



Comune di Arcore

LE PAGINE FACEBOOK DEL COMUNE DI ARCORE

REGOLAMENTO – Termini e condizioni per l'utilizzo delle Pagine Facebook del Comune di Arcore

1. LE PAGINE FACEBOOK COME SPORTELLI DIGITALI

A cosa servono?

Il Comune di Arcore utilizza, al momento in via sperimentale, la piattaforma Facebook come strumento istituzionale per comunicare con i cittadini attraverso la Rete. Le Pagine Facebook, al pari di veri e propri "sportelli digitali", sono a disposizione della cittadinanza, nei limiti d'uso descritti in questo regolamento.

Per una maggiore accuratezza e tempestività nella risposta e coerentemente con una politica di contenimento dei costi della Pubblica Amministrazione, ciascun canale istituzionale Facebook sarà gestito direttamente dal personale dei singoli uffici ai quali le Pagine fanno riferimento.

2. I CONTENUTI DELLE PAGINE

Cosa si trova sulle Pagine e che uso se ne può fare?

I canali Facebook del Comune di Arcore vengono utilizzati per

- informare i cittadini circa le attività dell'amministrazione comunale
- raccogliere domande, osservazioni, segnalazioni di pubblico interesse

I contenuti prodotti dalle Pagine Facebook dell'Amministrazione sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0 [Attribuzione – Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]. Per questi contenuti è quindi libera la riproduzione su altri canali, purché siano accreditati al canale che li ha generati originariamente.

I post degli utenti Facebook sulle Pagine dell'Amministrazione rappresentano l'opinione dei singoli individui e non quella dell'Amministrazione comunale, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene riportato da terzi soggetti.

3. L'INTERAZIONE CON GLI UTENTI FACEBOOK

Come si può interagire con il Comune attraverso le Pagine?

Ogni post pubblicato sulle Pagine viene letto e ogni stimolo o richiesta preso in carico. Gli uffici che gestiscono questi canali sceglieranno, sulla base di criteri di celerità e accuratezza, se

- rispondere direttamente alle richieste dei cittadini
- suggerire all'utente un diverso canale attraverso il quale inoltrare più efficacemente la richiesta o la segnalazione

Ai cittadini che hanno necessità di avanzare richieste dirette alle quali attribuiscono carattere di riservatezza sarà possibile fare uso dei messaggi privati, oltre che dei canali di relazione tradizionali del Comune.

Verranno presi in considerazione e riceveranno regolare risposta solamente i messaggi prodotti da cittadini che abbiano un nome utente composto da nome e cognome o riferibile a soggetti associativi operanti sul territorio. Non saranno invece considerati ai fini della formulazione delle risposte gli stimoli provenienti da profili con nomi fittizi.

Si sottolinea che le Pagine Facebook dell'Amministrazione sono strumenti di servizio e non spazi di discussione politica: non sarà dato pertanto seguito agli interventi aventi finalità esclusiva di dibattito politico.

Il Comune si impegnerà per garantire tempi di risposta compresi tra le poche ore e i 2 giorni lavorativi (esclusi quindi il sabato e la domenica), a seconda della complessità del contenuto. Si tratta di parametri adottati a titolo di sperimentazione e nell'attesa di verificare il volume di interazione effettivamente sviluppato dai canali Facebook dell'Amministrazione.

4. LA MODERAZIONE DELLE PAGINE

Cosa si può scrivere e cosa non si può scrivere sulle Pagine?

A tutti i cittadini è garantito il diritto di intervenire liberamente e di esprimere la propria opinione. Saranno, però, rimossi commenti e post che violino le condizioni sotto esposte e i casi di particolare gravità saranno tempestivamente segnalati alle Autorità competenti.

Nello specifico, questi canali non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti

- che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti Facebook, presenti o meno alla discussione, di persone, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce le Pagine stesse, per nessuna ragione
- che contengano insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Saranno oggetto, invece, di moderazione i commenti

- che risultano fuori argomento rispetto ai temi di pertinenza della Pagina e quindi degli Uffici comunali che a essa fanno riferimento o che risultano disallineati ai contenuti della discussione, risultando quindi “off topic” od OT
- che presentano dati sensibili e quindi soggetti a riservatezza (es. numeri di telefono, indirizzi di persone fisiche, ...)
- che mirano strumentalmente ad alterare il normale sviluppo di una conversazione
- che hanno l’obiettivo di pubblicizzare prodotti o servizi e, più in generale, i messaggi classificabili come SPAM.

In caso di violazioni gravi o ripetute delle condizioni qui esposte o delle condizioni d’uso della piattaforma Facebook stessa, il personale che gestisce le Pagine si riserva il diritto di

- procedere alla cancellazione dei messaggi che contengono o costituiscono l’abuso
- bloccare indefinitamente i commenti degli utenti che infrangono le condizioni d’uso
- registrare una prova digitale dell’avvenuto illecito tramite copia istantanea della schermata, archivarla e segnalare l’utente ai responsabili della piattaforma Facebook e, in caso di particolare gravità, alle Forze dell’Ordine.

5. LE PROPOSTE DEI CITTADINI

In che modo è possibile segnalare idee e proposte?

Ogni cittadino è libero di

- proporre le proprie iniziative, purché coerenti con i temi di riferimento delle Pagine e con obiettivi di interesse pubblico
- richiedere che il Comune le segnali sui propri canali Facebook.

La proposta potrà essere formulata esclusivamente attraverso i messaggi privati: sulle bacheche delle Pagine non è, infatti, consentita la pubblicazione di post e contenuto multimediale direttamente da parte degli utenti Facebook.

Sono ammesse segnalazioni all’interno dei commenti purché strettamente coerenti con la Pagina e con gli argomenti della conversazione.

I contributi pubblicitari e autopromozionali saranno immediatamente rimossi. La reiterazione di un simile comportamento determinerà l’esclusione dell’utente dall’accesso alle funzioni di commento e di contatto normalmente offerte dalle Pagine.

6. LA PRIVACY SU FACEBOOK

Come vengono trattati i dati personali?

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy adottate dalla piattaforma Facebook e che, a tutela della privacy, i dati sensibili postati in commenti o post pubblici sulle Pagine del Comune di Arcore verranno rimossi (*v. anche sezione Moderazione*).

I dati sensibili riportati dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori delle Pagine saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Il Comune di Arcore declina qualunque responsabilità rispetto a modifiche di policy in materia di privacy imposte direttamente dalla piattaforma Facebook.