

La SOCIAL MEDIA POLICY del Dipartimento della Protezione Civile

CHI SIAMO

Questi sono i profili ufficiali del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPC), che usiamo per informare e sensibilizzare ai temi di protezione civile seguendo le diverse fasi dell'attività: previsione, prevenzione e mitigazione dei rischi, gestione delle emergenze e loro superamento.

Siamo su **Twitter** e **Facebook**.

COSA POSTIAMO

Pubblichiamo informazioni sulle attività del Dipartimento e del Servizio Nazionale della Protezione Civile, creando contenuti originali o rilanciando:

- contenuti dal sito istituzionale www.protezionecivile.gov.it
- notizie utili e rilevanti provenienti da fonti istituzionali e/o da soggetti appartenenti del Servizio Nazionale della Protezione Civile
- articoli e interviste sui temi d'interesse del Dipartimento, discorsi e dichiarazioni del Capo Dipartimento e di altre cariche istituzionali

CHI GESTISCE L'ACCOUNT E QUANDO

L'Ufficio Stampa del Dipartimento, con il supporto del Servizio Comunicazione e relazioni con il pubblico per la gestione delle pagine associate su Flickr e Youtube.

Presidiamo i profili sette giorni su sette, dalle 8.00 alle 20.00.

COME INTERAGIAMO

- Leggiamo le mention e i commenti pubblicati
- Nell'ambito dell'attività di moderazione dei contenuti, possiamo occasionalmente intervenire nelle conversazioni per segnalare un link o fornire elementi informativi che riteniamo utili a chiarire dei dubbi o a stimolare la discussione
- Nelle prime fasi di un'emergenza di rilievo nazionale non è assicurata la lettura dei commenti e la moderazione dei contenuti
- In questa prima fase di attività, le funzionalità di messaggi diretti/Facebook Messenger non sono disponibili

Questa policy si ispira ai principi e agli standard elaborati dal tavolo di lavoro #socialProCiv

http://www.protezionecivile.gov.it/jcms/it/view_dossier.wp?contentId=DOS52446

1. La presenza del DPC sui social

L'informazione e la comunicazione di protezione civile rivestono carattere di pubblica utilità e si declinano quindi in una logica multi-canale per raggiungere tutti i cittadini. Per questa ragione, al sito istituzionale del Dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri www.protezionecivile.gov.it, che rimane lo spazio in cui sono pubblicati tutti i contenuti istituzionali, si affiancano altri siti dedicati – a campagne, progetti e attività specifiche – e la presenza sulle principali

piattaforme di social networking/social media (di seguito, semplicemente social). L'elenco dei profili social attivi è disponibile sul sito istituzionale del DPC.

Al verificarsi di un'emergenza la gestione degli account subirà inevitabilmente delle variazioni, sia in termini di contenuti – dando priorità alle informazioni relative all'evento che si sta seguendo rispetto all'ordinario – sia in termini di interazione con gli utenti e moderazione dei contenuti, in ragione dell'impegno straordinario delle persone che amministrano i profili.

2. I contenuti

I diversi account social contribuiscono a diffondere informazioni sulle attività del Dipartimento e del Servizio Nazionale della Protezione Civile, per perseguire finalità istituzionali e di interesse generale, per informare e sensibilizzare ai temi di protezione civile. Laddove non è espressamente citata una diversa attribuzione, le foto e i video pubblicati sui profili social sono realizzati dal Servizio comunicazione e relazioni col pubblico del Dipartimento o comunque da personale interno.

Occasionalmente, sui canali social potranno essere rilanciate contenuti provenienti da soggetti appartenenti del Servizio Nazionale della Protezione Civile (amministrazioni dello Stato, Regioni e Province Autonome, Prefetture, Comuni, Vigili del fuoco, forze armate e di polizia, volontariato organizzato di protezione civile, comunità scientifica, gestori di servizi pubblici essenziali...).

Salvo ove diversamente indicato, i contenuti pubblicati dal Dipartimento (testi, fotografie, video, ecc.) sono tutelati dall'*Italian Open Data Licence v 2.0*, rilasciata dal Foromez nel 2011 e aggiornata nel 2012. Sulla base della licenza IODL 2.0, chiunque può utilizzare i dati e i documenti pubblicati dalla Pubblica Amministrazione nel rispetto del diritto d'autore e con il solo l'obbligo di indicare la fonte, fatto salvo il diritto della Pubblica Amministrazione di salvaguardare la propria immagine in caso di utilizzo improprio o lesivo. L'eventuale presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati sui social dal DPC dipende dai gestori delle piattaforme.

3. Interazioni

In nessun caso le pagine social del DPC possono rispondere a richieste di soccorso, che vanno rivolte esclusivamente al numero unico di emergenza 112, dove già attivo, o agli altri numeri dedicati (113, 115, 118). Per informazioni generali sui temi di protezione civile si rimanda al Contact Center del Dipartimento (numero verde 800 840 840 oppure form online http://www.protezionecivile.gov.it/jcms/it/contact_center.wp, in funzione dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato. In situazione di crisi o di emergenza il contact center può restare aperto tutti i giorni, con progressive estensioni orarie fino a h24.).

DISCLAIMER: Chi vuole intervenire è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime che non necessariamente rispecchiano la posizione del DPC, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi. La scelta di seguire un profilo o una pagina non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati.

4. Moderazione e Netiquette

I social rappresentano uno spazio di partecipazione e la presenza del DPC vuole essere uno stimolo a far entrare nelle conversazioni quotidiane il tema della prevenzione e della consapevolezza del rischio, di cui troppo spesso si parla solo nel contesto di un'emergenza.

La moderazione da parte del DPC all'interno dei propri spazi avviene in un momento successivo alla pubblicazione e normalmente durante gli orari d'ufficio.

A tutti gli utenti si chiede di utilizzare un linguaggio orientato al rispetto altrui. Saranno moderati o rimossi i commenti e i post che violino le condizioni riportate in questo documento o in qualsiasi legge applicabile. In particolare, non saranno tollerati insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza e che non rispettino la privacy delle persone. Analogamente, saranno rimossi commenti o post che riportino dati personali (numero di telefono, casella email, indirizzo...). Non saranno ammessi, inoltre, contenuti che violino il diritto

d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati, sollecitazioni commerciali e commenti che sostengano o incoraggino l'attività illecita.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti:

- non pertinenti rispetto all'argomento pubblicato (*off topic*)
- a contenuto politico o propagandistico
- scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social
- che contengano spam

Nei confronti di coloro che dovessero violare queste regole d'uso, il DPC si riserva di valutare il ricorso al ban, al blocco ovvero la segnalazione ai gestori della piattaforma social, nonché eventualmente alle forze di polizia.

5. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle diverse piattaforme utilizzate (Twitter, YouTube, Facebook, etc.), alle quali si rimanda.

Il Dipartimento della protezione civile provvede al trattamento dei soli dati personali condivisi dagli utenti e considerati rilevanti ai fini delle proprie attività istituzionali, nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy. Il trattamento è effettuato attraverso procedure informatizzate, nei modi e nei limiti necessari a perseguire le predette finalità, fermo restando che i profili social non sono canali di soccorso. Titolare del trattamento dei dati è la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della protezione civile.

Gli utenti possono esercitare i diritti previsti all'art. 7 del decreto legislativo 196/03 che prevede, tra gli altri, quello di ottenere la cancellazione, la rettifica, l'aggiornamento dei dati. Tali diritti possono essere esercitati rivolgendosi al Titolare attraverso la casella protezionecivile@pec.governo.it.

Si ricorda che i dati personali postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social del DPC saranno rimossi (vedi sezione Moderazione).

6. Social Media Policy interna

Per social media policy interna si intendono le regole di comportamento che chi lavora al Dpc è invitato a rispettare nell'utilizzo dei propri account personali.

Eventuali profili del personale DPC, collaboratori e consulenti sono gestiti a titolo personale e in autonomia, nel rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (<http://presidenza.governo.it/AmministrazioneTrasparente/DisposizioniGenerali/AttiGenerali/CodiceCondotta/index.html>) e delle indicazioni riportate in questo documento.

Se l'appartenenza al DPC è dichiarata o desumibile dal profilo dell'utente o dal contenuto di un intervento, è buona prassi specificare che quanto pubblicato rispecchia opinioni personali e rimandare a un profilo ufficiale del Dipartimento. Questa indicazione vale a maggior ragione se si dispone di un blog o sito personale in cui si tratta di temi di protezione civile (o si intenda aprirne uno), cosa di cui è comunque opportuno che il DPC sia a conoscenza.

In ogni caso il personale può liberamente rilanciare i contenuti diffusi dai canali social del Dpc, mentre non può diffondere notizie e informazioni di cui sia a conoscenza in ragione del proprio ufficio né dichiarazioni offensive nei confronti dell'amministrazione, dei colleghi e collaboratori.

Chi lavora al DPC si trova spesso a operare in contesti emergenziali o di rischio che richiedono un'adeguata sensibilità, tanto più necessaria se si vuole riportare sui social media l'esperienza vissuta. Per questo motivo, soprattutto al personale impegnato in contesti operativi o esercitativi è richiesta particolare cautela rispetto alla pubblicazione di contenuti e immagini, per evitare possibili fraintendimenti e strumentalizzazioni.

7. Aggiornamenti e modifiche

La data di pubblicazione di questa policy è il 2 maggio 2018. La Social Media Policy sarà rivista e aggiornata nel tempo in base alle esigenze, in qualsiasi momento e senza preavviso.

Chiunque abbia suggerimenti rispetto alla presenza del DPC sui social o proposte di modifica a questa policy può scrivere al Contact Center del Dipartimento.