



COMUNE DI FIDENZA

Piazza Garibaldi, 1- 43036 - Fidenza (PR)
Tel. 0524-517111 - Fax 0524-527239
www.comune.fidenza.pr.it

Social media del Comune di Fidenza Regole di comportamento – Policy esterna

Finalità e contenuti

Il Comune di Fidenza intende utilizzare il web (sito internet e social network) per informare, comunicare, ascoltare, condividere e attivare forme di collaborazione, incentivando valutazioni, commenti e suggerimenti da parte dei propri cittadini.

I **contenuti** pubblicati online riguardano informazioni di servizio e istituzionali, scadenze, progetti, eventi, bandi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

Il comune di Fidenza può condividere e rilanciare occasionalmente, sulle proprie bacheche social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da terzi (altri enti, soggetti o cittadini della comunità).

Ferma restando la verifica – per quanto possibile – sulla precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione, e lo staff non ne è responsabile.

Eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sul social network del Comune è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo della Amministrazione Comunale.

Moderazione

La moderazione dei canali social del Comune di Fidenza avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social del comune di Fidenza esprimendo la propria opinione, fermo restando che il requisito essenziale è



l'interesse pubblico degli argomenti; non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social del Comune per casi personali; in tali spazi valgono le norme regole di correttezza, rispetto delle opinioni altrui e privacy.

Commenti e post degli utenti, che sono inviati a presentarsi sempre con nome cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della Amministrazione Comunale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

Saranno rimossi:

- commenti e posts discriminatori, offensivi, violenti o inadeguati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, principi di libertà e uguaglianza;
- i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social.

Verranno inoltre moderati: i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato posto (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam.

Il Comune di Fidenza si riserva il diritto di usare il ban o il blocco nei confronti di chi viola ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.



COMUNE DI FIDENZA

Piazza Garibaldi, 1- 43036 - Fidenza (PR)
Tel. 0524-517111 - Fax 0524-527239
www.comune.fidenza.pr.it

Risposte a quesiti e messaggi.

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dallo staff. Quando richiesto viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile.

I canali del Comune di Fidenza vengono presidiati, di regola dalle lunedì al venerdì dalle **ore 9.30 alle ore 12.30** per rispondere alle richieste dei cittadini direttamente, 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 (staff) provvederanno a informare sulle corrette modalità gli uffici a cui rivolgersi

Contatti

Le segnalazioni (ad esempio: per segnalare abusi o violazioni del copyright) vanno inviate a:

Ufficio comunicazione del Comune di Fidenza

Piazza Garibaldi, 1 43036 Fidenza

E.mail. ufficiocomunicazione@comune.fidenza.pr.it

Telefono 0524 517230

Fax 0524 517278

Versione del documento

Versione 1.0 – agosto 2013

SISTEMA GESTIONE QUALITÀ
CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2008





COMUNE DI FIDENZA

Piazza Garibaldi, 1- 43036 - Fidenza (PR)
Tel. 0524-517111 - Fax 0524-527239
www.comune.fidenza.pr.it

Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

SISTEMA GESTIONE QUALITA'
CERTIFICATO UNI EN ISO 9001:2008

