



## SOCIAL MEDIA POLICY

La *social media policy* stabilisce e descrive le politiche applicate nella gestione della comunicazione istituzionale tramite i cosiddetti *social network*, e le regole di comportamento (“*netiquette*”) che gli utenti sono tenuti ad osservare quando interagiscono con le pagine web e con i profili istituzionali dell'Agenzia Forestas, gestite dall'Ufficio Comunicazione della Direzione Generale. Questo documento è destinato all'utenza esterna ed è reso disponibile nel sito web istituzionale ( [www.sardegnaforeste.it](http://www.sardegnaforeste.it) ) tramite collegamenti appositamente inseriti nelle pagine e nei profili istituzionali sui social network.

### RESPONSABILI DELLA GESTIONE DEI CANALI WEB e SOCIAL NETWORK

Gli account (pagine e profili) istituzionali sono gestiti sotto la responsabilità del responsabile del Servizio AA.GG. della Direzione Generale tramite l'*Ufficio Comunicazione Istituzionale*, su delega del vertice dell'Agenzia (o facente funzioni di *Legale Rappresentante*) conferita con l'approvazione di questo documento.

### FINALITÀ

Le pagine web ed i profili istituzionali sui *social network* sono proposti e gestiti come spazi di informazione, interazione, comunicazione e condivisione con i media, i cittadini e le altre istituzioni, sulle notizie riguardanti le attività svolte dall'Agenzia.

### CONTENUTI SUI SOCIAL NETWORK

Attraverso gli account istituzionali sul web e sui *social network* sono pubblicati contenuti (notizie, collegamenti ad altri contenuti, materiale fotografico e audiovisivo, attività di impatto pubblico o di interesse generale, manifestazioni curate da *Forestas* nei boschi o nelle scuole od in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, dichiarazioni dei vertici, illustrazione degli atti e delle politiche attuate, ecc.) di attinenza alle funzioni svolte dall'Amministrazione secondo le Leggi regionali e lo *Statuto dell'Agenzia*.

La produzione dei contenuti testuali, audiovisivi, fotografici, di infografiche e altri materiali multimediali divulgativi e informativi, se non diversamente specificato, sono da considerarsi rilasciati secondo la licenza *Creative Commons* CC-BY-NC-SA (Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 3.0 Italia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/it/> ).

### COMPORAMENTI CONSENTITI AGLI UTENTI

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione e interagire con gli account istituzionali dell'Agenzia Forestas. Gli utenti sono comunque invitati a presentarsi



Direzione Generale - Ufficio Comunicazione Istituzionale

sempre con nome e cognome. A tutti è richiesto di esporre il proprio pensiero nella correttezza e nel rispetto delle altrui opinioni. I commenti ed i post degli utenti 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.

## COMPORAMENTI NON CONSENTITI AGLI UTENTI

Ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni espresse. In ogni caso non sono tollerati insulti, minacce, linguaggio offensivo o scurrile ed atteggiamenti discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche e disabilità. Non vengono consentiti comportamenti gratuitamente polemici e reiterati (i cosiddetti *trolling* e *flame*). I contenuti pubblicati hanno il requisito dell'*interesse pubblico*, per cui non è ammessa alcuna forma di pubblicità o promozione di interessi privati, di raccolta fondi, di violazione del diritto d'autore, di utilizzo non autorizzato di marchi registrati e sostegno ad attività illegali o non pertinenti ai temi di interesse per l'attività dell'Agenzia.

I contenuti devono rispettare la *privacy* delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e messaggi contenenti la diffusione non autorizzata di dati personali di terzi (indirizzi, email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, etc.).

## MODERAZIONE

La moderazione degli amministratori degli account istituzionali avviene a posteriori e mai in maniera preventiva: è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso e alla decenza. Gli amministratori degli *account istituzionali* sui *social network* hanno facoltà di eliminare senza preavviso i contenuti non conformi e contrari alle regole descritte in questa *policy*. Un utente che reiteratamente non rispetti queste regole potrà essere bloccato ed i contenuti e/o i comportamenti potrebbero, se necessario, essere segnalati alle autorità competenti. Gli amministratori degli account istituzionali hanno comunque facoltà di rimuovere eventuali contenuti che non risultino attinenti alle funzioni ed alle attività dell'Ente Foreste, né agli argomenti di attualità e/o di interesse generale ad esse correlati. Viene inserito negli appositi spazi il seguente avviso:

*Chiunque ha il diritto di intervenire ed esprimere la propria opinione liberamente, attraverso commenti ai post pubblicati. I commenti ed i messaggi dei fan sono immediatamente visibili. L'Agenzia Forestas verifica gli interventi e si riserva di rimuovere commenti ritenuti non pertinenti, diffamatori, volgari o lesivi della persona. La nostra Agenzia crede nel dialogo con gli utenti e i cittadini perché consente di migliorare il servizio ed essere sempre più vicini alle esigenze della collettività.*

## FACEBOOK

Chi interagisce con l'Agenzia Forestas tramite il canale *Facebook* ha facoltà di:

- apprezzare i contenuti pubblicati nella bacheca (ossia il clic su "mi piace");



Direzione Generale - Ufficio Comunicazione Istituzionale

- commentare i vari contenuti pubblicati nella bacheca (notizie, comunicati, fotografie, video, eventi, collegamenti ecc.);
- integrare il commento con ulteriori link esterni, o con la condivisione di immagini o video propri, o disponibili con licenze aperte, se pertinenti; ogni contenuto postato pubblicamente potrà essere riusato per alimentare lo stesso *thread* o *thread* di oggetto simile;
- condividere i contenuti pubblicati nella bacheca dell'Agenzia.

## TWITTER (se e quando attivato)

Gli utenti di *Twitter* che interagiscono con il profilo istituzionale dell'Agenzia possono:

- inviare dal proprio account personale messaggi pubblici (*tweet*) destinati a Forestas;
- proporre ai propri follower (*retweet*) i messaggi (*tweet*) pubblicati dall'account dell'Agenzia;
- interagire con le stesse regole generali e principi proposte per il canale Facebook dell'Agenzia.

## YOUTUBE

Gli utenti hanno facoltà di condividere e commentare i video pubblicati nel canale ed interagire con le stesse regole generali e principi proposte per il canale Facebook dell'Agenzia.

## INSTAGRAM

Gli utenti hanno facoltà di condividere e commentare i contenuti fotografici pubblicati nel canale, aggiungerne di propri, se pertinenti, e interagire con le stesse regole generali e principi proposte per il canale Facebook dell'Agenzia.

## Whatsapp, Telegram ed altri sistemi IM

La messaggistica istantanea è una categoria servizi di comunicazione in tempo reale in [rete](#), tipicamente accessibili tramite dispositivi mobili personali, che permette lo scambio di brevi messaggi bidirezionali o la ricezione di notifiche (messaggi *broadcast*) con informazioni sulle attività dell'amministrazione. Le differenze principali rispetto alla [posta elettronica](#) o altri tipi di [chat](#) stanno non solo nella brevità dei messaggi o nella velocità della loro consegna, ma anche nel fatto che lo scambio di messaggi avviene in modalità [sincrona](#). L'agenzia utilizza questi canali di chat (i.e. *Whatsapp* e *Telegram*, *Messenger di Facebook*) per interagire e dare informazioni o raccogliere segnalazioni, attraverso un numero di telefonia mobile attivato per l'URP centrale. Si prevede anche il *broadcasting* tramite canale *Telegram*. Nelle interazioni con gli utenti attraverso questi sistemi vengono scambiate informazioni e mai documenti che comportino trattamento dati. Vigono le regole generali stabilite per le interazioni attraverso i social network (Facebook). Costituiscono un'appendice "virtuale" dello sportello URP.



## PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Instagram, YouTube e altri canali *social* o IM che Forestas attiva); l'utilizzo delle stesse presuppone l'accettazione delle relative *policy*, oltre che delle regole scritte in questo documento. Sono trattati nel rispetto delle leggi italiane ed europee sulla *privacy* i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati. Titolare del trattamento è il Direttore dell'Agenzia Forestas o comunque il *Legale Rappresentante* in carica, con sede in viale Merello, 86 – 09123 Cagliari. Responsabili del trattamento sono i Dirigenti delle strutture competenti per materia ai quali l'interessato si può rivolgere per richiedere informazioni relative esclusivamente ai propri dati personali. Poichè quasi sempre superflui, l'Agenzia tendenzialmente non acquisisce né tratta dati personali né tantomeno dati sensibili sui propri canali social, né sui canali web (sito internet) ad eccezione dei soli casi necessari per la gestione di procedimenti offerti in modalità digitale attraverso il web (in tali casi, il procedimento indicherà meglio i dettagli del trattamento).