

# Il Comune di Riccione sui social media

## Social Media Policy Esterna

### Finalità della Social Media Policy Esterna

La Social media policy esterna dell'amministrazione comunale di Riccione definisce le regole di comportamento che gli utenti sono tenuti a osservare quando interagiscono con le pagine istituzionali del Comune di Riccione sui social network. Il documento, disponibile nel sito web istituzionale del Comune di Riccione ([www.comune.riccione.rn.it/social-media-policy](http://www.comune.riccione.rn.it/social-media-policy)) ha la finalità di regolare il social media management, ovvero il rapporto fra gli utenti e gli addetti interni alla gestione dei social, che comunicano a nome dell'Ente.

### Le pagine e i profili istituzionali

Il Comune di Riccione utilizza i social media nell'ambito delle proprie finalità istituzionali per:

- informare su proprie iniziative e attività istituzionali;
- segnalare eventi, manifestazioni, iniziative culturali e per il tempo libero;
- diffondere notizie di pubblica utilità
- ascoltare i cittadini e dare loro accesso ai servizi
- fare attività di promozione turistica

# Elenco degli account ufficiali

Il Comune di Riccione è ufficialmente presente nei social media tramite le pagine e i profili elencati nel sito istituzionale sulla pagina web:

[www.comune.riccione.rn.it/social-media-policy](http://www.comune.riccione.rn.it/social-media-policy)

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.

## I profili istituzionali

Il Settore “**Servizi Amministrativi e Giuridici - Attività Economiche - Demanio - PNRR**” gestisce i profili istituzionali dell'ente con una selezione dei contenuti dei siti [www.comune.riccione.rn.it](http://www.comune.riccione.rn.it) e [www.riccione.it](http://www.riccione.it). I contenuti pubblicati riguardano prevalentemente le iniziative e gli eventi in Città, le informazioni di carattere turistico e legate all'intrattenimento e le notizie che riguardano i rapporti dei cittadini con le istituzioni. La responsabile della pubblicazione è la dott.ssa **Graziella Cianini** (e-mail: [gcianini@comune.riccione.rn.it](mailto:gcianini@comune.riccione.rn.it)).

## Facebook

- <https://www.facebook.com/cittadiriccione> pagina Facebook del Comune di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://www.facebook.com/plromagnaMarina> pagina Facebook del Comando intercomunale di Polizia locale, a cura del Comando intercomunale di Polizia locale
- <https://www.facebook.com/bibliotecariccione> pagina Facebook della Biblioteca comunale di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://www.facebook.com/museoterritorio.riccione> pagina Facebook del Museo comunale di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://www.facebook.com/villafranceschi.riccione> pagina Facebook di Villa Franceschi di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione

## Twitter

- <https://twitter.com/tweetriccione> pagina Twitter del Comune di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://twitter.com/plromagnamarina> pagina Twitter del Comando intercomunale di Polizia locale, a cura del Comando intercomunale di Polizia locale

## Instagram

- <https://www.instagram.com/cittadiriccione> pagina Instagram del Comune di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://www.instagram.com/plromagnamarina/> pagina Instagram del Comando intercomunale di Polizia locale, a cura del Comando intercomunale di Polizia locale
- <https://www.instagram.com/bibliotecariccione> pagina Instagram della Biblioteca comunale di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione

## YouTube

- <https://www.youtube.com/@CittadiRiccione> canale Youtube del Comune di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- [https://www.youtube.com/channel/UC\\_64qJci9SN5vp0IE810c0w](https://www.youtube.com/channel/UC_64qJci9SN5vp0IE810c0w) canale Youtube del Museo comunale di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione
- <https://www.youtube.com/@comunediriccione/videos> canale Youtube del Comune di Riccione dedicato alla visione delle dirette streaming e delle registrazioni delle sedute del consiglio comunale, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione e Segreteria Affari generali.
- [https://www.youtube.com/channel/UCVMk1O43I1G-\\_LuY\\_pwxHSA](https://www.youtube.com/channel/UCVMk1O43I1G-_LuY_pwxHSA) canale youtube dedicato a comunicazione e condivisione informazioni di servizio, iniziative ed attività istituzionali

## Issuu

- <https://issuu.com/cittadiriccione> pagina Issuu del Comune di Riccione, a cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione

## Responsabilità

Ogni Settore comunale ha la responsabilità della gestione di ciascun account attivato sui social media in rappresentanza e per conto dell'Ente e dei contenuti delle comunicazioni diffuse.

Per ogni pagina o profilo ufficiale, il Dirigente del Settore di riferimento nomina un responsabile e uno o più referenti per le attività di gestione e pubblicazione.

## Contenuti

Ciascun Settore dell'Ente 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 Riccione, se non indicato diversamente. 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 ogni profilo o pagina.

L'aggregazione dei contenuti pubblicati dal Comune di Riccione 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 Riccione 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.

## 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 Riccione 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.

Tutti i contenuti pubblicati sui canali social del Comune di Riccione - testi, fotografie, infografiche, video e multimedia - sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0: possono cioè essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

## Orari, risposte e moderazione

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

I canali social non possono essere utilizzati per la presentazione di istanze, domande o modulistica. Le richieste di intervento, segnalazioni e domande pubblicate dagli utenti sono inoltrate agli Uffici competenti al fine di fornire risposte e informazioni o rimandati alla pagina web dedicata **Segnala@Riccione**, piattaforma che permette di partecipare attivamente alla vita della nostra città segnalando i problemi riscontrati direttamente dai cittadini.

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 Locale Corpo Intercomunale di Riccione, chiamare la centrale operativa al numero **0541 649444**, oppure utilizzare gli altri recapiti indicati nel sito istituzionale **[www.polizia locale riccione.it](http://www.polizia locale riccione.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. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il proprio Dirigente del Settore.

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 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.riccione.rn.it](http://www.comune.riccione.rn.it) oppure ancora registrando una segnalazione sul sistema **Segnala@Riccione**);
- 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;
- 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, in accordo con il Dirigente del Settore, 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 riguardanti 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 di ciascun account in accordo con il Dirigente del Settore di competenza.

## 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 di ciascun account in accordo con il Dirigente del Settore di competenza.

## 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 sono possibili in base alla valutazione del responsabile di ciascun account in accordo con il Dirigente del Settore di competenza.

## Altri canali di comunicazione

Si ricorda che il Comune di Riccione 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.

Se un utente trasmette dati personali al Comune di Riccione 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".