



# SOCIAL MEDIA POLICY

# Social media policy esterna e interna della Camera di commercio Milano Monza Brianza Lodi

## Premessa

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi ha scelto di utilizzare, accanto al portale, i social network per comunicare in maniera più efficace ad un'audience eterogenea e interagire con un pubblico interessato. Questo presuppone l'adozione di una strategia di comunicazione duttile che sia in grado di adeguarsi al mutamento dei linguaggi, capace di muoversi velocemente e di creare comunità e senso di appartenenza.

La social media policy si compone della **social media policy interna**, destinata al personale interno di Camera di commercio e volto a regolare il rapporto tra l'organizzazione dell'Ente e la gestione dei social media, e della **social media policy esterna**, pubblicata sul sito internet e sui profili social dell'Ente e resa accessibile a tutti gli utenti esterni.

## I nostri contenuti: la finalità

La Camera di commercio di Milano Monza Brianza Lodi utilizza i principali social network per svolgere un'attività di comunicazione istituzionale, informare le imprese e gli aspiranti imprenditori su servizi, iniziative, attività ed eventi promossi dall'Ente e favorirne la diffusione. Al contempo, attraverso i social media, ascolta le opinioni e intercetta le richieste degli utenti. I canali social sono pertanto usati per favorire la partecipazione attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

L'Ufficio Comunicazione realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico, video ecc. e/o acquisendone i diritti. L'Ufficio potrà inoltre effettuare sui canali social della Camera di commercio campagne di advertising volte a favorire la generazione di potenziali contatti (lead generation) o la raccolta di manifestazione di interesse da

parte degli utenti. Attraverso tali canali potranno altresì essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi (istituzioni, associazioni, imprese, media, cittadini) previa verifica dell'attendibilità della fonte.

## I nostri account istituzionali

La Camera di commercio è presente sui seguenti canali social: Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube, le cui pagine sono gestite dall'unità organizzativa U.O. Comunicazione. Eventuali profili social dei dipendenti e dei consulenti della Camera di commercio sono gestiti esclusivamente a titolo personale e devono attenersi alle indicazioni della social media policy interna.

I profili social della Camera di commercio non sono dedicati al trattamento di comunicazioni relative a procedimenti amministrativi; per chiarimenti e maggiori informazioni è possibile consultare i Servizi On Line.

### Facebook

La pagina Facebook ufficiale della Camera di commercio è **Camera commercio Milano Monza Brianza Lodi**, raggiungibile all'indirizzo web <https://www.facebook.com/cameracommerciomilomb>.

Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. È possibile interagire con l'Ente sia pubblicamente che tramite messaggi privati. La Camera di commercio non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi a essa riferiti presenti su Facebook.

### Instagram

L'account Instagram ufficiale della Camera di commercio è **@cameradicommercio\_mi\_mb\_lo**, raggiungibile all'indirizzo web [https://www.instagram.com/cameradicommercio\\_mi\\_mb\\_lo/](https://www.instagram.com/cameradicommercio_mi_mb_lo/).

Su Instagram è possibile commentare e condividere i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. È

possibile interagire con l’Ente sia pubblicamente che tramite DM. La Camera di commercio non risponde di ulteriori account a essa riferiti presenti su Instagram.

## LinkedIn

La pagina LinkedIn ufficiale della Camera di commercio è **Camera di Commercio Milano Monza Brianza Lodi**, raggiungibile all’indirizzo web <https://www.linkedin.com/company/camera-di-commercio-milano---monzabrianza---lodi/>.

Su LinkedIn è possibile commentare e condividere i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente social media policy. La Camera di commercio non risponde di ulteriori pagine aziendali a essa riferite presenti su LinkedIn.

## YouTube

Il canale YouTube ufficiale della Camera di commercio è **@CameraCommercioMi**, disponibile all’indirizzo web <https://www.youtube.com/user/CameraCommercioMi>. Sul canale YouTube sono presenti video delle campagne promozionali, tutorial, video - pillole, interviste, eventuali estratti di convegni e iniziative.

La Camera di commercio non risponde di ulteriori canali a essa riferiti presenti su YouTube.

## Progetto Bike Economy

La Camera di commercio è presente sui social con un account Instagram (**@bikeconomy\_milomb**) e una pagina LinkedIn (**Bike Economy**) dedicati al progetto **Bike Economy. L’economia che gira**, raggiungibili rispettivamente agli indirizzi web [https://www.instagram.com/bikeconomy\\_milomb/](https://www.instagram.com/bikeconomy_milomb/) e <https://www.linkedin.com/company/bike-economy/>.

La Camera di commercio non risponde di ulteriori account o pagine a esso riferiti.

## Social media policy esterna

### Modalità gestionale e di risposta

L’Ufficio Comunicazione si occupa del monitoraggio, dell’aggiornamento e del corretto funzionamento dei social network della Camera di commercio: i soggetti preposti ad alimentare gli account istituzionali sono esclusivamente i dipendenti assegnati ed eventuali soggetti terzi autorizzati. I canali sono moderati quotidianamente (dal lunedì al venerdì) durante la fascia di reperibilità con l’obiettivo di essere presenti sui vari canali e rafforzare i rapporti con l’esterno. A seconda delle complessità, argomenti e contenuti attinenti a diverse tematiche potranno essere condivisi con i Responsabili dei singoli Uffici.

### Regole e netiquette per gli utenti

La Camera di commercio si impegna a gestire gli spazi di comunicazione e dialogo all’interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole:

- tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e nel rispetto delle opinioni altrui, partendo dal principio “*Se vale online, vale anche offline*”;
- ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime: non è prevista alcuna censura preventiva. Tuttavia, saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento;
- i contenuti pubblicati devono sempre rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- requisito essenziale degli argomenti è l’interesse pubblico: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, per i quali si rimanda ai Servizi On Line dedicati;
- altro requisito essenziale degli argomenti è l’interesse di questi rispetto alle finalità di Camera di commercio: non è possibile

utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali della Camera;

- ogni discussione è legata a un tema specifico: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato;
- non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore (L. 633/1941) né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati (D.lgs. 30/2005).

In ogni caso, saranno rimossi tutti i post, commenti e materiali audio/video che:

1. hanno un contenuto politico o propagandistico;
2. presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, volgare o irrispettoso;
3. presentano contenuti illeciti o che incitano a compiere attività illecite;
4. hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
5. divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione di terzi;
6. presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
7. hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
8. promuovono o sostengono attività illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

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.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, si riserva il diritto di

usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

## Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media della Camera di commercio potranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai profili istituzionali o acquisiti attraverso le campagne di lead generation e le manifestazioni di interesse saranno trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 679/2016 e dell'informativa resa dalla Camera di commercio in qualità di titolare del trattamento ai propri potenziali clienti.

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa social media policy all'indirizzo [comunicazione@mi.camcom.it](mailto:comunicazione@mi.camcom.it).