



PROVINCIA DI  
ALESSANDRIA

# Social Media Policy

Moderazione e Rapporti con gli Utenti  
Revisione n°1 del Ottobre 2018

Documento pubblico

Nella convinzione che i social network possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività di protezione Civile, l'Amministrazione Provinciale di Alessandria ha recentemente attivato un account su Twitter, Google+ e Telegram, una pagina ufficiale su Facebook e su Instagram, oltre che un canale su Youtube.

Questi strumenti si aggiungono al già ricco ventaglio di canali ufficiali mediante i quali è possibile relazionarsi con l'amministrazione provinciale di Alessandria: Ufficio Relazioni con il Pubblico, il portale istituzionale e il portale specifico della protezione Civile della Provincia di Alessandria

Tornando alle nostre pagine e ai nostri account sui social network, vi preghiamo di seguire alcune regole essenziali per garantire in ogni caso il loro profilo istituzionale.

L'account su Twitter, Google+ Telegram, Instagram, la pagina ufficiale su Facebook il canale Youtube servono per informare i cittadini sulle attività di previsione e prevenzione in protezione civile, per la diffusione delle corrette norme di comportamento da adottare, per informare sulle emergenze in atto e sulle attività informative e sulle esercitazioni organizzate dalla Provincia o da altre istituzioni sul territorio della provincia o anche su campagne di prevenzione organizzate a livello regionale e/o nazionale.

## **Regole generali**

a) Le Pagine e i Profili Social della Provincia di Alessandria sono uno strumento gratuito di informazione al pubblico che si avvale delle più diffuse piattaforme Social Media.

**b) In nessun caso possono essere raccolte e comunicate attraverso i profili social della Provincia di Alessandria richieste di soccorso o aiuto che debbono, invece, essere tassativamente indirizzate al numero unico di emergenza 112.**

c) I commenti pubblicati devono essere attinenti l'argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, saranno rimossi dall'Amministratore della pagina.

d) Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio di Facebook, Twitter, Telegram, Google+, Instagram e Youtube e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte.

Per maggiori informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio

e) Nel corso delle discussioni è opportuno mantenere un comportamento sobrio e rispettoso nei confronti dell'Ente e di tutti gli Utenti. Non saranno in ogni caso tollerati insulti e offese, in particolare basati su religione, etnia o orientamento sessuale; in caso di violazioni saranno presi provvedimenti adeguati (cancellazione del messaggio, ban, segnalazione dell'Utente, denuncia alle Autorità competenti).

f) È in ogni caso vietato pubblicare contenuti promozionali o incitanti all'acquisto di determinati prodotti. Più in generale è proibito sfruttare i Profili Social della Provincia di Alessandria per finalità promozionali o di lucro.

g) In ogni caso, saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- 1) presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
  - 2) hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
  - 3) divulgano dati e/o informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
  - 4) presentano contenuti a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
  - 5) promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright e/o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.
- h) È proibita ogni pratica comunemente considerata scorretta sul Web (es. false credenziali, flame, etc.); i Moderatori avvertiranno gli autori dei comportamenti scorretti e adotteranno i provvedimenti adeguati.

**Ricordiamo infine che le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi agli URP, sempre previa identificazione.**

### **Moderazione e gestione degli Account Ufficiali**

- a) La moderazione dei commenti e delle interazioni in genere sulle pagine Social dell'Amministrazione Provinciale è delegata a Dipendenti specificamente individuati (Moderatori) i quali sono gli unici responsabili della pubblicazione dei Contenuti Ufficiali.
- b) I Moderatori rispondono a tutte le norme specificate nella presente policy e nelle norme comportamentali dell'Ente.
- c) Nel gestire gli Account Ufficiali i Moderatori hanno il compito di mantenere le eventuali Discussioni nei margini del confronto civile, provvedendo a rimuovere quanto prima eventuali Contenuti inappropriati, incivili e/o istiganti all'odio contro le minoranze o le fasce deboli della popolazione.
- d) Poiché ogni Contenuto è ricollegabile ad uno specifico utente, reale o fittizio, né l'Amministrazione Provinciale, né i Moderatori, potranno essere considerati responsabili per contenuti di qualsiasi genere (es. ingiuriosi, calunniosi o lesivi dell'altrui dignità) pubblicati da terzi sugli Account Ufficiali o messi in relazione da terzi con l'Amministrazione Provinciale.
- e) Per quanto riguarda eventuali Argomenti Controversi (politica, religione, ecc.) e le relative Discussioni pubblicate sugli Account Ufficiali da terzi, i Moderatori valuteranno di volta in volta l'appropriatezza delle argomentazioni. I Contenuti Ufficiali riguardanti Argomenti Controversi saranno monitorati con particolare attenzione per verificare che la successiva Discussione non degeneri e che si mantenga all'interno delle regole della convivenza civile.
- f) Nel corso di situazioni critiche o di emergenza potrebbe essere preclusa la partecipazione di terzi alla Discussione per mantenere gli Account Ufficiali sgombri in previsione della pubblicazione di informazioni urgenti e/o di pubblica utilità; in tali situazioni, i Moderatori sono autorizzati a cancellare Discussioni a prescindere dai loro contenuti.
- g) Al verificarsi di situazioni critiche o di emergenza si consiglia ai Moderatori di invitare gli altri utenti a collaborare rilanciando i Contenuti Ufficiali o fornendo feedback sulla situazione del Territorio.

h) Al verificarsi di situazioni critiche o di emergenza i Moderatori facenti capo alla Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale della Provincia di Alessandria acquisiscono la priorità nella pubblicazione di contenuti Ufficiali; all'interno della predetta Direzione, ulteriore priorità nella pubblicazione di Contenuti Ufficiali, nella partecipazione alle Discussioni e nel monitoraggio delle interazioni con gli altri utenti è conferita ai Moderatori afferenti al Servizio Protezione Civile.

i) I profili Social della Provincia di Alessandria – Protezione Civile - sono presidiati durante gli orari di apertura degli Uffici del Servizio Protezione Civile e in caso di apertura della sala operativa e di monitoraggio della Provincia di Alessandria.

## **Cosa Postiamo**

Pubblichiamo informazioni sulle attività della Provincia di Alessandria in ambito di protezione civile, creando contenuti originali o rilanciando contenuti esistenti; inoltre pubblichiamo e rilanciamo notizie, informazioni e campagne postate sui social o da siti istituzionali di Enti pubblici e di servizi di interesse di protezione civile.

## **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme utilizzate (Twitter, Facebook, Telegram ecc...), alle quali si rimanda.

La norma giuridica su cui si basa tale informativa è il Regolamento Unione Europea 2016/679 dal titolo "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali".

Con questa pagina vogliamo informarvi sull'uso che facciamo dei vostri dati.

Ovviamente tale informativa potrà essere aggiornata e modificata. Le modifiche saranno valide dopo la pubblicazione sul sito.

Non raccogliamo nessun dato relativo agli utenti al sito istituzionale o ai profili social. Non deteniamo archivi di indirizzi mail degli utenti; sono eventualmente utilizzabili i commenti dei post ai fini di studio e ricerca .

Per eventuali informazioni rivolgersi a:

**[protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it](mailto:protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it)**.

Alcune piattaforme Social potrebbero utilizzare cookie, molto probabilmente di terze parti, quando vengono pubblicati contenuti multimediali di altre piattaforme (ad es google, youtube etc).

I contenuti incorporati da altri siti web si comportano esattamente allo stesso modo, come se il visitatore avesse visitato l'altro sito web e non sono da noi eliminabili; si tratta di parti della pagina visitata generate direttamente dai suddetti siti ed integrati nella pagina del sito ospitante.

Per tutto quanto non espressamente descritto si rimanda al Regolamento Provinciale per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente: <http://www.provincia.alessandria.gov.it>.

## **Aggiornamento e modifiche**

Le social media policy esterne ed interne sono approvate dall'amministrazione provinciale con apposito e idoneo provvedimento. Le stesse possono essere periodicamente oggetto di rivisitazione e aggiornamento in base alle effettive esigenze normative o istituzionali.

Dette modifiche potranno avere luogo in qualsiasi momento e senza preavviso e, pertanto, si invitano gli utenti a prendere periodicamente visione dei documenti nella loro versione aggiornata. Chiunque abbia suggerimenti rispetto alla presenza del Servizio Protezione Civile – Provincia di Alessandria o proposte di modifica a questa policy può scrivere a **[protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it](mailto:protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it)**.