



**REGIONE  
PUGLIA**

# **Social Media Policy Regione Puglia**

Codice di Condotta online

---

29 novembre 2019

## Indice

1	La Social Media Policy Interna.....	3
2	La Social Media Policy Esterna.....	4
2.1	Contenuti .....	4
2.2	Moderazione .....	4

In questo documento sono descritte le modalità di gestione dei canali social media di Regione Puglia.

La Social Media Policy è il codice di condotta, adottato formalmente, che regola la relazione su internet, e in particolar modo sui social media, tra l'ente ed i suoi dipendenti (Social Media Policy Interna) e tra l'ente ed i cittadini (Social Media Policy Esterna).

## 1 La Social Media Policy Interna

La **Social Media Policy Interna** fornisce le principali norme di comportamento che il personale della Regione Puglia e i professionisti esterni incaricati sono tenuti ad osservare quando usano i social media e pubblicano contenuti e commenti, sia che questo faccia parte del proprio lavoro e avvenga tramite un account istituzionale sia quando, attraverso un account personale, si parla dell'attività dell'ente e o del ruolo svolto all'interno dello stesso.

L'utilizzo scorretto dei canali social può:

- **danneggiare l'immagine e la reputazione dell'ente** e, di conseguenza, delle figure professionali che vi lavorano;
- **esporre a sospensioni o cancellazioni del profilo**, nel caso non si rispettino i termini del servizio contratti con il social media stesso;
- **esporre anche a danni diretti** come richieste di risarcimento, nel caso vengano pubblicati contenuti lesivi del diritto d'autore e di proprietà intellettuale.

Una Social Media Policy chiara ed efficace tutela tutti, nella consapevolezza che **nel web non esiste separazione tra pubblico e privato**.

Anche se direttamente gestita da persone individuate dall'ente, la presenza sui social media della Regione Puglia è responsabilità di tutti i dipendenti, dal momento che la strategia di comunicazione deve garantire:

- **coerenza**: la presenza sui social media deve essere integrata nei contenuti e nello stile con gli altri canali di comunicazione dell'ente, online (web, posta elettronica, ecc.) e offline (sportello, telefono, avvisi, modulistica, affissionistica, ecc.);
- **aggiornamento**: utilizzare i social media implica il coinvolgimento di utenti e *stakeholder* con informazioni aggiornate costantemente, anche più volte al giorno;
- **apertura**: si invita a tenere con l'utenza *online* lo stesso comportamento corretto, professionale ed empatico dovuto nei rapporti fisici. Gli utenti dei social media sanno di poter esprimere la loro opinione e quindi sono possibili commenti o critiche nei confronti dell'ente e delle sue iniziative. È quindi necessario un atteggiamento sia di ascolto da parte di chi utilizza gli account aziendali, che deve dare risposte in tempi rapidi secondo le modalità indicate, sia di collaborazione tra uffici nel fornire tempestivamente e in modo accurato le informazioni richieste.

## 2 La Social Media Policy Esterna

I canali istituzionali generali sono gestiti dalla Direzione Comunicazione per la comunicazione istituzionale e dall’Agenzia di stampa PressRegione. Eventuali altri canali già esistenti o di prossima apertura, riguardanti singole campagne/iniziative o strutture/Agenzie regionali, saranno oggetto di apposita valutazione ed approvazione da parte del Coordinatore del Dipartimento Comunicazione Istituzionale R.P.

### 2.1 Contenuti

I canali social media di Regione Puglia sono costantemente aggiornati con la pubblicazione dei seguenti contenuti: info utili, bandi, eventi, opportunità. Sull’account Twitter @RegionePuglia sono inoltre pubblicati contenuti dell’Agenzia di stampa PressRegione, contraddistinti dall’utilizzo dell’hashtag #PressPuglia.

I canali social di Regione Puglia pubblicano contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali di proprietà dell’Ente e/o sotto licenza Creative Commons CC BYND 3.0 possono quindi essere riprodotti liberamente e devono sempre essere attribuiti all’autore.

### 2.2 Moderazione

I canali social media vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 20.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi in occasione di iniziative ed eventi di particolare rilievo.

Regione Puglia invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa.

Regione Puglia non risponde ai commenti fuori luogo o che riguardano dichiarazioni di soggetti politici o loro scelte.

Si riserva di rimuovere commenti ritenuti illeciti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;

Vengono inoltre eliminati:

- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici
- contenuti che violino l’interesse di una proprietà legale o di terzi
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy
- contenuti di natura pubblicitaria e più in generale che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti);

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

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente

Le richieste di informazione e le segnalazioni degli utenti che provengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono valutate e trasmesse agli uffici regionali competenti o, se opportuno e possibile, gestite direttamente. Non ricevono risposta i commenti pubblici o i messaggi privati che violano i principi e le regole espresse in questa social media policy.



[www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)

Struttura Speciale “Comunicazione Istituzionale”

Lungomare N. Sauro, 33 - 70121 Bari - + 39 080 5402813 – 800 713939

mail: [comunicazione@regione.puglia.it](mailto:comunicazione@regione.puglia.it) - pec: [comunicazione.istituzionale@pec.rupar.puglia.it](mailto:comunicazione.istituzionale@pec.rupar.puglia.it)

Regione Puglia si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile.

Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati Regione Puglia 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.



[www.regione.puglia.it](http://www.regione.puglia.it)

**Struttura Speciale "Comunicazione Istituzionale"**

Lungomare N. Sauro, 33 - 70121 Bari - + 39 080 5402813 – 800 713939

mail: [comunicazione@regione.puglia.it](mailto:comunicazione@regione.puglia.it) - pec: [comunicazione.istituzionale@pec.rupar.puglia.it](mailto:comunicazione.istituzionale@pec.rupar.puglia.it)



**REGIONE  
PUGLIA**