



***SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA  
DELL'UNIONE RENO GALLIERA***

*Approvata con delibera di Giunta dell'Unione n. 80 del 26 settembre 2017*

La Social media policy esterna definisce le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti a osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali dell'Unione Reno Galliera sui social network.

Il documento è destinato ai cittadini ed è reso disponibile nel sito web istituzionale dell'Unione Reno Galliera ([www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it)) e tramite link inseriti nelle pagine istituzionali sui Social Network.

## **Finalità**

L'Unione Reno Galliera utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare i cittadini e dare loro accesso ai servizi. Attraverso i social network l'Unione favorisce 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 d'interesse generale.

## **Ufficio responsabile della gestione dei Social Network**

L'account istituzionale dell'Unione Reno Galliera sui Social Network è gestito dall'Ufficio Comunicazione. Le pagine relative a progetti specifici sono gestite dai referenti indicati al paragrafo seguente. I canali istituzionali sono monitorati dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 15.00.

## **Gli account social istituzionali**

I Social Media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto dell'Amministrazione. Per contattare l'Unione è possibile utilizzare le informazioni disponibili sul sito istituzionale [www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it) (Menu: L'Unione - Sedi e contatti). I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica. Le richieste, le segnalazioni e le domande pubblicate dagli utenti sono inoltrate agli Uffici competenti al fine di fornire risposte e informazioni.

Su **FACEBOOK**, l'Unione Reno Galliera gestisce una pagina istituzionale più altre tematiche e/o legate a progetti specifici.

PAGINA FACEBOOK ISTITUZIONALE:

<https://www.facebook.com/renogalliera/>

**Pagina Face Book istituzionale** dell'Unione Reno Galliera, a cura dell'Ufficio Comunicazione e del Corpo Unico di Polizia Municipale

PAGINE FACEBOOK TEMATICHE: in corso di verifica

**YOUTUBE**

**Unione Reno Galliera:**

[https://www.youtube.com/channel/UCKfXVtGvPAJ\\_NNbfZAEBiSw](https://www.youtube.com/channel/UCKfXVtGvPAJ_NNbfZAEBiSw)

*canale istituzionale* a cura dell'Ufficio Comunicazione

La presenza dell'Ente su questo social network è in corso di definizione. Il canale indicato è ancora in fase di sperimentazione.

## **Orizzonti di pianura:**

<https://www.youtube.com/channel/UCDjFEGsLuiFsxgLadHQ5Nqw>

canale a cura dell'Ufficio Turismo

## **TWITTER**

<https://twitter.com/pianurabologna>

profilo a cura dell'Ufficio Turismo

Altri account eventualmente presenti che rimandino all'Unione Reno Galliera o a suoi progetti/attività/servizi, sono da considerarsi iniziative private non autorizzate e prive di valenza istituzionale.

## **Contenuti**

Tramite i social media, l'Unione Reno Galliera informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano attività istituzionali, iniziative, progetti, informazioni su bandi, servizi, eventi, notizie di pubblica utilità, scadenze, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione del territorio.

Le allerta invece, per quanto comunicate *anche* tramite social media, sono diramate attraverso "Alert system", sistema ufficialmente adottato dall'Unione Reno Galliera per questo fine. Alert System è un servizio di informazione telefonica che trasmette alla popolazione le allerta di Protezione Civile e altre importanti informazioni di interesse pubblico (modifiche alla viabilità, chiusura delle scuole, sospensione dei servizi, ecc.). L'iscrizione al servizio è gratuita e libera, e la procedura è descritta sul sito istituzionale dell'Unione [www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it) nella sezione "Sempre connessi" (cornice destra della home page).

L'Unione può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti o cittadini della comunità). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'amministrazione non si assume la responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine delle pagine dei social network utilizzati dall'Unione Reno Galliera non è sotto il controllo dell'amministrazione, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Tutti i contenuti pubblicati sui canali social dell'Unione Reno Galliera - testi, fotografie, infografiche, video e multimedia - sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 [<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]: possono cioè essere riprodotti liberamente ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

## **Regole di utilizzo**

L'Unione Reno Galliera si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo nei social network e chiede ai propri interlocutori - che partecipano attivamente attraverso i commenti - il rispetto di alcune regole:

1. Ognuno è libero di esprimere la propria opinione purché lo faccia con correttezza e misura, rispettando le opinioni altrui e, per quanto possibile, sulla base di fatti verificati e verificabili;
2. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti, messaggi gratuitamente polemici, soprattutto se inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare (cd. *trolling o flame*), che abbiano un palese fine elettorale o propagandistico, discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite.
3. La privacy delle persone va rispettata: i riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi vanno evitati.
4. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: i social network dell'Unione non possono essere usati per affrontare casi personali.
5. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti di rispettarlo, evitando di allargarlo ad altri estranei ad esso (cd. *off topic*) o alle attività istituzionali dell'Ente.
6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, né sarà tollerata alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati.

## **Moderazione**

La moderazione da parte dell'amministrazione avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, in tempi e 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.

## **Richieste di informazione e segnalazioni**

Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici cui rivolgersi.

Per le segnalazioni è possibile procedere come segue:

- in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi ai numeri attivi 24 ore su 24 (112 **Carabinieri**, 113 **Polizia di Stato**, 115 **Vigili del Fuoco**, 118 **emergenza sanitaria**);
- in caso di problemi di competenza della **Protezione Civile**, chiamare la centrale operativa attiva tutti i giorni (feriali ore 7.00 - 00:30 e festivi ore 7:00 - 13:00) al numero 800.800.606
- in caso di problemi di competenza della **Polizia Municipale**, chiamare la centrale operativa attiva tutti i giorni (feriali ore 7.00 - 00:30 e festivi ore 7:00 - 13:00) al numero verde 800.800.606, oppure utilizzare gli altri recapiti indicati nel sito istituzionale nella pagina "Polizia Municipale".

In ogni caso, si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Le pagine dell'Unione Reno Galliera sui social network non possono essere utilizzate per la denuncia di reato, le notizie pubblicate non hanno alcun valore giuridico e la loro diffusione non può avere valore di notifica.

### **Accessibilità**

Ogni piattaforma di social media è responsabile del livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti.

Sui social media l'Unione Reno Galliera s'impegna a privilegiare per quanto possibile l'uso di funzionalità accessibili; sul sito web istituzionale [www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it) si impegna invece a garantire i livelli di accessibilità indicati nella pagina "Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati" (Amministrazione trasparente – Altri contenuti).

### **Altri canali di comunicazione**

Si ricorda che l'Unione Reno Galliera mette a disposizione altri canali sia per informarsi che per comunicare con l'Amministrazione e i Settori. Tutte le possibilità sono illustrate nel sito istituzionale [www.renogalliera.it](http://www.renogalliera.it) nella sezione dedicata (Menu: L'Unione - Sedi e Contatti).

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali nelle piattaforme social è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.

La pubblicazione di contenuti e le altre attività di gestione da parte dell'Ente nei propri account ufficiali sui social media avviene nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **Contatti**

Ufficio comunicazione dell'Unione Reno Galliera - [comunicazione@renogalliera.it](mailto:comunicazione@renogalliera.it)

### **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il 26/09/2017. Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

*Ultimo aggiornamento: 26/09/2017*