



REGIONE SICILIANA
AGENZIA REGIONALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE
DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE

N. 544 del 11 / 11 / 2016

OGGETTO: Approvazione della Policy interna e della Policy esterna per la gestione dei profili social media dell'Agenzia, in linea con gli indirizzi forniti dal Gruppo di Lavoro comunicazione del Sistema Nazionale di Protezione Ambientale.

IL DIRETTORE GENERALE

(nominato con Decreto dell'Assessore Regionale del Territorio e dell'Ambiente n.118/GAB del 30/07/2012)

VISTO l'art. 90 della legge regionale 03/05/01 n. 6, come modificato ed integrato dall'art. 94 della legge regionale 16/04/2003, n. 4, e dall'art. 35 della legge regionale 31/5/2004 n. 9, di istituzione dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente – ARPA-Sicilia;

VISTO il Regolamento dell'ARPA Sicilia adottato con Decreto dell'Assessorato Regionale Territorio ed Ambiente n.165/Gab del 1 Giugno 2005, pubblicato sulla GURS n.29, parte I^, dell'8 Luglio 2005;

VISTO il D.D.G. n. 315 del 13.06.05 di presa atto "Approvazione del regolamento di definizione dell'assetto organizzativo, della pianta organica ed altri aspetti relativi alla funzionalità dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente – ARPA Sicilia, ex art.90 L.R. 6/2001 e successive modifiche ed integrazioni";

VISTO il D.D.G. n. 32 del 20/02/2014 "Approvazione funzionigramma delle articolazioni organizzative di ARPA Sicilia ex D.D.G. n.1/2010;

VISTA la nota prot. n. 41509 del 17/06/2016 della Regione Siciliana – Assessorato Territorio e Ambiente, di notifica del DDG 25/17.06.2016 di approvazione del DDG ARPA 198/2016, riguardante il "Bilancio di previsione";

VISTA la Legge Regionale n. 5 del 5/04/2011 "Disposizioni per la trasparenza, la semplificazione, l'efficienza, l'informatizzazione della pubblica amministrazione e l'agevolazione delle iniziative economiche. Disposizioni per il contrasto alla corruzione ed alla criminalità organizzata di stampo mafioso. Disposizioni per il riordino e la semplificazione della legislazione regionale";

VISTO l'art. 3 della LRS 5/2011 che prevede che "la Regione assicura la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione amministrativa in modalità digitale ed a tal fine si organizza ed agisce utilizzando, con le modalità più appropriate", le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

PRESO ATTO che la comunicazione per ARPA Sicilia è considerata un'attività strategica perché permette di rispondere ai doveri di trasparenza, imparzialità e parità di accesso alle informazioni ambientali da parte delle altre Istituzioni, delle imprese e di tutti i cittadini;

CONSIDERATO che il sito web dell'ARPA Sicilia è fondamentale strumento di comunicazione diretta dell'Agenzia verso i cittadini, le imprese, le istituzioni locali, e che, per questo, deve essere ispirato ai criteri che guidano le attività di informazione e comunicazione dell'Agenzia, nell'ambito di un coordinamento assicurato dalle apposite strutture operative della Direzione generale;

PRESO ATTO che l'Agenzia, nel corso degli ultimi anni, ha implementato la sua comunicazione sia attraverso il suo canale più istituzionale (www.arpa.sicilia.it), sia attraverso l'utilizzo dei più comuni social media quali facebook, twitter, linkedin, youtube, ottenendo risultati positivi desumibili dal notevole incremento dei dati di insight negli ultimi due anni;

PRESO ATTO delle indicazioni operative su specifici temi innovativi, aspetti tecnico-operativi e normativi contenuti nel Vademecum Pubblica Amministrazione e social media, realizzato da FormezPA nell'ambito

delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni, con lo scopo di approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini, per sviluppare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva;

VISTI i due documenti redatti dalla SG2 di questa Agenzia denominati:

“**SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**”, che detta regole di uso e gestione dei profili e delle pagine istituzionali di ARPA Sicilia sulle piattaforme digitali definite come “social media”,

“**SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**”, che detta regole di comportamento che il cittadino (persona fisica o giuridica) deve tenere sulle piattaforme digitali dell’ ARPA Sicilia;

PRESO ATTO che è stato avviato e completato il processo di consultazione di tutto il personale dell’Agenzia, mediante l’invio di una bozza dei due documenti di Policy allegati ad una lettera esplicativa inoltrata via email, e che le osservazioni e suggerimenti pervenuti, previa la loro valutazione, sono stati inseriti nel testo che oggi si sottopone all’approvazione;

VISTO che detti documenti con nota prot. n.61580 del 27/09/2016 sono stati trasmessi ai Direttori della UOC-SA1 AA.GG. e Legali, Risorse Umane e della UO- SG1.3 Sistemi Informativi - per l’acquisizione del parere per gli aspetti inerenti le rispettivi competenze;

ACQUISITO il parere positivo dal Direttore della UOC- SA1 AA.GG. e Legali, a margine della nota prot. n.61580 del 27/09/2016 e dato atto che nessuna indicazione è pervenuta dalla UO-SG1.3;

RITENENDO di dover provvedere in merito

DECRETA

Per i motivi citati in premessa di:

APPROVARE i due documenti in allegato, prodotti dall’Agenzia Regionale per l’Ambiente Sicilia, denominati “**SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**” (all. A), al fine di definire le Regole di uso e di gestione dei profili e delle pagine istituzionali di ARPA Sicilia sulle piattaforme digitali definite come “social media” e “**SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**” (all. B), al fine di definire le regole di comportamento che il cittadino (persona fisica o giuridica) deve tenere sulle piattaforme digitali dell’ARPA Sicilia.

PROCEDERE con atto separato alla nomina del Social Media Manager che si occuperà di coordinare il **team di gestione** dei profili social media dell’Agenzia e che sarà individuato con atto del Direttore Generale su proposta del Direttore della UOC-SG2.

PROCEDERE alla pubblicazione dei suddetti documenti negli appositi spazi dedicati nel sito istituzionale dell’Agenzia e nelle pagine dei social media i cui profili individuano ARPA Sicilia.

NOTIFICARE al personale della Direzione Generale e delle Strutture Territoriali dell’Agenzia i due documenti approvati con il presente Decreto;

DARE ATTO che il presente decreto non comporterà alcun onere finanziario per l’Agenzia.

DARE ATTO della immediata eseguibilità del presente decreto.

DISPORRE, nelle more della disciplina definitiva dei controlli degli atti dell’ARPA Sicilia, la trasmissione del presente decreto all’A.R.T.A. – Dipartimento Regionale Territorio e Ambiente – per l’esercizio dei compiti di vigilanza ex punto 2 dell’art. 90 legge regionale 6/2001 ed al Collegio dei Revisori.

Il coll. amministrativo profess.le
Dott.ssa Rosalia Termerissa

Il Direttore della UOC –SG2
(Ing. Calogero Di Chiara)

Il DIRETTORE GENERALE
(Dott. Francesco Licata di Baucina)

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Regole di uso e di gestione dei profili e delle pagine istituzionali di ARPA Sicilia sulle piattaforme digitali definite come "social media"

ARPA Sicilia comunica verso gli Utenti (cittadini, imprese ed Enti Istituzionali), oltre che con il sito istituzionale (www.arpasicilia.it), anche attraverso altri strumenti digitali come i "social media" (c.d. *social network*), i quali rappresentano una grande opportunità per l'Agenzia, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini, garantendo una modalità di interazione più diretta e immediata.

Attualmente l'Agenzia è presente sui seguenti social network:

FaceBook Una pagina ARPA SICILIA - Una pagina Laboratorio InFEA - Un gruppo Sistema InFEA Sicilia

Twitter Un profilo ARPA SICILIA

GOOGLE+ un profilo

YOU TUBE un profilo

INSTAGRAM un profilo

ISSUE un profilo

Il Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, con l'emanazione delle **Linee guida per i siti web della PA**, ha auspicato un uso proficuo dei social media per fini istituzionali, specialmente nel campo della comunicazione.

Il quadro di riferimento normativo a cui riferirsi per assicurare la correttezza e la legittimità della propria presenza sui social network, è il seguente:

- *Legge n. 633/1941-Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio.*
- *Legge n. 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*
- *D. Lgs. n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali*
- *D. Lgs. n. 82/2005- Codice dell'Amministrazione Digitale*
- *D. Lgs. n. 163/2006 Codice dei contratti pubblici in materia di lavori, servizi e forniture*

- *Vademecum Pubblica Amministrazione e social media formulato da Formez realizzato nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione)*

Servirsi dei social network presuppone, per un ente pubblico, dotarsi di una strategia di comunicazione e di una pianificazione interna.

Accogliendo le indicazioni in tal senso del Vademecum PA e Social Media, si è redatto il presente documento sulla "Social media policy interna", attraverso il quale si forniscono le regole di comportamento dei dipendenti che operano nel nome dell'Agenzia, con l'obiettivo di assicurare una corretta e proficua presenza di **ARPA Sicilia** sui *social network*, fornendo agli operatori tutte le indicazioni necessarie per evitare situazioni di conflitto e determinare ruoli e funzioni nell'attività di gestione degli account.

Il presente documento prima dell'approvazione da parte del Direttore Generale è stato sottoposto alla condivisione, per quanto di competenza, dell'Ufficio Legale, del Personale e dei Servizi Informatici della stessa Agenzia.

Al fine di garantire la comunicazione e il dialogo anche ai cittadini, che per loro insindacabile scelta, non intendano iscriversi ai *social network site* o utilizzare i *social media*, va specificato che la presenza sui *social network* di **ARPA Sicilia** non deve essere in nessun modo sostitutiva del **sito istituzionale dell'Agenzia**, ma bensì intesa nell'ottica di una comunicazione integrata attraverso la quale implementare le fasce di utenti raggiunti dall'informazione.

Si afferma, quindi, la centralità del sito istituzionale di **ARPA Sicilia** (www.arpasicilia.it), considerato come principale *front office* dell'Amministrazione e insostituibile strumento di trasparenza.

Si designa quale **Ufficio** che si occupa della gestione della comunicazione attraverso i Social media (pubblicazione contenuti, interazioni con gli utenti, monitoraggio e aggiornamento dei termini di servizio) la **Struttura UOCSG2 - Formazione, Informazione e Comunicazione** della sede centrale dell'Agenzia.

Responsabili della gestione e dei contenuti degli specifici account sono i *social media editor* individuati dalla Struttura SG2 - Formazione, Informazione e Comunicazione in accordo con la Direzione Generale.

Il Direttore Responsabile della Struttura SG2 è designato a svolgere le funzioni di *social media manager*, è in possesso e può modificare le **credenziali di accesso**.

I *social media editor*, ai quali viene delegato di agire in nome e per conto di **ARPA Sicilia**, operano nel rispetto delle norme di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, oltre che dei contenuti della presente.

Il Direttore Generale, può autorizzare – su parere di merito della SG2 – l'apertura di nuovi profili o pagine sui *social media*.

In particolare, sui *social network* possono essere diffusi eventi, iniziative e attività promozionali, attività istituzionali, progetti speciali, progetti europei, per i quali può essere utile – e talvolta necessario – creare una community.

I contenuti che possono essere pubblicati sulle piattaforme sociali riguardano solo ed esclusivamente le attività del profilo, con l'avvertenza, già ribadita, che ogni informazione che abbia un rilievo istituzionale sia pubblicata, di norma, anche sul sito istituzionale.

La redazione dei materiali da declinare sui diversi social network, analogamente a quanto avviene per il sito istituzionale, riguardo ai contenuti deve essere effettuata dalle Strutture operanti nell'Agenzia, ciascuna per la propria competenza tematica o territoriale, e trasmessa da parte del Dirigente Responsabile della stessa alla struttura SG2 per l'approvazione e la successiva pubblicazione.

USO PRIVATO DEI SOCIAL MEDIA

Con propri account personali, i dipendenti di **ARPA Sicilia** possono accedere ai social media e consultarli **nell'orario di lavoro** esclusivamente per scopi istituzionali, di informazione e compiti d'Ufficio.

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

Anche al di **fuori dell'orario di lavoro**, il dipendente che accede a un sito di social networking con un account personale deve **osservare il codice di comportamento dei dipendenti pubblici** (DPR 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art.54 del D.Legislativo 30 marzo 2001 n. 165" / art. 3 e art. 10), **al fine di non nuocere agli interessi o all'immagine dell'Agenzia.**



UOC –SG2 Formazione comunicazione Informazione

Dott.ssa Rosalia Termerissa

Ing. Calogero Di Chiara

Il DIRETTORE GENERALE
(Dott. Francesco Licata di Baucina)

Approvato con Decreto del Direttore Generale n. del /11/2016

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Regole di comportamento che il cittadino (persona fisica o giuridica) deve tenere sulle piattaforme digitali di ARPA Sicilia

L'*Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente Sicilia* (da qui in poi: **Agenzia**) comunica verso i cittadini, le imprese e gli enti locali (da qui in poi **Utente**), oltre che con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e gli altri Uffici a ciò preposti, anche attraverso strumenti digitali, incluso il sito istituzionale (www.arpa.sicilia.it) e, per garantire una modalità più diretta, i media sociali (c.d. *social network*).

La gestione della comunicazione sui social network fa capo alla Struttura SG2 – Formazione- Comunicazione e Informazione della Direzione Generale dell'Agenzia.

I canali social media di ARPA Sicilia (attualmente: Facebook , Twitter, YouTube, Instagram) vengono utilizzati per informare i cittadini sulle attività dell'Agenzia attraverso la pubblicazione e la condivisione di: info utili, eventi, opportunità,immagini, video, foto e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti (da qui in poi, *commenti*).

I *commenti* formulati dagli Utenti su queste piattaforme saranno revisionati e/o moderati e, nel caso di conflitto con le regole sottostanti, anche rimossi.

Agli utenti è sempre richiesto di indicare il nome e il cognome. I commenti anonimi non sono ammessi.

I commenti dovranno essere attinenti al contenuto proposto e discusso sulla pagina sociale dell' Agenzia.

Gli account dell'Agenzia sui media sociali non sono pensati per commenti non direttamente attinenti al contenuto proposto e discusso.

I canali dell'Agenzia verranno moderati dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00.

Ogni richiesta verrà monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile, o trasmetterle agli uffici competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; non tutto potrà essere risolto attraverso i canali social media, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Per commenti generali o di comunicazione relativa ad una Struttura dell'Agenzia o ad un particolare Ufficio è necessario contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

L'Utente è soggetto ai Termini di Servizio della piattaforma sociale ospitante (c.d. host site). I contenuti, oltre che le informazioni, le immagini, i video ecc., condivisi e/o inseriti nelle pagine sociali dell'Agenzia sono soggetti ai Termini di Servizio della piattaforma sociale ospitante e possono essere utilizzati dal proprietario della piattaforma sociale per i propri scopi nei limiti dei predetti Termini di Servizio. Per maggiori informazioni, consultare i Termini di Servizio del sito ospitante.

CHE COSA NON È CONSENTITO

- Inserire e/o condividere all'interno delle pagine sociali dell'Agenzia commenti, informazioni, immagini, video pubblicitari, di promozione di un'impresa, commerciali di un servizio esterno all'Agenzia e/o di propaganda politica.
- È vietato l'uso di contenuti osceni, minacciosi, ingiuriosi o molesti.
- Sono vietati gli attacchi personali di qualsiasi tipo e/o i commenti, informazioni, immagini, video offensivi che hanno l'obiettivo di screditare qualsiasi persona in ragione della propria etnia, età, sesso e orientamento sessuale, orientamento politico, religione, salute, stato di disabilità.
- Sono vietati i commenti, informazioni, immagini, video, ecc. che sostengono, difendono, istigano attività illegali, nonché la pubblicazione di materiale pedopornografico.
- Sono vietati commenti, informazioni, immagini, video ecc. che violano i diritti d'autore, marchi o altro comunque denominate di altri soggetti.
- È vietato diffondere commenti, informazioni, immagini, video ecc. relative a soggetti terzi senza il loro preventivo consenso acquisito ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (c.d. privacy).
- È vietato l'uso di informazioni, immagini, video, ecc. condivise dall'Agenzia sulle proprie piattaforme sociali senza l'indicazione della fonte di provenienza e comunque per finalità commerciali.

Per chi dovesse violare queste condizioni l'Agenzia 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 forze dell'ordine preposte.

CONTENUTI GENERATI DAGLI UTENTI

Gli Utenti sono invitati a pubblicare commenti, oltre che informazioni, immagini, video, ecc. solo sui profili sociali dell'Agenzia dove è consentito in ragione del loro oggetto.

I predetti contenuti dovranno essere conformi alle norme vigenti, oltre che ai Termini di Servizio del fornitore della piattaforma sociale e alla presente Social media policy esterna.

Gli Utenti possono pubblicare sui profili sociali dell'Agenzia solo ed esclusivamente propri contenuti originali che comunque non violino i diritti di terzi, pena la cancellazione oltre che la loro comunicazione all'Autorità Giudiziaria se integra una fattispecie di reato.

I commenti, le informazioni, le immagini e i video pubblicati sui profili sociali dell'Agenzia potranno essere utilizzati dall'Agenzia stessa per finalità istituzionali nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

L'Agenzia si riserva di emendare e/o modificare in qualsiasi momento la presente Social media policy esterna, in base alle intervenute esigenze.

FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia con la Regione in merito alla presente Social media policy esterna e alla partecipazione alle piattaforme sociali della Regione è devoluta al Foro di Palermo.



UOC –SG2 Formazione comunicazione Informazione

Dott.ssa Rosalia Termerissa

Ing. Calogero Di Chiara

II DIRETTORE GENERALE
(Dott. Francesco Licata di Baucina)

1

2

3

4

5