



Croce Rossa Italiana  
Organizzazione di Volontariato

## ASSOCIAZIONE DELLA CROCE ROSSA ITALIANA – ODV CONSIGLIO DIRETTIVO NAZIONALE

**Delibera n. 134 del 30 luglio 2021**

**Oggetto: Adozione Social Media Policy**

Il giorno 30 luglio 2021, il Consiglio Direttivo Nazionale dell'Associazione Croce Rossa Italiana - Organizzazione regolarmente costituito

**Visto** il Decreto legislativo 28 settembre 2012, n. 178 e ss.mm.ii. di riorganizzazione dell'Associazione Italiana della Croce Rossa a norma dell'art. 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183;

**Visto** il vigente Statuto dell'Associazione della Croce Rossa Italiana;

**Visto** il verbale di proclamazione elezioni per il rinnovo degli organi statutari del Comitato Nazionale della Croce Rossa Italiana dell'Ufficio Elettorale Nazionale del 29 maggio 2020 prot. n. 21479/U del 29/05/2020 con cui, in base agli esiti delle consultazioni elettorali per il rinnovo del Consiglio Direttivo del Comitato Nazionale, tenutesi in data 24 maggio 2020, l'Avv. Francesco Rocca è stato proclamato eletto alla carica di Presidente Nazionale della Croce Rossa Italiana, con decorrenza 29 maggio 2020;

**Visti**, in particolare, gli artt. 16 e 18 dello Statuto, in materia di doveri dei Soci e provvedimenti disciplinari;

**Visto** il Codice Etico, Provvedimenti Disciplinari e Collegi Disciplinari dell'Associazione della Croce Rossa Italiana;

**Visto** il Codice Disciplinare per i lavoratori dell'Associazione della Croce Rossa Italiana – Organizzazione di Volontariato, adottato in data 26 febbraio 2021;

**Visto**, altresì, il Regolamento sull'uso dell'emblema, dei patrocini e Manuale di Comunicazione vigente;

**Considerato** il crescente impiego dei *Social Media* anche ad opera degli appartenenti, a qualsiasi titolo, alla CRI e della connessa necessità di individuare e cristallizzare le principali norme di comportamenti da tenere nell'utilizzo dei *Social Network* nei riguardi dell'Associazione ad opera dei dipendenti e dei Volontari CRI;

**Tenuto conto** che quanto sopra risponde altresì all'esigenza di preservare e tutelare l'Associazione della Croce Rossa Italiana, ivi incluso l'emblema, anche nell'ambito dell'utilizzo dei *Social Network*;



Croce Rossa Italiana


**Vista** la proposta di schema di “*Social Media Policy*” di cui alla sds 007048 dell’08.01.2021 predisposta dalle competenti UU.OO. dell’Associazione tenendo conto delle norme di cui al Codice Etico CRI ed al Manuale di Comunicazione Istituzionale;

**Acquisite** le proposte pervenute da parte del Comitato Regionale CRI Veneto e del Comitato Regionale CRI Piemonte, a seguito di apposito parere richiesto alla Consulta Nazionale CRI;

**Ravvisata**, dunque, la necessità di adottare il documento “*Social Media Policy*” al fine di operare una sistematizzazione ed armonizzazione della regolamentazione interna sopra richiamata;

### DELIBERA

1. di adottare la Social Media Policy dell’Associazione della Croce Rossa Italiana, di cui all’allegato 1 quale parte e integrante della presente delibera;
2. Di trasmettere la presente delibera, unitamente al relativo allegato, al Segretario Generale per il seguito di competenza e successiva pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell’Associazione.

Il Segretario verbalizzante  
Rossella Maria Della Corte  


Il Presidente  
Avv. Francesco Rocca  


**CROCE ROSSA ITALIANA**

**Social Media Policy**  
**Associazione della Croce Rossa Italiana –**  
**Organizzazione di Volontariato**  
Revisione 0 del 30 luglio 2021



**Croce Rossa Italiana**  
Organizzazione di Volontariato

**Social Media Policy**  
**Associazione della Croce Rossa**  
**Italiana – Organizzazione di**  
**Volontariato**





## **INDICE**

1. Introduzione .....	3
2. Regole di utilizzo, di conversazione e moderazione per gli utenti.....	3
3. Risposte a quesiti o messaggi .....	4
4. Privacy e trattamento de dati personali .....	4
5. Disposizioni per i Volontari e per i lavoratori dell'Associazione.....	5



## 1. Introduzione

2.1 La presente *policy* – quale regolamento dell'Associazione della Croce Rossa Italiana - ODV – contiene le informazioni rivolte sia all'esterno che all'interno dell'Associazione individuando le principali norme di comportamento che gli utenti, i dipendenti, i Volontari, ivi compresi i Presidenti e i consiglieri, ad ogni livello, sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai propri profili *social*.

2.2 Gli appartenenti alla CRI – a qualsiasi titolo – sono tenuti ad agire secondo i Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e promuovere la loro diffusione, non ledere l'Associazione e il Movimento internazionale in nessun modo, ivi compreso l'utilizzo dei *social network*.

2.3 La Croce Rossa Italiana è presente sui principali *social network*, quali Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram, Tik Tok, al fine di diffondere i Principi e gli Obiettivi dell'Associazione e dare informazioni agli utenti sulle attività, i programmi e i progetti di CRI.

2.4 I contenuti pubblicati sui canali *social* sono elaborati per informare i cittadini sulle principali attività, sui progetti, sulle iniziative e sugli eventi dell'Associazione. Essi comprendono, inoltre, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi a cui l'Associazione partecipa o comunque sono di proprio interesse.

2.5 I canali *social* sono utilizzati dall'Associazione per favorire la partecipazione della collettività attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

2.6 L'Associazione è presente sui *social media* con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate ai temi della tutela della salute, della promozione e collaborazione in azioni di solidarietà, di cooperazione allo sviluppo e di servizio assistenziale o sociale, promozione dei Principi Fondamentali del Movimento e quelli del diritto internazionale umanitario, promozione della partecipazione di bambini e giovani alle attività della Croce Rossa e le altre tematiche di rilevanza istituzionale. In particolare, l'utilizzo dei *social network* da parte di CRI deve essere volto a promuovere positivamente l'immagine dell'Associazione, pertanto, non è consentita la pubblicazione di tutto ciò che non è in linea con i Principi e gli ideali del Movimento, con il Codice Etico dell'Associazione, con i regolamenti e fonti normative interne.

## 2. Regole di utilizzo, di conversazione e moderazione per gli utenti

2.1 L'Associazione garantisce, su tutti i propri canali, una corretta, etica e puntuale risposta agli utenti che interagiscono con il canale.

2.2 CRI assicura a chiunque il diritto di intervenire, esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post purché il linguaggio mantenga sempre toni rispettosi e consoni al dibattito pubblico.

2.3 Gli account amministratori/*editor* delle pagine *social* dell'Associazione (e dei singoli Comitati CRI) non possono in alcun modo utilizzare i canali dell'Associazione per esigenze personali.

2.4 La moderazione dei canali *social* dell'Associazione avviene a posteriori ed è finalizzata al duplice obiettivo di fornire risposte pertinenti agli utenti e contenere eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso dei *social media* qui indicate.



2.5 L'Associazione si riserva la possibilità di rimuovere, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, messaggi ritenuti *spam*, fuori contesto e/o offensivi. Vanno evitati atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, all'orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origine etniche, disabilità. Non sono tollerati in alcun caso insulti, volgarità, offese, minacce, così come forme di pubblicità, *spam* o promozione di interessi privati o di attività illegali. Interventi di questa natura saranno tempestivamente rimossi.

2.6 L'Associazione interdirà o bloccherà l'utente, ove possibile a seguito di un primo avvertimento che dovesse violare le presenti norme di *policy* e invierà una segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti, ove ritenuto opportuno o necessario.

2.7 Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono etc.) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

2.8 Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore e non è parimenti consentito l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati in violazione della normativa vigente in materia.

2.9 I *social media* non sono da considerarsi canali di assistenza. Tuttavia, in accordo con i Principi della nostra Associazione, ogni richiesta di aiuto va sempre ascoltata. È necessario pertanto valutare di volta in volta quale sia il comportamento pertinente a seconda della tipologia di richiesta ricevuta.

2.10 In caso di richieste gravi che il gestore/moderatore della pagina CRI non sia in grado di prendere in carico fornendo una risposta esaustiva, si consiglia di contattare l'ufficio competente fornendo comunque una risposta rassicurante al commento/messaggio ricevuto sui *social media*. In caso di messaggi/commenti di minore gravità o per i quali non sussiste un immediato rischio per la persona (es: richiesta pacchi viveri), è invece necessario attivare la procedura standard di presa in carico della richiesta come se questa fosse pervenuta attraverso i canali tradizionali.

### 3. Risposte a quesiti o messaggi

3.1 Tutti i quesiti e messaggi degli utenti, in forma pubblica o privata, pervenuti sulle pagine/profilo istituzionali, vengono letti da un *team* redazionale a ciò incaricato, che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici competenti o rimanda ai canali di assistenza tradizionali per quesiti di natura specifica.

3.2 I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali *social* non siano lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta l'articolazione organizzativa preposta provvederà ad indicare il corretto canale di comunicazione cui rivolgersi.

### 4. Privacy e trattamento dei dati personali

4.1 Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alla *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblicati all'interno dei canali social verranno rimossi, come indicato in precedenza. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla



privacy, pro tempore vigente. I messaggi ricevuti tramite i canali social non saranno protocollati, per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale deve essere utilizzata la PEC dell'Associazione.

## 5. Disposizioni per i Volontari e per i lavoratori dell'Associazione

5.1 I Volontari e i lavoratori che, a qualsiasi titolo, operano in favore dell'Associazione nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui *social network* sono tenuti a rispettare le norme di comportamento di cui alla presente *policy*, volte alla tutela degli interessi dell'Associazione, dei Volontari e dei lavoratori, conformemente a quanto previsto dal vigente Codice Etico, provvedimenti disciplinari e collegi disciplinari.

5.2 I soggetti di cui sopra possono liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Associazione, come ad esempio informazioni su iniziative, progetti, campagne, video e quant'altro pubblicato sui profili istituzionali CRI. Fermo e impregiudicato, l'obbligo di osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'Associazione.

5.3 In particolare:

- a) È fatto divieto di pubblicare, in qualsiasi forma, attraverso i *social network* informazioni riservate, quali corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, contraenti etc.) di cui si è a conoscenza, o informazioni su attività, di qualsiasi genere e natura, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere o provvedimenti;
- b) I Volontari e i lavoratori, fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, devono astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento o canale di comunicazione a loro disposizione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Associazione o dei suoi dipendenti o Volontari, anche in riferimento alle attività dell'Associazione e più in generale al suo operato;
- c) È fatto divieto di utilizzare e/o divulgare, in qualsiasi forma, informazioni o notizie comunque acquisite in ragione dell'attività lavorativa o di Volontariato;
- d) I Volontari e i lavoratori impegnati in attività a favore dell'associazione, fatta eccezione per eventi pubblici, attività territoriali, specifiche campagne o progetti, che intendono divulgare sui propri profili personali foto, video o altro materiale multimediale inerente all'attività e/o servizio svolto in quel momento per l'associazione, non possono condividere o pubblicare contributi video/audio che li ritragga in attività diverse da quelle del servizio svolto e/o in atteggiamenti poco consoni all'immagine dell'Associazione.
- e) È fatto divieto di "apertura" di pagine/profilo *social* a nome dell'Associazione o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo ovvero aventi ad oggetto attività analoghe a quelle dell'Associazione;
- f) È fatto divieto di utilizzare, su account personali, l'emblema CRI associato a contenuti, di qualsiasi natura e genere, che violino, o possano violare, il Codice Etico CRI.

5.4 La violazione delle presenti regole di comportamento determinerà l'avvio di procedimenti disciplinari, ferme restando le ipotesi di diversi profili di responsabilità in capo all'autore.



TAVOLA DELLE REVISIONI

<i>N.</i>	<i>Data di adozione</i>	
0	30 luglio 2021	<i>Approvazione</i>
1	=====	<i>Prima revisione</i>
2	=====	<i>Seconda revisione</i>
3	=====	<i>Terza revisione</i>
4	=====	<i>Quarta revisione</i>
5	=====	<i>Quinta revisione</i>