

POLICY SERVIZIO

# FACEBOOK TEMPIO

facebook®



IL SERVIZIO

FINALITA'

GESTIONE

CARATTERISTICHE

FRUIZIONE

ISCRIZIONE

CANCELLAZIONE

VIGILANZA

La Pagina Facebook Citta di Tempio Pagina Istituzionale è il nuovo servizio del Comune di Tempio che permette ai fan della paginai di rimanere sempre aggiornati rispetto a provvedimenti di particolare importanza adottati dal Comune (ordinanze, bandi di gara, concorsi, ecc.), oltre ad avvisi e iniziative di pubblico interesse . Il servizio è curato dall'Ufficio Stampa e Comunicazione



## **1. IL SERVIZIO**

Il comune di Tempio riconosce Internet quale strumento fondamentale per raggiungere obiettivi di maggior trasparenza sugli atti e maggior coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, politica ed istituzionale. La presente policy disciplina la gestione ed il funzionamento della pagina istituzionale del comune di Tempio sul social network “Facebook”, definendo le modalità di pubblicazione e di accesso ad ogni informazione in esso contenuta.

L'Amministrazione Comunale pubblica la propria pagina istituzionale su Facebook al seguente indirizzo web: [www.facebook.com/tempiopausania/](http://www.facebook.com/tempiopausania/), considerandolo importante per la libera espressione della collettività in generale, nonché fondamentale per la promozione delle notizie, delle iniziative e dell'immagine del territorio.

La pagina istituzionale del comune di Tempio su Facebook è una risorsa che deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente ed è da intendersi, accanto al sito ufficiale, come un'interfaccia complementare ai tradizionali strumenti di comunicazione, attivata per migliorare l'efficacia e la tempestività dell'informazione nonché la partecipazione dei cittadini.

L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione della presente policy oltre a quelle generali della piattaforma.

## **2. FINALITA'**

La presenza del comune di Tempio sul social network “Facebook” ha puramente finalità istituzionale.

Pertanto i suoi contenuti saranno orientati a:

1. promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di particolari gruppi politici;
2. diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal comune di Tempio o anche solo co-organizzati o patrocinati;
3. diffondere comunicati stampa, foto o video inerenti l'attività dell'Amministrazione comunale che abbiano finalità istituzionali;
4. informare la cittadinanza su servizi (pubblici o privati in convenzione), eventi, chiusure al traffico, viabilità ecc.;
5. promuovere il territorio e le sue particolarità ed eccellenze anche mediante archivio digitale di notizie e foto storiche;
6. diffondere decisioni assunte dall'Amministrazione comunale a garanzia di trasparenza.

Le finalità per le quali il Comune di Tempio adotta la piattaforma social nella gestione della propria comunicazione sono le seguenti:

- favorire e aumentare la trasparenza: questi canali sono ideali per agevolare l'accesso alle informazioni, per diffonderne la conoscenza, per garantire in modo semplice l'accesso ai

---

dati;

- attivare la partecipazione e stimolare il “citizen sourcing”: anche un semplice commento di un cittadino è una opportunità per riavvicinare la comunità civile alle istituzioni, stipulando un nuovo “patto di collaborazione” tra Cittadini e Pubblica Amministrazione basato sulla fiducia reciproca;
- favorire la comunicazione interna e la gestione del personale: questa è una opportunità ancora poco utilizzata, ma certamente è una opportunità rilevante;
- crisis management e gestione delle emergenze: le caratteristiche di capillarità e facilità di accesso e di uso rendono i canali social ideali sia nella prevenzione sia nella comunicazione del rischio;
- migliorare i flussi informativi e la comunicazione ai Cittadini: attraverso i social rendiamo più semplici e appetibili i contenuti istituzionali;
- ascolto e citizen satisfaction: l’attività di citizen relation management è fondamentale, ma attraverso i social supera la fase del rapporto uno a molti per diventare davvero aperta e consentire ai cittadini stessi anche di aiutarsi tra di loro utilizzando i media civici come piattaforma di attivazione.
- Questi sono strumenti che aiutano a realizzare un modello di governance basato sul coinvolgimento e sulla partecipazione all’interno del grande cambiamento che sta trasformando la società, l’economia e la pubblica amministrazione stessa.

Le comunicazioni scritte (post e commenti) pubblicate sia dall’Ente, sia dagli utenti non dovranno avere contenuti di propaganda politica e/o sindacale.

Rientra nel contenuto politico anche ogni sorta di esplicito parteggiare e/o criticare una parte politica direttamente sulla pagina Facebook Città di Tempio Pagina Istituzionale.

I commenti degli utenti rappresentano l’opinione dei singoli e non quella del comune. Ciascun membro della community è consapevole di essere personalmente responsabile dei contenuti inseriti e delle conseguenze giuridiche di dichiarazioni e comportamenti.

E’ vietato pubblicare commenti o link riconducibili a:

1. contenuti pornografici o osceni;
2. turpiloquio e blasfemia;
3. contenuti calunniosi, diffamatori o lesivi della dignità personale;
4. contenuti discriminatori per sesso, razza, religione e territori, nel rispetto di quanto previsto dall’art. 3 della Costituzione Italiana;
5. commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare la discussione;
6. contenuti fraudolenti;
7. virus, spyware e malware in genere;
8. violazione di copyright;
9. messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma e/o natura;
10. contenuti illegali di qualsiasi altro genere.

L’eventuale violazione di legge comporterà, da parte dell’Ente, la denuncia dell’utente alle Autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso compiute. L’utente è tenuto a risarcire i danni prodotti all’immagine istituzionale del comune di Tempio.

Il Comune di Tempio non risulterà responsabile di commenti di stampo politico che dovessero avvenire con riferimento ad una notizia pubblicata, ma condivisa da altri utenti, ove tali discussioni avverranno sul profilo/pagina/gruppo di altri iscritti al social-network.

Il comune di Tempio si impegna, infine, a non pubblicare notizie, eventi e pubblicità varie

---

riconducibili ad uno o più partiti politici.

### **3. GESTIONE DELLA PAGINA**

Il titolare della pagina Facebook di Tempio è il Sindaco pro-tempore in qualità di rappresentante legale dell'Ente. La pagina è gestita dal Responsabile dell'Ufficio Stampa e Comunicazione che pubblica ogni genere di contenuto ritenuto utile su indicazione anche della struttura comunale e degli organi politici. La pagina Facebook non deve essere considerata come “luogo virtuale” per segnalare disservizi.

Per comunicazioni o problematiche personali e per segnalare disservizi gli utenti non possono aprire topic sulla pagina Facebook del comune di Tempio, ma dovranno contattare il comune mediante i canali ufficiali illustrati sul sito nella sezione reclami e suggerimenti. A tale proposito si precisa che la pubblicazione di una richiesta di qualsiasi genere o di una segnalazione di disservizio tramite la pagina Facebook non riveste carattere di ufficialità. Per l'inoltro di istanze ufficiali si rimanda alle modalità sopra indicate.

**Spam:** inviare spam tramite i messaggi privati è considerato particolarmente sgradito ed è punibile a discrezione dell'Amministrazione.

**Fake:** Sebbene sia consentito iscriversi a Facebook con più account, questi non devono essere sfruttati per violare la policy e causare fastidio agli altri utenti. Comportamenti di questo tipo saranno puniti col ban del fake e con eventuali provvedimenti a carico dell'utente originale. È fatto divieto di utilizzare altri account per frequentare la pagina Facebook del comune durante un ban: in situazioni del genere i fake verranno bannati a tempo indeterminato e verrà allungato il ban dell'utente originale.

**Flood:** il ban per flood verrà preceduto da un avviso da parte dei moderatori. Tuttavia, un utente appena rientrato da un ban si considera già sufficientemente avvisato, e verrà pertanto bannato immediatamente nel caso di persistenza nell'invio di messaggi inutili.

### **3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Sulla pagina comunale di Facebook possono essere pubblicate le informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative in genere organizzate e/o patrocinate dal Comune di Tempio, nonché tutte le manifestazioni e/o informazioni di interesse pubblico in particolar modo relative al territorio comunale e dei dintorni.

### **4. MODALITA' di FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Il contenuto della Pagina Facebook Città di Tempio Pagina istituzionale è individuato dal comune di Tempio. Tale attività viene svolta ad insindacabile discrezione del Comune di Tempio che valuta, in assoluta autonomia, opportunità e tempi della pubblicazione. In ogni caso ogni decisione circa l'utilizzo del servizio è di esclusiva competenza del Comune e da esso stabilito. Il comune di Tempio si riserva il diritto di sospendere il servizio in qualsiasi momento qualora le circostanze dovessero presentarsi e per esigenze individuate dall'amministrazione. Il comune di Tempio non assume alcuna responsabilità circa eventuali danni collegati al mancato inserimento di post, al malfunzionamento del servizio, per qualsiasi motivo siano essi dovuti. Il servizio in oggetto non rappresenta alcuna forma di comunicazione vincolante o obbligatoria del Comune. Tali pubblicazioni si aggiungono ma non sostituiscono in alcun modo, le forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi.

### **5. COME MI ISCRIVO**

---

L'iscrizione alla pagina dell'Ente è libera.

Qualsiasi utente iscritto a Facebook può cliccare sul cosiddetto bottone "mi piace" (diventando "fan" della pagina), leggere tutti gli aggiornamenti della pagina e interagire con i contenuti pubblicati.

Qualsiasi utente può scrivere dei post (moderati), commentare liberamente foto o notizie o qualsiasi altra tipologia di comunicazione prevista, fatta salva la riserva dell'Amministrazione comunale di controllarne i contenuti.

Qualsiasi utente può altresì "taggare" altre persone in commenti o foto, può condividere qualsiasi contenuto ma non può mandare messaggi privati diretti al Comune. Tutti i contenuti della pagina sono pubblici per tutti gli iscritti a Facebook anche non fan della pagina.

## 6. VOGLIO ANNULLARE LA MIA ISCRIZIONE

La procedura di disiscrizione è molto semplice. Basta togliere il click su Mi piace sulla pagina Facebook Città di Tempio Pagina Istituzionale.

## 6. GLOSSARIO

**Social network:** siti-web ad iscrizione libera e gratuita ove può avvenire un'interazione tra iscritti a fini informativi, di passatempo, ricreativi, politici, religiosi e di qualsivoglia tipologia; questi siti permettono di gestire e rinsaldare online amicizie preesistenti o di estendere la propria rete di contatti attraverso:

- la creazione di un profilo pubblico o semi-pubblico all'interno di un sistema vincolato;
- l'articolazione di una lista di contatti;
- la possibilità di scorrere la lista di amici dei propri contatti.

**Postare:** immettere un messaggio o un contenuto multimediale in un sito, un blog o un social network;

**Taggare:** "etichettare" una foto col nome di una persona per renderla visibile anche all'amico che non segue, nella fattispecie, la pagina Facebook del comune di Sant'Angelo in Vado. Su Facebook taggare fornisce la possibilità di condividere un contenuto con altri soggetti che, per il fatto di essere stati taggati, verranno immediatamente avvisati della nostra azione. Taggando ad esempio una foto utilizzando il nome di un contatto tra le amicizie, l'immagine verrà pubblicata anche sulla bacheca del nostro contatto.

**Linkare, linkato:** collegare, collegato; rendere un "qualcosa" disponibile con maggior semplicità mediante un collegamento ipertestuale fra diverse pagine internet.

**Disclaimer:** è generalmente un'affermazione tesa a definire o delineare l'estensione, i diritti e gli obblighi tra due o più soggetti coinvolti in una relazione legalmente riconosciuta. In particolare, il termine disclaimer si applica principalmente nei casi in cui la suddetta relazione implica un certo livello di rischio o di incertezza per almeno uno dei soggetti coinvolti; il disclaimer tende a circoscrivere e definire tali rischi.

(fonte: wikipedia.com)

**Upload:** caricare un file su un sito internet.

**Spyware:** è un tipo di software che raccoglie informazioni riguardanti l'attività online di un utente senza il suo consenso, trasmettendole tramite Internet ad un'organizzazione che le utilizzerà per trarne profitto, solitamente attraverso l'invio di pubblicità mirata.

**Ban/Bannare/Bannato:** mettere al bando/bandire/bandito; meccanismi che consentono di bandire un certo utente da una comunità virtuale, impedendogli di parteciparvi.

**Topic:** La parola inglese topic (significa discussione, argomento, oggetto, tema) è ampiamente utilizzata anche in Italia nel gergo dei frequentatori di forum e chat su Internet. Sta ad esprimere il tema principale, l'argomento o discussione, attraverso il quale si vogliono ricevere/dare, contributi attraverso messaggi di altri frequentatori del forum o della chat. Spesso utilizzata è la sigla *OT* cioè

---

*Off Topic* (in italiano *Fuori Tema*) per etichettare un intervento come fuori argomento. L'off-topic è tendenzialmente considerato "sgradevole" in quanto costringe il lettore a digressioni e alla conseguente perdita del filo del discorso (in gergo tecnico: thread).

**Flood:** generazione di grandi quantità di messaggi ripetuti a pochi secondi l'uno dall'altro che porta alla perdita dei messaggi precedentemente scritti dagli altri utenti e quindi il momentaneo inutilizzo del servizio. Spesso questa tecnica viene associata allo spamming per dare maggiore visibilità ai messaggi di spam. Possono essere presi provvedimenti come ban per ip o denuncia alla polizia postale.

**Fake:** falso, contraffatto, alterato. Nel contesto social network si intende un mascheramento di identità.

## 7.VIGILANZA E CONTROLLO

L'attività di vigilanza e controllo è totalmente riconducibile all'attività di moderazione dei commenti esercitata secondo le più comuni regole del buon senso nel rispetto dei principi di trasparenza, democraticità e non appesantimento del procedimento amministrativo.

La decisione di rimuovere e bloccare gli eventuali utenti che contravvengono alla presente policy deve essere assunta dal Sindaco (o suo delegato) ed è inappellabile.

Tale decisione non comporta oneri informativi e motivazionali a carico del Comune né nei confronti dell'utente trasgressore né nei confronti di tutti gli altri iscritti alla pagina.