Premessa

L'obiettivo del presente documento è delineare le regole (“netiquette”) relative alla comunicazione istituzionale della Camera di Commercio di Firenze sui social media.

L'utilizzo dei social media avviene nel rispetto dei Regolamenti della Camera di Commercio di Firenze, delle altre disposizioni amministrative e delle norme di legge.

Account e pagine ufficiali della Camera di Commercio di Firenze sui social network sono gestiti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico sotto il coordinamento del Segretario Generale.

La Camera di Commercio di Firenze dispone anche di canali social tematici, che sono gestiti dagli uffici competenti sotto il coordinamento del Segretario Generale.

Contenuti

I canali social della Camera di Commercio di Firenze sono utilizzati per informare le imprese, le associazioni di categoria, i sindacati, i professionisti, le pubbliche amministrazioni e più in generale i cittadini circa le attività dell'Ente, dell'Azienda Speciale e del sistema camerale, nonché per promuovere gli eventi di soggetti partner della Camera di Commercio, rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (soggetti pubblici e privati, istituti di ricerca, mezzi di informazione), previa verifica dell'attendibilità della fonte.

I social network sono utilizzati dalla Camera di Commercio per favorire livelli crescenti di trasparenza, confronto, dialogo, interazione e partecipazione.

Le piattaforme digitali non sono canali di assistenza, pertanto gli utenti sono invitati a rivolgersi ai servizi tradizionali.

La Camera di Commercio di Firenze nei canali social che utilizza produce contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0 e possono essere riprodotti liberamente, citando la fonte.

I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della Camera di Commercio di Firenze, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Eventuali profili social del personale della Camera di Commercio sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia.

Le notizie da postare in piattaforme social vengono selezionate in base alla:

- Coerenza ed utilità della notizia con le finalità istituzionali dell'Ente;
- Affidabilità della relativa fonte.

Le notizie pubblicate sui social network dell'Ente provengono:

- dalle informazioni presenti sul sito internet istituzionale;
- da siti istituzionali e di informazione ritenuti affidabili e di interesse;
- dagli uffici dell'Ente e dell'Azienda Speciale.

L'URP individua ed aggiorna le fonti da seguire nelle piattaforme social, in coerenza con le finalità di interesse pubblico perseguite. I follower dell'Ente sulle piattaforme social non saranno automaticamente seguiti.

Moderazione

I canali social media della Camera di Commercio di Firenze vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 15.

La Camera di Commercio di Firenze invita a una conversazione educata, pertinente e rispettosa. Sui canali social della Camera di Commercio di Firenze tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui. Saranno moderati, anche preventivamente, e saranno 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:

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- 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.

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

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;
- linguaggio o contenuti offensivi;
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

La Camera di Commercio di Firenze si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto in violazione di questa social media policy.

Per chi dovesse violare queste condizioni ci si riserva il diritto di impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Sicurezza

Le credenziali dei social network devono essere aggiornate semestralmente; i responsabili di tali credenziali sono le Posizioni Organizzative il cui personale utilizza i social network della Camera. Nel caso di trasferimenti o di cessazione dal servizio del personale in possesso di tali credenziali, occorre immediatamente modificare la password di accesso.

Le P.O. comunicano al Segretario Generale i nominativi dei colleghi che possono aggiornare le pagine social istituzionali e tematiche. Analoga comunicazione deve essere effettuata al momento di ogni successiva modifica.

Privacy

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social della Camera di Commercio di Firenze verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali della Camera di Commercio di Firenze saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy (Regolamento europeo 2016/679 – GDPR).

Allegati

File

Social_media_policy_della_Camera_di_Commercio_di_Firenze.pdf

Ultima modifica

Lun, 28/09/2026 - 11:55

Condividi Condividi

- Facebook Facebook
- Twitter
- LinkedIn LinkedIn
- Whatsapp Whatsapp
- Telegram

Vedi azioni Vedi azioni

- Stampa Stampa
- Invia Invia