



ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

N. 317/111054 DEL 27/11/2013

**PROVINCIA DI
ALESSANDRIA**

Social Media Policy

Servizio Protezione Civile

Per esclusivo uso interno del personale della Provincia di Alessandria

Edizione I - Agosto 2013

1. Introduzione

Partecipare ai Social Media o qualunque altra forma di pubblicazione o discussione online è a discrezione del singolo dipendente; si riconosce, tuttavia, che le piattaforme di discussione e pubblicazione online stanno cambiando il modo in cui viene concettualizzato il mondo che ci circonda e le sue istituzioni e questo documento vuole offrire una guida perché l'interazione e la comunicazione via social media da parte dei dipendenti o dei collaboratori sia il più possibile responsabile e costruttiva per l'Amministrazione.

Tutto ciò che si può ritrovare all'interno di questa policy costituisce un'integrazione al codice di condotta morale che ogni dipendente o collaboratore rispetta quotidianamente nell'espletamento delle proprie funzioni, in particolar modo per quanto riguarda i rapporti con il pubblico, dove applicabile, al codice deontologico del proprio ordine professionale.

Analogamente, eventuali disposizioni di carattere generale successive all'approvazione del presente documento andranno a sostituirne le eventuali fattispecie contrastanti.

Il presente documento si applica indistintamente ai dipendenti dell'Amministrazione Provinciale e a tutti coloro che, a qualunque titolo, intrattengano con quest'ultima un rapporto di collaborazione; d'ora in poi ci si riferirà a queste due categorie tramite la locuzione "Dipendenti". Le figure politiche facenti parte dell'Amministrazione Provinciale (Presidente, Assessori, Consiglieri) non rientrano nella presente policy.

La presente policy è intesa per esclusivo uso interno.

La presenza della Provincia di Alessandria sui Social Media, ai fini della presente Social Media Policy è esclusivamente definita nei limiti delle competenze attribuite dalle vigenti leggi all'informazione alla popolazione sulle materie di sicurezza e di Protezione Civile in tutte le loro fasi.

2. Definizioni

a) Social Media: categoria comprendente varie forme di interazione, pubblicazione e condivisione online in cui rientrano, fra gli altri, blog, wiki, social network e piattaforme di social bookmarking a cui si accede tramite un collegamento Web fisso, una connessione su dispositivo mobile, messaggi di testo, email o qualunque altro mezzo.

b) Account Social Media: d'ora in poi indicato come "Account"; forma di accesso e presenza personalizzata creata da uno o più individui a nome di un individuo, un ente, un'organizzazione o altro; a questo account possono essere ricondotti contenuti multimediali, link o discussioni su uno o più Social Media.

c) Profilo Utente: pagina che l'utente (individuo o organizzazione) personalizza tramite le proprie informazioni personali, reali o fittizie, al fine di renderla disponibile agli altri utenti del Social Media.

d) Discussione su Social Media: d'ora in poi indicata come "Discussione"; post, commenti, discussioni o contenuti multimediali su blog, forum e Social Media in genere. Il contenuto può essere creato dall'utente, modificato sulla base di un contenuto già esistente, copiato da altri utenti e pubblicato a proprio nome o rilanciato affiancando al proprio nome quello dell'autore originale.

e) Copyright: la legislazione che protegge ogni opera dell'ingegno (testi, audiovisivi, fotografie, opere d'arte, software e ogni altro materiale multimediale) conferendo i relativi

diritti al suo autore e perseguendo ogni uso illecito o comunque non autorizzato dell'opera stessa. Tale legislazione presenta sostanziali punti di divergenza nei diversi Stati.

f) Contenuti: testi, immagini, file audio, filmati o altri tipi di informazioni in formato digitale pubblicati, condivisi o inseriti all'interno di una Discussione dagli utenti del Social Media a qualunque titolo.

g) Argomenti Controversi: argomenti che è noto possano provocare forti reazioni emotive da parte degli utenti. Possono essere considerati Argomenti Controversi ad esempio la politica, il tifo sportivo, gli interventi militari, il revisionismo storico o le questioni morali come le coppie omosessuali o l'aborto; allo stesso modo possono essere considerate controverse anche le discussioni sul credo religioso o politico.

h) Contenuto Ufficiale: Contenuti o Discussioni caricati o condivisi dagli Account ufficiali della Provincia di Alessandria.

i) Scambio di Link: pratica diffusa sui Social Media che consiste nello scambio di visibilità tramite reciproca pubblicazione di link al proprio Profilo Utente o Account o Contenuti in genere allo scopo di promuovere il proprio Profilo Utente o i propri Contenuti.

l) Amministrazione Provinciale: si intende qui la parte amministrativa dell'Istituzione.

m) Provincia di Alessandria: si intende l'Istituzione più in generale, utilizzata principalmente in riferimento all'immagine percepita dal pubblico.

n) Dipendente: chiunque intrattenga un formale rapporto lavorativo o di collaborazione, anche a titolo gratuito, con l'Amministrazione Provinciale.

o) Moderatore: Dipendente delegato alla gestione ordinaria degli Account Social ufficiali della Provincia di Alessandria. In questo caso s'intende appartenente al Servizio Protezione Civile

p) Account Ufficiale: Account Social Media ufficiale della Provincia di Alessandria gestito esclusivamente dai Moderatori. In questo caso s'intende l'account ufficiale del Servizio Protezione Civile della Provincia di Alessandria

q) Servizio Protezione Civile: s'intende il Servizio Protezione Civile, Coordinamento - Formazione e volontariato della Provincia di Alessandria

3. Obiettivi

a) Definire una serie di linee guida comuni attraverso le quali i Dipendenti dell'Amministrazione Provinciale possano interagire sui Social Media in modo proficuo per l'Amministrazione stessa sia nell'espletamento delle proprie funzioni che al di fuori di esse.

b) Preparare l'Amministrazione e i Dipendenti ad utilizzare i Social Media al fine di informare e supportare il Territorio, in particolare al verificarsi di situazioni critiche o emergenziali.

c) Prevenire la violazione di normative o leggi tramite l'utilizzo improprio o inconsapevole dei Social Media.

4. Principi

Fermo restando che i profili in oggetto in questa Social Media policy , riguarda solo gli Account del Servizio Protezione Civile della Provincia di Alessandria, si elenca una serie di Principi generali che devono essere seguiti dal personale dipendente della Provincia di Alessandria:

a) L'Amministrazione Provinciale ripone fiducia nell'utilizzo responsabile che i propri Dipendenti fanno dei Social Media.

b) Solo i Dipendenti appositamente designati dal Dirigente della direzione ambiente e pianificazione possono utilizzare i Social Media per comunicare in nome della Provincia di Alessandria – servizio Protezione Civile ; tale attività è permessa esclusivamente attraverso gli appositi Account istituzionali "Protezione Civile - Provincia di Alessandria" preventivamente autorizzati (Account Ufficiali).

c) Fermo restando il diritto riconosciuto ad ogni Dipendente di utilizzare i Social Media a titolo personale e di identificarsi, nel proprio Profilo Utente o altrove come Dipendente dell'Amministrazione Provinciale, è vietato utilizzare il proprio Account personale per diffondere Contenuti o qualunque altro tipo di informazione a nome della Provincia di Alessandria.

d) Analogamente, quando in una Discussione o all'interno di un Contenuto pubblicato da terzi si configuri una rappresentazione distorta o non corrispondente al vero della Provincia di Alessandria, il Dipendente deve informarne il Moderatore dell'account identificandosi attraverso il proprio ruolo.

e) Qualora a un dipendente, in virtù del suo ruolo ricoperto all'interno dell'Amministrazione Provinciale, vengano rivolte richieste di qualunque genere da parte del pubblico, questi deve indirizzare il richiedente al canale ufficiale più appropriato come U.R.P. Tale principio è valido anche qualora la richiesta sia specificamente pertinente al ruolo del Dipendente.

f) Fermo restando il diritto riconosciuto ad ogni Dipendente di utilizzare i Social Media a titolo personale, quest'ultimo deve garantire che le proprie attività online non interferiscano con lo svolgimento delle proprie mansioni o con gli impegni presi nei confronti dei propri colleghi, dei propri superiori e del pubblico.

g) Nell'utilizzo dei Social Media, anche a titolo personale, si raccomanda di rispettare la deontologia professionale, l'etica e le leggi dello Stato Italiano, in particolare per tutto ciò che riguarda il proprio ruolo e il proprio legame con l'Amministrazione Provinciale.

h) Nell'utilizzo dei Social Media, qualora il Dipendente intenda esplicitare il proprio ruolo all'interno del proprio Profilo Utente o in qualunque altra situazione, quest'ultimo deve corrispondere al vero e rispondere al codice deontologico e ai regolamenti e norme della P.A.

i) Nell'utilizzo dei Social Media si consiglia di utilizzare un linguaggio appropriato e non scurrile e di attenersi alle comuni norme della convivenza civile; ciò diventa obbligatorio

nelle situazioni in cui viene esplicitata la relazione fra il Dipendente e l'Amministrazione Provinciale.

5. Trasparenza

a) Poiché l'interazione online si basa sulla fiducia e sulla reputazione, si raccomanda ai Dipendenti, quando opportuno, di rendere chiara la propria identità e il proprio rapporto con l'Amministrazione Provinciale ogni volta in cui partecipi ad una Discussione riguardo ad essa o ad istituzioni ad essa correlate.

b) Si eviti l'utilizzo di pseudonimi o altre forme di copertura della propria identità nell'ambito di una Discussione relativa a tematiche che possano riguardare l'Amministrazione Provinciale o altre istituzioni ad essa correlate.

d) Si raccomanda di essere sempre estremamente coerenti, in particolare per quanto riguarda il proprio rapporto con l'Amministrazione Provinciale e il proprio ruolo all'interno di essa. Per fare ciò si consiglia di mantenere aggiornato il proprio Profilo Utente e di non fornire informazioni in contrasto con esso.

e) Nelle interazioni fra il proprio Account e gli Account Ufficiali si raccomanda di rendere chiaro il proprio ruolo e di non riferirsi ad Argomenti Controversi.

f) Ai Dipendenti è permesso commentare la presente policy una volta che essa sarà resa pubblica, avendo cura di specificare che quanto espresso è un'opinione personale e non rappresenta in alcun modo la posizione dell'Amministrazione Provinciale o di istituzioni ad essa correlate.

g) Nel rilanciare sul proprio Account personale un Contenuto Ufficiale, il Dipendente non è tenuto a specificare o ribadire il proprio legame con l'Amministrazione Provinciale; può comunque specificarlo a propria discrezione.

6. Pratiche scorrette

a) Si vieta ai Dipendenti di nascondere deliberatamente il proprio ruolo e il proprio legame con l'Amministrazione Provinciale al fine di perseguire interessi di qualunque genere nell'ambito di Discussioni o Contenuti in cui sia coinvolto un Account Ufficiale.

b) Si vieta ai Dipendenti di utilizzare la pratica dello Scambio di Link per incrementare i contatti degli Account Ufficiali. Si vieta altresì di utilizzare tale pratica per promuovere propri Account, pagine Web o Contenuti coinvolgendo gli Account Ufficiali.

c) Si vieta ai Dipendenti di chiedere a blogger, gestori di siti, proprietari di Account o simili di promuovere in modo insistente o inappropriato (spam) gli Account Ufficiali; aggravante di tale comportamento è la corresponsione di denaro o altre utilità. Non rientrano in tale fattispecie le normali attività di promozione e marketing autorizzate dal Dirigente competente.

d) Le pratiche descritte ai commi a, b, c, sono considerate scorrette e pertanto contrarie all'etica del Web e dei Social Media. Il loro utilizzo è proibito anche a coloro che sono delegati alla gestione degli Account Ufficiali.

e) Si vieta ai Dipendenti di sfruttare gli Account Ufficiali per qualsiasi forma di promozione, di perseguimento dei propri interessi o di diffusione di Argomenti Controversi.

7. Disclaimer

a) Per proteggere l'immagine della Provincia di Alessandria sui Social Media può essere necessario, come ad esempio al precedente art.5 comma f, che il Dipendente manifesti esplicitamente che il proprio pensiero non rappresenta quello dell'Amministrazione Provinciale. Tale accortezza si rende necessaria in particolare qualora il Dipendente partecipi a Discussioni su Argomenti Controversi che coinvolgono l'immagine della Provincia di Alessandria o che vengono pubblicate sugli Account Ufficiali.

b) Tale presa di distanze da parte del Dipendente si rende necessaria anche quando quest'ultimo partecipi a Discussioni riguardanti l'interesse proprio, della propria categoria professionale o dell'organizzazione a cui quest'ultimo è affiliato (es. sindacato, associazione di volontariato, ordine professionale) in contrapposizione all'Amministrazione Provinciale o ad enti ad essa correlati.

c) Il disclaimer può, a titolo di esempio, assumere una forma simile a "non sono il portavoce della Provincia di Alessandria ma questa è la mia opinione personale" oppure "lavoro per la Provincia di Alessandria ma questa è la mia opinione".

d) Qualora il Dipendente pubblichi sul proprio Account Social Media personale un Contenuto relativo all'Amministrazione Provinciale (es. notizia pubblicata su una testata online), che non sia un Contenuto Ufficiale, si consiglia di esplicitare il carattere non ufficiale del Contenuto in questione.

e) Il disclaimer non solleva il Dipendente da responsabilità in caso di negligenze (es. violazione della privacy o rivelazione di atti d'ufficio).

f) L'utilizzo di un disclaimer può non essere sufficiente a mettere al riparo da incomprensioni: si consiglia pertanto di porre sempre la massima attenzione nel pubblicare, condividere o commentare contenuti legati all'Amministrazione Provinciale.

g) Interazioni sui Social Media che non sono relative all'Amministrazione Provinciale o ad enti ad essa correlati non richiedono in nessun caso l'utilizzo di un disclaimer.

8. Privacy

a) Ogni Individuo ha diritto alla propria privacy ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche e integrazioni; è pertanto vietato pubblicare o condividere sui Social Media Contenuti che possano essere lesivi dell'altrui privacy.

9. Segreto

a) Proteggere il segreto d'ufficio (ex art. 326 c.p.) o il segreto di altro genere relativo alle attività svolte all'interno dell'Amministrazione Provinciale è dovere di ogni Dipendente (ex art. 2105 c.c.) e ciò vale anche nell'ambito dei Social Media.

b) Si vieta ai Dipendenti di rendere pubblico il nome di utenti, fornitori o altri stakeholder dell'Amministrazione Provinciale o di enti ad essa correlati senza l'esplicito consenso degli interessati, fatto salvo il caso in cui l'informazione sia di pubblico dominio.

c) I Social Media non rappresentano il canale ideale per comunicazioni confidenziali riguardanti il proprio ruolo. Ogni Dipendente è libero di utilizzare i Social Media per intrattenere rapporti di lavoro ma sarà considerato responsabile per la fuoriuscita di dati sensibili o informazioni riservate.

d) Si ricorda che quanto viene reso pubblico tramite i Social Media può rimanere a disposizione del pubblico mondiale per un tempo estremamente lungo; si consiglia quindi di prestare attenzione nel pubblicare o condividere contenuti che potranno diventare riservati o sconvenienti in futuro.

10. Sicurezza

a) Si vieta ai Dipendenti di utilizzare fotocamere, videocamere, videofonini, webcam o qualunque altro dispositivo atto a catturare immagini e filmati per pubblicare Contenuti in cui siano chiaramente distinguibili i locali interni delle strutture dell'Amministrazione Provinciale o di enti ad essa collegati o siano individuabili documenti riservati o dati sensibili, fatto salvo le immagini ufficiali del Servizio Protezione Civile della Provincia di Alessandria inserite dai dipendenti autorizzati

b) Analogamente, si vieta ai Dipendenti di rappresentare e pubblicare testi, disegni, mappe o descrizioni dettagliate dei locali interni delle strutture dell'Amministrazione Provinciale.

c) Si vieta ai Dipendenti di pubblicare Contenuti che possano compromettere la sicurezza delle strutture dell'Amministrazione Provinciale o del personale presente all'interno di esse.

d) Si vieta ai Dipendenti di pubblicare Contenuti riferiti a turni del personale, programmi di intervento o qualunque altra informazione che possa mettere a repentaglio la sicurezza degli altri Dipendenti o del personale che, a qualunque titolo, opera per conto dell'Amministrazione Provinciale

11. Moderazione e gestione degli Account Ufficiali

a) La moderazione dei commenti e delle interazioni in genere sulle pagine Social dell'Amministrazione Provinciale è delegata a Dipendenti 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; il presente articolo 11 e tutti i relativi commi non sono applicabili ai Dipendenti che non rivestono il ruolo di Moderatori.

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 l'Amministrazione Provinciale 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 l'Amministrazione Provinciale.

e) Per quanto riguarda eventuali Argomenti Controversi e le relative Discussioni pubblicati 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 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 si consiglia ai Moderatori di invitare 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 alla Direzione Ambiente e Pianificazione acquisiscono la priorità nella pubblicazione di Contenuti Ufficiali; all'interno della Direzione, ulteriore priorità nella pubblicazione di Contenuti Ufficiali, nella partecipazione alle Discussioni e nel monitoraggio delle interazioni con gli altri utenti è conferita ai Moderatori afferenti al Servizio Protezione Civile e Coordinamento - Formazione Volontariato.

l) La pubblicazione di ogni comunicazione ufficiale da parte dei moderatori, sarà firmata da ogni singolo moderatore, con un acronimo che possa far risalire al moderatore.

l) I moderatori, previo assenso del Dirigente o del Responsabile del servizio Protezione Civile e Coordinamento - Formazione Volontariato possono promuovere le iniziative delle Associazioni di volontariato di protezione civile, regolarmente iscritte ai Registri regionali del Volontariato e dei Comuni e di altre strutture operative di Protezione Civile che organizzano sul territorio della Provincia di Alessandria.

12. Sanzioni

a) Il Dipendente che non si attenga a quanto stabilito nella presente policy è passibile di sanzioni disciplinari in ottemperanza a quanto stabilito dal proprio contratto e dalla normativa vigente.

b) Il Dipendente che tramite la propria attività sui Social Media violi le leggi dello Stato Italiano può incorrere in sanzioni civili e/o penali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.