PROVINCIA DI ALESSANDRIA

Social Media Policy

Moderazione e Rapporti con gli Utenti

Revisione n. 2 del Settembre 2025

Documento pubblico

Premessa

Nella convinzione che i social network possano consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività di protezione Civile, la Provincia di Alessandria ha attivato il 3 dicembre 2013 un account su Twitter, ora X, una pagina ufficiale su Facebook, successivamente un canale Telegram il 10 novembre 2016 e un canale su Youtube il 1 novembre 2014.

Questi strumenti si aggiungono al già ricco ventaglio di canali ufficiali mediante i quali è possibile relazionarsi con la Provincia di Alessandria come: Ufficio Relazioni con il Pubblico, il portale istituzionale e il portale specifico della protezione Civile della Provincia di Alessandria.

Nel 2013 furono approvate le Policy esterne ed interne con Delibera 317 del Consiglio Provinciale del 27 Novembre 2013, successivamente aggiornata la Policy esterna nell' ottobre 2018 con il necessario provvedimento.

Considerato che sono state aperte in forma sperimentale ulteriori profili e pagine su Instagram il 30 marzo 2019, su TikTok il 13 giugno 2024, Threads il 14 dicembre 2024 e un canale Whatsapp il 27 aprile 2025, dopo lunga sperimentazione si ritiene che queste siano fondamentali per l'informazione alla popolazione sui rischi del territorio e che pertanto occorre ampliare e aggiornare le policy esterne.

Mission

Le nostre pagine e i nostri account sui social network, seguono alcune regole essenziali per garantire in ogni caso il profilo istituzionale della Provincia d Alessandria – Protezione Civile.
L' account su X , Telegram, Instagram, Threads, Tik Tok la pagina ufficiale su Facebook il canale Youtube, Whatsapp , servono per informare i cittadini sulle attività di previsione e prevenzione in protezione civile, per la diffusione delle corrette norme di comportamento da adottare, per informare sulle emergenze in atto, sulle attività informative e sulle esercitazioni organizzate dalla Provincia o da altre istituzioni sul territorio provinciale o anche su campagne di prevenzione organizzate a livello regionale e/o nazionale.

Regole generali

a) Le Pagine e i Profili Social della Provincia di Alessandria sono uno strumento gratuito di informazione al pubblico che si avvale delle più diffuse piattaforme Social Media.

b) In nessun caso gli utenti devono comunicare e inoltrare attraverso i profili social della Provincia di Alessandria richieste di soccorso o aiuto che debbono, invece, essere tassativamente indirizzate al numero unico di emergenza 112.
c) I commenti pubblicati devono essere attinenti l'argomento del post a cui si riferiscono. I commenti cosiddetti "off topic", ossia non attinenti, saranno rimossi dagli amministratori della pagina.
d) Tutto ciò che è pubblicato dagli utenti è sottoposto ai termini del servizio di Facebook, X, Telegram, Instagram Threads, Tik Tok, Whatsapp e Youtube e può essere utilizzato da tali società come da condizioni generali di contratto sottoscritte.
Per maggiori informazioni, consultate i rispettivi termini del servizio;
e) Nel corso delle discussioni è opportuno mantenere un comportamento sobrio e rispettoso nei confronti dell'Ente e di tutti gli Utenti. Non saranno in ogni caso tollerati insulti e offese, in particolare basati su religione, etnia o orientamento sessuale. In caso di violazioni saranno presi provvedimenti adeguati (cancellazione del messaggio, bannare l'utente, segnalazione dell'Utente, denuncia alle Autorità competenti).
f) È in ogni caso vietato pubblicare contenuti promozionali o invitanti all'acquisto di determinati prodotti commerciali. Più in generale è proibito sfruttare i profili social della Provincia di Alessandria per finalità promozionali non pertinenti alla Protezione Civile o di lucro.
g) In ogni caso, saranno rimossi dall'Amministratore tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:
1) presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
2) hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
3) divulgano dati e/o informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
4) presentano contenuti a contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
5) promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright e/o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.
h) È proibita ogni pratica comunemente considerata scorretta sul Web (es. false credenziali, flame, etc.); i Moderatori avvertiranno gli autori dei comportamenti scorretti e adotteranno i provvedimenti adeguati.
i) La Provincia di Alessandria, attraverso tutti i suoi profili e pagine seguono e intendono far rispettare quanto previsto dalla Netiquette così coma dai documenti RFC 1855 (Request for Comments) in cui sono definite le regole per un buon uso della rete e dal documento RFC2635 in cui sono specificate le regole relative allo spam.
l) La Provincia di Alessandria applica quanto previsto con la presente Social Media Policy, dalle Linee Guida emanate da AgID (Agenzia per l'Italia digitale) che delineano regole e standard per l'attuazione e il rispetto delle norme nell'ambito

dell'agenda digitale, della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, della sicurezza informatica, dell'interoperabilità e della cooperazione applicativa tra sistemi informatici pubblici e dell'Unione europea.
Le Linee Guida sull'accessibilità degli strumenti informatici, così come disposto dall' art. 11 della L. 4/2004, definiscono i requisiti tecnici per l'accessibilità degli strumenti informatici (inclusi i siti web e le applicazioni mobili), le metodologie tecniche per la verifica dell'accessibilità, il modello della dichiarazione di accessibilità, la metodologia di monitoraggio e valutazione della conformità degli strumenti informatici alle prescrizioni in materia di accessibilità, le circostanze in presenza delle quali si determina un onere sproporzionato.
Il DL 76/2020 ha esteso poi alcuni obblighi, previsti già dalla Legge 4/2004 per le pubbliche amministrazioni, ai soggetti che offrono servizi al pubblico, attraverso siti web o applicazioni mobili. Anche in questo caso sono state redatte delle linee guida ad hoc.
m) I profili social e qualunque tipo di comunicazione che il Servizio Protezione civile della Provincia pubblica o invia è nel rispetto del vademecum delle buone pratiche di cybersecurity per i dipendenti della P.A., emesso dall' ACN - Agenzia Cybersecurity Nazionale edizione Agosto 2025.
n) I profili Social della Provincia di Alessandria – Protezione Civile - sono a disposizione dei Comuni del territorio provinciale per informare la collettività su esigenze, eventi, allerte, ecc su temi inerenti alla Protezione Civile.

Ricordiamo infine che le pagine e gli account sui social network non sono canali ufficiali per raccogliere segnalazioni o reclami. Per tali finalità è necessario rivolgersi agli URP, sempre previa identificazione.

Moderazione e gestione degli Account Ufficiali
La Provincia di Alessandria gestisce i profili e pagine della Protezione Civile attraverso un Social Media Manager come disciplinato dalla Legge 9 maggio 2025 n° 69 art 4 comma 9 novies.
Il Social Media Manager si avvale di collaboratori iscritti al Gruppo Provinciale dei volontari di protezione Civile della Provincia di Alessandria, che hanno avuto la necessaria formazione.
Inoltre si avvale di una Social Media Academy della Protezione Civile della Provincia di Alessandria, composta da esperti nel settore della comunicazione
Moderazione:
a) La moderazione dei commenti e delle interazioni in genere sulle pagine Social della Provincia è delegata a Dipendenti e Volontari del GPVPC specificamente individuati (Moderatori) i quali sono gli unici responsabili della pubblicazione dei Contenuti Ufficiali;
b) I Moderatori rispondono a tutte le norme specificate nella presente policy e nelle norme comportamentali dell'Ente;

c) Nel gestire gli Account Ufficiali i Moderatori hanno il compito di mantenere le eventuali discussioni nei margini del confronto civile, provvedendo a rimuovere quanto prima eventuali contenuti inappropriati, incivili e/o istiganti all'odio contro le minoranze o le fasce deboli della popolazione;
d) Poiché ogni contenuto è ricollegabile ad uno specifico utente, reale o fittizio, né la Provincia, né i Moderatori, potranno essere considerati responsabili per contenuti di qualsiasi genere (es. ingiuriosi, calunniosi o lesivi dell'altrui dignità) pubblicati da terzi sugli Account Ufficiali o messi in relazione da terzi con la Provincia di Alessandria.
e) Per quanto riguarda eventuali argomenti controversi (politica, religione, ecc.) e le relative discussioni pubblicate sugli Account Ufficiali da terzi, i Moderatori valuteranno di volta in volta l'appropriatezza delle argomentazioni. I contenuti ufficiali riguardanti argomenti controversi saranno monitorati con particolare attenzione per verificare che la successiva discussione non degeneri e che si mantenga all'interno delle regole della convivenza civile.
f) Nel corso di situazioni critiche o di emergenza potrebbe essere preclusa la partecipazione di terzi alla discussione per mantenere gli account ufficiali sgombri in previsione della pubblicazione di informazioni urgenti e/o di pubblica utilità; in tali situazioni, i Moderatori sono autorizzati a cancellare discussioni a prescindere dai loro contenuti;
g) Al verificarsi di situazioni critiche o di emergenza i Moderatori invitano gli altri utenti a collaborare rilanciando i contenuti Ufficiali o fornendo feedback sulla situazione del territorio.
h) Al verificarsi di situazioni critiche o di emergenza i Moderatori facenti capo al servizio Protezione Civile della Provincia di Alessandria acquisiscono la priorità nella pubblicazione di contenuti ufficiali e possono bloccare eventuale messaggistica o possibilità di commentare per dare precedenza all'informazione da pubblicare;
i) I profili Social della Provincia di Alessandria – Protezione Civile, sono presidiati durante gli orari di apertura degli Uffici del Servizio Protezione Civile e in caso di apertura della sala Situazioni della Provincia di Alessandria.

Cosa Postiamo

Pubblichiamo informazioni sulle attività della Provincia di Alessandria in ambito di protezione civile, creando contenuti originali o rilanciando contenuti esistenti; inoltre pubblichiamo e rilanciamo notizie, informazioni e campagne postate sui social o da siti istituzionali di Enti pubblici e di servizi di interesse di protezione civile.

Studi e ricerche - la Social Media Academy

Il Social Media Manager di cui alla Legge 9 maggio 2025 n° 69 art 4 comma 9 novies si avvale di una Social Media Academy della Protezione Civile composta da esperti nel settore della comunicazione che valuta, propone ogni iniziativa utile allo sviluppo e potenziamento della comunicazione istituzionale in Protezione Civile.

La Social Media Academy si avvale anche di Volontari esperti afferenti al GPVPC (Gruppo Provinciale Volontari di Protezione Civile) e degli R.D.V (Reporter Digitali Volontari) appositamente formati e che operano gratuitamente.
La Social Media Academy inoltre elabora studi sull' applicazione della Intelligenza Artificiale da utilizzarsi nelle attività di informazione alla popolazione sui temi della prevenzione, previsione e gestione emergenze, compreso autosoccorso alfine di promuovere la resilienza alle calamità, criticità naturali e antropiche a cui è potenzialmente sottoposta la popolazione della provincia di Alessandria.
La Social Media Academy opera gratuitamente e propone ogni iniziativa utile allo sviluppo e potenziamento della comunicazione istituzionale in Protezione Civile.

Privacy
Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme utilizzate (X, Facebook, Telegram ecc...), alle quali si rimanda.
La norma giuridica su cui si basa tale informativa è il Regolamento Unione Europea 2016/679 dal titolo "Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali". Con questa pagina vogliamo informarvi sull'uso che facciamo dei vostri dati. Ovviamente tale informativa potrà essere aggiornata e modificata. Le modifiche saranno valide dopo la pubblicazione sul sito.
Non raccogliamo nessun dato relativo agli utenti al sito istituzionale o ai profili social. Non deteniamo archivi di indirizzi mail degli utenti; sono eventualmente utilizzabili i commenti dei post ai fini di studio e ricerca .
Per eventuali informazioni rivolgersi a:
protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it.
Alcune piattaforme Social potrebbero utilizzare cookie, molto probabilmente di terze parti, quando vengono pubblicati contenuti multimediali di altre piattaforme (ad esempio youtube).
I contenuti incorporati da altri siti web si comportano esattamente allo stesso modo, come se il visitatore avesse visitato l'altro sito web e non sono da noi eliminabili; si tratta di parti della pagina visitata generate direttamente dai suddetti siti ed integrati nella pagina del sito ospitante.
Per tutto quanto non espressamente descritto si rimanda al Regolamento Provinciale per l'attuazione del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente: **http://www.provincia.alessandria..it.**

Aggiornamento e modifiche
Le social media policy esterne ed interne sono approvate dalla Provincia di Alessandria con apposito e idoneo provvedimento. Le stesse possono essere periodicamente oggetto di rivisitazione e aggiornamento in base alle effettive esigenze normative o istituzionali.

Dette modifiche potranno avere luogo in qualsiasi momento e senza preavviso e, pertanto, si invitano gli utenti a prendere periodicamente visione dei documenti nella loro versione aggiornata.
Chiunque abbia suggerimenti rispetto alla presenza del Servizio Protezione Civile – Provincia di Alessandria o proposte di modifica a questa policy può scrivere a **protezione.civile@cert.provincia.alessandria.it**

SI RICORDA

In nessun caso gli utenti devono comunicare e inoltrare attraverso i profili social della Provincia di Alessandria richieste di soccorso o aiuto che debbono, invece, esseretassativamente indirizzate al numero unico di emergenza 112.