

## IL CONSIGLIO SNPA

- VISTO** che, ai sensi dell'art.13 della Legge 132/2016 ed al fine di promuovere e indirizzare lo sviluppo coordinato delle attività del Sistema nazionale, è istituito il Consiglio del Sistema Nazionale (di seguito Consiglio SNPA), presieduto dal presidente dell'ISPRA e composto dai legali rappresentanti delle agenzie e dal direttore generale dell'ISPRA;
- CONSIDERATO** che, ai sensi dell'art. 15 del DM 123/2010 ed al fine di promuovere lo sviluppo del sistema nazionale delle Agenzie e dei controlli in materia ambientale, ha operato presso ISPRA il Consiglio Federale presieduto dal Presidente dell'ISPRA e composto dal Direttore Generale dell'ISPRA e dai legali rappresentanti delle ARPA-APPA;
- CONSIDERATO** che, ai fini di cui sopra, il Consiglio Federale ha formulato e attuato programmi pluriennali delle proprie attività, articolati in piani annuali, ha adottato atti di indirizzo e raccomandazioni, sollecitato e proposto soluzioni alle criticità per un migliore funzionamento del Sistema;
- CONSIDERATO** che, ai sensi del proprio Regolamento di funzionamento, il Consiglio Federale ha approvato i prodotti del Sistema mediante delibere e raccomandazioni;
- CONSIDERATO** che, all'interno del Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente, è emersa la necessità di adottare regole condivise per conseguire obiettivi di razionalizzazione, armonizzazione ed efficacia delle attività di diffusione delle informazioni ambientali;
- VISTA** l'approvazione del Piano triennale delle attività interagenziali 2014-2016 nella seduta del Consiglio Federale del 30 giugno 2014, di cui fa parte l'Area 8 "Attività integrate di tipo strategico", affidata alla gestione diretta dei Direttori Generali, che si avvalgono a tal fine del GIV (Gruppo Istruttore di Validazione dei Direttori Generali), comprendente l'attività "Comunicazione", affidata al Gruppo di Lavoro n. 48, coordinato da ARPA Toscana;
- RITENUTO** necessario nonché opportuno portare a compimento le attività del



programma triennale 2014-2016 del Consiglio Federale fino a tutto il 2017, anche per congruità rispetto alla definizione del nuovo Programma Triennale da predisporre ai sensi dell'art. 10 della L. 132/16 “individuando le principali linee di intervento finalizzate ad assicurare il raggiungimento dei LEPTA nell'intero territorio nazionale”;

**VISTA**

la proposta del GdL “Comunicazione” di attivazione di un account istituzionale su Twitter del SNPA dal 14 gennaio 2017 e di adozione di una traccia comune di *Policy esterna* per la presenza del SNPA e degli enti che lo compongono sui social media”;

**RITENUTO**

di adottare il documento come proposto dal predetto Gruppo di lavoro e validato dal Gruppo Istruttore di Validazione dei Direttori Generali;

**VISTO**

l'articolo 7 del Regolamento di funzionamento del Consiglio Federale, nelle more della predisposizione del nuovo Regolamento di funzionamento del Consiglio SNPA;

**DELIBERA**

1. di dare mandato al GdL “Comunicazione” SNPA:
  - a. di attivare e gestire un account istituzionale del Sistema su Twitter. L'account servirà alla diffusione delle notizie veicolate attraverso il notiziario “AmbienteInforma”, di eventi report e iniziative del SNPA; i relativi tweet saranno poi condivisi e rilanciati dai singoli account di Ispra e delle Arpa, cercando di innescare un vero e proprio meccanismo di diffusione “virale” delle informazioni.
  - b. di gestire il suddetto account attraverso un apposito team operativo, con un numero di componenti fra 5 e 9, indicati dalla RR per la “Comunicazione” (cioè il GdL “Comunicazione” nella sua forma allargata con la partecipazione dei rappresentanti di Ispra e di tutte le agenzie regionali e delle province autonome), fra i comunicatori di Ispra e delle diverse agenzie.
2. di adottare, per quanto riguarda la presenza del SNPA sui social media la traccia condivisa di *Policy esterna* (allegato 1) e di proporla ad Ispra ed alle singole Arpa-Appa come base comune da personalizzare per le proprie specificità.
3. La presente delibera con i relativi allegati:



- a) è pubblicata sul sito internet di ISPRA e recepita da ciascuna Agenzia nel proprio ordinamento entro i successivi 90 giorni, ai sensi dell'art. 7 del vigente regolamento di funzionamento, nelle more della predisposizione del nuovo Regolamento di funzionamento del Consiglio SNPA;
- b) è trasmessa al Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare a cura di ISPRA, e alle Regioni e Province di riferimento a cura delle ARPA/APPA, ai sensi dell'art. 10 del vigente regolamento di funzionamento.

Roma, 17 gennaio 2017

Il Presidente  
Prof. Bernardo De Bernardinis

## **Social media policy – Termini e condizioni di utilizzo dei canali social di [inserire denominazione arpa/appa]<sup>1</sup>**

ArpaX utilizza i principali social media/network per comunicare attraverso il Web con i propri stakeholder - cittadini, aziende, istituzioni, associazioni, organi di informazione ecc.. - di seguito definiti utenti.

I canali istituzionali sono quelli indicati nel sito Web [indicare indirizzo] e vengono gestiti da uno staff che fa capo a [indicare il Settore/Area/Ufficio] e alla [partizione organizzativa, es. Direzione Generale] dell'Agenzia.

### **Contenuti**

ArpaX 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. I contenuti pubblicati da ArpaX (testi, foto, video ecc..) sono rilasciati [inserire condizioni, ad es. sotto licenza [Creative Commons CC BYND 3.0](#)]<sup>2</sup>

ArpaX, 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

### **Presidio del canale e interazione con l'utenza**

I canali social vengono presidiati [inserire orari es: nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13]<sup>3</sup>

Le richieste che pervengono attraverso commenti pubblici o messaggi privati vengono monitorate e prese in carico dal gestore del canale. 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..)

### **Moderazione**

Sui canali social di ArpaX 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 ArpaX, che non può essere ritenuta responsabile della loro veridicità.

ArpaX 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 ArpaX 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.

---

1 Il presente documento si ispira ai principi delle [Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica](#) nel dicembre 2011

2 Si raccomanda di evitare il copyright sui contenuti e di scegliere una licenza che consenta il riuso degli stessi

3 Si raccomanda di scegliere fasce orarie compatibili con quelle previste come obbligatorie per il personale addetto e di intervenire fuori da quest'orario solo in caso di effettiva necessità e urgenza

**Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti è quello previsto dalle policy delle piattaforme utilizzate, alle quali si rimanda.

I dati personali o sensibili postati pubblicamente all'interno dei canali social di ArpaX saranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati al gestore dei canali saranno trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy [ove disponibile linkare pagina web]

**Foro competente**

Qualsiasi controversia con ArpaX in merito a questa policy o alla partecipazione ai canali social è devoluta al Foro di XXXX

Contatti: [indicare indirizzo e-mail]

# NOTA DI SINTESI

## Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente

### Programma triennale 2014 - 2016

#### Macroarea: C "Sviluppo, consolidamento del sistema, innovazione"

#### AREA 8: ATTIVITA' INTEGRATE DI TIPO STRATEGICO

#### GdL 48

#### Comunicazione

### **"Proposta di attivazione di un account istituzionale su Twitter del SNPA dal 14 gennaio 2017 e di adozione di una traccia comune di *Policy esterna* per la presenza del SNPA e degli enti che lo compongono sui social media"**

Sommario. 1. Premessa – 2. Sintetica descrizione della decisione – 3. Processo di validazione nell'ambito del Consiglio Federale – 4. Elementi per il pronunciamento in sede di Consiglio federale – 5. Proposta dello strumento formale per l'adozione del prodotto da parte del CF

#### I. Premessa

Nell'ambito delle attività del gruppo di lavoro "Comunicazione" dell'Area 8 "Attività integrate di tipo strategico", è stata avviata una attività di coordinamento della presenza dei diversi enti che compongono il SNPA sui social media, che costituisce un ambito di comunicazione sempre più rilevante.

In particolare Ispra e quasi tutte le Arpa hanno un account istituzionale su Twitter, che complessivamente registrano varie decine di migliaia di follower (con presenze significative di operatori dell'informazione, di esponenti istituzionali, stakeholder, ecc.) e diverse anche su Facebook.

#### **Social media policy esterna**

La social media policy esterna è un documento che - indicando quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare nei canali social, è mirato a regolare il rapporto tra gli utenti e l'Ente nell'ambito di tali spazi.

Sulla base del Vademecum "Pubblica amministrazione e social media", delle esperienze già maturate tra le Agenzie e degli esempi di altre istituzioni, il GdL ha elaborato e condiviso una traccia comune di *policy pubblica* (allegato 1) relativa ai termini e condizioni di utilizzo dei canali social che ogni ente componente il SNPA è invitato ad adottare, personalizzandola sulla base delle proprie specificità. E poi in corso di definizione un "vocabolario" comune di hashtag da utilizzare in modo condiviso.

#### **Un account Twitter istituzionale del SNPA**

Da maggio di quest'anno è iniziata la pubblicazione del Notiziario settimanale del SNPA, AmbienteInforma, curato da una redazione composta dai comunicatori di tutte gli enti che compongono il Sistema, che viene inviato ad un indirizzario di circa 57.000 destinatari, composto da tutto il personale del SNPA e da un consistente numero di stakeholder.

In occasione della pubblicazione degli ultimi numeri di AmbienteInforma, a partire dagli account social Facebook e Twitter di Arpa Toscana, sono stati diffusi su questi social la notizia dell'uscita nel numero con gli argomenti trattati e poi singoli tweet e post per ogni notizia. Questi tweet e post sono stati poi a loro volta rilanciati da parte delle altre agenzie.

Da una verifica sul numero degli accessi agli articoli risulta che un numero significativo di lettori arriva anche dai Social, confermando quindi l'utilità di questa iniziativa, che tuttavia risulta viziata dal fatto che il "lancio" avviene da parte di una singola agenzia e non da un account Social di

sistema. Peraltro è vero che ormai la maggior parte delle persone raggiunge i contenuti disponibili online attraverso, appunto, i social media e quindi un canale ufficiale del SNPA si configura come azione di promozione e di conoscibilità del Sistema.

D'altra parte con l'entrata in vigore, il 14 gennaio 2017, della legge n. 132 del 28 giugno 2016, "Istituzione del Sistema nazionale a rete per la protezione dell'ambiente e disciplina dell'Istituto superiore per la protezione e la ricerca ambientale", il SNPA non sarà più la semplice sommatoria di 22 enti autonomi ed indipendenti che realizzano in collaborazione delle attività, ma **costituirà anche un "Sistema a rete", cioè una "entità" diversa rispetto alle singole componenti del Sistema.**

Il 14 gennaio 2017 si apre in definitiva una fase "costituente" di questa "entità", e **gli aspetti relativi alla comunicazione, anche sui social media, possono svolgere un ruolo importante per accompagnarne e sostenerne l'effettiva costituzione.**

In particolare il GdL "Comunicazione" ha individuato la necessità di promuovere un'azione integrata di sistema in tale ambito.

## 2. Sintetica descrizione della decisione

Il GdL "Comunicazione" del SNPA ritiene necessario compiere anche nel campo dei social media un salto di qualità in termini di integrazione e di presentazione all'esterno del Sistema, con l'attivazione di un account istituzionale del SNPA sul *social medium* che risulta, al momento, il più adatto a tale iniziativa, per le sue caratteristiche comunicative ed i suoi utilizzatori, e cioè Twitter.

L'account servirà alla diffusione delle notizie veicolate attraverso il notiziario "AmbienteInforma", di eventi report e iniziative del SNPA; i relativi tweet saranno poi condivisi e rilanciati dai singoli account di Ispra e delle Arpa, cercando di innescare un vero e proprio meccanismo di diffusione "virale" delle informazioni.

L'account sarà costituito e gestito attraverso un apposito team operativo, con un numero di componenti fra 5 e 9, indicati dalla RR per la "Comunicazione" (cioè il GdL "Comunicazione" nella sua forma allargata con la partecipazione dei rappresentanti di Ispra e di tutte le agenzie regionali e delle province autonome), fra i comunicatori di Ispra e delle diverse agenzie.

## 3. Processo di validazione nell'ambito del CF

La proposta di realizzazione del Notiziario è stata approvata dal Direttore Generale di ARPA Toscana, quale Referente GIV dell'Area 8 per il Gruppo di lavoro "Comunicazione" e inviato via mail in data 14.11.2016 ai componenti del GIV.

## 4. Elementi per il pronunciamento in sede di Consiglio federale

La proposta è stata redatta dal Gruppo di Lavoro "Comunicazione", con il contributo dei riferimenti per la comunicazione di tutte le agenzie.

## 5. Proposta dello strumento formale per l'adozione del report da parte del Cf

1. Allegata proposta di delibera con cui il CF approva la proposta di attivazione di un account istituzionale su Twitter del SNPA dal 14 gennaio 2017 e di adozione di una traccia comune di *Policy esterna* per la presenza del SNPA e degli enti che lo compongono sui social media.