



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. 1790 del 22/09/2023

Il Direttore generale dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana dott. Francesco Benazzi, nominato con D.P.G.R. n. 21 del 26 febbraio 2021, coadiuvato da:

Direttore amministrativo	- Mangione Patrizia
Direttore sanitario	- Formentini Stefano
Direttore dei servizi socio-sanitari	- Rigoli Roberto

ha adottato la presente deliberazione:

OGGETTO

REGOLAMENTO SULL'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL (SOCIAL MEDIA POLICY)

OGGETTO

REGOLAMENTO SULL'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL (SOCIAL MEDIA POLICY)

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dott. Giordano Giordani, responsabile del procedimento, verificata la compatibilità con le norme nazionali, regionali e regolamenti vigenti in materia, relaziona al Direttore Generale quanto di seguito riportato:

premesso che:

- l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, nell'ambito delle proprie attività di comunicazione istituzionale, divulga contenuti d'interesse per i cittadini e i dipendenti anche tramite i canali social, oltre che il sito web;

- tali canali vengono utilizzati dall'Azienda nel rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione, per favorire la conoscenza delle iniziative e attività intraprese, la loro condivisione e per stimolare il dialogo con il pubblico interno ed esterno;

- l'utilizzo dei canali social consente all'Azienda di costruire, soprattutto con i cittadini, innovative modalità di interazione e partecipazione, rappresentando per questo una grande opportunità per monitorare il livello di soddisfazione degli stessi;

- la capacità di diffusione della comunicazione in modo particolarmente veloce e capillare ("viralità") propria dei canali social, consente di raggiungere ampi strati di popolazione con immediatezza, amplificando l'azione comunicativa dell'azienda. I canali social rappresentano, pertanto, una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra cittadini e Pubblica Amministrazione;

- l'uso aziendale dei social necessita di una regolamentazione che definisca i principi e le regole per lo svolgimento delle relative attività.

Valutato che i social media, essendo strumenti dialogici, favoriscono un buon livello di ascolto e interazione con i cittadini, si è ritenuto di definire e regolamentare l'attività dei canali social aziendali redigendo la Social Media Policy per renderne chiara e trasparente la fruizione e la gestione ed evitare l'insorgere di eventuali criticità ed incomprensioni con i destinatari delle iniziative di comunicazione e informazione.

Il Regolamento in argomento individua la tipologia dei contenuti oggetto di pubblicazione sui canali social aziendali, dei contenuti di cui è responsabile l'Azienda e di quelli gestiti in autonomia dagli stessi social network, le regole di conversazione (netiquette), le modalità di moderazione e la Social Policy Interna.

Visti:

- il Piano di Comunicazione aziendale, adottato con delibera del Direttore Generale n. 2277 del 02/12/2022;
- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 “Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”, modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81;
- il Documento del Ministero per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione/Forum PA, del 2018, denominato "Social Media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso”.

Visti altresì

- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- il GDPR 2016/679 “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali”;
- la L. 22 aprile 1941, n. 633 “Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”, aggiornata dalla L. 21 settembre 2022, n. 142;
- il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale”;
- la L. 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

SI PROPONE, sulla base dei presupposti di fatto e delle ragioni giuridiche risultanti dalla relativa istruttoria di approvare il Regolamento sull'utilizzo dei canali social (Social Media Policy).

VISTE le Leggi Regionali n. 55 e n. 56 del 14 settembre 1994;

VISTO l'art. 3, comma 6, del D.Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni ed integrazioni;

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la suesposta relazione;

CONDIVISE le motivazioni in essa indicate e fatta propria la proposta del suddetto Dirigente proponente;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore amministrativo, sanitario e dei servizi socio-sanitari, per le parti di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di adottare il Regolamento sull'utilizzo dei canali social (Social Media Policy), allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
2. di incaricare il Dirigente responsabile dell'URP a provvedere agli atti conseguenti di propria competenza;
3. di inserire il presente provvedimento nell'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente;

4. di dare atto che nessun onere deriva dall'assunzione del presente provvedimento;
5. di dare atto che il presente provvedimento diventa esecutivo dalla data di adozione.

Documento firmato digitalmente e conservato secondo la normativa vigente.

Per il parere favorevole di competenza:

Il Direttore amministrativo	Mangione Patrizia
Il Direttore sanitario	Formentini Stefano
Il Direttore dei servizi socio-sanitario	Rigoli Roberto

**Il Direttore generale
Benazzi Francesco**

REGIONE DEL VENETO



ULSS2
MARCA TREVIGIANA

REGOLAMENTO

Regolamento sull'utilizzo dei canali social (Social Media Policy)

approvato con deliberazione n. _____ del _____ in vigore dal _____

Responsabile Servizio Proponente	
----------------------------------	--

Tutte le copie carta sono ritenute di lavoro per le quali non si garantisce l'aggiornamento. Le copie aggiornate sono in formato elettronico nella rete intranet ed internet aziendale.

INDICE

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto e finalità

Art. 2 - Gli account dell'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana

Art. 3 - I contenuti oggetto di comunicazione

CAPO II - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 4 - Scopo

CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 5 - Scopo

Art. 6 - Uso privato dei social media

Art. 7 - Gestione dei social media aziendali

CAPO IV - DISPOSIZIONI FINALI

Art. 8 - Entrata in vigore

CAPO I – DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 – Oggetto e finalità

La Social Media Policy (SMP) definisce le linee guida per il corretto utilizzo dei social media. Tali regole riguardano sia la relazione tra l'ente e i suoi utenti (SMP esterna), sia quella tra l'ente e gli operatori dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana (SMP interna) con l'obiettivo di assicurare una corretta e proficua presenza sui social basata su regole chiare e condivise atte a contenere le problematiche che potrebbero sorgere con utenti e operatori.

Il presente Regolamento è adottato in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti in materia, in particolare all'art. 11-ter del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 tenendo in considerazione anche il documento del Ministero per la Pubblica Amministrazione/Forum PA del 2018 denominato "Social Media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso".

Per operatori dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana (di seguito ULSS 2) si intendono i dipendenti, il personale convenzionato, i collaboratori o consulenti che, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, prestino attività lavorativa nell'organizzazione aziendale, compresi borsisti, stagisti, tirocinanti, addetti al servizio civile, volontari, specializzandi e titolari di rapporto di lavoro con il SSN operanti negli istituti penitenziari.

L'Ufficio stampa, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è la struttura che si occupa della gestione dei canali social dell'ULSS 2 (pubblicazione contenuti, interazioni con gli utenti, monitoraggio degli aggiornamenti dei termini di servizio).

Art. 2 - Gli account dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana

Gli ambiti di applicazione della Policy sono i seguenti canali social, gestiti direttamente dall'ULSS 2:

Facebook

Azienda ULSS 2 Marca trevigiana

www.facebook.com/ULSS2marcatrevigiana

Lasciamo il segno

www.facebook.com/lasciamoilsegno

Ti ascolto, gruppo chiuso

www.facebook.com/groups/tiascoltoULSS2

Instagram

Direttore generale

www.instagram.com/francescobenazzi.ULSS2

Lasciamo il segno

www.instagram.com/lasciamoilsegno/

Youtube

Azienda ULSS 2 Marca trevigiana

www.youtube.com/@salutenostremani

Lasciamo il segno

www.youtube.com/@lasciamoilsegnotreviso

I contenuti del Regolamento sono da considerarsi validi anche con riferimento ad ulteriori account e pagine che l'ULSS 2 intendesse gestire in futuro su altri social media e ad eventuali nuovi canali che potrebbero nascere a seguito dell'evoluzione tecnologica.

Art. 3 - I contenuti oggetto di comunicazione

L'ULSS 2 utilizza i social media per informare gli utenti sull'attività istituzionale, su servizi e prestazioni, facilitandone l'accesso, su iniziative ed eventi, fra cui tematiche legate alla promozione della salute e ai corretti stili di vita. In quanto comunicazione immediata e bidirezionale, i social media favoriscono l'interazione e il confronto con i cittadini utenti, consentendo di recepirne in tempo reale i bisogni e di monitorare il livello di soddisfazione, nell'ottica dei principi di trasparenza e partecipazione. Si precisa che tali strumenti sono una risorsa aggiuntiva, che integra e non sostituisce i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali vengono messe a disposizione tutte le informazioni previste per legge.

CAPO II - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Art. 4 - Scopo

La SMP esterna individua le regole che gli utenti sono tenuti a rispettare quando interagiscono con i canali social dell'ULSS 2.

I canali social dell'Azienda sono dedicati all'informazione e allo scambio di opinioni sul tema dei servizi socio - sanitari: tutti hanno il diritto di intervenire ed esprimere la propria opinione. I canali social intendono favorire il dialogo con il cittadino, pertanto sono ben accetti i commenti di tutti, purché rispettino la buona educazione e la netiquette. Ognuno è responsabile dei propri messaggi, commenti e opinioni, e non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e qualsiasi atteggiamento violento. ULSS 2 non si assume alcuna responsabilità per le informazioni e i commenti postati sui canali social da soggetti che non siano dipendenti autorizzati ad utilizzarli. L'Azienda monitora sistematicamente le pagine e, in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questa policy, si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli alle competenti autorità.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, verranno eliminati i commenti con:

- offese, calunnie o diffamazioni nei confronti di ULSS 2 e del relativo personale;
- informazioni o dati pubblicati in violazione della normativa sulla protezione dei dati personali;
- errate o false informazioni sull'identità propria o altrui;
- minacce, offese, persecuzioni, accuse verso terzi;
- riferimenti o contenuti relativi a gruppi etnici, politici o religiosi;
- immagini o riferimenti osceni, pornografici e pedopornografici;
- volgarità, oscenità e contenuti blasfemi;
- materiale che viola la proprietà intellettuale, il diritto d'autore o che comporta un utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- indirizzi e-mail, link esterni non rilevanti rispetto alla discussione;
- contenuti eccessivamente ripetuti o irrilevanti ai fini della discussione;
- promozioni con finalità commerciali;
- propaganda e/o riferimenti politici;
- riferimenti e/o materiali che siano contrari alla legge;
- incitamento all'odio legato a razza, orientamento sessuale, stato civile, disabilità, età e sesso;

- riferimenti a fatti privi di rilevanza pubblica.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati e spediti direttamente ai canali dell'ULSS 2 saranno trattati nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

Si precisa che il canale a disposizione degli utenti per chiedere informazioni o inviare segnalazioni è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – e-mail: urp@aulss2.veneto.it.

CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Art. 5 – Scopo

La SMP interna individua le norme di comportamento che gli operatori sono tenuti ad osservare quando utilizzano i social media con i propri account personali, sia quando nominano l'Azienda, sia quando interagiscono con l'Azienda e i suoi canali ufficiali.

Regolamenta, inoltre, utilizzo, ruoli e funzioni di chi gestisce gli account istituzionali della ULSS 2 (uso in rappresentanza dell'ente).

Art. 6 – Uso privato dei social media

Gli operatori, attraverso i propri profili social, devono astenersi dal pubblicare commenti o post personali che possano ledere l'immagine, il decoro o la reputazione dell'Azienda, dei colleghi e degli assistiti.

Eventuali profili social individuali sono gestiti esclusivamente a titolo personale nel rispetto del Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62 “Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”, come modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81, del Codice di comportamento dell'ULSS 2, del decreto legislativo 30 giugno 1993, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del GDPR 2016/679 “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali”, nonché delle indicazioni presenti in questo Regolamento. Tali normative costituiscono disposizioni imperative in materia, la cui violazione è fonte di responsabilità personale, anche disciplinare.

Nell'utilizzo dei propri account, l'operatore adotta ogni cautela affinché le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone, non siano in alcun modo attribuibili direttamente alla pubblica amministrazione di appartenenza.

Gli operatori, infatti, quando accedono ad un social media con un account personale, devono tenere presente che possono essere identificati dagli utenti come operatori dell'Azienda e, in quanto tali, devono mantenere un comportamento corretto sia nei confronti degli altri utenti sia nei confronti dell'ULSS 2, secondo quanto previsto dalla summenzionata normativa in materia.

Gli operatori possono liberamente condividere sui propri profili i contenuti diffusi dai canali social aziendali, ma sono tenuti ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavorano e di quanto riportato nel presente Regolamento.

Nello specifico gli operatori attraverso i social media:

- non possono pubblicare e diffondere contenuti, documenti, informazioni, commenti audio, foto, video e qualsiasi materiale multimediale direttamente o indirettamente riferibili a pazienti e utenti identificati e identificabili, nonché contattare pazienti e utenti per ragioni legate al servizio;
- non possono divulgare foto, video, o altro materiale multimediale che riprendano locali e personale dell'ULSS 2 senza esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte, fatta eccezione per gli eventi pubblici e autorizzati dall'Azienda che si svolgono presso la sede di lavoro;
- non possono diffondere dati, commenti, immagini (foto e video), audio, informazioni, documenti connessi in qualsiasi modo all'attività lavorativa che possano ledere l'onorabilità dei colleghi nonché la riservatezza e la dignità delle persone, in particolare dei pazienti;

- devono astenersi dal pubblicare messaggi minatori, ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'ULSS 2, compromettendone l'efficienza, fatto salvo il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica;
- sono tenuti a rispettare la riservatezza dei colleghi, evitando riferimenti al loro lavoro o in generale all'attività svolta in ambito aziendale, eccettuate le informazioni di dominio pubblico;
- non possono aprire blog, pagine o altri canali account legati all'organizzazione o ad altre strutture o progetti aziendali dell'ULSS 2 che trattino argomenti a essa riferiti senza preventiva autorizzazione da parte della Direzione, previo parere dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, per evitare una dispersione di informazioni aziendali e per rendere coerente e monitorata la presenza dell'ULSS 2 sui canali social. A tal fine è necessario indirizzare formale richiesta a: comunicazione@aulss2.veneto.it, specificando obiettivi, contenuti, modalità, tempi, ruoli e responsabilità nella gestione;
- non possono utilizzare documenti, logo e immagini aziendali su account/profili personali, senza autorizzazione dell'ULSS 2;
- fermi restando i casi di divieto previsti dalla legge, i dipendenti non possono divulgare o diffondere - per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione e in difformità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e alla legge 7 agosto 1990, n. 241 - documenti e informazioni di cui essi abbiano la disponibilità.

Art. 7 - Gestione dei social media

L'Ufficio Stampa, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, produce contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere ricondivise liberamente rendendo riconoscibile la fonte, nel pieno rispetto delle normative di settore.

Gli utenti abilitati alla gestione e alla pubblicazione di contenuti sui canali social aziendali (social media editor), per ragioni di sicurezza, devono accedere al profilo istituzionale per il tempo strettamente necessario alla pubblicazione degli aggiornamenti e devono agire in costante coordinamento con i summenzionati servizi, nel rispetto delle leggi sulla comunicazione e informazione pubblica, compresa la normativa sulla protezione dei dati personali.

CAPO IV – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 8 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione della delibera di approvazione nell'Albo on-line.

REVISIONI

Data	Revisione	Descrizione della Revisione