



ACER

Azienda Casa Emilia-Romagna
Provincia di Rimini

POLICY CANALI SOCIAL MEDIA

CHI E DOVE

L'ACER della Provincia di Rimini, utilizza i principali social media per comunicare con i cittadini attraverso la rete. I canali istituzionali sono gestiti da un team digital che fa capo al Direttore Generale .

CONTENUTI

I canali dell'ACER della Provincia di Rimini vengono utilizzati per **informare i cittadini** circa le attività dell'azienda e per **raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti**. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BY-ND 3.0 [Attribuzione – Non opere derivate <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/deed.it>]: possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento.

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

Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

RISPOSTE

I canali dell'ACER della Provincia di Rimini vengono moderati dal **lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 8.30 alle 13.00, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00**

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. Il nostro obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta sia possibile, o di dirottarle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto può essere risolto attraverso i canali social media, ma faremo il possibile per indicarvi le soluzioni migliori!

MODERAZIONE

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Nei canali social dell'ACER della Provincia di Rimini non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni espresse in questo documento.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti che siano discriminatori od offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

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. Verranno inoltre moderati: 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 reiteratamente; i commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; lo spam commerciale.

La Pagina di ACER informa e dialoga sui temi dell'amministrazione cittadina. Nel corso della campagna elettorale, chiediamo a tutti di rispettare questa vocazione (anche nel rispetto della legge 28/2000), evitando di utilizzare lo spazio della bacheca e dei commenti a scopi di propaganda politica. Sarà sempre tutelata la libertà di esprimere la propria opinione, ma saranno rimossi i post e i commenti che mirano a offendere e/o screditare qualunque candidato alla carica di Sindaco, al Consiglio Comunale o ai Consigli municipali.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo 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.

PROMOZIONE DI INIZIATIVE

Ogni cittadino può proporre liberamente le proprie iniziative sui canali social dell'ACER della Provincia di Rimini 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 con il territorio della Provincia di Rimini, 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, You Tube, ecc.).

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'ACER della Provincia di Rimini 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.