

Social Media Policy della Chambre Valdôtaine

Introduzione

La Chambre Valdôtaine utilizza i social media come strumenti complementari ai canali ufficiali di comunicazione, con l'obiettivo di garantire trasparenza, favorire il dialogo con imprese e cittadini e promuovere le attività istituzionali. Questa policy disciplina l'utilizzo dei social media, stabilendo linee guida per la gestione interna (dipendenti e collaboratori) e per l'interazione con il pubblico.

Questa Social Media Policy assicura che i contenuti pubblicati siano coerenti con la missione dell'ente, accurati e pertinenti, definendo al contempo le modalità di gestione delle eventuali criticità comunicative e delle crisi reputazionali.

Canali Social Ufficiali

La Chambre Valdôtaine intende essere presente sulle seguenti piattaforme:

- **Facebook**
- **Instagram**
- **YouTube**
- **LinkedIn**
- **X (ex Twitter)**

Tutti i profili istituzionali saranno chiaramente identificabili mediante il nome e il logo ufficiale della Chambre Valdôtaine. L'attivazione di nuovi canali deve essere preventivamente autorizzata dalla Segreteria Generale della Chambre.

Responsabilità della Gestione

La gestione dei profili social è affidata all'Area Segreteria Generale, Bilancio e Programmazione anche attraverso la collaborazione di ulteriore personale selezionato e autorizzato. Eventuali account dedicati a specifici progetti possono essere amministrati da unità interne o consulenti esterni con autorizzazione esplicita.

L'Area Segreteria Generale, Bilancio e Programmazione:

- Supervisiona la pubblicazione dei contenuti;
- Modera le interazioni con gli utenti;
- Gestisce eventuali crisi reputazionali;
- Forma periodicamente il personale sulle best practice di comunicazione digitale.

Contenuti Pubblicati

I contenuti pubblicati devono rispettare standard di qualità e veridicità e riguardano:

- **Informazioni istituzionali:** servizi, bandi, regolamenti;

- **Supporto alle imprese:** agevolazioni, opportunità, iniziative di sviluppo economico;
- **Eventi e progetti:** attività promosse o patrocinati dall'ente;
- **Materiali multimediali:** video, immagini, infografiche;
- **Approfondimenti economici e commerciali;**
- **Testimonianze e case study di imprese locali;**
- **Partnership e collaborazioni con altri enti.**

Moderazione e Norme di Comportamento

Le piattaforme social della Chambre Valdôtaine sono soggette a moderazione attiva.

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.

La Chambre Valdôtaine 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 la Chambre 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 Chambre 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 della Chambre Valdôtaine si raccomanda di non utilizzare le pagine social, ma di consultare il sito istituzionale www.ao.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.

Saranno rimossi contenuti che:

- Contengano insulti, minacce, discriminazioni;
- Promuovano attività illegali;

- Violino la privacy o il diritto d'autore;
- Siano fuori tema (off topic) o spam;
- Abbiamo finalità politiche, elettorali o promozionali private;
- Diffondano informazioni false o tendenziose;
- Contengano linguaggio volgare o offensivo;
- Creino disturbo attraverso commenti ripetitivi.

In caso di violazioni ripetute o gravi, l'utente potrà essere bloccato e segnalato alle autorità competenti.

Policy Specifiche per ogni piattaforma

I canali social media vengono moderati dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico e con un eventuale presidio in altri orari o nei giorni festivi in occasione di iniziative ed eventi di particolare rilievo.

Sui social network non si risponde a quesiti inerenti i procedimenti di competenza dell'Ente perché sono previsti altri canali di comunicazione con gli uffici, come indicato sul sito nelle pagine relative a ciascun servizio.

Facebook

- Interazioni consentite: like, commenti, condivisioni, messaggi privati.
- La Chambre risponderà nei limiti delle risorse disponibili, indirizzando le richieste agli uffici competenti.

Instagram

- Condivisione di immagini, storie e contenuti istituzionali.
- I messaggi diretti (DM) non vengono utilizzati per fornire assistenza, gli utenti sono invitati a usare la mail istituzionale.

LinkedIn

- Focus su contenuti istituzionali, analisi di settore e opportunità per le imprese.
- Possibilità di pubblicazione di articoli strategici e approfondimenti.

YouTube

- Condivisione di video istituzionali, webinar e interviste.
- Commenti moderati nel rispetto della netiquette.

X (Twitter)

- Pubblicazione di aggiornamenti brevi su eventi, progetti e attività istituzionali.
- Possibilità di copertura live di eventi con aggiornamenti in tempo reale.

Privacy

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità con il **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR - UE 2016/679)**. I dati sensibili pubblicati dagli utenti verranno rimossi tempestivamente. Gli utenti sono invitati a non condividere informazioni personali nei commenti pubblici.

Gestione delle Crisi

In caso di criticità o attacchi reputazionali:

- L'Area Segreteria Generale, Bilancio e Programmazione gestisce le risposte pubbliche;
- Eventuali violazioni gravi saranno segnalate agli organi competenti;
- Si applicano strategie di comunicazione trasparente per contrastare la disinformazione.

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.

Eventuali profili del personale della Chambre Valdôtaine, 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 della Chambre: informazioni su servizi, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche.

È da evitare invece la diffusione sul proprio profilo privato di contenuti o eventi della Chambre Valdôtaine non precedentemente segnalati sui canali social ufficiali o comunque non presenti sul sito di Chambre 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 della Chambre Valdôtaine. 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 della Chambre Valdôtaine. Come da normativa vigente ogni dipendente della Chambre Valdôtaine 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 della Chambre Valdôtaine o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'ente, senza autorizzazione preventiva del Segretario Generale.

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

Contatti

Per segnalazioni, richieste o suggerimenti riguardanti la presente policy, contattare:
Segreteria Generale Chambre Valdôtaine

- **Email:** segreteria@ao.camcom.it
- **Tel.:** 0165 573001

Riferimenti Normativi

La presente Social Media Policy si conforma ai seguenti riferimenti normativi:

- **Regolamento GDPR (UE 2016/679);**
- **Legge 150/2000 sulla comunicazione pubblica;**
- **Codice di comportamento dei dipendenti degli enti di cui all'articolo 1 comma 1 della legge regionale n. 22/2010, approvato dalla Giunta camerale con deliberazione n. 19/2024;**
- **Linee guida AgID per i social media nella Pubblica Amministrazione.**