

Social media policy – Termini e condizioni di utilizzo dei canali social di [inserire denominazione arpa/appa]¹

ArpaX utilizza i principali social media/network per comunicare attraverso il Web con i propri stakeholder - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc.. - di seguito definiti utenti.

I canali istituzionali sono quelli indicati nel sito Web [indicare indirizzo] e vengono gestiti da uno staff che fa capo a [indicare il Settore/Area/Ufficio] e alla [partizione organizzativa, es. Direzione Generale] dell'Agenzia.

Contenuti

ArpaX utilizza i canali social per informare gli utenti sulla propria attività, i risultati conseguiti e, più in generale, per diffondere informazioni e notizie di carattere ambientale. I contenuti pubblicati da ArpaX (testi, foto, video ecc..) sono rilasciati [inserire condizioni, ad es. sotto licenza [Creative Commons CC BYND 3.0](#)]²

ArpaX, dopo una verifica sull'attendibilità della fonte, può rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi. In questo caso – così come nel caso di commenti e post di terzi - la responsabilità circa il contenuto è completamente a carico di chi lo ha pubblicato, che ne risponde, oltre che in base allo specifico regolamento del social network utilizzato, anche a norma di legge

Presidio del canale e interazione con l'utenza

I canali social vengono presidiati [inserire orari es: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13]³

Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dal gestore del canale. I tempi di risposta variano in base al tipo e alla complessità delle richieste: non tutte potranno essere evase attraverso i canali social ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori (es. URP..)

Moderazione

Sui canali social di ArpaX non è prevista moderazione preventiva quindi si invitano gli utenti a una conversazione pertinente, educata e rispettosa. Commenti e post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di ArpaX, che non può essere ritenuta responsabile della loro veridicità.

ArpaX si riserva di rimuovere in qualunque momento commenti e post illeciti o che istigano ad attività illecite, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui o che ledano la dignità della persona e il decoro delle istituzioni, i principi di libertà e uguaglianza.

Saranno inoltre soggetti a moderazione contenuti di natura pubblicitaria, promozionale o di propaganda politica, commenti non pertinenti alla discussione (off topic) o che contengano dati personali o sensibili.

A fronte delle succitate violazioni ArpaX si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità giudiziarie competenti.

1 Il presente documento si ispira ai principi delle [Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica](#) nel dicembre 2011

2 Si raccomanda di evitare il copyright sui contenuti e di scegliere una licenza che consenta il riuso degli stessi

3 Si raccomanda di scegliere fasce orarie compatibili con quelle previste come obbligatorie per il personale addetto e di intervenire fuori da quest'orario solo in caso di effettiva necessità e urgenza

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti è quello previsto dalle policy delle piattaforme utilizzate, alle quali si rimanda.

I dati personali o sensibili postati pubblicamente all'interno dei canali social di ArpaX saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati al gestore dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy [ove disponibile linkare pagina web]

Foro competente

Qualsiasi controversia con ArpaX in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di XXXX

Contatti: [indicare indirizzo e-mail]