

Social Media Policy OAM

(aggiornata al 08/03/2022)

Il presente documento contiene la *social media policy* che regola la pubblicazione e l'interazione sui canali *social* dell'OAM – Organismo Agenti e Mediatori.

1. Finalità

La *social media policy* esterna illustra all'utenza le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio dell'OAM e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare dall'Organismo.

L'OAM utilizza i *social network* con finalità istituzionali e di interesse generale per informare e per comunicare attivamente con il pubblico, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

I canali *social* dell'Organismo non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente.

2. Contenuti

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati dall'OAM, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali.

L'eventuale presenza di spazi e messaggi pubblicitari nei canali *social* utilizzati dall'OAM non sono sotto il controllo dell'Organismo, ma gestiti in autonomia dal *social network*.



3. Riproduzione di contenuti OAM

I canali *social* dell'OAM producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma deve sempre essere citata la fonte di provenienza.

4. Contenuti di soggetti terzi

Sfruttando le opportunità tipiche dei canali *social*, l'OAM può occasionalmente condividere mediante i propri *account social* contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità prodotti da soggetti terzi. In questi casi, l'OAM si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

I commenti e i *post* degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'OAM, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

5. Moderazione e *Netiquette*

I canali *social* del l'OAM vengono moderati in orari di ufficio. La moderazione da parte dell'Organismo all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

L'OAM invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa: a tutti chiede di rispettare le opinioni altrui e di esporre le proprie idee con correttezza e misura, accompagnando – ove si presentino dati o opinioni – le proprie esternazioni con collegamenti a fonti attendibili e verificabili. Sui canali non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto reciproco e ricordando che ognuno è responsabile di ciò che pubblica. Saranno tuttavia rimossi tempestivamente commenti e *post* che violino le condizioni esposte in questo documento.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza. In particolare, non sono ammissibili:

- contenuti che promuovano, favoriscano o perpetuino la discriminazione sulla base del sesso, dell'orientamento sessuale, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, del credo, dell'età, dello stato civile, della nazionalità, della disabilità fisica o mentale;
- *post* e commenti offensivi o discriminatori nei confronti di altri utenti, partecipanti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali *social*;
- contenuti sessuali o *link* a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore;
- commenti o *post* che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla *privacy*.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- commenti non pertinenti al particolare argomento pubblicato (*off-topic*);
- linguaggio o contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o che violino la normativa sul diritto d'autore;
- commenti e *post* scritti per disturbare la discussione;
- *spam*;
- interventi inseriti ripetutamente.

L'OAM si riserva il diritto di rimuovere, a proprio insindacabile giudizio, qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di queste linee guida o di qualsiasi legge applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle *policy* degli strumenti adottati, l'Organismo si riserva il diritto di ricorrere al *ban* temporaneo o al blocco permanente per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed, eventualmente, alle autorità competenti.



6. *Follow* e condivisioni

Chi segue un canale *social* dell'OAM non viene automaticamente seguito. Inoltre, per l'OAM seguire un *account social* o inserirlo in liste di interesse non significa condividerne le linee di pensiero; lo stesso vale per le condivisioni su LinkedIn e qualsiasi altro *social network*, per i lanci e rilanci e i messaggi presenti su ogni *account social*, pubblicati dagli utenti. In generale non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti.

7. *Privacy* e trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle *policy* in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. I dati personali particolari (c.d. sensibili) contenuti in commenti, interventi o *post* pubblici sui *social media* dell'OAM verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D. Lgs. 196/2003).