

ARTICOLO 1 - Che cos'è una Social Media Policy

1) È l'insieme delle norme di comportamento riguardante un'organizzazione, in questo caso il Comune di Cortona, che si pone l'obiettivo di fornire criteri per la gestione dei Social Media.

ARTICOLO 2 - La Social Media Policy del Comune di Cortona

- 1) Il Comune di Cortona utilizza i Social Media nell'ambito delle finalità istituzionali e dei principi enunciati nello Statuto, per comunicare con i cittadini attraverso il web e le relative applicazioni nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.
- 2) In particolare, la Social Media Policy del Comune di Cortona è incentrata sul rapporto tra gli utenti e l'Amministrazione Comunale con l'obiettivo di rendere più semplice la fruizione degli account social istituzionali.

ARTICOLO 3 - Gli account social ufficiali istituzionali

- 1) I Social Media istituzionali non sostituiscono i tradizionali canali di contatto dell'Amministrazione Comunale. Pertanto, per contattare il Comune di Cortona è possibile accedere agli Urp (Uffici relazioni con il pubblico) presenti ai Dec e in palazzo Comunale, oppure utilizzare le informazioni disponibili dal sito internet www.comunedicortona.it.
- 2) Le richieste, le segnalazioni e le domande pubblicate dagli utenti sono inoltrate agli Uffici competenti al fine di fornire risposte e informazioni.
- 3) I canali social istituzionali non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica e tantomeno per presentare esposti o denunce alle autorità di Pubblica sicurezza.

ARTICOLO 4 - Elenco siti web e account social

- 1) L'elenco dei siti web e degli account social **ufficiali** istituzionali, riferibili al Comune di Cortona sono quelli elencati al primo comma dell'Allegato A.
- 2) Gli account social amministrati dal Comune di Cortona o comunque ad esso ascrivibili, ma non caratterizzati da funzioni di informazione istituzionale sono quelli elencati al secondo comma dell'Allegato A.

ARTICOLO 5 - Gestione

- 1) I canali istituzionali sono custoditi dal Ced (Centro elaborazione dati), gestiti dal Servizio di Ufficio Stampa e monitorati dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19. I canali non istituzionali sono di norma sempre gestiti dal Servizio di Ufficio Stampa e monitorati dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19, oppure sono curati dai relativi servizi (es. Biblioteca e/o Museo Maec). Tuttavia la loro gestione può essere affidata anche a uffici esterni e soggetti esterni (ad esempio Visit.Cortona è in gestione condivisa con l'ufficio informazioni turistiche, mentre

Cortona Eventi e Cortonantiquaria vengono condivisi con i gestori dei vari eventi).

2) I canali social istituzionali del Comune di Cortona sono utilizzati per:

A. dialogare con i cittadini sui temi dell'Amministrazione Comunale;

B. diffondere notizie di pubblica utilità;

C. informare su iniziative, eventi, manifestazioni culturali e attività istituzionali.

3) I canali social non istituzionali del Comune di Cortona sono utilizzati per:

A. la promozione di eventi e iniziative

B. la realizzazione di campagne pubblicitarie a pagamento sulle rispettive piattaforme

4) Tutti i contenuti pubblicati sui Social Media istituzionali provengono dal Comune di Cortona, se non diversamente indicato. Tutti i contenuti pubblicati sui Social Media non istituzionali provengono dal Comune di Cortona o dal gestore/concessionario a cui sono affidati, se non diversamente indicato.

5) Video, foto, testi, infografiche, immagini e altri contenuti multimediali, prodotti direttamente dal Comune di Cortona e diffusi attraverso i Social Media o il sito istituzionale, sono da considerarsi con licenza Creative Commons 4.0, se non diversamente indicato. Pertanto, detti contenuti possono essere condivisi liberamente, riprodotti e distribuiti, purché se ne riconosca sempre la fonte e non siano utilizzati a fini commerciali.

ARTICOLO 6 - Moderazione

- 1) Tutti hanno il diritto di intervenire negli spazi di discussione esprimendo la propria opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione, del rispetto degli altri e delle altrui opinioni e delle regole di comportamento che rientrano nel concetto di "netiquette".
- 2) I commenti pubblicati dagli utenti non sono moderati preventivamente.
- 3) L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi sui Social Media per affrontare casi personali.

- 4) Saranno, altresì, rimossi tempestivamente insulti, frasi offensive e volgari e/o incitanti all'odio razziale, alla violenza, alla discriminazione sessuale o religiosa, offerte promozionali o di carattere commerciale, spam, propaganda elettorale e/o indicazioni di voto durante i periodi delle consultazioni elettorali.
- 5) Non sono, inoltre, ammessi contenuti che violino il diritto d'autore/copyright o che rimandino all'utilizzo improprio di marchi registrati.
- 6) Saranno, infine, eliminati gli interventi inseriti reiteratamente su più post (cd. Spam).
- 7) Non sono ammessi quegli account che adottano un atteggiamento ostile o teso a limitare l'espressione e la partecipazione di altri account della community.
- 8) Per chi dovesse violare ripetutamente la Social Media Policy o altre norme di legge, il Comune di Cortona si riserva il diritto di usare il *ban* o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma e, nei casi più gravi, alle forze dell'ordine.

ARTICOLO 7 - La tutela delle identità digitali del Comune di Cortona

- 1) Definizione: si intendono «Identità digitali» i domini, gli spazi web e gli account registrati su social network e reti sociali.
- 2) Il Comune di Cortona adotta tutte le tutele nei confronti di coloro che dovessero clonare o realizzare account che si richiamano espressamente all'Amministrazione, ad eventi o servizi ad essa ricollegabili.
- 3) Laddove gli uffici dell'Amministrazione affidino in concessione o diano in gestione spazi, strutture o servizi pubblici, dovranno prevedere nei contratti o accordi idonei dispositivi affinché il concessionario o il gestore debba impegnarsi a curare e mantenere le identità digitali, ovvero ad aggiornarle con le informazioni corrette a moderarne i contenuti secondo quanto previsto da questa «Social media policy». I contratti, le convenzioni o i bandi di affidamento dovranno prevedere l'obbligo di restituzione in buono stato di utilizzo delle identità digitali all'Amministrazione comunale

al momento della cessazione del periodo di gestione o concessione.

- 4) Qualora i gestori o i concessionari di spazi, strutture o servizi pubblici o anche gli organizzatori di eventi promossi dall'Amministrazione comunale abbiano già creato identità digitali che si richiamano ad essi, prima dell'adozione di questa «Social Media Policy», sono tenuti ad uniformarsi a questo provvedimento e quindi a garantirne l'accesso con pieni poteri di amministrazione al Comune di Cortona e a restituirle ad essa al termine del periodo di gestione/concessione.
- 5) L'Amministrazione comunale si impegna a rientrare in possesso delle identità digitali abbandonate da precedenti gestori al fine di controllarne i contenuti, evitando che permangano informazioni non aggiornate. Qualora non sia possibile rientrarne in possesso, l'Amministrazione comunale attiva tutte le modalità per la richiesta di cessazione e quindi di chiusura dei suddetti account.

ARTICOLO 8 - Privacy

- 1) Il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno delle piattaforme di Social Media è regolato dai termini di servizio che ogni utente accetta al momento della registrazione.
- 2) I dati sensibili pubblicati in violazione della normativa sulla privacy saranno rimossi.
- 3) I dati inviati direttamente al Servizio Comunicazione e Portale Web attraverso messaggi saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo UE 2016/679.