



Social media policy MEF - Bozza in consultazione
pubblica dal 24 novembre al 24 dicembre 2015

Social media policy MEF

(Bozza in consultazione fino al 24 dicembre 2015. Account aperti e attivi: twitter, instagram, youtube)

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito MEF) pubblica contenuti istituzionali attraverso il sito web www.mef.gov.it.

Il sito è il principale depositario delle informazioni e delle comunicazioni d'interesse pubblico rivolte ai cittadini.

Il MEF intende altresì essere presente sui *social media* secondo finalità istituzionali e di interesse generale per informare i cittadini, illustrare i provvedimenti adottati, ascoltare opinioni e richieste.

Il presente documento si ispira ai principi delle Linee Guida emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica nel dicembre 2011, ed è articolato nelle seguenti sezioni:

Sezione 1. Cosa postiamo sui social network

Sezione 2. Cosa non postiamo

Sezione 3. Vi ricordiamo che

Sezione 4. I social network dove siamo presenti

Sezione 5. Netiquette

Sezione 6. Social media policy interna (Estratto)

Sezione 7. Privacy

Sezione 8. Contatti e suggerimenti

ALLEGATO. Social media policy interna

Sezione 1. Cosa possiamo sui social network

Sulle diverse piattaforme di *social networking* su cui gestiamo account e pagine, informiamo i cittadini sulle novità normative, sui servizi e le iniziative del Ministero, sulle attività che coinvolgono il dicastero assieme all'Esecutivo, al Parlamento, a organizzazioni e istituzioni sovranazionali.

Secondo principi di trasparenza e partecipazione le reti sociali digitali sono utilizzate dal MEF per favorire la condivisione delle azioni intraprese, il confronto e il dialogo con i cittadini secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

Occasionalmente, dopo una verifica dell'attendibilità della fonte possiamo valutare di rilanciare informazioni di interesse pubblico veicolate da soggetti terzi (Istituzioni internazionali, soggetti pubblici ed autonomie locali, istituti di ricerca, mezzi di informazione) al fine di incoraggiare la diffusione delle informazioni e la partecipazione degli utenti.

Per ogni ulteriore chiarimento si rinvia alle Note legali pubblicate all'indirizzo

<http://www.mef.gov.it/note/index.html#cont1>.

Sezione 2. Cosa non possiamo

- **Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il dicastero;**
- Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, *stakeholder*, etc...) 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;
- Informazioni personali e dati sensibili.

Sezione 3. Vi ricordiamo che

- Ove è possibile è bloccata la possibilità di visualizzare messaggi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati su profili e pagine delle reti sociali digitali in cui è presente il MEF;
- Le piattaforme digitali non sono da considerarsi come canali di assistenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nelle diverse reti sociali digitali, verranno reinstradate ai servizi che sul sito sono indicati alla voce "Comunica con noi" <http://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/linea-diretta-cittadini/index.html> eventualmente dopo aver acquisito dall'utente – attraverso canali privati – i dati necessari per consentire la gestione del contatto;
- Per dare risposta alle segnalazioni e dubbi più comuni il MEF pubblica e aggiorna regolarmente delle liste di risposte (FAQ – *frequently asked questions*) consultabili all'indirizzo <http://www.mef.gov.it/comunica-con-noi/linea-diretta-cittadini/urp.html#cont2> .

Sezione 4. I social network dove siamo presenti

Profili MEF_GOV sono presenti su Twitter, Instagram e YouTube

Altri account presenti su Twitter riferiti a qualsiasi titolo al MEF o ai singoli Dipartimenti e Uffici non sono gestiti dal Ministero.

Il profilo Twitter del MEF

Il profilo twitter @MEF_GOV https://twitter.com/MEF_GOV è gestito dall'Ufficio del Portavoce, che si avvale delle strutture del dicastero dedicate alla comunicazione.

Non usiamo nessun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Twitter.

Seguendo @MEF_GOV ci si può aspettare di leggere regolarmente tweet riguardanti:

- Notizie, foto, video e comunicati stampa sulle attività del MEF;
- discorsi e dichiarazioni del Ministro, dei viceministri e dei sottosegretari;
- retweet di informazioni pubblicate dai componenti del Governo e dai Ministeri, da organizzazioni governative;
- provvedimenti del MEF e nuove norme sulle attività di competenza ministeriale;
- segnalazioni di articoli sulle attività del MEF;
- resoconti di attività in corso di svolgimento.

La decisione di seguire un altro profilo Twitter non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati.

I profili twitter del Ministro, dei viceministri e dei sottosegretari sono gestiti personalmente da loro e dai loro staff.

Eventuali profili twitter del personale MEF sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti

Esaminiamo tutte le menzioni che riceviamo tempestivamente. La brevità imposta dal formato di comunicazione di Twitter rende però difficile fornire una risposta completa e utile, pertanto quando possibile segnaliamo link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta.

Il MEF non risponde a messaggi su proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

La funzionalità "messaggi diretti" non è utilizzata per rispondere agli utenti.

Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Il canale Instagram del MEF

Il photostream Instagram @MEF_gov https://www.instagram.com/mef_gov/ presenta immagini di attualità sulla sede e le attività del Ministero, eventi, vertici internazionali e visite di Stato, foto-notizie che rilanciano articoli e comunicati presenti sul sito del dicastero.

Sono consentiti commenti sulle immagini.

Il MEF gestisce la comunicazione e lo scambio di commenti chiedendo ai propri follower e agli altri utenti di rispettare la *Netiquette* illustrata nella specifica sezione di questo documento, pena la cancellazione dei commenti.

Gran parte delle foto sono del Laboratorio Fotografico del MEF. Ogni altra immagine pubblicata indica comunque l'autore della stessa. Foto senza autore specificato sono pubblicate solo se indicate dai motori di ricerca come libere da diritti.

Ricordiamo che le foto di altri autori sono soggette a copyright e non disponibili per il riutilizzo senza permesso, salvo dove diversamente indicato.

Il canale YouTube del MEF

Attraverso questa pagina è possibile accedere direttamente al canale YouTube del Ministero dell'Economia e delle Finanze all'indirizzo https://www.youtube.com/channel/UCd_IYYK1S1VCxRFcROegCxw.

Il canale pubblica i video di conferenze stampa, eventi, interviste, videomessaggi prodotti ad hoc per la fruizione in rete, campagne di comunicazione istituzionale.

Non consentiamo commenti sui video.

Dei video pubblicati su youtube è consentito l'embed su siti e blog.

Il MEF non è responsabile dei contenuti, delle descrizioni e dei commenti dei video delle categorie “related” e “promoted” che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori in correlazione ai contenuti del canale.

I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma generale di YouTube, ragion per cui - non essendo YouTube soggetto a specifici obblighi di legge - allo stato non risultano totalmente compatibili con i requisiti di accessibilità a cui la Pubblica Amministrazione è tenuta sulla base delle linee guida per l'abbattimento delle barriere informatiche presenti nella normativa nazionale. Nel sito del MEF sono disponibili tutti gli audiovisivi istituzionali pubblicati anche su altre piattaforme.

Sezione 5. Netiquette

Le "regole di conversazione" (*Netiquette*) con i nostri interlocutori in rete sono un patto di dialogo. Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti.

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Nei *social network* i contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità. Va altresì evitata la pubblicazione di dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi), in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate.

Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

Sezione 6. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Nella *social media policy* interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network (Facebook, Twitter, ecc...) con i loro account personali.

Il personale del Ministero, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. In generale, indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia del dicastero quanto delle persone che vi lavorano.

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno del MEF, citando inoltre l'account istituzionale del Ministero qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del MEF.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del MEF: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

Le social media policy interne sono oggetto di consultazione pubblica e sono consultabili per esteso all'indirizzo <http://www.mef.gov.it/policy/index.html>

Sezione 7. 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 dal MEF verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente .

Sezione 8. Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: Incoraggiamo le pratiche di *e-government* e *open government* analizzando nuove opportunità di sviluppo della nostra presenza sui *social network sites*. Chiunque fosse interessato a suggerire modifiche e ampliamenti delle social media policy può partecipare al processo di consultazione pubblica online al link indicando la sezione per la quale propone delle modifiche e il testo delle stesse. Eventuali modifiche alle *policy* saranno comunicate ai proponenti e indicate in nota nel presente documento.

ALLEGATO

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Il personale del Ministero, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. In generale, indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia del dicastero quanto delle persone che vi lavorano.

Il personale che sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa è tenuto a indicare la qualifica rivestita all'interno del MEF, citando inoltre l'account istituzionale del Ministero qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del MEF.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social del MEF: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

Nello specifico:

- non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (ad esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc...) 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 interessate, conformemente a quanto disposto dagli art. 13 e 14 del Codice di comportamento del MEF;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, è bene che si astenga dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Ministero e più in generale al suo

operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza, conformemente a quanto disposto dall'art.11 comma 7 e dall'art. 14 comma 4 del Codice;

- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno seguendo o in generale all'attività svolta nell'ambito del MEF, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali ministeriali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del MEF o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del MEF, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l'immagine MEF su account personali;
- può indicare la qualifica rivestita all'interno del MEF, citando inoltre l'account istituzionale del Ministero qualora fosse presente sullo stesso social network. In tal caso è tenuto ad informare preventivamente il proprio Dirigente o Dirigente Generale e a precisare nelle informazioni biografiche personali pubblicate online che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impegnano in alcun modo la responsabilità del MEF. Conformemente a quanto disposto dall'art. 16 comma 11 del Codice di Comportamento il dirigente, nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti pubblici possano diffondersi.

Il dirigente favorisce inoltre la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi, al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

Ferme restando le ipotesi in cui le violazioni delle suindicate regole di comportamento siano fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, in conformità al Codice di comportamento del Ministero, pubblicato in data 18 maggio 2015, la violazione di tali regole di comportamento determinerà una sanzione disciplinare, la cui modalità verrà definita dalla Direzione del Personale sulla base della gravità della violazione stessa. Il codice è consultabile all'indirizzo <http://www.mef.gov.it/ministero/codice-comportamento/index.html>.