



# *Autorità di bacino distrettuale delle Alpi Orientali*

## **Social Media Policy esterna**

### **Premessa**

L'Autorità di bacino distrettuale delle Alpi Orientali (di seguito AdB) pubblica contenuti istituzionali attraverso il sito [www.alpiorientali.it](http://www.alpiorientali.it). Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini.

L'AdB intende altresì essere presente sui Social Media (di seguito SM) secondo finalità istituzionali e di interesse specifico sui temi dell'acqua e del rischio di alluvione per informare i cittadini comunicare, ascoltare, e per favorire la partecipazione pubblica, il confronto e il dialogo con gli utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Le pubblicazioni inerenti novità normative o le altre comunicazioni inerenti all'attività istituzionale dell'Ente hanno scopo puramente informativo e integrativo e non si sostituiscono in alcun modo agli atti ufficiali.

### **Finalità**

Questo documento discende dalle linee guida nazionali sull'uso dei SM prodotte dal Dipartimento per la funzione pubblica (2011), da cui trae le medesime finalità. Esso illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'amministrazione e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare in tali spazi dall'amministrazione. È quindi un documento di policy destinato al cittadino e volto a regolare il rapporto tra esso e l'ente nell'ambito dei SM. È un documento reso pubblico e unico per tutti i siti di SM utilizzati.

### **Uso dei social media**

#### **sezione 1. Contenuti ammessi**

Nelle diverse piattaforme dove AdB è presente, i contenuti riguardano informazioni su novità normative, servizi e iniziative di AdB, attività che coinvolgono AdB con altre amministrazioni pubbliche.

Le reti sociali sono usate secondo principi di trasparenza e partecipazione per favorire la condivisione delle azioni intraprese secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione e interazione.

Contenuti ammessi sono anche informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi, dopo la verifica di attendibilità della fonte, al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Inoltre, specifichiamo che:

- i contenuti pubblicati sui SM si riferiscono a tematiche inerenti alla gestione delle acque e del rischio di alluvione;
- il tipo di materiale a disposizione dell'utente è costituito da notizie, link, foto e video inerenti i temi istituzionali sopra indicati;
- l'incremento dei contenuti è di esclusiva implementazione del team networking dell'ente;
- i comportamenti consentiti nella relazione con gli utenti sono conformi e rispettosi della PA.

## **sezione 2. Contenuti non pubblicabili**

- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali;
- informazioni riservate e di terze parti, corrispondenza interna, informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima di essere deliberati e formalmente comunicati alle parti interessate;
- informazioni personali e dati sensibili.

## **sezione 3. Avvertenze e Raccomandazioni per l'uso**

- Commenti o argomenti non coerenti con i temi trattati o che adottano linguaggi inappropriato saranno bloccati;
- è bloccata, ove possibile, la possibilità di visualizzare messaggi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati su profili e pagine in cui è presente AdB. L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social utilizzati non sono sotto il controllo dell'Amministrazione, ma gestiti in autonomia dal social network
- l'utente è personalmente responsabile dei post inseriti, dei commenti, delle fotografie e dei materiali caricati e delle conseguenze giuridiche civili e penali di dichiarazioni e comportamenti illegali;
- le piattaforme social non sono canali di assistenza. Eventuali richieste vanno indirizzate alla posta elettronica istituzionale dell'ente. Per le richieste già soddisfatte nelle FAQ gli utenti saranno reindirizzati alla sezione del sito istituzionale Come fare per ...
- la funzionalità messaggi diretti non è utilizzata per rispondere agli utenti;
- AdB non risponde a messaggi su proposte, programmi e posizioni di movimenti e partiti politici;
- l'Amministrazione non è obbligata a controllare il contenuto dei post, le informazioni pubblicate da ciascun utente, ma si riserva di intervenire per moderare e rimuovere i contenuti inappropriati e di segnalare i contenuti in violazione delle leggi alle autorità competenti.

## **sezione 4. Tipologie di SM utilizzati**

Profili AdB possono essere presenti su Facebook e YouTube ed altri canali pubblici su piattaforme sociale (Twitter, Telegram etc...).

Altri account riferiti a qualsiasi titolo ad AdB non sono canali ufficiali riconosciuti e gestiti da AdB.

Esempi:

CANALE PUBBLICO TELEGRAM <https://t.me/alpiorientali> per diffondere notizie riguardanti: notizie e comunicati stampa, dichiarazioni, comunicazione del SG, retweet di informazioni pubblicate da organizzazioni governative che trattano i temi della partecipazione pubblica, segnalazioni di articoli, resoconti di attività in corso di svolgimento (conferenze, eventi). Le menzioni ricevute sono esaminate puntualmente. Per segnalazioni o richieste articolate devono essere usate le risorse della pagina dei contatti del sito istituzionale. Non sono utilizzati meccanismi di pubblicazione automatica.

PAGINA FACEBOOK @distrettoalpiorientali.it

La pagina facebook pubblica post con le medesime modalità. Presenta lo storytelling di AdB, la sede/le sedi e le attività di AdB, foto-notizie che rilanciano articoli e comunicati presenti nel sito. Non sono consentiti commenti ai post, né condivisioni di utenti sulla pagina difformi dal presente regolamento. Foto senza autore specificato sono pubblicate solo se indicate dai motori di ricerca come libere dai diritti d'autore. Le foto di autori sono soggette a copyright e non disponibili per il riutilizzo senza permesso, salvo dove diversamente indicato. Attraverso questa pagina AdB pubblica campagne di comunicazione, infografiche relative all'attività dell'ente, sondaggi e test, oppure dirette streaming di eventi.

CANALE YOUTUBE

Attraverso questa pagina è possibile accedere direttamente al canale che pubblica i video di conferenze stampa, eventi, interviste, campagne di comunicazione istituzionale.

Non sono consentiti commenti sui video. Dei video pubblicati è consentito l'embed su siti e blog. AdB non è responsabile dei video delle categorie related o promoter che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori correlati ai contenuti del canale. Tutti gli audiovisivi istituzionali sono pubblicati rispondendo ai requisiti tecnici della piattaforma.

## **sezione 5. Netiquette**

- La responsabilità dei messaggi inviati, dei contenuti e delle opinioni espresse è degli autori;
- le opinioni vanno espresse con correttezza e misura;
- l'interesse pubblico è requisito essenziale quindi non è possibile usare gli spazi dei SM per casi particolari o personali;
- non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale atteggiamenti aggressivi o violenti;
- non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati;
- i contenuti devono rispettare la privacy;
- vanno evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti aggressivi o violenti, offensivi e discriminatori rispetto al genere, orientamento politico, religioso o sessuale, convinzioni personali, etnia, disabilità;

- contenuti con dati personali saranno rimossi per tutelare le persone interessate;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato dei marchi registrati.

## **sezione 6. Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue la policy delle piattaforme utilizzate. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi spediti direttamente all'amministrazione saranno trattati nel rispetto del GDPR.

Il trattamento dei dati personali forniti dall'utente sui social è regolamentato dai termini che ogni utente dichiara di accettare al momento della registrazione e risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Twitter, YouTube, etc.).

I dati sensibili sia propri che di soggetti terzi postati in commenti pubblici o interventi o inviati con messaggi privati saranno in ogni caso rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente all'Amministrazione saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy.

## **sezione 7. Contatti e presidio**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni all'Autorità di bacino distrettuale tramite e-mail istituzionale: [segreteria@distrettoalpiorientali.it](mailto:segreteria@distrettoalpiorientali.it). I contatti ufficiali con l'ente sono la posta elettronica istituzionale, la posta elettronica certificata, il telefono e il fax aggiornati sul sito [www.alpiorientali.it](http://www.alpiorientali.it). Nessun documento trasmesso in forma diversa dai contatti ufficiali sarà preso in considerazione.

Il team network interno (o redazione web) risponde alla segreteria particolare del Segretario generale.

I presidi sono garantiti in turnazione in orario di servizio degli uffici pubblici dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 9:30-12:30. Sono esclusi i giorni festivi.

## **Nota finale**

La natura in rapida evoluzione della tecnologia dell'informazione, in particolare in relazione alla comunicazione elettronica che incorpora aspetti come i SM, comporta un riesame su base annuale del presente documento.