



# POLICY

# SOCIAL

**twitter, youtube, facebook,  
instagram, flickr, issu...**

## anche ANPAS è un social network

Come una pubblica assistenza, anche le pagine Anpas sui social network sono un luogo pubblico di informazione e confronto, aperte ai commenti e alle opinioni di tutti non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.



LA POLICY ANPAS..  
ANPAS tra i  
promotori della rete  
social di Protezione  
Civile #socialProCiv  
(unica associazione  
di volontariato) e,  
attraverso questa  
policy, ne  
sottoscriviamo i  
principi contenuti nel  
manifesto.



## Volontario Anpas incaricato di pubblico servizio perché svolge attività pubblica per un ente

La pubblica assistenza e Anpas devono tutelare il proprio patrimonio storico, tutela della dignità (contro diffamazione), diritto all'immagine. Secondo la Cassazione (2015) i social sono considerati "piazze" pubbliche e se le associazioni sono pubbliche, chi le diffama può essere accusato di diffamazione aggravato.



**Volontario Anpas è  
considerato dalla  
cassazione  
incaricato di  
pubblico servizio**

Normato codice penale





# POLICY ANPAS

---

**Web e social media policy dell'Associazione  
Nazionale Pubbliche Assistenze**

---

## Premessa

I social network Anpas sono uno spazio in cui raccontiamo la nostra passione: fare volontariato di pubblica assistenza a fianco di chi ne ha bisogno. In questi spazi avrete modo di condividere e commentare le esperienze e gli eventi che riguardano i volontari delle pubbliche assistenze Anpas. È anche attraverso la Rete che vogliamo attivare forme di partecipazione civile, promuovere una cultura della solidarietà e dei diritti; partecipare alla costruzione di una società più giusta e solidale, dare informazioni circa norme e campagne di prevenzione e di pubblica assistenza.

Siamo tra i promotori della rete social di Protezione Civile #socialProCiv e, attraverso questa policy, ne sottoscriviamo i principi contenuti nel manifesto.

---

## Contenuti

Sulle pagine Anpas di Facebook, Twitter, Youtube Flickr, Instagram, Issuu e Slideshare troverete i nostri contenuti ufficiali (testi, foto, video, link e altri materiali multimediali) che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0 possono essere riprodotti liberamente, ma che sarebbe giusto venissero accreditati al canale originale di riferimento. Ci impegniamo a condividere soltanto informazioni verificate e/o provenienti da fonti che riteniamo attendibili e con i quali svolgiamo le nostre attività: attori istituzionali con i quali collaboriamo, istituti di ricerca, reti di rappresentanza e di volontariato altre associazioni. Per segnalazioni di contenuti, foto o eventi di interesse generale è possibile dividerli attraverso l'email [comunicazione@anpas.org](mailto:comunicazione@anpas.org).

---

## Regole di moderazione

Come una pubblica assistenza, anche le pagine Anpas sui social network sono un luogo pubblico di informazione e confronto, aperte ai commenti e alle opinioni di tutti: tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione e non è prevista alcuna moderazione preventiva. I commenti e i post di chi vuole intervenire sono immediatamente visibili e rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Anpas, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Per questo i commenti e le discussioni pubblicate, pur potendo esprimere la libera opinione di chi scrive, devono però rimanere costruttivi e civili, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto altrui.

---

## Regole di moderazione

Per chi dovesse violare queste condizioni, o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo il diritto di rimuoverne il contenuto, di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma di riferimento (Facebook, Twitter, Youtube Flickr, Instagram, Issuu e Slideshare) ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte. Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi: commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic); linguaggio o contenuti offensivi; commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; spam; interventi inseriti ripetutamente; violazioni del diritto d'autore...

---

## Regole di moderazione

Per chi dovesse violare queste condizioni, o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, ci riserviamo il diritto di rimuoverne il contenuto, di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma di riferimento (Facebook, Twitter, Youtube Flickr, Instagram, Issuu e Slideshare) ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte. Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi: commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic); linguaggio o contenuti offensivi; commenti e post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social; spam; interventi inseriti ripetutamente; violazioni del diritto d'autore...

---

## Presenza

La moderazione avviene dopo la pubblicazione dei commenti da parte degli utenti, senza una tempistica predefinita, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Risposte o rimandi a link di approfondimento sono frequenti.

I canali social media di Anpas vengono moderati dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 16.30, con un presidio negli orari serali, nei giorni festivi e nel corso di possibili emergenze. Date le attività sanitarie e di protezione civile dei volontari, sui canali social media Anpas non possiamo rispondere alle eventuali richieste di soccorso che devono far riferimento sempre e comunque ai numeri 118 e/o, ove già attivo, il numero 112.

---

## Privacy

Ricordiamo che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate (Facebook, Twitter, Youtube Flickr, Instagram, Issuu e Slideshare). I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social Anpas verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai canali Anpas saranno trattati nel rispetto delle leggi italiane sulla privacy.

---

## Redazione

I canali social si aggiungono agli altri canali ufficiali mediante i quali è possibile relazionarsi con Anpas: la segreteria nazionale al numero di telefono 055303821 (dal lunedì al venerdì 9-13 e 13.30-16) e il portale istituzionale [anpas.org](http://anpas.org)

Le pagine ufficiali dei social network Anpas sono gestiti dallo staff della segreteria nazionale Anpas, settore comunicazione, sotto la responsabilità del Responsabile nazionale della comunicazione Anpas.

Per ulteriori domande, segnalazioni o richieste potete inviarci un'email a [comunicazione@anpas.org](mailto:comunicazione@anpas.org)



## PREMESSE

### 1- PRESENTATE I SOCIAL SU CUI COMUNICATE

**es. I social network dove siamo presenti e chi gestisce i vari social**

Al momento dell'approvazione del presente regolamento profili Pubblica Assistenza XXX sono presenti su Twitter e Facebook. I contenuti del presente Regolamento sono da considerarsi validi anche in riferimento ad eventuali ulteriori account e pagine l'associazione intendesse gestire nel futuro in altri social network.

### 2- SPIEGATE COSA È IL DOCUMENTO CHE STATE PRESENTANDO

**es. è un documento destinato al personale interno e preposto a regolare il rapporto tra l'organizzazione dell'associazione e la gestione dei social media, nel rispetto della policy Anpas**



## PREMESSE

3- SPECIFICATE CHI SONO LE PERSONE (NON UNA SOLA) CHE SONO PREPOSTE AD ALIMENTARE E MONITORARE GLI ACCOUNT

*Fate un lavoro di squadra sempre!*



## REGOLE DI CONVERSAZIONE / NETIQUETTE

Le "regole di conversazione" (Netiquette) con i nostri interlocutori in rete sono un patto di dialogo.

La moderazione da parte dell'associazione all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.

Tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione in quanto nei canali social della pubblica assistenza XXX non è prevista alcuna moderazione preventiva.



## REGOLE DI CONVERSAZIONE / NETIQUETTE

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.



## REGOLE DI CONVERSAZIONE / NETIQUETTE

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 a genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, disabilità.

Va 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.

In caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'associazione si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante ovvero saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento



## SOCIAL POLICY INTERNA

**Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che volontari, soci e dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network (Facebook, Twitter, ecc...) con i loro account personali, nonché alcune precauzioni da adottare nell'uso dei servizi di messaggistica a scopo associativo.**

Si tratta, in generale, di indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia della pubblica assistenza, quanto delle persone che ne fanno parte in vario titolo



## FINALITÀ: COSA POSTIAMO SUI SOCIAL

**Sulle diverse piattaforme di social networking su cui gestiamo account e pagine, informiamo le persone sulle attività, sui servizi e le iniziative dell' pubblica assistenza XXX**

*Secondo principi di trasparenza e partecipazione le reti sociali digitali sono utilizzate dalla pubblica assistenza XXX per favorire la condivisione, l'informazione, l'ascolto dei bisogni della comunità, il presidio, la partecipazione, interazione.*

*I canali producono contenuti testuali, fotografie, video e altri materiali multimediali*



## A CHI È RIVOLTO

**Sulle diverse piattaforme di social networking su cui gestiamo account e pagine, informiamo le persone sulle attività, sui servizi e le iniziative dell' pubblica assistenza XXX**

*Secondo principi di trasparenza e partecipazione le reti sociali digitali sono utilizzate dalla pubblica assistenza XXX per favorire la condivisione, l'informazione, l'ascolto dei bisogni della comunità, il presidio, la partecipazione, interazione.*

*I canali producono contenuti testuali, fotografie, video e altri materiali multimediali*



## 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 dalla Pubblica assistenza XXX verranno rimossi.**

### CONTATTI

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) ed i loro suggerimenti al comitato di redazione:  
[comunicazione@pubblica-assistenza-vattelappesca.it](mailto:comunicazione@pubblica-assistenza-vattelappesca.it)



## GESTIONE DEI CONTENUTI

- **Per la redazione dei contenuti, bisognerà attenersi ad uno stile equilibrato tra la voce dell'associazione e le modalità di scrittura dei social network**
- Rispondere ai commenti critici, con materiale informativo e con toni garbati
- Se i commenti risultano volgari oppure violano le norme della policy esterna, è necessaria la rimozione immediata.
- Stimolare le risposte e la partecipazione inserendo brevi descrizioni anche alle immagini o video.
- Predisporre affianco alle novità che verranno di volta in volta redatte anche una lista di argomenti, divisi per genere per animare le pagine giornalmente.
- Predisporre un buon archivio audio/video/foto dove sarà possibile attingere per la pubblicazione.



## USO PRIVATO

Va considerato che la persona può essere identificata dagli altri utenti dello stesso social network come persona facente parte di Anpas e della pubblica assistenza XXX e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto

**Pertanto chi fa parte della pubblica assistenza XXX (volontari, dipendenti e socia) dovranno considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato**, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria associazione



Fermo restando l'esercizio della libertà di espressione sancito dalla costituzione, delle libertà sindacali e del diritto di critica, di seguito sono elencate le linee guida:

## **è proibito divulgare informazioni confidenziali**

non possono essere divulgate le informazioni riservate sulle attività lavorative: documenti, progetti, corrispondenza, interventi, etc.

**Non divulgare materiale fotografico e materiale multimediale dell'associazione senza preventiva autorizzazione**, i tweet e post emanati dal profilo istituzionale gestito dal gruppo Comunicazione potranno essere utilizzati liberamente su i propri profili privati.

Non utilizzare i loghi dell'associazione sui social **e comunque non senza una PREVENTIVA autorizzazione** da parte del Presidente (o del dirigente competente o del gruppo di lavoro)



**non è consentita la trasmissione e diffusione di messaggi minatori** ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'associazione, riferiti alle attività istituzionali e dell'operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'associazione ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza

è necessario rispettare la privacy degli utenti dei servizi associativi, degli altri volontari, dipendenti e soci dell'associazione



ad eccezione di eventi pubblici che si svolgono presso la sede associativa è vietata la divulgazione foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali associativi e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;

è vietata l'apertura di blog, pagine o altri canali a nome dell'associazione se non autorizzati

è vietato l'utilizzo del logo o l'immagine dell'associazione su account personali (a meno che non vengano autorizzati espressamente dal gestore);



## CHI GESTISCE I SOCIAL

Il gestore dei profili della pubblica assistenza XXX sui social media è il Presidente (?) il quale potrà avvalersi anche di persone appositamente incaricate (dal Consiglio?) che rappresenta il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo della piattaforma nonché la continua pubblicazione di notizie e servizi relativi alla pubblica assistenza XXX.



## VIGILANZA SUI CONTENUTI (p.s. Chi la fa?)

1. Ogni singolo fruitore dei social media deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso.
2. **Stante la difficoltà materiale di monitorare integralmente tutti i contenuti, si auspica un aiuto concreto da parte di tutti gli utenti al fine di creare un'atmosfera serena e rispettosa.** Pertanto eventuali comportamenti non compatibili con il suddetto Regolamento andranno segnalati al consiglio direttivo o al gestore dei profili dell'associazione (o del responsabile della comunicazione).



## CONTRAVVENZIONI

PER OGNUNA DELLE VIOLAZIONI  
DOVRESTE PREVEDERE DELLE  
"PUNIZIONI",  
MA QUESTE DOVETE  
FARVELE DA VOI...



## CONSIGLI PER CHI VUOL FARNE USO PERSONALE

**è indubbiamente raccomandabile evitare di indicare, tra le informazioni del proprio “profilo” lo status di “dipendente della tale ASSOCIAZIONE”, così come è da evitare di richiamare il logo associativo nel proprio profilo.**

**Da evitare la pubblicazione di opinioni personali riguardanti la propria associazione e di riportare come proprie anche le considerazioni altrui, anche se di presidenti etcetc..**

come volontari a vostro rischio e pericolo..

Un consiglio? Un proprio livello di privacy con accesso limitato ai soli “amici”, o magari a una sola tipologia di amici.



## CONSIGLI PER CHI VUOL FARNE USO PERSONALE

**evitare sempre la pubblicazione di notizie o fatti di dubbia veridicità e di fonte ignota; evitare la pubblicazione di foto di locali associativi e ambienti di lavoro e, più in generale, di dati che potrebbero essere interessati a vincoli di riservatezza e confidenzialità (email, circolari, ecc.).**

**evitare di esprimere valutazioni, opinioni, commenti e dichiarazioni che riguardino dati e conoscenze acquisite nell'ambito del proprio specifico ambito di ruolo: è infatti in tal caso sempre oggettivamente implicato il rapporto di servizio nel contenuto delle dichiarazioni rese**