

Allegato A  
**COMUNE DI CASTELLO-MOLINA DI FIEMME**  
Provincia Autonoma di Trento

**Social Media Policy: termini e condizioni di utilizzo dei Canali Social del Comune di Castello-Molina di Fiemme.**

**CHI, DOVE CON QUALI FINALITÀ**

L'Ente Comune Castello-Molina di Fiemme utilizza Internet e i social media – [Facebook](#) e [Instagram](#) - per comunicare e favorire la partecipazione con i cittadini attraverso la rete.

In questi spazi e con queste attività, l'Ente intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale. I canali istituzionali sono gestiti da uno staff che fa capo all'Ente.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Il Comune non darà la possibilità ad eventuali commenti degli utenti sotto i post dell'Ente.

**CONTENUTI**

I profili social dell'Ente Comune Castello-Molina di Fiemme vengono utilizzati per:

- informare la cittadinanza sui servizi, i progetti, gli investimenti del Comune di Castello-Molina di Fiemme e fornire notizie di interesse pubblico;
- promuovere campagne informative di qualsiasi genere, escluse quelle politiche/promozionali di partitcolari gruppi politici;
- diffondere foto/video di eventi organizzati direttamente dal Comune di Castello-Molina di Fiemme o, in taluni casi di particolare rilevanza, anche solo co-organizzati o patrocinati;
- diffondere comunicati stampa, o materiale fotografico che abbiano finalità istituzionali;
- incentivare la promozione del territorio con le sue particolarità ed eccellenze, nonché creare un archivio digitale di notizie e foto storiche.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento e non modificati in nessun modo.

**RISPOSTE**

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma l'Ente farà il possibile per indicare le soluzioni migliori.

**REGOLE DI UTILIZZO**

Il Comune di Castello-Molina di Fiemme si impegna a rispettare le seguenti regole:

- i contenuti pubblicati devono rispettare la riservatezza e la dignità delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- gli argomenti trattati devono essere di pubblico interesse; non è possibile utilizzare i canali attivati dal Comune per affrontare e discutere casi o problematiche personali;
- è vietata ogni forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- è vietato pubblicizzare un partito od un esponente politico.

Le regole di utilizzo dei social media comunali sono riassunte nel documento allegato A al presente regolamento.

**MODERAZIONE**

Le richieste di informazioni sono rivolte esclusivamente alle strutture di competenza ovvero agli altri canali previsti dall'Ente allo scopo istituiti. È esclusa la richiesta di informazioni tramite canali social

istituzionali. Le pagine social istituzionali dell'Ente non sono il canale da utilizzare per presentare le richieste di accesso documentale agli atti.

I canali social istituzionali non sono strumenti diretti alla raccolta delle segnalazioni o reclami, tantomeno per presentare richieste e/o segnalazioni di carattere emergenziale o di rilevanza legale.

#### **PRIVACY**

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate.

I dati sensibili postati in post pubblici all'interno dei canali sui social media del Comune Castello-Molina di Fiemme verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy.

I dati personali rimangono pubblicati solamente per il tempo strettamente necessario alla promozione dell'evento o dell'iniziativa o, comunque, per un periodo massimo di un anno.