



## *Città di Lecce*

---

# Social media policy del Comune di Lecce

## Introduzione

I social media rappresentano una nuova interfaccia tra il Comune di Lecce e i cittadini che si affianca ai tradizionali canali attraverso i quali si realizzano le attività di comunicazione istituzionale (sito istituzionale, Urp, Ufficio stampa). Per il loro carattere orientato all'interazione e allo scambio e alla diffusione veloce di informazioni e contenuti, i social network rappresentano un'opportunità, tanto per l'amministrazione comunale quanto per i cittadini.

L'amministrazione comunale attraverso i social network può efficacemente rendere noti contenuti di pubblico interesse e monitorare in tempo reale le reazioni da essi generate; stabilire un rapporto diretto con i cittadini, favorendone la partecipazione e il coinvolgimento alla vita amministrativa; fornire informazioni, chiarimenti, risposte, collezionare feedback; acquisire segnalazioni utili alla programmazione delle attività dei settori dell'amministrazione.

I cittadini, che nell'ecosistema social-mediale sono agenti dell'informazione e produttori di contenuti, possono contribuire alla diffusione di informazioni e notizie di pubblico interesse, segnalare con maggiore facilità e immediatezza disservizi, esigenze, fatti rilevanti, partecipare attivamente e dialetticamente alla vita amministrativa, sentendosi pienamente coinvolti.

## Media Policy

Il presente documento rappresenta la **social media policy esterna** del Comune di Lecce. Ha la finalità di illustrare in maniera trasparente agli utenti le regole di comportamento da tenere in questi spazi di comunicazione e le modalità di relazione che l'amministrazione intende instaurare con i cittadini che scelgono di utilizzarle. I canali social sono gestiti dall'Ufficio Stampa, responsabile dei contenuti che vengono pubblicati e diffusi, che si avvale della collaborazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per le risposte ai messaggi inviati in privato, in particolare sul social network facebook.

## La presenza social del Comune di Lecce

Il Comune di Lecce è presente sui social media per perseguire queste finalità illustrate nell'introduzione. Sono attivi, dunque:

una pagina Facebook <https://www.facebook.com/comune.lecce>

un profilo su Twitter <https://twitter.com/Comunedilecce>

un profilo su Instagram <https://www.instagram.com/comunedilecce/>

un canale Youtube <https://www.youtube.com/channel/UCZbiQ6hGNCuCbU6TZhGU8tQ>

L'amministrazione si serve dei social network per la comunicazione di servizi o progetti che necessitano di specifici profili o pagine per realizzare gli obiettivi dei rispettivi piani di



## *Città di Lecce*

---

comunicazione, anche avvalendosi della collaborazione di professionisti esterni o agenzie incaricate.

Al momento risultano attivi i seguenti canali:

### **Polizia Locale Lecce:**

<https://www.facebook.com/polizialocalelecce>

### **Visit Lecce**

<https://www.facebook.com/visitlecce.eu>

<https://www.instagram.com/visitlecce.eu/>

### **Progetto Samoa – Mobilità a Lecce**

<https://www.facebook.com/progettosamoalecce>

### **Must – Museo storico della Città di Lecce**

<https://www.facebook.com/mustlecce>

<https://www.instagram.com/mustmuseo/>

### **Laboratorio comunale per l'accessibilità**

<https://www.instagram.com/lcalecce/>

### **Lecce città che Legge**

<https://www.facebook.com/LecceCittacheLegge>

A tutti i canali indicati si applica la presente social media policy.

### **I contenuti pubblicati**

I contenuti pubblicati sui canali social del Comune di Lecce hanno la finalità di informare sui provvedimenti, le attività, i progetti e le iniziative dell'amministrazione comunale, per favorirne a diffusione. Ad ogni post o tweet o video possono seguire da parte dell'amministrazione, se sollecitati dagli utenti, commenti di ulteriore chiarimento delle informazioni fornite.



## *Città di Lecce*

---

I contenuti pubblicati hanno carattere multimediale e comprendono testi, immagini, infografiche, presentazioni, video, anche in presa diretta. Tutti i contenuti sono utilizzabili con Licenza CC (Creative Commons - Attribuzione 3.0). Occasionalmente possono essere pubblicati, quando ne sussista valido motivo di interesse, contenuti generati da terzi, in particolare amministratori comunali o amministrazioni pubbliche (ministeri, agenzie governative, enti locali, università, etc.). Sui profili istituzionali del Comune di Lecce di norma non vengono riprodotti articoli o servizi di testate giornalistiche ad eccezione del servizio pubblico radiotelevisivo quando sussistano motivi di particolare interesse per la città di Lecce. L'eventuale presenza contestuale ai contenuti pubblicati sui profili istituzionali di contenuti pubblicitari gestiti dagli amministratori dei singoli social network è fuori dalla responsabilità del Comune di Lecce.

L'Ufficio Stampa e comunicazione istituzionale del Comune di Lecce segue le indicazioni della Circolare 2/2017 del Dipartimento della funzione pubblica in relazione alle norme sull'accesso civico generalizzato (cd. FOIA). Non si forniscono informazioni su procedimenti amministrativi non ancora conclusi o informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy.

### **Moderazione**

Ai cittadini che intendono utilizzare lo spazio offerto sui social network istituzionali in maniera attiva, il Comune chiede il rispetto di semplici regole di netiquette, assicurando la moderazione dei commenti dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.30.

L'invito è ad attenersi al tema del post al quale si intende aggiungere un commento, evitando il più possibile commenti off-topic. L'invito è ad attenersi ad argomenti di interesse pubblico. Non sono ammessi commenti che trattano questioni personali. Saranno cancellati nel più breve tempo possibile i commenti riportanti insulti, offese, incitazioni alla violenza, alla discriminazione, all'odio, alla commissione di reati. Non è ammessa la pubblicazione di messaggi commerciali o propaganda elettorale. Non è consentita alcuna violazione della privacy altrui, del diritto d'autore o l'utilizzo improprio di marchi registrati.

Gli utenti che ripetutamente adotteranno comportamenti non adeguati saranno prima avvisati e, in caso di reiterazione degli stessi, bannati o bloccati. Nei casi più gravi, di concerto con l'Avvocatura, si potrà procedere alla segnalazione alle Forze dell'Ordine.

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la Privacy policy del Comune di Lecce a questo link <https://www.comune.lecce.it/privacy>

### **Risposte agli utenti**

Il Comune di impegna a rispondere a tutte le richieste di informazioni in tempi adeguati e compatibili con gli orari di lavoro degli uffici e con i tempi di produzione di una risposta pertinente e informata. Saranno prontamente presi in carico i messaggi ricevuti dal lunedì al venerdì in orario di ufficio, mentre quelli inviati in orari serali o notturni saranno letti e analizzati il primo giorno di lavoro utile.



## *Città di Lecce*

---

Si precisa che anche utilizzando la messaggistica in privato, non è possibile per l'utente chiedere informazioni su terzi o su provvedimenti dell'amministrazione non ancora conclusi.

### **Contatti**

Gli utenti possono contattare via mail l'ufficio che si occupa della gestione dei canali social network del Comune di Lecce utilizzando il seguente indirizzo: [ufficiostampa@comune.lecce.it](mailto:ufficiostampa@comune.lecce.it).