

COMUNE DI TRADATE - Social media policy interna

Contenuti

Attraverso *Facebook*, il Comune di Tradate intende fornire informazioni su iniziative, eventi, progetti e servizi legati al territorio.

A propria discrezione, il Comune di Tradate può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di terzi, qualora ritenuti di interesse per la comunità di riferimento.

Il profilo istituzionale su Facebook non è istituito per raccogliere segnalazioni che saranno demandate agli uffici di competenza.

Il profilo su *Facebook* rappresenta il Comune, pertanto non prevede contenuti di tipo politico, ma informazioni istituzionali e di interesse per la vita in città.

Regole di utilizzo interne

Il monitoraggio, la pubblicazione dei contenuti (testi, foto, video, link, ...) e l'interazione con gli utenti verrà gestita dall'Ufficio URP coadiuvato dal personale appositamente individuato del Servizio Cultura, che detiene insieme al responsabile dell'Ufficio URP le chiavi di accesso alle piattaforme.

La pagina Facebook viene moderata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 12:00, senza presidio negli orari pomeridiani e serali o nei giorni festivi.

La gestione avverrà in collaborazione e accordo con gli Amministratori e i diversi Uffici comunali, con i quali si interfaccerà anche in caso di commenti/richieste specifiche degli utenti che comportino puntuali risposte.

Uffici e Amministratori non espressamente autorizzati dal presente documento non potranno pubblicare direttamente sui profili istituzionali del *social network*, ma dovranno inviare materiale e informazioni al personale a ciò preposto.

Poiché le piattaforme *social* richiedono puntualità, i singoli Uffici dovranno fornire tempestivamente e in maniera completa ed esaustiva al personale preposto, sia le notizie di interesse da pubblicare sul profilo Facebook, sia le risposte di propria competenza riferite a problematiche di cui si vuol dare comunicazione attraverso il *social network*.

Di fronte ad una eventuale domanda da parte dei cittadini, sarà fornito un riscontro indicativamente nell'arco delle 24 ore lavorative successive alla effettiva presa in carico della domanda e, nel caso in cui la risposta richieda un tempo superiore a quello standard, sarà fornita all'utente una risposta di cortesia.

Nel caso si verificano situazioni di conflitto con l'utente, queste saranno gestite in modo diplomatico, scegliendo di dare una risposta istituzionale tutte le volte in cui sarà possibile o di ignorare eventuali provocazioni gratuite. I commenti dei cittadini non verranno cancellati (al fine di evitare ripercussioni negative sull'immagine dell'ente), salvo gravi violazioni delle regole stabilite nella social media policy eterna, resa nota ai cittadini tramite pubblicazione sulla pagina *Facebook* e sul sito del Comune.

E' fatto divieto a dipendenti e amministratori comunali di usare la pagina *Facebook* del Comune per esprimere pareri personali e politici, che non rappresentino la visione istituzionale dell'Ente.

Moderazione

La moderazione effettuata da parte del personale preposto di quanto pubblicato dai cittadini avviene 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, come previsto dalla *social media policy esterna*.

Versione del documento

La prima data di pubblicazione del presente documento è 03/02/2016

Versione 1.1 del 18/06/2021