



## **Regolamento Social Media Policy esterna ed interna**

### **Termini e condizioni di utilizzo dei canali social media**

### **dell' UsI Umbria n. 2**

**(Delibera del Direttore Generale n. 420 del 12/07/2016)**

#### **Finalità**

L'Azienda Sanitaria Locale Umbria n. 2 (di seguito UsI Umbria n. 2) pubblica contenuti istituzionali attraverso il sito web [www.uslumbria2.it](http://www.uslumbria2.it).

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

L'UsI Umbria n. 2 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.

Questo documento definisce le **linee guida ("netiquette") per l'utilizzo dei social media**. Tale utilizzo avviene nel rispetto del Regolamento per la gestione del Sito Web Istituzionale, delle altre disposizioni amministrative e delle norme di legge.

I canali istituzionali sono gestiti sotto la responsabilità dell'Area Comunicazione e Relazioni Esterne del Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne: <http://www.uslumbria2.it/servizi/area-comunicazione-e-relazioni-esterne>.

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:

#### **SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

- Sezione 1. Cosa postiamo sui social network
- Sezione 2. Cosa non postiamo
- Sezione 3. Netiquette
- Sezione 4. I social network dove siamo presenti
- Sezione 5. Vi ricordiamo che
- Sezione 6. Privacy
- Sezione 7. Contatti e suggerimenti

#### **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

- Sezione 8. Social media policy interna
- Sezione 9. Apertura account da parte di singoli Servizi aziendali
- Sezione 10. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico

# SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

## Sezione 1. Cosa postiamo 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 dell'Azienda, sulle attività che coinvolgono l'Azienda assieme al Ministero della Salute, alla Regione, agli Enti locali, a organizzazioni e istituzioni nazionali e sovranazionali.

Secondo principi di trasparenza e partecipazione le reti sociali digitali sono utilizzate dall'Usl Umbria n. 2 per favorire la condivisione delle azioni intraprese, il confronto e il dialogo con i cittadini secondo livelli incrementali di ascolto, presidio, partecipazione, interazione.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video istituzionali e relativi a eventi a cui l'Azienda partecipa.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali.

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

La presenza di spazi pubblicitari a margine di contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dall'Usl Umbria n. 2 non è sotto il controllo dell'Azienda, ma è gestita in autonomia dagli stessi social media.

Per ogni ulteriore chiarimento si rinvia alle Note legali pubblicate all'indirizzo <http://www.uslumbria2.it/pagine/note-legali-000> .

## Sezione 2. Cosa non postiamo

- In nessuno spazio digitale pubblico dell'Usl Umbria n. 2 verranno trattati casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato, e va discusso solo in privato con il personale sanitario;
- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- 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. Netiquette

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

La moderazione da parte dell'amministrazione 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 dell'Usl Umbria n. 2 non è prevista alcuna moderazione preventiva.

**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 a 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.

In caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento, l'Azienda 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 espresse in questo documento.

### Sezione 4. I social network dove siamo presenti

Al momento dell'approvazione del presente regolamento profili Usl Umbria n. 2 sono presenti su Twitter e YouTube. **I contenuti del presente Regolamento sono da considerarsi validi anche in riferimento ad eventuali ulteriori account e pagine** l'Azienda intendesse gestire nel futuro in altri social network.

#### Il profilo Twitter dell'Usl Umbria n. 2

Il profilo twitter @USLUmbria2, <https://twitter.com/USLUmbria2>, è gestito dall'Area Comunicazione e Relazioni Esterne. Non usiamo nessun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Twitter.

Eventuali profili twitter del personale dell'Usl Umbria n. 2 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.

L'Usl Umbria n. 2 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.

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

## **Il canale YouTube dell'Usl Umbria n. 2**

Attraverso questa pagina è possibile accedere direttamente al canale YouTube dell'Usl Umbria n. 2, all'indirizzo <https://www.youtube.com/channel/UCe9pLZihkWQTYiP-mgDJe-g>

Il canale, gestito dall'Area Comunicazione e Relazioni Esterne, 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.

L'Usl Umbria n. 2 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.

## **Sezione 5. 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 l'Usl Umbria n. 2.

I canali istituzionali dell'Usl Umbria n. 2 vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì, in orario d'ufficio.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o di indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente, o di segnalare link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma sarà fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

**Le pagine e gli account dell'Usl Umbria n. 2 non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, <http://www.uslumbria2.it/pagine/urp> o all'indirizzo PEC aziendale [aslumbria2@postacert.umbria.it](mailto:aslumbria2@postacert.umbria.it).**

Per dare risposta alle richieste di informazione più comuni l'Usl Umbria n. 2 pubblica nel sito web istituzionale e aggiorna regolarmente notizie/dati riguardanti l'attività istituzionale, i servizi e gli atti e tutte le informazioni e servizi interattivi che possono risultare utili al cittadino, alle Istituzioni, al Terzo settore, ai Mass media, alle altre Pubbliche amministrazioni, agli operatori sanitari e ai dipendenti dell'Azienda.

L'Usl Umbria n. 2 non risponde a messaggi su proposte, programmi, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

## **Sezione 6. 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 dall'Usl Umbria n. 2 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 7. Contatti e suggerimenti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio per segnalare abusi o violazioni del copyright) ed i loro suggerimenti al comitato di redazione: [redazione@uslumbria2.it](mailto:redazione@uslumbria2.it).

## **SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

### **Sezione 8. 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, nonché alcune precauzioni da adottare nell'uso dei servizi di messaggistica a scopo professionale.

Il personale dipendente dell'Usl Umbria n. 2, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Si tratta, in generale, di indicazioni tese a garantire tanto la salvaguardia dell'Azienda, 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 dell'Azienda, citando inoltre l'account istituzionale dell'Usl Umbria n.2 qualora fosse presente sullo stesso social network, specificando che le opinioni espresse hanno carattere personale e non impongono in alcun modo la responsabilità dell'Azienda.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social dell'Usl Umbria n. 2: 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, conformemente a quanto disposto nel D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", D.P.R. 16 Apr. 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e nel Codice di comportamento dell'Usl Umbria n. 2, approvato con Delibera del Direttore Generale n. 78 dell'01/02/2016.

Nello specifico:

- non può trattare sui social network casi medici specifici o personali, né può divulgare attraverso essi 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;
- fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi 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'Azienda, riferiti alle attività istituzionali e, più in generale, al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Usl Umbria n. 2, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
- deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno seguendo o in generale all'attività svolta nell'ambito del Usl Umbria n. 2, 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 aziendali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- non può aprire blog, pagine o altri canali a nome dell'Usl Umbria n. 2 o che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale dell'Azienda, senza autorizzazione preventiva;
- non può utilizzare il logo o l'immagine dell'Usl Umbria n. 2 su account personali.

## **Sezione 9. Apertura account da parte di singoli Servizi aziendali**

Qualora un singolo Servizio aziendale voglia ottenere un account per la gestione di un social network con finalità istituzionali dovrà inoltrare formale richiesta all'Area Comunicazione e Relazioni Esterne specificando:

- Obiettivi
- Modalità
- Tempi
- Ruoli e responsabilità nella gestione
- Contenuti

L'Area Comunicazione e Relazioni Esterne procederà alla valutazione della richiesta e inoltrerà la stessa, corredata di parere, alla Direzione Generale per l'autorizzazione, mantenendo una costante supervisione sull'attività, se approvata.

I contenuti informativi dovranno comunque rispettare quanto disposto nel presente Regolamento e dovranno, comunque, rispondere alle seguenti caratteristiche di qualità:

- **Pertinenza:** attinenti alla tematica specifica per cui l'account è stato previsto
- **Validità scientifica e documentazione:** le informazioni debbono essere fornite da professionisti qualificati ed essere scientificamente giustificate da prove adeguate, con una chiara attribuzione delle fonti scientifiche di riferimento e del loro aggiornamento;

- Trasparenza: i contenuti debbono essere più chiari possibile, fornendo un indirizzo e-mail al quale gli utilizzatori possono chiedere ulteriori dettagli o supporto;
- Complementarietà: i contenuti debbono essere destinati ad incoraggiare, e non a sostituire, le relazioni esistenti tra paziente e medico, utenti e personale sanitario, ecc.

## Sezione 10. Uso di sistemi di messaggistica nell'ambito del processo diagnostico

Riguardo **all'utilizzo dei sistemi di messaggistica** (WhatsApp, Facebook Messenger, Skype ecc), si ricorda che le informazioni scambiate con tali sistemi sono assimilabili a quelle trasmesse tramite una normale telefonata, così come la trasmissione di immagini e dati (immagini diagnostiche, refertazioni, ecc.) non è da considerarsi affidabile, in quanto non è tracciabile e non garantisce la sicurezza dei dati sensibili del paziente stesso.

L'uso di tali strumenti nell'ambito del processo diagnostico è quindi sconsigliato, deve limitarsi a casi di assoluta necessità e, comunque, se si sceglie di ricorrere a tali sistemi, lo si fa sotto la propria responsabilità.

## GLOSSARIO

**Policy:** repertorio di limiti e di linee di condotta che, se stabiliti in un regolamento, sono legati al rispetto delle leggi e delle normative vigenti.

**Social media – Social network:** gruppo di applicazioni Internet basate sui presupposti ideologici e tecnologici del Web 2.0, che consentono la creazione e lo scambio di contenuti generati dagli utenti per condividere contenuti testuali, immagini, video e audio.

**Account:** Un account, in informatica, indica quell'insieme di funzionalità, strumenti e contenuti attribuiti ad un nome utente in determinati contesti operativi, spesso in siti web o per usufruire di determinati servizi su Internet.

**Embed (codice):** codice che, copiato dalla pagina web contenente un video o un documento, consente di incorporarlo e incollarlo nel proprio sito o blog.

**Blog:** Il termine *blog* è la contrazione di *web-log*, ovvero "diario in rete". Nel gergo di Internet, un blog è un particolare tipo di sito web in cui i contenuti vengono visualizzati in forma cronologica. In genere un *blog* è gestito da uno o più *blogger* che pubblicano, più o meno periodicamente, contenuti multimediali, in forma testuale o in forma di post.

**Related e Promoted (categorie):** post promossi che vengono visualizzati da coloro che accedono ad una pagina di canali social. Tali post recano l'etichetta "Sponsorizzato".

**Link:** è una parola inglese dal significato di catena, collegamento, legame. Nel web, sta a indicare un collegamento tra pagine diverse (collegamento ipertestuale).

**Copyright:** termine di lingua inglese che letteralmente significa diritto di copia, è l'equivalente del diritto d'autore.

**Stakeolder:** portatore di interessi. Tutti i soggetti, individui od organizzazioni che abbiano legittime attese nei confronti di un'impresa. In sanità gli stakeholders principali sono i cittadini, i familiari, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini, le associazioni di volontariato, gli enti locali, il personale e i dirigenti delle aziende sanitarie, i sindacati e le assicurazioni ecc.

## ACRONIMI:

**PEC:** Posta Elettronica Certificata

**D.P.R. :** Decreto del Presidente della Repubblica

**D.lgs:** Decreto Legislativo

La prima pubblicazione del presente documento avverrà successivamente alla sua approvazione con Delibera del direttore Generale. Il testo potrà essere rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

**Revisione 00 – luglio 2016**