



Social media policy della Regione del Veneto

Finalità

La Regione del Veneto utilizza alcuni *social media* con finalità di comunicazione istituzionale e di interesse generale per offrire un servizio alla collettività, per informare, per comunicare e per consentire una relazione più diretta e immediata con i cittadini.

Questi canali sono considerati quali strumenti d'informazione e di comunicazione efficace per una maggiore partecipazione alle attività svolte nel territorio regionale, nell'ottica della trasparenza e della condivisione in linea con i principi espressi dalla Legge del 7 giugno 2000, n. 150.

La gestione degli strumenti *social media* è coordinata dalla Direzione Comunicazione e Informazione in collaborazione con l'Ufficio Stampa e le Strutture competenti nelle materie trattate.

Contenuti

I contenuti pubblicati mediante i canali *social* includono comunicazioni relative a: servizi per il cittadino, bandi, avvisi, concorsi, notizie di interesse collettivo, eventi, iniziative, situazioni emergenziali, comunicati stampa, immagini e video istituzionali e quanto non espressamente elencato, ma considerato di pubblica utilità per la sfera sociale.

Detti contenuti provengono dalle Strutture regionali e non sostituiscono gli obblighi di pubblicità e trasparenza già previsti ai sensi della normativa vigente.

Condivisione dei contenuti

La condivisione dei contenuti, da parte della collettività, è libera, purché se ne riconosca sempre la fonte (Regione del Veneto) e non sia utilizzata a fini commerciali.

L'eventuale presenza di messaggi pubblicitari presenti sulle piattaforme non dipende dal profilo istituzionale dell'Ente, ma dalle Società proprietarie dei canali *social*.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate e, nel caso siano possibili più opzioni tra le impostazioni, verrà scelta quella più tutelante con riguardo al trattamento dei dati personali. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati saranno trattati nel rispetto della normativa sulla *privacy*. ([Pagina di informativa sul trattamento dati personali](#) - link esteso <https://www.regione.veneto.it/web/guest/privacy>).

I materiali raccolti e/o pubblicati devono essere trattati nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali, in particolare del Regolamento UE/2016/679, *General Data Protection Regulation* (GDPR).



Social media policy interna

La *Social media policy* interna individua le principali norme di comportamento che i dipendenti regionali e i soggetti autorizzati sono tenuti a osservare in qualità di “Amministratore” dell’*account social* istituzionale.

Uso dei social network in rappresentanza dell’Ente e responsabilità del dipendente

La Direzione Comunicazione e Informazione, in collaborazione con l’Ufficio Stampa e le strutture competenti per le materie trattate, gestisce i profili *social* regionali.

Solo i soggetti espressamente autorizzati dalla Direzione Comunicazione e Informazione, possono accedere ai predetti profili e agire in nome e per conto dell’Ente.

La responsabilità dei contenuti e dei materiali multimediali utilizzati è in capo ai soggetti che pubblicano il messaggio sui *social network*.

L’interesse pubblico degli argomenti che vengono pubblicati è essenziale: non è possibile utilizzare i canali *social* per casi di natura personale, per svolgere attività politica o di promozione o per pubblicità di natura commerciale.

Non devono essere diffusi contenuti lesivi della dignità e del decoro.

La diffusione di dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi di cui all’art. 5 del Regolamento UE/2016/679, *General Data Protection Regulation* (GDPR), in particolare dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e limitazione della conservazione.

Deve essere evitata la pubblicazione di contenuti che, in violazione delle prescrizioni sopra riportate, sono suscettibili di esporre l’Amministrazione regionale alla cancellazione/sospensione del profilo istituzionale da parte dei soggetti gestori delle piattaforme dei *social network*, nonché al rischio di subire eventuali azioni giudiziarie.

Gestione dei profili social regionali e dei contenuti

L’apertura, la gestione e/o la cancellazione di profili *social* istituzionali, da parte delle strutture regionali o altri soggetti, deve essere preventivamente comunicata e autorizzata dalla Direzione Comunicazione e Informazione, su apposita richiesta scritta del relativo Direttore di Direzione (o struttura equivalente), da far pervenire via pec.

Al fine di garantire l’uniformità dei molteplici canali e rispettare un’immagine coordinata, i profili *social* istituzionali devono contenere il logo ufficiale della Regione del Veneto abbinato al logo/grafica del progetto per il quale il profilo è stato aperto o in alternativa prevedere l’inserimento di un riferimento diretto all’Ente regionale, nella sezione delle informazioni generali (o spazio analogo) nonché il tag @ all’*account social* istituzionale nei post pubblicati.

Relativamente al materiale pubblicato (foto, video, immagini e altro) va rispettata la normativa vigente in tema di diritto d’autore e delle relative licenze d’uso.

A tal fine, per ciascuna richiesta di pubblicazione è necessario che la Struttura richiedente verifichi la proprietà del materiale, la licenza d’uso, il rispetto delle condizioni indicate dall’autore del materiale stesso e relative liberatorie e ne dia comunicazione al soggetto che deve pubblicare il messaggio.

Non devono essere diffusi contenuti lesivi della dignità e del decoro.



La diffusione di dati personali deve avvenire nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR), in particolare dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e limitazione della conservazione.

Stili di comunicazione

Il contenuto diffuso negli account *social* istituzionali deve:

- basarsi su informazioni veritiere e già oggetto di atti o provvedimenti pubblicati nel Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto BURVET o altra fonte ufficiale;
- esser scritto in modo semplice, corretto ed efficace;
- essere *linkato* alla fonte autorevole dell'informazione stessa.

Per la redazione dei post lo stile deve essere in linea con il canale *social* utilizzato e rispettoso dell'Amministrazione in rappresentanza della quale si posta.



Social media policy esterna

La *Social media policy* esterna contiene le informazioni rivolte agli utenti che interagiscono con i profili *social* istituzionali.

Moderazione

I canali *social* sono spazi di dialogo e di servizio pubblico ma non sostituiscono i tradizionali canali di contatto e di informazione dell'Ente: per le richieste e/o istanze personali, segnalazioni, reclami, ecc., gli utenti sono invitati a rivolgersi agli uffici competenti nella modalità stabilita dall'Amministrazione regionale per le singole materie/fattispecie e attraverso gli [URP - Uffici Relazioni con il Pubblico](https://www.regione.veneto.it/web/guest/urp) (link esteso <https://www.regione.veneto.it/web/guest/urp>).

Fermi restando gli standard e le condizioni d'uso adottati dai gestori di ogni singola piattaforma o canale *social*, così come le specifiche finalità del trattamento dei dati personali rese note nelle relative informative, la moderazione da parte dell'Amministrazione regionale, all'interno dei propri spazi, avviene a posteriori ed è finalizzata al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti come di seguito specificato.

I canali *social* istituzionali non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni o aziende o di chi gestisce i canali *social* istituzionali.

Gli utenti che interagiscono con i canali *social* istituzionali devono esprimere la propria opinione in modo educato, pertinente e rispettoso, ferma restando la loro responsabilità per i contenuti pubblicati.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi e vicende personali e non attinenti alle competenze regionali.

I contenuti pubblicati devono rispettare la dignità e la riservatezza delle persone, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

E' assolutamente vietato l'uso di insulti, volgarità, offese, minacce e in generale atteggiamenti violenti.

Gli amministratori rimuovono d'ufficio:

- contenuti volgari, diffamatori e/o calunniosi, con contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute e in ogni caso lesivi della dignità o della riservatezza delle persone fisiche;
- commenti e post finalizzati a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali *social*;
- contenuti non attinenti al particolare argomento pubblicato, ovvero "off topic";
- contenuti che costituiscano conduzione o incoraggiamento all'attività illecita;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti che riguardino dichiarazioni di soggetti politici o loro scelte;
- contenuti di natura pubblicitaria e che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita prodotti);
- contenuti tali da offendere il senso del pudore;



- interventi inseriti ripetutamente (“spam”);
- informazioni che possano compromettere la sicurezza dei sistemi pubblici.

L’Ente si riserva il diritto di usare il “ban” o il blocco nei confronti di:

- utenti con *account* palesemente falsi;
- utenti che violino le condizioni sopra descritte.

Inoltre l’Ente si riserva di effettuare altresì apposita segnalazione ai Responsabili della piattaforma, alle Forze dell’Ordine e Autorità competenti.

Netiquette - Regole di conversazione in pillole

Le seguenti Regole di conversazione saranno pubblicate nel sito regionale alla pagina “[Social Media Policy regionale](https://www.regione.veneto.it/web/comunicazione-e-informazione/smp-regionale)” (link esteso <https://www.regione.veneto.it/web/comunicazione-e-informazione/smp-regionale>).

* * *

BENVENUTI NELLA PAGINA DELLA REGIONE DEL VENETO

Ecco alcune semplici indicazioni per una serena convivenza in questa pagina:

- Incoraggiamo il dialogo costruttivo!

Utilizza toni rispettosi ed educati, esprimi idee costruttive: ognuno è responsabile del contenuto dei propri post;

- Rispetta la privacy delle persone

Evita riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano dignità, la riservatezza o la sfera personale altrui;

- L’interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale

Per casi personali utilizza i tradizionali canali di contatto presenti nel sito istituzionale di Regione del Veneto ([URP - Uffici Relazioni con il Pubblico](https://www.regione.veneto.it/web/guest/urp) - <https://www.regione.veneto.it/web/guest/urp>)

Ricorda!

Gli amministratori della pagina rimuoveranno d’ufficio i contenuti non in linea con quanto espresso nella *Social Media Policy* della Regione del Veneto, presente alla pagina “[Social Media Policy regionale](https://www.regione.veneto.it/web/comunicazione-e-informazione/smp-regionale)” (link esteso <https://www.regione.veneto.it/web/comunicazione-e-informazione/smp-regionale>)

In caso di violazione delle condizioni sopra descritte, l’Ente si riserva il diritto di bloccare l’utente e di effettuare apposita segnalazione ai Responsabili della piattaforma, alle Forze dell’Ordine e Autorità competenti.



Uso dell'account personale nei *social network* da parte del dipendente

Il personale dipendente che accede per uso privato, con proprio *account* personale, ai *social network*, può essere comunque identificato dagli altri utenti come un dipendente della Regione del Veneto, pertanto, in tale ambito, è tenuto ad agire:

- in modo corretto e trasparente;
- rispettando le disposizioni previste dal C.C.N.L. Funzioni Locali vigente, dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici di cui al D.P.R. 62/2013 e successive modificazioni e integrazioni, dal Codice di comportamento dei dipendenti della Regione del Veneto vigente e dal Disciplinare per l'utilizzo di posta elettronica, internet, telefoni e fax all'interno di Regione del Veneto, approvato con D.G.R. n. 863 del 31 marzo 2009;
- senza ledere l'immagine e la reputazione della Pubblica Amministrazione.

In particolare: il dipendente si astiene dal riportare commenti, informazioni d'ufficio o notizie che rappresentino una violazione del segreto d'ufficio e del corretto trattamento dei dati personali o dal pubblicare contenuti che possano recare un danno ingiusto all'immagine e al prestigio dell'Amministrazione o impedire la continuità e regolarità dell'azione dell'Amministrazione regionale. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano alcuni contenuti non riportabili negli *account social media* personali:

- informazioni riservate;
- corrispondenza interna;
- informazioni relative a soggetti terzi apprese in occasione del proprio lavoro d'ufficio;
- informazioni relative all'attività lavorativa (dati, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso).

Quanto sopra, fermo restando l'esercizio del diritto di critica di cui all'articolo 21 della Costituzione, nonché del diritto di esprimere valutazioni o fornire informazioni a tutela dei diritti sindacali, ambedue da esercitare nel rispetto dei limiti di continenza formale (attinente al linguaggio adoperato) e di continenza sostanziale (si possono riferire all'Amministrazione solo fatti rispondenti a verità, non coperti dal segreto d'ufficio).

