

# Social media Policy

## 1. Introduzione

La presente policy – quale regolamento di StayAleeve Onlus – contiene le informazioni rivolte sia all'esterno che all'interno dell'Associazione, individuando le principali norme di comportamento che gli utenti e i volontari sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai profili social, al fine di evitare in ogni modo di ledere l'Associazione.

La presenza di StayAleeve sui social network risponde al fine di diffondere il messaggio e gli ideali dell'Associazione e di dare informazioni agli utenti sulle attività, i programmi, le iniziative, gli eventi e i progetti della stessa. I messaggi sui social possono inoltre comprendere comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi a cui l'Associazione partecipa o comunque sono di proprio interesse. I canali social sono anche utilizzati dall'Associazione per favorire la partecipazione della collettività attraverso il confronto e il dialogo, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

È utile evidenziare che l'utilizzo dei social network da parte di StayAleeve deve essere volto a promuovere positivamente l'immagine dell'Associazione e, pertanto, non è consentita la pubblicazione di tutto ciò che non è in linea con gli ideali dell'Associazione, con il suo Codice Etico, con i regolamenti e le altre fonti normative interne.

## 2. Regole di utilizzo, di conversazione e moderazione per gli utenti

L'Associazione garantisce, su tutti i propri canali, una corretta, etica e puntuale risposta agli utenti che interagiscono con il canale. È assicurato a chiunque il diritto di intervenire, esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post, purché il linguaggio mantenga sempre toni rispettosi e consoni al dibattito pubblico.

La moderazione dei canali social dell'Associazione avviene a posteriori ed è finalizzata al duplice obiettivo di fornire risposte pertinenti agli utenti e contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso dei social media qui indicate.

L'Associazione si riserva la possibilità di rimuovere, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, messaggi ritenuti spam, fuori contesto e/o offensivi. Vanno evitati atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto a genere o identità di genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origine etniche e disabilità. Non sono



tollerati in alcun caso insulti, volgarità, offese, minacce, così come forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Interventi di questa natura saranno tempestivamente rimossi.

Non sono inoltre ammessi contenuti che violino il diritto d'autore e non è parimenti consentito l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati in violazione della normativa vigente in materia. Anche i messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono etc.) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

L'Associazione interdirà o bloccherà l'utente, ove possibile a seguito di un primo avvertimento, che dovesse violare le presenti norme di policy e invierà una segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti, ove ritenuto opportuno o necessario.

I social media non sono da considerarsi canali di assistenza. Tuttavia, in accordo con gli ideali dell'Associazione, ogni richiesta di aiuto va sempre ascoltata: è necessario pertanto valutare di volta in volta quale sia il comportamento pertinente a seconda della tipologia di richiesta ricevuta. In caso di richieste gravi o urgenti, si rimanda al protocollo n. 2021/24 *"Delibera circa la gestione delle situazioni di crisi ed emergenza"*.

Gli account amministratori/editor delle pagine social dell'Associazione non possono in alcun modo utilizzare i canali dell'Associazione per esigenze personali.

È inoltre proibito utilizzare i propri profili privati per contattare, ricercare o rispondere a persone a nome dell'Associazione.

### **3. Risposte a quesiti o messaggi**

Tutti i quesiti e messaggi degli utenti pervenuti in forma pubblica o privata sulle pagine o sui profili istituzionali vengono letti da un team redazionale a ciò incaricato, che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici o in genere i volontari competenti ovvero rimanda ai canali di assistenza tradizionali per quesiti di natura specifica.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta e alla disponibilità dei volontari. Nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, l'articolazione organizzativa preposta provvederà ad indicare il corretto canale di comunicazione cui rivolgersi.



#### **4. Privacy e trattamento dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alla policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblicati all'interno dei canali social verranno rimossi, come indicato in precedenza. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla privacy, pro tempore vigente. I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati, fatte salve le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale.

#### **5. Disposizioni per i Volontari e per i lavoratori dell'Associazione**

I Volontari che, a qualsiasi titolo, operano in favore dell'Associazione nella configurazione, nell'utilizzo e nella gestione dei propri account privati sui social network sono tenuti a rispettare le norme di comportamento di cui alla presente policy, volte alla tutela degli interessi dell'Associazione e dei volontari.

I soggetti di cui sopra possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Associazione, come ad esempio informazioni su iniziative, progetti, campagne, video e quant'altro pubblicato sui profili istituzionali di StayAleeve. Fermo e impregiudicato resta l'obbligo di osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'Associazione.

In particolare, è fatto divieto di pubblicare, in qualsiasi forma, attraverso i social network, informazioni riservate, quali corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, contraenti etc.) di cui si è a conoscenza, o informazioni su attività, di qualsiasi genere e natura, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere o provvedimenti. È fatto altresì divieto di utilizzare e/o divulgare, in qualsiasi forma, informazioni o notizie comunque acquisite in ragione dell'attività di volontariato. I volontari, poi, fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, devono astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento o canale di comunicazione a loro disposizione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Associazione o dei suoi volontari, anche in riferimento alle attività dell'Associazione e più in generale al suo operato.

I volontari impegnati in attività a favore dell'associazione, fatta eccezione per eventi pubblici, attività territoriali, specifiche campagne o progetti, che intendono divulgare sui propri profili personali foto, video o altro materiale multimediale inerente all'attività e/o servizio svolto in quel momento per l'associazione, non possono condividere o pubblicare contributi



video/audio che li ritragga in attività diverse da quelle del servizio svolto e/o in atteggiamenti poco consoni all'immagine dell'Associazione.

È fatto divieto di "apertura" di pagine/profili social a nome dell'Associazione o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito di volontariato ovvero aventi ad oggetto attività analoghe a quelle dell'Associazione; di utilizzare, su account personali, l'emblema o il logo di StayAleeve, in particolare se associato a contenuti, di qualsiasi natura e genere, che violino, o possano violare, gli ideali dell'Associazione.

La violazione delle presenti regole di comportamento determinerà l'avvio di procedimenti disciplinari, ferme restando le ipotesi di diversi profili di responsabilità in capo all'autore.

Novara, 23 settembre 2021

  
**Alessandro Buffelli**  
Presidente