## Social Media e communication Policy

# Indirizzi in materia di comunicazione e linee guida di utilizzo delle pagine social da parte degli uffici della Diocesi di Como.

​Il presente documento disciplina, in materia di comunicazione:

* i criteri di condotta, di amministrazione, moderazione e interazione tra gli utenti che seguono i canali Social della Diocesi di Como;
* Le modalità di apertura e gestione delle pagine social dei singoli uffici diocesani e i rapporti con il livello diocesano;
* al fine di garantire la qualità e la trasparenza delle informazioni divulgate, assicurandone integrità, aggiornamento e semplicità di consultazione.

**Finalità**
Lo Diocesi di Como utilizza le pagine e la comunicazione sui social come ambiente digitale, dove stabilire una forma di comunicazione generalizzata, volta a creare uno spazio d’informazione e partecipazione rivolto al pubblico, consentendo una maggiore conoscenza dei contenuti del sito internet [www.diocesidicomo.it](http://www.diocesidicomo.it) .

Lo scopo che lo Diocesi di Como si prefigge, quindi, è stabilire un’interazione con la propria utenza, migliorando la propria comunicazione nei confronti della popolazione.

**Responsabile**

Responsabile per l’intera materia in oggetto è il personale specificamente incaricato dall’Ufficio di Coordinamento Pastorale e dell’Ufficio Comunicazioni Sociali della Diocesi di Como.

Il personale incaricato può, di concerto con i responsabili dei suindicati uffici, costituire uno specifico gruppo di lavoro (d’ora in avanti “Redazione Web”) per la gestione e il coordinamento dei diversi strumenti di comunicazione web della Diocesi.

**Contenuti sui canali diocesani**
I contenuti pubblicati sui social della Diocesi di Como (fotografie, notizie, info grafiche e video), normalmente, riguardano informazioni sulle diverse attività, sugli interventi dei Mons. Vescovo, sull’operosità dei diversi uffici di Curia, sulla vita dei Vicariati e delle Associazioni laicali che concorrono alla vita diocesana.

Le pubblicazioni di citazioni o parte di discorsi o messaggi ufficiali hanno hanno scopo puramente informativo e integrativo e non si sostituiscono in alcun modo agli atti ufficiali. Possono essere pubblicate notizie riguardanti iniziative ed eventi di carattere ecclesiastico, assistenziale, umanitario, culturale, storico e scientifico. Previa verifica dell’attendibilità delle notizie, la Diocesi di Como, può condividere occasionalmente messaggi di pubblico interesse pubblicati da soggetti terzi (CEI, Diocesi italiane o straniere, agenzie di stampa cattolica, quotidiani o altri settimanali cattolici, organizzazioni internazionali, comunitarie e umanitarie, ONG…).

La Diocesi di Como non è responsabile di eventuali informazioni non aggiornate o errate emesse dai soggetti summenzionati.

Lo Diocesi di Como non pubblica informazioni relative ad atti, procedure o servizi strettamente connessi con le forme di organizzazione interna. Documenti non resi pubblici, classificati, informazioni riservate e procedimenti amministrativi ancora in corso e non conclusi, non saranno pubblicati. Eccetto i comunicati stampa ufficiali, lo Diocesi di Como non diffonde informazioni riguardanti avvenimenti di cronaca implicanti il coinvolgimento di sacerdoti o personale diocesano.

Gli spazi pubblicitari presenti sui social non sono gestiti dallo Diocesi di Como ma dalla stessa amministrazione del social media, secondo quanto riportato nei termini e normative dei vari social stessi e sulle quali non ha possibilità di intervento

**Moderazione ed interventi degli incaricati**
Gli account social dallo Diocesi di Como sono gestiti, moderati e monitorati, da personale incaricato dall’Ufficio di Coordinamento Pastorale e dell’Ufficio Comunicazioni Sociali e dalla redazione web.

I moderatori dei profili social non svolgono servizio di assistenza al pubblico riguardo i servizi singoli uffici diocesani (che rimangono i soli autorizzati a fornire questo tipo di informazioni) né assistono il pubblico in merito a fatti di natura privata o strettamente personale dei richiedenti.

Le domande poste mediante l’invio di messaggi privati saranno, in ogni caso, moderate dalla redazione web che potrà scegliere se fornire direttamente una risposta o indirizzare il quesito verso altri uffici competenti, purché sia attinente all’attività della Diocesi di Como e dei suoi diversi uffici o alla presente policy.

I moderatori non rispondono a domande poste dagli utenti volte a trovare informazioni sulla vita privata di sacerdoti o personale diocesano.

Gli eventuali suggerimenti o consigli forniti dagli utenti mediante commento o messaggio privato saranno tenuti in considerazione, purché espressi in maniera corretta e non offensiva.

I moderatori effettuano un controllo e una verifica sui contenuti dei commenti o dei messaggi postati dagli utenti. Il controllo potrà essere istantaneo o postumo, eseguito in tempi successivi.

Ogni decisione dei moderatori in merito a contenuti, messaggi, e commenti che si ritengano non conformi alla presente Social media policy è insindacabile.

**Comunicazione social dei singoli uffici diocesani**

Al fine di rendere il più possibile coordinata ed efficace la comunicazione interna ed esterna circa le attività degli uffici diocesani, l’apertura di nuovi canali social deve essere previamente condivisa e autorizzata dall’Ufficio di Coordinamento Pastorale e dell’Ufficio Comunicazioni Sociali della Diocesi di Como.

(Como, 1° settembre 2018)