



## AGENZIA REGIONALE PROTEZIONE AMBIENTALE DELLA CAMPANIA

### DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO N. 138 DEL 28/03/2018

DIREZIONE GENERALE SERVIZIO COMUNICAZIONE

#### **OGGETTO: ADOZIONE DEL DOCUMENTO “SOCIAL MEDIA POLICY - TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI CANALI “SOCIAL” DELL’ARPAC”.**

L'anno duemiladiciotto, il giorno ventotto del mese di marzo presso la sede dell’A.R.P.A.C. alla stregua dell’istruttoria compiuta dalla suindicata struttura e della dichiarazione di completezza e regolarità resa dal Dirigente Responsabile

#### **PREMESSO CHE**

- A.R.P.A.C., ai sensi dell’art. 5 comma 1 della Legge Istitutiva (L.R. n. 10/98 s.m.i.), svolge le attività e i compiti di interesse regionale di cui all’art. 1 della Legge di conversione 21 gennaio 1994, n. 61, le “attività di sensibilizzazione e informazione dell’opinione pubblica sui temi ambientali”;
- ai sensi dell’art. 1, comma 5, lett. b) e d) della Legge 7 giugno 2000, n. 150, le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni sono finalizzate a “illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento”, e inoltre a “promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale”;
- la citata L. 150/2000 all’art. 2 sancisce, altresì, che “le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso (...) le strutture informatiche (...) e i sistemi telematici multimediali”;
- ai sensi della Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, FormezPa ha realizzato il Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media”, allo scopo di indirizzare le Pubbliche Amministrazioni nell’ambito del percorso di adozione di una *policy* per regolare l’utilizzo di profili istituzionali sui social media/network;
- il Consiglio del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell’Ambiente (SNPA), di cui ARPAC fa parte, per effetto della L. 132/2016, insieme all’Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA) e alle altre agenzie regionali e delle province autonome di Trento e Bolzano (ARPA e APPA), con provvedimento doc. n. 3/2017 ha adottato una traccia condivisa di Social media policy come base comune per ciascun ente da adeguare secondo le proprie specificità;
- allo stato attuale ISPRA e quasi tutte le altre ARPA e APPA hanno attivato dei canali istituzionali su almeno un social media/network tra quelli più popolari, allo scopo di informare cittadini e gli utenti sulle attività realizzate e/o in corso di realizzazione e, altresì, di promuovere la propria immagine, indirizzando messaggi sintetici e tempestivi a varie categorie di interlocutori;
- per l’ARPAC il Servizio Comunicazione ha conseguentemente elaborato una bozza di “policy”, prendendo spunto dal citato vademecum e, inoltre, dal citato provvedimento doc. n. 3/2017;



- con la nota prot. n. 2228/2018 del 12/01/2018 il Dirigente del citato Servizio ha inviato al Commissario Straordinario la suddetta bozza di “policy”, palesando l’opportunità di ottenere al riguardo un parere dell’U.O. Affari Legali e Contratti, dato che l’utilizzo dei social media/network implica senz’altro alcuni risvolti legali;
- con la nota prot. n. 9446/2018 del 14/02/2018 il Dirigente dell’U.O. “Affari Legali e Contratti” ha reso il parere richiesto fornendo alcuni suggerimenti, integralmente recepiti nel documento intitolato “Social media policy – Termini e condizioni di utilizzo dei canali “social” dell’ARPAC”;

### **CONSIDERATO CHE**

- l’evoluzione incessante delle tecnologie digitali di rete richiede un aggiornamento costante delle modalità di svolgimento delle attività di comunicazione e informazione delle pubbliche amministrazioni;
- l’entrata in vigore della L. n. 132/2016, istitutiva del SNPA, sollecita sforzi progressivi per uniformare le modalità di comunicazione dell’ARPAC a quelle prevalenti nel panorama del SNPA;
- il Servizio Comunicazione di ARPAC ha già proficuamente avviato un’attività di informazione e comunicazione, nell’alveo della collaborazione tra gli Enti del SNPA, in seno al Gruppo di Lavoro “Comunicazione”, in particolare nell’ambito delle azioni volte alla realizzazione del notiziario *AmbienteInforma*;

### **RITENUTO CHE**

- l’utilizzo dei canali *social* non sostituisce il sito web istituzionale, ma piuttosto si configura come uno strumento ultroneo per favorire una diffusione più ampia dei contenuti pubblicati sul sito;
- l’uso dei social network/media potrà assicurare la diffusione istantanea di eventuali comunicazioni di emergenza/crisi rivolte ai cittadini, oramai avvezzi a informarsi attraverso tali canali soprattutto per il tramite di dispositivi *mobile*;
- l’utilizzo dei canali *social* non comporta ulteriori spese per l’ARPAC, in quanto sono a disposizione mezzi e professionalità idonei ad assicurarne l’operatività durante l’orario d’ufficio;

**ATTESO CHE** tutti gli atti richiamati nella presente deliberazione sono depositati presso l’ufficio proponente;

### **VISTI**

- la L. n. 132/2016;
- il D.Lgs. n. 195/2005;
- la L. n. 150/2000;
- la L.R. n. 10/98 s.m.i. ed il vigente Regolamento sull’Organizzazione dell’ARPAC;
- la Deliberazione n. 489/2017 di approvazione del bilancio di previsione esercizio 2018 e pluriennale per il triennio 2018 - 2020;

Per tutto quanto premesso e considerato si propone di adottare la seguente

## **DELIBERAZIONE**





Per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate e trascritte:

- approvare il documento intitolato “Social media policy – Termini e condizioni di utilizzo dei canali “social” dell’ARPAC” che, allegato alla presente deliberazione ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- demandare al Dirigente del Servizio Comunicazione la formulazione di una proposta specifica di attivazione di un profilo dell’ARPAC su almeno uno dei social media/network, tra quelli già sperimentati in seno al Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell’Ambiente;
- demandare al detto Dirigente l’adozione di tutte le misure necessarie ad assicurare un presidio costante del/i canale/i, una volta attivato/i, e, altresì, a promuovere azioni atte a garantire il costante flusso di contenuti da pubblicare;
- precisare che il presente atto non produce effetti sul Bilancio dell’Ente.

Napoli, 20 marzo 2018

Il Dirigente del Servizio Comunicazione  
prof. dott. Pietro FUNARO

La proposta di deliberazione è accolta.

Napoli, 28/03/2018

Il Commissario Straordinario  
Avv. Luigi Stefano SORVINO

**OGGETTO: ADOZIONE DEL DOCUMENTO “SOCIAL MEDIA POLICY - TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI CANALI “SOCIAL” DELL’ARPAC”.**





## **PARERE DI REGOLARITA' AMMINISTRATIVA**

Sulla suesposta proposta, in ordine alla regolarità amministrativo-contabile ed alla copertura finanziaria, si esprime parere favorevole.

Data 20/03/2018

*Il Direttore Amministrativo*  
*Pietro Vasaturo / INFOCERT SPA*



## **DELIBERAZIONE N° 138 DEL 28/03/2018**

### **ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE**

Si dichiara che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo di questa Agenzia dal giorno 28/03/2018 e vi resterà per gg 15 (quindici) .

Napoli, **28/03/2018**

***Il Funzionario Incaricato***  
*Anna De Caprio / INFOCERT SPA*



**DELIBERAZIONE N° 138 DEL 28/03/2018**

**ATTESTAZIONE DI IMMEDIATA ESEGUIBILITA'**

La presente Deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile per l'urgenza

Napoli data **28/03/2018**

Il Commissario Straordinario  
Avv. Luigi Stefano SORVINO

*Luigi Stefano Sorvino / INFOCERT SPA*

## **SOCIAL MEDIA POLICY**

### **Termini e condizioni di utilizzo dei canali social dell'ARPAC**

L'Agenzia Regionale Protezione Ambientale Campania (ARPAC) può avviare profili ufficiali (canali *social*) sui principali social media/network per comunicare attraverso il web con i propri stakeholder - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione eccetera - di seguito definiti utenti.

I canali social istituzionali vengono avviati su ordine del Direttore Generale, a seguito di proposta del Dirigente del Servizio Comunicazione, che indica la/le piattaforma/e da utilizzare tra quelle più popolari sul web e già sperimentate nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

I canali social ufficiali dell'Agenzia vengono indicati sul sito web istituzionale nella pagina dedicata alla comunicazione ed eventualmente nella *home page*. Ogni canale deve essere agevolmente identificabile come strumento istituzionale dell'Agenzia, in particolare mediante l'utilizzo dei logotipi ufficiali Arpac e Snpa.

Gli account agenziali attivati sui social media / network vengono utilizzati in sinergia con il sito web istituzionale [arpacampania.it](http://arpacampania.it), rispetto al quale non rappresentano strumenti sostitutivi, configurandosi piuttosto come canali di comunicazione utili a una più incisiva diffusione delle informazioni pubblicate dal sito. Di norma i canali social dell'Agenzia vengono adoperati per segnalare i contenuti del sito web istituzionale [arpacampania.it](http://arpacampania.it) o di altri siti web ufficiali del Sistema nazionale per la protezione dell'ambiente e degli Enti che lo compongono.

#### **Modalità operative**

Prima dell'attivazione di un canale social agenziale, il Dirigente del Servizio Comunicazione stila, sulla scorta della presente policy, un documento operativo specifico, che definisca tra l'altro le risorse umane assegnate allo staff di gestione e la turnazione per il presidio costante dell'account.

I canali social dell'Agenzia sono di regola operativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15.

## **Finalità**

Arpac utilizza i canali social per informare gli utenti sulla propria attività, i risultati conseguiti, e più in generale, per diffondere informazioni e notizie di carattere ambientale, in linea con le finalità istituzionali elencate dall'art. 1 co. 5 della L. 7 giugno 2000, n. 150. Secondo i principi di trasparenza e partecipazione, l'Agenzia utilizza le reti sociali digitali per favorire la conoscenza delle azioni intraprese, il confronto e il dialogo con i cittadini.

## **Copyright**

I contenuti pubblicati da Arpac (testi, foto, video ecc.) sono rilasciati sotto licenza Creative Commons CC BYND 3.0.

## **Cosa pubblichiamo**

Sui canali social dell'Agenzia possono essere pubblicati i seguenti tipi di contenuti:

- 1) Richiamo di relazioni, bollettini, documenti tecnici, comunicati stampa, notizie web, articoli divulgativi già pubblicati sul sito web istituzionale, sul periodico agenziale, sul notiziario Snpa.
- 2) Comunicazioni di emergenza ambientale. In caso di emergenza ambientale, i canali social possono essere utilizzati per comunicare con la popolazione su richiesta espressa e puntuale del Direttore Generale.
- 3) Contenuti di soggetti terzi. Arpac, dopo una verifica sull'attendibilità della fonte, può rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi. In questo caso – così come nel caso di commenti e post di terzi - la responsabilità circa il contenuto è completamente a carico di chi lo ha pubblicato, che ne risponde, oltre che in base allo specifico regolamento del social network utilizzato, anche a norma di legge.
- 4) Risposte a messaggi di altri utenti. Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dallo staff di gestione. I tempi di risposta variano in base al tipo e alla complessità delle richieste: non tutte potranno essere evase attraverso i canali social ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori (es. URP). In caso di interazioni con giornalisti, il Servizio Comunicazione si attiva per garantire la tempestività, l'eshaustività, la chiarezza e l'attendibilità delle risposte, eventualmente interpellando il management dell'Agenzia.
- 5) Altri contenuti possono essere programmati dal Dirigente del Servizio Comunicazione in accordo con la normativa vigente e con le finalità espresse dalla presente policy.

## **Cosa non pubblichiamo**

Sui propri canali social l'Agazia non pubblica:

- 1) Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Agazia.
- 2) Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, istituzioni, utenti, stakeholder) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti.
- 3) Informazioni personali e dati sensibili.
- 4) Informazioni desunte da fonti non chiaramente identificabili come istituzionali.
- 5) Informazioni veicolate da soggetti terzi che non siano istituzionalmente riconosciute.

## **Moderazione**

Sui canali social di Arpac non è prevista moderazione preventiva quindi si invitano gli utenti a una conversazione pertinente, educata e rispettosa. Commenti e post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Arpac, che non può essere ritenuta responsabile della loro veridicità. Arpac si riserva di rimuovere in qualunque momento commenti e post illeciti o che istigano ad attività illecite, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui o che ledano la dignità della persona e il decoro delle istituzioni, i principi di libertà e uguaglianza.

Saranno inoltre soggetti a moderazione contenuti di natura pubblicitaria, promozionale o di propaganda politica, commenti non pertinenti alla discussione (off topic) o che contengano dati personali o sensibili. A fronte delle succitate violazioni Arpac si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità giudiziarie competenti.

## **Utilizzo dei social media / network da parte dei dipendenti con profili personali**

Nell'utilizzare i social media / network con profili privati, i dipendenti dell'Agazia, qualora formulino opinioni nelle materie oggetto dell'attività dell'Ente, sono tenuti a chiarire che si esprimono a titolo personale. Si richiamano inoltre le prescrizioni del

Codice di comportamento dei dipendenti dell’Agenzia, in merito al divieto di esprimere opinioni offensive nei confronti dell’Ente.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all’interno dei profili social attivati dall’Agenzia verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall’Utente. Responsabile per il trattamento dei dati è il Dirigente del Servizio Comunicazione, email [info@arpacampania.it](mailto:info@arpacampania.it).

### **Foro competente**

Qualsiasi controversia con Arpac in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di Napoli.

### **Segnalazioni e suggerimenti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni in merito all’utilizzo dei canali social dell’Agenzia (ad esempio riguardo ad abusi o violazioni del copyright) al Servizio Comunicazione, via vicinale Santa Maria del Pianto, 1, Centro polifunzionale Inail, Torre 1, 80143 Napoli, email [info@arpacampania.it](mailto:info@arpacampania.it), tel. 081/2326414, 081/2326448.

Chiunque fosse interessato a suggerire modifiche e ampliamenti della presente Social media policy può inviare un’e-mail a [info@arpacampania.it](mailto:info@arpacampania.it) avente come oggetto “social media policy”. Nell’e-mail il proponente deve indicare le proprie generalità, la sezione del presente documento per la quale propone delle modifiche e il testo delle stesse, oltre alle motivazioni sottese alle modifiche proposte. Eventuali modifiche alla policy saranno comunicate ai proponenti e indicate in nota nel presente documento.

**OGGETTO: Relazione ex nota prot. n. 66855/2014: Adozione del documento “Social Media – Termini e condizioni di utilizzo dei canali “Social” dell’ARPAC”.**

In riferimento all’oggetto e in esecuzione alla nota prot. n. 66855/2014 si rappresenta che tra i compiti dell’ARPAC rientra, a norma della legge istitutiva, “lo svolgimento di attività di sensibilizzazione e informazione dell’opinione pubblica su temi ambientali” (L.R. 10/98, art. 5, co. 1). Secondo la legge n. 150/2000, che regola le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, tali attività sono “attuare con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso (...) le strutture informatiche (...) e i sistemi telematici multimediali” (art. 2). Tra i sistemi multimediali a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per diffondere messaggi di pubblica utilità e per promuovere la propria immagine, i social media/network stanno assumendo un peso crescente.

Ai sensi della Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l’Innovazione, FormezPa ha realizzato il Vademecum “Pubblica Amministrazione e social media”, allo scopo di indirizzare le Pubbliche Amministrazioni nell’ambito del percorso di adozione di una *policy* per regolare l’utilizzo di profili istituzionali sui social media/network. Il Consiglio del Sistema Nazionale a rete per la Protezione dell’Ambiente (SNPA), di cui ARPAC fa parte insieme all’ISPRA e alle altre ARPA e APPA, con provvedimento doc. n. 3/2017 ha adottato una traccia condivisa di Social media policy come base comune per ciascun ente da adeguare secondo le proprie specificità. Per l’ARPAC il Servizio Comunicazione ha conseguentemente elaborato il documento intitolato “Social media policy – Termini e condizioni di utilizzo dei canali “social” dell’ARPAC”, prendendo spunto dal citato vademecum e dal documento n. 3/2017, e recependo il richiesto parere dell’U.O. “Affari Legali e Contratti”.

Si precisa che il presente atto non produce effetti sul Bilancio dell’Ente.

Napoli, 20 marzo 2018

Il Dirigente del Servizio Comunicazione  
- **prof. dott. Pietro FUNARO** -