

# **Social Media Policy esterna della Provincia di Massa – Carrara**

## **Regole di comportamento**

### **Finalità**

La Provincia di Massa – Carrara utilizza il web (sito internet e social network) per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi. Attraverso i social network, Facebook e Twitter in particolare, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini, ferme restando le finalità istituzionali e di interesse generale. Le pagine dei social si prestano a veicolare contenuti che riguardano non soltanto l'Amministrazione provinciale, ma si propongono anche come vetrina di informazioni provenienti da altri profili, come luogo di condivisione e rilancio di notizie di pubblica utilità.

### **Contenuti**

I contenuti pubblicati online riguardano informazioni di servizio e istituzionali, progetti, eventi, azioni di coinvolgimento e partecipazione, informazioni e aggiornamenti in situazioni di emergenza.

La Provincia di Massa – Carrara può condividere e rilanciare, sulle proprie bacheche social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da istituzioni e enti terzi secondo valutazione propria del servizio comunicazione istituzionale. Possono inoltre essere veicolate attraverso le bacheche social della Provincia di Massa – Carrara iniziative e/o i progetti che abbiano richiesto e ottenuto il patrocinio dell'Ente.

Ferma restando la verifica - per quanto possibile - sulla precisione e attendibilità dei messaggi, l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate, e l'Ufficio Comunicazione non ne è responsabile.

Da evidenziare che l'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social network della Provincia è gestita in autonomia dagli stessi social network e non è riconducibile al controllo dell'Amministrazione provinciale.

## **Moderazione e Regole di utilizzo**

La moderazione dei canali social della Provincia di Massa – Carrara avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Tutti hanno il diritto di intervenire nei canali social della Provincia di Massa - Carrara esprimendo la propria opinione, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti; non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi social della Provincia per casi personali; in tali spazi valgono le normali regole di correttezza, rispetto delle opinioni altrui e privacy.

Commenti e post degli utenti, che sono invitati a presentarsi sempre con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Amministrazione provinciale, che non può pertanto essere ritenuta responsabile della veridicità di quanto viene postato da terzi.

Saranno rimossi:

- commenti e post discriminatori, offensivi, violenti o inappropriati nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social
- insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza
- i dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social

Verranno inoltre moderati: i commenti fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic); i commenti o i post che presentano dati sensibili; gli interventi inseriti ripetutamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione (cosiddetti "trolling" o "flame"), o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam. Saranno inoltre rimossi i post contenenti messaggi pubblicitari e qualsiasi tipo di propaganda elettorale.

La Provincia di Massa - Carrara si riserva il diritto di usare il ban o il blocco nei confronti di utenti con account palesemente falsi, di chi viola ripetutamente le condizioni sopradescritte o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati e si riserva inoltre di effettuare eventualmente la segnalazione ai responsabili della piattaforma e alle forze dell'ordine.

## **Risposte a quesiti o messaggi**

Tutti i quesiti e messaggi vengono letti dal Servizio Comunicazione Istituzionale o da chi è autorizzato all'inserimento dei contenuti all'interno dei canali social . Quando richiesto viene sempre fornita risposta nel più breve tempo possibile.

I canali della Provincia di Massa – Carrara vengono presidiati dal lunedì al mercoledì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 15 alle 17, giovedì e venerdì dalle 9 alle 13,30, per rispondere alle richieste dei cittadini direttamente, se possibile, o trasferendole agli uffici competenti *attraverso la Rete di Referenti di Servizi per la Comunicazione o altro personale all'interno dei settori, individuato dai dirigenti*, per assicurare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta, il servizio provvederà ad informare sulle corrette modalità/uffici cui rivolgersi.

## **Contatti**

Le segnalazioni (ad esempio: per segnalare abusi o violazioni del copyright) vanno inviate a:

Servizio Comunicazione Istituzionale  
Settore Affari generali – Organi Istituzionali – Polizia Provinciale – Comunicazione Istituzionale  
Palazzo Ducale - Piazza Aranci, 1 – 54100 Massa

Email [filodiretto@provincia.ms.it](mailto:filodiretto@provincia.ms.it).

Telefono: 800498498 – 0585/816343 Fax 0585/8165214

Versione del documento novembre 2013

Il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.