



COMUNE DI BERGAMO

COMUNE DI BERGAMO

Finalità

Il Comune di Bergamo utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali, indicate nello Statuto, per:

- informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità.

Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Bergamo è ufficialmente presente nei social media tramite le pagine e i profili elencati nella pagina "Social media" del sito istituzionale www.comune.bergamo.it

Il Comune si riserva di segnalare eventuali casi di violazione della proprietà intellettuale o di abuso dell'identità e dell'immagine dell'Ente, anche tramite account falsi (cosiddetti fake), ai gestori delle piattaforme e, se necessario, alle autorità giudiziarie competenti.

Responsabilità

La competenza della gestione dei social media ufficiale del Comune di Bergamo spetta al Gabinetto del Sindaco e pertanto alla Direzione Uffici di segreteria e staff Sindaco Giunta Comunicazione.

Contenuti

Il Comune di Bergamo persegue le proprie finalità editoriali nella produzione e selezione di contenuti pubblicati attraverso i propri account.

I contenuti pubblicati sui social media provengono dal Comune di Bergamo.

Se possibile, tutti i contenuti vengono resi disponibili anche in forma pubblica tramite siti web accessibili e consultabili senza l'obbligo di registrarsi.

Altri contenuti di pubblico interesse prodotti da terzi possono essere proposti sulla base delle valutazioni del responsabile di profilo o pagina.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Bergamo con contenuti di terzi, la ripubblicazione in altro contesto, eventuali rielaborazioni e altre forme di trattamento non sono sotto il controllo dell'Ente.

Accessibilità

Ogni piattaforma di social media è responsabile per il livello di accessibilità informatica garantito ai propri utenti. Il Comune di Bergamo si impegna a privilegiare, se possibile in base a quanto consentito da ciascuna piattaforma di social media, l'uso di funzionalità accessibili. L'Ente non può comunque essere ritenuto responsabile per eventuali difficoltà nell'accessibilità ai contenuti da esso diffusi attraverso gli account ufficiali sui social media.

In ogni caso, l'Ente si impegna a garantire i livelli di accessibilità informatica rispetto ai contenuti pubblicati sul proprio sito web istituzionale www.comune.bergamo.it, come previsto dalla normativa vigente e indicato nella pagina "Accessibilità".



COMUNE DI BERGAMO

COMUNE DI BERGAMO

Regole di comportamento per gli utenti

I contenuti pubblicati dall'Ente possono essere condivisi, commentati e utilizzati dagli utenti:

- nel rispetto dei termini di servizio di ogni piattaforma di social media;
- nel rispetto della normativa vigente.

Ogni utente è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime.

Il Comune di Bergamo non può essere ritenuto responsabile del comportamento degli utenti.

Per maggiori informazioni, consultare i termini di servizio di ogni piattaforma accettati al momento della registrazione.

Orari, risposte e moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio dell'ufficio responsabile.

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

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

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 a cui rivolgersi.

Per le segnalazioni, si raccomanda quanto segue:

in caso di pericolo ed emergenza, rivolgersi agli appositi 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 Polizia Municipale del Comune di Bergamo, chiamare la centrale operativa per le emergenze attiva 24 ore su 24;

per altri casi utilizzare il servizio di segnalazioni sul sito www.comune.bergamo.it.

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.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.).

La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa policy e dalla normativa vigente.

Possono essere sottoposti a moderazione, e se necessario rimossi senza avviso, i contenuti creati dagli utenti:

- non attinenti rispetto ai contenuti pubblicati dall'Ente (cd. off topic);
- contenenti dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero



COMUNE DI BERGAMO

COMUNE DI BERGAMO

consentire l'identificazione di persone (per tali casi si invita a contattare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o gli uffici competenti attraverso canali che garantiscano il rispetto della riservatezza, usando i recapiti indicati sul sito istituzionale www.comune.bergamo.it);

- che costituiscono messaggi indesiderati di qualsiasi genere (cd. spam);
- inseriti ripetutamente e/o al fine di disturbare o provocare;
- che costituiscono pubblicità o promozione di attività commerciali, di prodotti o servizi privati con fini di lucro e/o non attinenti rispetto alle attività istituzionali dell'Ente;
- che violano le norme sul diritto d'autore/copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- con fine elettorale o propagandistico;
- contenenti insulti, turpiloquio, linguaggio inappropriato, minacce;
- discriminatori, ingannevoli, allarmistici, illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- da account fake, con nomi falsi o non riconducibili a responsabilità di enti/associazioni/persone fisiche riconoscibili;
- che costituiscono, in qualsiasi modo, violazione della normativa vigente, anche riguardo al rispetto della dignità personale, dei diritti umani e dei principi di libertà e uguaglianza.

In caso di violazione di queste condizioni, il responsabile di ciascun account, può utilizzare le funzioni fornite da ciascuna piattaforma per segnalare i contenuti inappropriati, bloccare l'utente e/o segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, in caso di mancato rispetto della legge, alle autorità giudiziarie competenti.

Indicazioni riguardo ad alcuni social media

Facebook

Gli account ufficiali sono creati e gestiti con la modalità Pagina o Luogo.

Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.

L'Ente non utilizza la modalità Profilo personale, quindi non è necessario “chiedere l'amicizia” né attendere che essa venga accettata.

La presenza dell'Ente con altre modalità (ad es. gruppo) e le interazioni con altre pagine e contenuti (ad es. “Mi piace”, condivisioni, tag) sono possibili in base alla valutazione del responsabile dell'account.

Twitter

Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account ufficiali sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.

La scelta dei profili da seguire (following) e le interazioni con altri profili e contenuti (es. retweet, preferiti) sono possibili in base alla valutazione del responsabile dell'account.



COMUNE DI BERGAMO

COMUNE DI BERGAMO

Instagram

Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account ufficiali sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.

La scelta dei profili da seguire (following) e le interazioni con altri profili e contenuti (es. like, repost) sono possibili in base alla valutazione del responsabile dell'account.

Medium

Per quanto consentito dalla piattaforma, gli account ufficiali sono creati in modo da essere visibili anche da persone non registrate.

Altri canali di comunicazione

Si ricorda che il Comune di Bergamo mette a disposizione altri canali sia per restare aggiornati sia per comunicare con l'Amministrazione e i Settori.

Privacy

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.

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" e di quanto indicato nel sito istituzionale nella pagina "Privacy e note legali".

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Bergamo con messaggi privati o funzioni simili attraverso una piattaforma di social media, tali dati saranno trattati dal responsabile dell'account e dagli uffici dell'Ente nel rispetto della normativa vigente.

Se un utente pubblica, attraverso un account ufficiale dell'Ente, dati personali propri o di terzi, soprattutto se sensibili, o altre forme di violazione della privacy, ad esempio con riferimenti a informazioni o fatti personali o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone, il contenuto può essere sottoposto a moderazione e se necessario rimosso senza avviso, come indicato nel paragrafo "Orari, risposte e moderazione".

Riferimenti

Vademecum Pubblica Amministrazione e social media
Formez PA, 2011

Contatti

Suggerimenti e segnalazioni relativi a questo documento possono essere inviati a:
Portavoce del Sindaco - Comune di Bergamo
palazzo Frizzoni, piazza Matteotti 27, 24122 Bergamo