di alcune regole.

1. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
2. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, discriminazioni, 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.
4. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
5. Ogni discussione è legata ad un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
6. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.
7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

MODERAZIONE

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. 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 dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

RISPOSTE A QUESITI E MESSAGGI

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dal gruppo di lavoro. Quando richiesto viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile.

I canali social del Comune vengono presidiati di regola dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 per rispondere direttamente alle richieste dei cittadini, se possibile, o trasferendole agli uffici competenti per assicurare la risposta più pertinente.

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 gli operatori del Comune provvederanno ad informare sulle corrette modalità e o uffici cui rivolgersi.