

Social Media Policy

Sommario

Articolo 1 – Premessa.....	3
Articolo 2 – Oggetto del regolamento e finalità	3
Articolo 3 – Riferimenti normativi.....	3
Articolo 4 – I canali <i>social</i>	4
Articolo 5 – Gestione dei canali <i>social</i>	4
Articolo 6 – Moderazione	5
Articolo 7 - Divieti.....	6
Articolo 8 – Riscontro agli utenti	7
Articolo 9 – Diritto d’autore e trattamento dei dati personali.....	7
Articolo 10 – Entrata in vigore	8

Articolo 1 – Premessa

L'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (di seguito ARCS), nel rispetto delle disposizioni in materia di attività digitale delle Pubbliche Amministrazioni tese alla promozione e diffusione dell'utilizzo delle tecnologie informatiche, riconosce il valore strategico del *web* e dei *social media* quali strumenti fondamentali per favorire l'informazione e la comunicazione con i cittadini e con tutti gli *stakeholders*.

Articolo 2 – Oggetto del regolamento e finalità

La Social Media Policy (SMP) è l'insieme delle regole con cui l'ARCS disciplina l'utilizzo e la gestione dei propri profili istituzionali sui canali di comunicazione e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali e della moderazione dei contenuti.

L'ARCS utilizza i *social media* con le seguenti finalità:

- informare su servizi, prestazioni e iniziative proprie e del SSR del Friuli Venezia Giulia;
- attivare un flusso di comunicazione interna per i dipendenti;
- promuovere bandi e avvisi;
- promuovere la salute e i corretti stili di vita;
- raccogliere commenti e suggerimenti per migliorare l'organizzazione dei servizi;
- promuovere la conoscenza di norme e tematiche riguardanti la prevenzione e l'assistenza;
- informare i cittadini su tutto ciò che riguarda la salute individuale e collettiva;
- diffondere informazioni in caso di emergenza.

Attraverso i propri profili istituzionali, l'ARCS può, altresì, condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc), verificando l'attendibilità della fonte, senza tuttavia certificarne i contenuti, se le finalità di informazione rientrano nella propria mission istituzionale.

Articolo 3 – Riferimenti normativi

- Legge 241 del 7 agosto 1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m.i. "Riordino della disciplina in materia sanitaria";
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto Legislativo n. 82 del 07 marzo 2005 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Decreto del Presidente della Repubblica, 16 aprile 2013 n. 62 e s.m.i. "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- Regolamento europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" (GDPR);
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10/8/2018;

- Linee Guida AgID per la promozione dei servizi digitali del 1° aprile 2019;
- Legge regionale n. 27 del 17 dicembre 2018 "Assetto istituzionale e organizzativo del Servizio sanitario regionale" e ss.mm e ii.;
- Legge regionale n. 22 del 12 dicembre 2019 "Riorganizzazione dei livelli di assistenza, norme in materia di pianificazione e programmazione sanitaria e sociosanitaria e modifiche alla legge regionale 26/2015 e alla legge regionale 6/2006" e ss.mm e ii.;
- Codice di comportamento dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute, approvato con decreto del Direttore generale n. 222 del 17 ottobre 2024.

Articolo 4 – I canali *social*

Gli account istituzionali dell'Azienda dedicati alla comunicazione sono i seguenti:

- LinkedIn
- Youtube
- Facebook
- WhatsApp

L'ARCS si riserva in futuro la possibilità di attivare, tramite la struttura aziendale competente, nuovi canali di comunicazione, previa autorizzazione della Direzione strategica.

Articolo 5 – Gestione dei canali *social*

Il Direttore della struttura aziendale competente in materia ricopre il ruolo di *social media manager* e i suoi collaboratori (*social media editor*), in possesso dell'adeguata formazione e da questi identificati, quello di *social media editor*.

Il *social media manager* è il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione (URP) dell'ARCS o suo delegato.

Fra i compiti del *social media manager* e dei *social media editor* rientrano:

- l'individuazione e la confezione dei contenuti da pubblicare;
- la gestione del piano editoriale;
- la conversazione e l'interazione con gli utenti;
- il monitoraggio dell'andamento dei canali;
- la gestione delle segnalazioni di eventuali problematiche o criticità.

Il *social media manager*:

- propone la linea editoriale alla Direzione strategica
- valida l'attività di selezione dei contenuti da segnalare sui canali social dell'Azienda;
- supervisiona le conversazioni che si sviluppano con gli utenti sui canali social;
- monitora l'andamento generale dei canali;
- cura l'impostazione e il monitoraggio di eventuali campagne di promozione dei contenuti pubblicati.

Il *social media manager* e i *social media editor*:

- sono il punto di riferimento delle strutture per comunicare sui canali social attività e iniziative;
- collaborano alla definizione delle linee editoriali del settore;
- garantiscono la proposta e/o la redazione di contenuti adeguati alle caratteristiche specifiche del canale attraverso cui saranno diffusi;
- garantiscono la conversazione e l'interazione con gli utenti nelle materie di competenza della struttura di riferimento, relazionandosi con i responsabili
- delle materie oggetto di commenti o di domande e fornendo le necessarie risposte;
- assicurano l'allineamento di tutti i canali di comunicazione social attivi;
- verificano che l'interazione con gli utenti si svolga nel rispetto delle normative vigenti anche in materia di Privacy;
- gestiscono gli aspetti tecnici e informatici dei canali social con il supporto competente in materia di sistemi informativi.

Inoltre, il *social media manager* e i *social media editor* si avvalgono della collaborazione del personale della struttura aziendale competente in materia di sistemi informativi per la gestione tecnica dei canali social e del Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO) per quanto di competenza. Ulteriori figure possono essere coinvolte su tematiche specifiche.

Tutte le credenziali di coloro che hanno accesso ai social media dell'ARCS, dovranno rispettare rigorosi requisiti di sicurezza, tenuto conto delle "Linee guida sulle funzioni crittografiche – conservazione delle password" emesse dal Garante privacy in collaborazione con l'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale (ACN).

La struttura aziendale competente in materia mantiene un elenco costantemente aggiornato dei soggetti autorizzati a operare sulle pagine o sugli account e disattiva prontamente e comunque senza ritardo le autorizzazioni relative a soggetti non più legittimati, ad esempio, per cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione ovvero a seguito della modifica delle mansioni lavorative.

Articolo 6 – Moderazione

Coloro che intendono interagire a mezzo dei canali sociali dell'Azienda sono invitati a:

- esporre la propria opinione con educazione, correttezza, rispetto e utilizzando un linguaggio appropriato. Non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti e comportamenti violenti o diffamatori. Resta inteso che ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
- rendere contenuti e commenti in modo pertinente rispetto all'attività istituzionale dell'ARCS e ai temi della protezione dei dati personali;
- proporre argomentazioni fondate, non pretestuose e a fare riferimento a fonti attendibili e verificabili qualora intenda presentare dati, notizie o opinioni su fatti o tematiche specifiche;
- rispettare sempre la sfera di riservatezza delle persone rispetto ai contenuti pubblicati, evitando riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, lesivi della sfera personale di terzi;

- non utilizzare i canali social per pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività lecite o illegali;
- non pubblicare contenuti che violino il diritto d'autore e non utilizzare marchi registrati.

In ogni caso, saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- utilizzano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno finalità di promozione di prodotti e/o di servizi;
- divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, indirizzi e-mail, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute;
- hanno contenuti classificabili come spam;
- promuovono o sostengono attività lecite o illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato.

Eventuali commenti pubblicati in calce ai post dell'ARCS, nonché i post degli utenti che menzionano l'ARCS, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

L'Azienda si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione della presente social media policy o delle normative nazionali e regionali.

L'ARCS si riserva il diritto di usare il ban o blocco per impedire interventi che dovessero violare le predette condizioni nonché di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Articolo 7 – Divieti

I canali social dell'ARCS non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni, ecc.).

Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali (indicati sul sito dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la e all'URP dell'ARCS).

Inoltre, è fatto divieto di:

- rendere pubbliche informazioni riservate in possesso dell'ARCS, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti indettificate/identificabili (soggetti privati, altri dipendenti, altre amministrazioni) di cui si è a conoscenza in ragione del proprio lavoro, informazioni su attività

lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso prima della formalizzazione ufficiale;

- utilizzare il logo e le immagini aziendali in maniera indebita;
- trattare sui social media casi clinici direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti/utenti identificati/identificabili;
- divulgare foto, video o, altro materiale multimediale, che riprenda locali e personale senza esplicita autorizzazione dell'Azienda e delle persone coinvolte, fatta eccezione per gli eventi autorizzati o pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro;
- procedere a forme di spettacolarizzazione dell'attività lavorativa, attraverso la pubblicazione sui social di fotografie e selfie, soprattutto in ambito clinico e di setting assistenziale;
- pubblicare messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Azienda, ledendone immagine e compromettendone l'efficienza;
- effettuare riferimenti al lavoro dei colleghi;
- aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Azienda, o che trattano argomenti a essa riferiti, senza preventiva autorizzazione.

L'inosservanza delle suddette prescrizioni da parte del personale dipendente integrano una forma di responsabilità disciplinare di cui al Codice di Comportamento dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute vigente.

Articolo 8 – Riscontro agli utenti

L'ARCS non è vincolata a rispondere alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e non si vincola a tempi minimi o massimi di risposta.

La struttura aziendale competente in materia si riserva di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisa l'effettiva utilità anche in termini di corretta informazione al pubblico e valutata la correttezza e adeguatezza dello stile comunicativo adottato dall'utente.

Se il profilo dell'ARCS segue account di altri utenti, stringe amicizia con essi o li inserisce nelle sue liste di interesse, oppure commenta contenuti di altri utenti e/o vi attribuisce dei "like", ciò non implica la condivisione da parte dell'Azienda della linea di pensiero degli utenti interessati o l'approvazione di tutti i contenuti pubblicati dagli stessi.

Articolo 9 – Diritto d'autore e trattamento dei dati personali

La presenza sulle piattaforme social è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per piattaforma.

Gli utenti dei canali social dell'ARCS sono tenuti a prendere visione della "privacy policy" delle diverse piattaforme.

In ogni caso i dati particolari, contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati dall'ARCS, verranno rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto della vigente normativa

sul trattamento dei dati personali e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'utente.

Agli utenti verrà fornita specifica informativa privacy *ex art. 13 del GDPR*: tale informativa sarà resa disponibile sul sito istituzionale alla Sezione "Policy in materia di protezione dei dati personali".

I dipendenti abilitati possono pubblicare sui canali social aziendali, senza il preventivo consenso degli interessati:

- foto e/o video realizzate e pubblicate durante eventi e iniziative pubbliche di carattere didattico, scientifico, culturale e promozionale scegliendo tra quelle in cui i soggetti ripresi non siano direttamente riconoscibili;
- foto e/o video con persone ma ritratte in modo accidentale in un luogo o evento pubblico, scegliendo tra quelle in cui i soggetti non siano direttamente riconoscibili;
- foto e/o video di cui si possiede il diritto d'autore;
- versione online di articoli e quotidiani e riviste (citando la fonte);
- link a pagine del proprio sito.

Per tutti gli altri casi è necessario raccogliere, attraverso il modulo in utilizzo presso l'ARCS, l'espreso consenso all'utilizzo delle immagini. La raccolta del consenso avverrà con modalità stabilite caso per caso. In caso di eventi online (o in diretta sui social) e di eventi in presenza, promossi dall'ARCS o dalle sue strutture, è necessario fornire ai partecipanti l'informativa per il trattamento dei dati personali e far sottoscrivere la relativa liberatoria, qualora si voglia realizzare materiale multimediale promozionale e divulgativo.

È sempre necessario avvisare il pubblico presente agli eventi in merito all'eventuale uso della propria immagine per fini istituzionali, comunicandolo prima dell'avvio di una diretta sui social o con cartello appositamente esposto presso la sede dell'evento munito di idonea informativa sul trattamento dei dati personali.

Articolo 10 – Entrata in vigore

La presente policy entra in vigore ad intervenuta esecutività del decreto di approvazione.

Del documento viene data pubblicità mediante la pubblicazione sul sito internet dell'Azienda, nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente".