



---

## *Social Media Policy*

---

### **Premessa**

Unioncamere Piemonte è presente nel web attraverso il sito istituzionale [www.pie.camcom.it](http://www.pie.camcom.it) che è la principale fonte di informazioni e comunicazione d'interesse pubblico rivolta ai cittadini e alle imprese, oltre che ai vari stakeholder dell'ente.

L'Ufficio Comunicazione, stampa e redazione web di Unioncamere Piemonte si occupa della comunicazione di tutte le attività dell'ente piemontese. Per farlo utilizza tutti gli strumenti della comunicazione, da quelli più tradizionali, alla presenza su radio, tv e social media, oltre naturalmente al sito internet, che rappresenta il fulcro di tutte le attività.

Unioncamere Piemonte intende essere presente sui social media per informare su servizi, progetti, bandi, attività, contenuti di conferenze stampa, incontri istituzionali, eventi e iniziative e, più in generale, sull'operato istituzionale dell'Ente, favorendo la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori e tenendo presente che questi strumenti integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali vengono rese disponibili le informazioni.

Questo documento definisce le linee guida ("netiquette") per l'utilizzo dei social media. Tale utilizzo avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

## **1. La social media policy esterna**

La social media policy esterna illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'Ente e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Ente in tali spazi.

### **1.1 Gestione, finalità e i contenuti**

Ad oggi Unioncamere Piemonte è presente su twitter, con l'account [https://twitter.com/Unioncamere\\_Pie](https://twitter.com/Unioncamere_Pie)

Unioncamere Piemonte utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività svolte.

I canali social sono, inoltre, utilizzati per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Il canale twitter viene inoltre utilizzato per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti da parte di imprese e cittadini.

**L'account Twitter di Unioncamere Piemonte è gestito dall'Ufficio Comunicazione, Stampa e Redazione web di Unioncamere Piemonte, per conto dell'ente: i tweet sono realizzati e pubblicati esclusivamente da questo Ufficio.**

I tweet postati da **@Unioncamere\_Pie** sono legati all'attività di Unioncamere Piemonte e della rete camerale piemontese e coprono i seguenti contenuti:

- principali risultati di indagini;
- dati relativi all'economia regionale;
- promozione di presentazioni, convegni, seminari e conferenze stampa ed occasionale copertura in diretta dell'evento;
- diffusione di comunicati stampa;
- promozione di iniziative territoriali;
- notizie di avvisi ed esiti di gara, progetti europei, concorsi e selezioni;
- segnalazione di iniziative, attività e progetti di particolare rilievo per l'ente;
- pubblicazioni e documenti ufficiali,
- novità normative,
- informazioni su iniziative ed eventi di settore,
- immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui Unioncamere Piemonte partecipa.

Unioncamere Piemonte si riserva la possibilità di creare Pagine o Profili dedicati alla promozione di specifici progetti, identificabili attraverso il titolo della pagina stessa, che saranno sempre gestiti dall'Ufficio Comunicazione, stampa e Redazione Web. I social di Unioncamere Piemonte producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali, che sono da considerarsi in licenza "Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate 3.0 Italia": possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

L'ufficio preposto controlla e aggiorna costantemente l'account Twitter dal lunedì al venerdì, dalle 9.15 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30.

## **1.2 Regole di comportamento e moderazione**

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

Unioncamere Piemonte può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web): in questi casi Unioncamere Piemonte si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo di Unioncamere Piemonte ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

I social rappresentano uno spazio di partecipazione in cui ognuno ha il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati, fermo restando l'interesse pubblico degli argomenti. A tutti gli utenti si chiede di utilizzare un linguaggio orientato al rispetto altrui.

Tutti i messaggi vengono letti dall'amministratore della pagina. Eventuali risposte a quesiti posti, vengono fornite nel più breve tempo possibile e nei limiti delle fasce orarie giornaliere individuate, sulla base della tipologia della richiesta. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, si provvederà a indicare il corretto canale di comunicazione a cui rivolgersi.

Per avere informazioni specifiche sui servizi di Unioncamere Piemonte si raccomanda di non utilizzare le pagine social, ma di consultare il sito istituzionale [www.pie.camcom.it](http://www.pie.camcom.it)

Le opinioni, le proposte e i suggerimenti dei cittadini sono un fondamentale contributo nel pieno rispetto delle diversità di pensiero di ciascuno. Sarà rimosso ogni commento offensivo o lesivo dei principi fondamentali sanciti nella Costituzione Italiana, dell'immagine e dell'onorabilità dei terzi o che violi le disposizioni sulla privacy relative al trattamento dei dati personali.

Nello specifico, saranno moderati e rimossi i commenti e i post che violino le condizioni riportate in questo documento o in qualsiasi legge applicabile:

- insulti, turpiloqui, minacce, qualsiasi forma di discriminazione e in generale atteggiamenti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà; e uguaglianza;
- commenti o post che riportino dati personali (numero di telefono, casella email, indirizzo, ecc.) e che in generale non rispettino la privacy delle persone;
- contenuti che violino il diritto d'autore e l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- sollecitazioni commerciali e commenti che sostengano o incoraggino l'attività illecita;
- messaggi non pertinenti rispetto all'argomento pubblicato (Off Topic);
- messaggi a contenuto politico o propagandistico;
- messaggi scritti per disturbare la discussione, offendere chi gestisce e modera i canali social, offendere altri utenti o i soggetti indicati nel post principale o nei commenti;
- contenuti che contengano spam.

Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - Unioncamere Piemonte si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, di valutare il ricorso al BAN, escludere l'accesso dell'utente alla pagina, alla segnalazione ai gestori della piattaforma social, nonché eventualmente alle forze dell'ordine

### 1.3 Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme social utilizzate.

I dati personali postati in commenti o post pubblici dei canali di Unioncamere Piemonte verranno rimossi (vedi sezione precedente) mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Si avverte l'utente di valutare con la necessaria attenzione l'opportunità, nei propri interventi, di inserire, o meno, dati personali, compreso l'indirizzo e mail, che possano rivelarne, anche indirettamente, l'identità. Si avverte inoltre di valutare l'opportunità di pubblicare, o meno, foto o video che consentano di identificare o rendere identificabili persone e luoghi.

È necessario prestare particolare attenzione alla possibilità di inserire, nei propri interventi, dati che possano rivelare, anche indirettamente, l'identità di terzi, quali, ad esempio, altre persone accomunate all'autore del post. Si avverte che i dati e gli interventi inseriti sono visibili e consultabili da qualsiasi utente che acceda al sito o al social network e indicizzabili e reperibili anche dai motori di ricerca generalisti.

## 1.4 Contatti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) all'Ufficio Comunicazione, stampa e redazione web alla mail: [redazione.web@pie.camcom.it](mailto:redazione.web@pie.camcom.it).

## 2. La social media policy interna

La social media policy interna definisce le principali regole di comportamento che i destinatari di questo documento sono tenuti a osservare sui social media con i propri profili personali e sulle pagine dell'Ente.

Nello specifico, i **destinatari** del presente documento sono: tutti i dipendenti, i collaboratori con ogni forma di contratto, i rappresentanti istituzionali e gli amministratori, i consulenti aventi qualsiasi tipologia di contratto, nonché le imprese fornitrici di opere o servizi.

### 2.1 Uso privato dei social media

**Eventuali profili del personale di Unioncamere Piemonte, collaboratori e consulenti, sono gestiti a titolo personale e in autonomia, nel rispetto del Codice etico dell'Ente e delle indicazioni presenti in questo documento.**

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di Unioncamere Piemonte: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche.

**È da evitare invece la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi di Unioncamere Piemonte non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito di Unioncamere Piemonte o su un altro sito istituzionale di riferimento.**

In ogni caso, fermo restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, di seguito sono elencate le linee guida:

- **Salvaguardare l'immagine di Unioncamere Piemonte.** Ogni dipendente deve evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini, volutamente atti a ledere l'immagine o l'onorabilità di cittadini, di colleghi, o dell'Amministrazione in generale.
- **Rispettare tutti gli utenti e i colleghi.** Questo aspetto include non solo i comportamenti più ovvi (assenza di insulti etnici, personali, oscenità, ecc.), ma anche argomenti che possono essere considerati offensivi o infamatori.
- **Rispettare la privacy dei colleghi.** I social media e gli altri strumenti online non devono essere utilizzati per le comunicazioni interne tra i colleghi né per la gestione di disaccordi o divergenze né possono essere divulgate foto che identifichino persone senza il loro permesso.
- **Rispettare la privacy degli utenti.** È vietato utilizzare o discutere nei social network eventuali informazioni riguardanti gli utenti per qualsiasi scopo.

- **Proteggere le informazioni e immagini riservate in possesso di Unioncamere Piemonte.** Come da normativa vigente ogni dipendente di Unioncamere Piemonte ha l'obbligo di proteggere le informazioni riservate dell'Ente. È vietato rendere pubbliche informazioni aziendali riservate e pubblicare o divulgare documenti interni informali o non ancora deliberati.
- **Rispetto del copyright** Per la protezione dei dipendenti e dell'azienda è fondamentale che ci si attenga a tutte le leggi in materia di copyright. **Questo significa che non si deve utilizzare il logo o immagini aziendali per uso personale.** Inoltre, non è consentito copiare, digitalizzare, modificare o distribuire qualsiasi parte di un lavoro protetto da copyright senza aver prima ottenuto l'autorizzazione scritta del proprietario del copyright.

**I destinatari del presente documento non possono aprire blog, pagine o altri canali a nome di Unioncamere Piemonte o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'ente, senza autorizzazione preventiva del Segretario Generale.**

**Non è permesso utilizzare il logo di Unioncamere Piemonte sui social (ad esempio come immagine di profilo o copertina) e comunque non senza una preventiva autorizzazione da parte del Segretario generale.**

## **Normativa di riferimento**

1. Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
2. Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
3. Decreto del Presidente della Repubblica 16 Aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
4. "Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso", Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Formez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018, <http://www.formez.it/notizie/social-media-e-pa-dalla-formazione-ai-consigli-luso.html>;
5. "Linee guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e Social media" del Ministero della Funzione Pubblica, <http://www.formez.it/notizie/online-ilvademecumpubblica-amministrazione-e-social-media.html>;
6. "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web 2 marzo 2011 (Gazzetta Ufficiale n. 64 del 19 marzo 2011)
- 8) "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" (Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014);
8. "Codice Etico" di Unioncamere Piemonte (febbraio 2021)

Torino, 09.05.2022