



## SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

### ***Regole di comportamento che il cittadino (persona fisica o giuridica) deve tenere sulle piattaforme digitali di ARPA Sicilia***

(documento approvato con Decreto n. 577/2016 dal Direttore Generale di ARPA Sicilia)

L'***Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Sicilia*** (da qui in poi: **Agenzia**) comunica verso i cittadini, le imprese e gli enti locali (da qui in poi **Utente**), oltre che con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e gli altri Uffici a ciò preposti, anche attraverso strumenti digitali, incluso il sito istituzionale ([www.arpa.sicilia.it](http://www.arpa.sicilia.it)) e, per garantire una modalità più diretta, i media sociali (c.d. *social network*).

La gestione della comunicazione sui social network fa capo alla Struttura SG2 – Formazione- Comunicazione e Informazione della Direzione Generale dell'Agenzia.

I canali social media di ARPA Sicilia (attualmente: Facebook , Twitter, YouTube, Instagram) vengono utilizzati per informare i cittadini sulle attività dell'Agenzia attraverso la pubblicazione e la condivisione di: info utili, eventi, opportunità,immagini, video, foto e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti (da qui in poi, *commenti*).

I *commenti* formulati dagli Utenti su queste piattaforme saranno revisionati e/o moderati e, nel caso di conflitto con le regole sottostanti, anche rimossi.

Agli utenti è sempre richiesto di indicare il nome e il cognome. I commenti anonimi non sono ammessi.

I commenti dovranno essere attinenti al contenuto proposto e discusso sulla pagina sociale dell' Agenzia.

Gli account dell'Agenzia sui media sociali non sono pensati per commenti non direttamente attinenti al contenuto proposto e discusso.

I canali dell'Agenzia verranno moderati dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00.

Ogni richiesta verrà monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile, o trasmetterle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto potrà essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Per commenti generali o di comunicazione relativa ad una Struttura dell'Agenzia o ad un particolare Ufficio è necessario contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

L'Utente è soggetto ai Termini di Servizio della piattaforma sociale ospitante (c.d. host site). I contenuti, oltre che le informazioni, le immagini, i video ecc., condivisi e/o inseriti nelle pagine sociali dell'Agenzia sono soggetti ai Termini di Servizio della piattaforma sociale ospitante e possono essere utilizzati dal proprietario della piattaforma sociale per i propri scopi nei limiti dei predetti Termini di Servizio. Per maggiori informazioni, consultare i Termini di Servizio del sito ospitante.

### **CHE COSA NON È CONSENTITO**

- Inserire e/o condividere all'interno delle pagine sociali dell'Agenzia commenti, informazioni, immagini, video pubblicitari, di promozione di un'impresa, commerciali di un servizio esterno all'Agenzia e/o di propaganda politica.
- È vietato l'uso di contenuti osceni, minacciosi, ingiuriosi o molesti.
- Sono vietati gli attacchi personali di qualsiasi tipo e/o i commenti, informazioni, immagini, video offensivi che hanno l'obiettivo di screditare qualsiasi persona in ragione della propria etnia, età, sesso e orientamento sessuale, orientamento politico, religione, salute, stato di disabilità.
- Sono vietati i commenti, informazioni, immagini, video, ecc. che sostengono, difendono, istigano attività illegali, nonché la pubblicazione di materiale pedopornografico.
- Sono vietati commenti, informazioni, immagini, video ecc. che violano i diritti d'autore, marchi o altro comunque denominate di altri soggetti.
- E' vietato diffondere commenti, informazioni, immagini, video ecc. relative a soggetti terzi senza il loro preventivo consenso acquisito ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali(c.d. privacy).
- È vietato l'uso di informazioni, immagini, video, ecc. condivise dall'Agenzia sulle proprie piattaforme sociali senza l'indicazione della fonte di provenienza e comunque per finalità commerciali.

Per chi dovesse violare queste condizioni l'Agenzia 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 forze dell'ordine preposte.

### **CONTENUTI GENERATI DAGLI UTENTI**

Gli Utenti sono invitati a pubblicare commenti, oltre che informazioni, immagini, video, ecc. solo sui profili sociali dell'Agenzia dove è consentito in ragione del loro oggetto.

I predetti contenuti dovranno essere conformi alle norme vigenti, oltre che ai Termini di Servizio del fornitore della piattaforma sociale e alla presente Social media policy esterna.

Gli Utenti possono pubblicare sui profili sociali dell’Agenzia solo ed esclusivamente propri contenuti originali che comunque non violino i diritti di terzi, pena la cancellazione oltre che la loro comunicazione all’Autorità Giudiziaria se integra una fattispecie di reato.

I commenti, le informazioni, le immagini e i video pubblicati sui profili sociali dell’Agenzia potranno essere utilizzati dall’Agenzia stessa per finalità istituzionali nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

L’Agenzia si riserva di emendare e/o modificare in qualsiasi momento la presente Social media policy esterna, in base alle intervenute esigenze.

### **FORO COMPETENTE**

Qualsiasi controversia con la Regione in merito alla presente Social media policy esterna e alla partecipazione alle piattaforme sociali della Regione è devoluta al Foro di Palermo.