

Social media policy

Termini e condizioni di utilizzo dei canali social di Arpa Piemonte

Arpa Piemonte utilizza i principali social media per informare e per comunicare tramite il Web con i propri stakeholders - cittadini, associazioni, aziende, istituzioni, organi di informazione, ecc. – di seguito definiti utenti. I canali istituzionali sono gestiti da uno staff che fa capo all'Ufficio Stampa dell'Agenzia.

Il presente documento si ispira ai principi delle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel dicembre 2011.

Contenuti

Arpa Piemonte utilizza i social networks per informare i cittadini circa le attività dell'Agenzia.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono rilasciati, salvo dove diversamente specificato, alle condizioni previste dalla licenza Creative Commons BYND 3.0 "Non opere derivate Italia.

Commenti e post degli utenti, che devono sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Arpa Piemonte, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da soggetti terzi.

Occasionalmente, dopo una verifica sull'attendibilità della fonte e sulla correttezza dei contenuti pubblicati, Arpa Piemonte può rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi.

Presidio del canale e interazione con l'utenza

Attraverso i social non è possibile inviare esposti o segnalazioni. In particolare per Twitter taggare @ArpaPiemonte nelle segnalazioni non ha valenza di segnalazione o esposto.

I canali social di Arpa Piemonte vengono presidiati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.00. Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dal gestore del canale, con l'obiettivo di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. Non tutte le richieste potranno essere soddisfatte attraverso i canali social, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori - in particolare potranno essere orientate all'URP dell'Agenzia che risponde al numero verde 800518800 ed alla casella e-mail urp@arpa.piemonte.it.

Tweet e post sono diffusi anche al di fuori dei suddetti orari, utilizzando sistemi di programmazione automatici.

Moderazione

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social di Arpa Piemonte non è prevista alcuna moderazione preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento. In particolare questi canali non possono essere, per nessuna ragione, usati per pubblicare post e commenti che siano

discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social. Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Non verranno moderati o potranno essere cancellati:

- I commenti che risultano fuori argomento rispetto alla discussione di un determinato post (off topic);
- i commenti o i post che presentano dati sensibili;
- gli interventi inseriti ripetutamente;
- i commenti e i post scritti per disturbare la discussione (trolls) o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- I contenuti di natura pubblicitaria, promozionale o di propaganda politica;
- lo spam.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il "ban" (blocco) per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Promozione di iniziative

Ogni cittadino può proporre liberamente proprie iniziative sui canali social di Arpa Piemonte attraverso link o post dedicati. Segnalazioni di questo tipo nei commenti sono ammesse se pertinenti alla discussione in corso. I commenti e i post che nulla hanno a che vedere le attività di Arpa Piemonte o l'ambiente saranno rimossi. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, YouTube, Google+). I dati sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media di Arpa Piemonte verranno rimossi (vedi sezione Moderazione).

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

Foro competente

Qualsiasi controversia con Arpa Piemonte in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di Torino.

Contatti: ufficiostampa@arpa.piemonte.it