

Allegato n. 2 alla deliberazione n. 181 del 22/11/2017

Social media policy interna

Premessa

L'ARPA Lazio utilizza i principali social media con finalità istituzionali e di interesse generale per consentire la comunicazione, l'ascolto e l'interazione nel web con i propri stakeholder - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc.

La diffusione dei contenuti attraverso i canali social non sostituisce l'obbligo di pubblicità e trasparenza sul sito web dell'Agenzia <http://www.arpalazio.gov.it/> che rimane il principale depositario delle informazioni di interesse pubblico.

I profili e le pagine devono essere aperti e gestiti solo ed esclusivamente per mezzo di account ufficiali e autorizzati dall'Agenzia. Non è permessa alcuna deroga. È pertanto assolutamente vietato creare pagine e profili attraverso account personali o di gruppo o di struttura. I canali istituzionali sono quelli indicati nel sito web e vengono gestiti da uno staff che fa capo all'Area Sistemi informativi e gestione della conoscenza.

Il presente documento indica **le principali norme di comportamento** che i dipendenti e i collaboratori (di seguito il personale) dell'Agenzia sono tenuti ad osservare quando:

1. autorizzati dall'Amministrazione utilizzano i social network con account istituzionale in rappresentanza dell'Agenzia e agendo in nome e per conto di essa;
2. utilizzano i social network con i loro account personali.

Il presente documento è periodicamente rivisto e aggiornato

Uso dei social media in rappresentanza dell'Agenzia

I social network dell'Agenzia sono amministrati da uno staff che fa capo all'Area Sistemi informativi e gestione della conoscenza autorizzato alla gestione e all'inserimento dei contenuti e all'interazione con l'utenza. Le credenziali di accesso sono note soltanto ai soggetti autorizzati a gestire gli account. Lo staff presidia i canali social dal lunedì al venerdì di norma dalle 9.00 alle 17.00 e li monitora negli orari serali e nei giorni festivi.

Ogni canale social dell'Agenzia dovrà essere utilizzato nel rispetto delle norme di legge e dei termini e condizioni di utilizzo individuati dalla Social Media Policy pubblica disponibile sul sito istituzionale.

Il personale incaricato di gestire la comunicazione mediante i canali social istituzionali in nome e per conto dell'Agenzia deve attenersi, in particolare, alle seguenti indicazioni:

1. Operare sui social in rappresentanza dell'Agenzia nel rispetto dei principi di legalità, buon andamento e imparzialità dell'amministrazione

2. Promuovere la reputazione dell'Agenzia in coerenza con gli obiettivi fissati dal piano di comunicazione
3. Garantire la terzietà e l'imparzialità delle posizioni espresse
4. Assicurare una adeguata qualità tecnica dell'informazione fornita
5. Rispettare le disposizioni sui diritti di proprietà intellettuale
6. Rispettare le disposizioni in materia di privacy.

Uso privato dei social media

Il personale dell'Agenzia è autorizzato ad accedere con proprio account personale ai social media e a consultarli nell'orario di lavoro esclusivamente per scopi istituzionali e di informazione.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Agenzia, quali informazioni su iniziative e/o progetti nonché video, immagini e/o infografiche.

Nel caso in cui il personale acceda a un sito di social networking con un account privato, deve tenere presente che può essere comunque identificato dagli altri utenti dello stesso social network come un dipendente dell'Agenzia e, come tale, deve mantenere un comportamento corretto, rispettoso e responsabile, sia nei confronti degli utenti che nei confronti della propria amministrazione.

Il personale dell'Agenzia, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network, è, pertanto, tenuto a rispettare le seguenti regole di comportamento.

1. Considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono all'Agenzia;
2. Qualora l'appartenenza alla Pubblica Amministrazione sia desumibile dal profilo dell'utente o rilevabile dal contenuto di un intervento, è sempre necessario specificare che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità dell'Agenzia;
3. Osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso la quale lavora, in particolare:
 - Non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, altre pubbliche amministrazioni ecc.) di cui è a conoscenza, o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso
 - Fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione o dei suoi dipendenti, riferiti alle attività dell'Agenzia

- Deve rispettare la privacy dei colleghi e deve evitare riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell'ambito dall'Agenzia fatte salve le informazioni di dominio pubblico
- A eccezione che nei casi di eventi pubblici, che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle persone coinvolte
- Non può "aprire" blog, pagine o altri canali a nome dell'ARPA Lazio o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all'attività istituzionale
- Non può utilizzare il logo dell'ARPA Lazio su account personali.

Fermo restando quanto previsto dalle norme nelle ipotesi in cui le violazioni delle suindicate regole di comportamento siano fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, in conformità al "Codice di comportamento dei dipendenti dell'Agenzia e degli altri soggetti in relazione con la stessa"¹ la violazione di tali regole di comportamento determinerà una sanzione disciplinare determinata in base alla gravità della violazione.

Si ricorda che sono pienamente applicabili all'utilizzo dei social media anche le norme generali dell'ordinamento giuridico italiano, comprese quelle che prevedono responsabilità civili e penali in caso di diffusione di notizie false, diffamatorie o tali da ledere diritti e interessi altrui

¹ Il codice di comportamento è disponibile al link: <http://www.arpalazio.gov.it/amministrazione/disposizioni/atti.htm>