



A.S.L. TO5

Regione Piemonte

*Azienda Sanitaria Locale
di Chieri, Carmagnola, Moncalieri e Nichelino*

*Sede Legale - Piazza Silvio Pellico n. 1 - 10023 Chieri (TO) - tel. 011 94291 - C.F. e P.I.
06827170017*

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO

n. 132 del 02/08/2024

SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE TORINO 5. AGGIORNAMENTO.

Proponente - S.C. RISORSE UMANE -

Direttore - dott. Gerardantonio Coppola

Oggetto: SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE TORINO 5.
AGGIORNAMENTO.

IL COMMISSARIO

dott. Bruno Osella

(nominato dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 70-8685 del 27/05/2024)

Su proposta del Direttore della S.C. RISORSE UMANE, dott. Gerardantonio Coppola, che attesta la legittimità formale e sostanziale di quanto di seguito indicato nonché la regolarità della fase istruttoria espletata dal responsabile del procedimento di cui all'art. 5 della Legge 241/1990;

PREMESSO che il Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e s.m.i. "Riordino della disciplina in materia sanitaria" al comma 4 dell'art. 14 prevede che "al fine di favorire l'orientamento dei cittadini nel Servizio sanitario nazionale, le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere provvedono ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi";

RICHIAMATA la Legge del 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", la quale al comma 2 dell'art. 8 prevede che "le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, anche attraverso la strumentazione grafico-editoriale, le strutture informatiche, le funzioni di sportello, le reti civiche, le iniziative di comunicazione integrata e i sistemi telematici multimediali";

VISTO il Decreto Legislativo del 07 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione digitale" il quale prevede che le pubbliche amministrazioni siano tenute a rideterminare le proprie strutture e procedimenti secondo le nuove tecnologie della comunicazione, per assicurare "la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale.";

RICHIAMATO il Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal Decreto Legislativo del 10 agosto 2018 n. 101 che all'art. 79 delinea le modalità di utilizzo delle informazioni da parte di strutture pubbliche e private che erogano prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;

CONSIDERATO che il "Vademecum Pubblica Amministrazione e social media", redatto nel dicembre 2011 e aggiornato nel 2018 da FormezPA su disposizione del Ministero della Pubblica Amministrazione, prevede che al fine di consentire una corretta gestione del profilo dell'ente sui social network e ridurre il rischio di critiche e contenzioso, ogni amministrazione predisponga la propria Social Media Policy (SMP), ovvero un documento in cui vengano stabilite le regole per la gestione dei social media, sia nella relazione tra l'ente e i suoi utenti (SMP esterna), sia in quella tra l'ente e i suoi dipendenti (SMP interna);

RICHIAMATA la Deliberazione del Direttore Generale n. 737 del 16 novembre 2022 "Aggiornamento del Codice di Comportamento dell'ASL TO5";

RICHIAMATA la Deliberazione del Direttore Generale n. 391 del 31 maggio 2023 con la quale è stata adottata la Social Media Policy dell'ASL TO5;

PRECISATO che, l'ASL TO5 riconosce il web e i new media quali strumenti fondamentali per favorire l'informazione, la comunicazione di pubblica utilità e di emergenza e che i social media sono canali in continua e rapida evoluzione;

RITENUTO, pertanto, necessario aggiornare la Social Media Policy includendo la possibilità dell'Azienda ad aprirsi a nuovi canali oltre a quali inizialmente elencati;

VISTA la "Social Media Policy dell'Azienda Sanitaria Locale Torino 5", allegata alla presente deliberazione, della quale è parte integrante e sostanziale;

PRESO ATTO che la Social Media Policy allegata alla presente deliberazione sostituirà integralmente quella approvata con deliberazione del Direttore Generale n. 391 del 31 maggio 2023;

VISTA la normativa vigente in materia;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Sanitario;

ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Amministrativo;

DELIBERA

Per le motivazioni esposte in premessa:

1. di approvare la "Social Media Policy dell'Azienda Sanitaria Locale Torino 5", allegata alla presente deliberazione, quale parte integrante e sostanziale;
2. di dare atto che la Social Media Policy allegata alla presente sostituisce integralmente quella precedentemente approvata con deliberazione del Direttore Generale n. 391 del 31/05/2023;
3. di dare atto che il suddetto regolamento entra in vigore alla data di esecutività della presente deliberazione;
4. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri di spesa a carico del bilancio aziendale.

Il Direttore Sanitario

- dott. Carlo Macchiolo -

Il Direttore Amministrativo

- dott. Flavio Nalesso -

Il Commissario

- dott. Bruno Osella -



A.S.L. TO5

Regione Piemonte

*Azienda Sanitaria Locale
di Chieri, Carmagnola, Moncalieri e Nichelino*

Sede Legale - Piazza Silvio Pellico n. 1 - 10023 Chieri (TO) - tel. 011 94291 - C.F. e P.I. 06827170017

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO

n. 132 del 02/08/2024

SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE TORINO 5. AGGIORNAMENTO.

Inviata al Collegio Sindacale il 06/08/2024

Pubblicata all'Albo Pretorio online dal 11/08/2024 al 26/08/2024

Esecutiva dal 22/08/2024



A.S.L. TO5

Regione Piemonte

*Azienda Sanitaria Locale
di Chieri, Carmagnola, Moncalieri e Nichelino*

*Sede Legale - Piazza Silvio Pellico n. 1 - 10023 Chieri (TO) - tel. 011 94291 - C.F. e P.I.
06827170017*

Questo atto è stato firmato digitalmente da:

Coppola Gerardantonio - Direttore S.C. RISORSE UMANE

Nalesso Flavio - Direttore Amministrativo

Macchiolo Carlo - Direttore Sanitario

Osella Bruno - Il Commissario

Zolla Laura - il funzionario incaricato alla pubblicazione

Allegato 1



A.S.L. TO5

Azienda Sanitaria Locale
di Carmagnola, Chieri, Moncalieri e Nichelino

Sede legale – Piazza Silvio Pellico, 1 – 10023 Chieri (TO) - C.F. e P.I. 06827170017 - www.aslto5.piemonte.it
centralino +39 011 94291 – pec protocollo@cert.aslto5.piemonte.it

Social Media Policy dell'Azienda Sanitaria Locale Torino 5

S.C. Risorse Umane
Ufficio Comunicazione e Formazione

Agosto, 2024

INDICE

CAPO I – Disposizioni generali

Art. 1 – Premessa	pag. 2
Art. 2 – Oggetto del regolamento e finalità	pag. 2
Art. 3 – Riferimenti normativi	pag. 3

CAPO II – Social Media Policy Interna

Art. 4 – Scopo	pag. 4
Art.5 – Campo di applicazione e destinatari	pag. 4
Art. 6 - Raccomandazioni e divieti	pag. 4

CAPO III – Social Media Policy Esterna

Art. 7 – Scopo	pag. 7
Art. 8 - I social dell'ASL TO5	pag. 7
Art.9 – Responsabilità e gestione dei contenuti	pag. 8
Art. 10 – Moderazione	pag. 9
Art. 11 – Netiquette	pag. 10
Art. 12 – Monitoraggio delle pagine	pag. 11
Art.13 – Diritto d'autore e privacy	pag. 11

CAPO I

Disposizioni generali

Art. 1 – Premessa

Le numerose disposizioni in materia di attività digitale delle pubbliche amministrazioni sono raccolte nel D.lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 “Codice dell’Amministrazione Digitale” (CAD), un atto normativo redatto con l’obiettivo principale di fornire un quadro idoneo a promuovere e disciplinare la diffusione e l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione sia nell’ambito dell’attività interna della Pubblica Amministrazione, sia nei rapporti con i cittadini, favorendo anche la riduzione dei costi, l’incremento dell’efficienza e l’aumento della trasparenza. Il Codice sostiene, innanzitutto, che le pubbliche amministrazioni siano tenute a rideterminare le proprie strutture e procedimenti secondo le nuove tecnologie della comunicazione, per assicurare “la disponibilità, la gestione, l’accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell’informazione in modalità digitale.”

A questo proposito, l’ASL TO5 riconosce il web e i new media quali strumenti fondamentali per favorire l’informazione, la comunicazione di pubblica utilità e di emergenza e il dialogo con i cittadini. Essi costituiscono le nuove modalità di interazione e partecipazione che l’Azienda intende utilizzare, non solo per comunicare in maniera efficace le proprie attività e iniziative, ma anche per ascoltare e monitorare le esigenze e il livello di soddisfazione dei cittadini (il cosiddetto “*sentiment analysis*”) fornendo quanto possibile risposte.

I Social Media sono per l’ASL TO5 canali di comunicazione istituzionali che contribuiscono, integrandosi con il sito istituzionale e la intranet aziendale, al mantenimento e rafforzamento sia della reputazione dell’Azienda presso gli *stakeholder* esterni, sia del senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori.

Art. 2 – Oggetto del regolamento e finalità

La Social Media Policy (SMP) è l’insieme delle regole con cui l’ASL TO5 disciplina l’utilizzo e la gestione dei suoi profili istituzionali sui nuovi canali di comunicazione e definisce le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni multimediali e della moderazione dei contenuti.

Questo documento definisce, inoltre, le regole per l’uso dei social media da parte dei dipendenti.

L’Azienda utilizza i social media con le seguenti finalità:

- informare su servizi, prestazioni e iniziative;
- divulgare pubblicazioni scientifiche e altri risultati e prodotti della ricerca;
- attivare un canale 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 sulle modalità di invio all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di quesiti, istanze e segnalazioni che richiedano una risposta personalizzata o un'apposita attività istruttoria;
- diffondere comunicati in caso di emergenza.

Il presente documento, e sue eventuali modifiche e integrazioni, sarà disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Art. 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 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici";
- Regolamento europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati";
- Nota Ministero della Salute del 29 marzo 2017 "Diffusione di foto e video da parte di esercenti delle professioni sanitarie realizzati all'interno di strutture sanitarie";
- Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10/8/2018;
- "Vademecum Pubblica Amministrazione e social media", redatto da FormezPA (edizioni 2011 e 2018);
- Linee Guida AgID per la promozione dei servizi digitali del 1° aprile 2019;
- Delibera del Direttore Generale dell'ASL TO5 n. 737 del 16 novembre 2022 "Aggiornamento del Codice di Comportamento dell'ASL TO5".

CAPO II

Social Media Policy Interna

Art. 4 - Scopo

Nella social media policy interna sono descritte le principali norme di comportamento che i dipendenti sono tenuti ad osservare quando accedono ai social network con i loro account personali e sulle pagine dell'Azienda. Si tratta di una linea guida per tutti gli operatori perché siano coinvolti attivamente, ma correttamente, nella vita anche virtuale dell'Azienda sanitaria. Operatori attivi sui social, influenti, credibili e riconosciuti da tutti come competenti e titolati rispetto a specifici contenuti, rappresentano una preziosa risorsa per aumentare la fiducia verso l'Azienda (*ambassador*). Il loro corretto uso dei social permette all'Azienda di amplificare l'*audience* e intercettare nuovo pubblico, di favorire la condivisione di valori, contenuti e messaggi, quindi la trasparenza, il coinvolgimento e il senso di appartenenza.

I contenuti della social media policy interna sono coerenti con il vigente quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, con il D.P.R 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici", nonché con le disposizioni del "Codice di comportamento dell'ASL TO5" approvato con delibera del Direttore Generale n. 737 del 16 novembre 2022.

Art. 5 - Campo di applicazione e destinatari

I destinatari della presente sezione sono tutti i dipendenti dell'ASL TO5, nonché i collaboratori e/o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, che prestino la loro attività nell'Azienda, ivi compresi borsisti, stagisti, tirocinanti, addetti al servizio civile, volontari, specializzandi.

Le seguenti disposizioni si applicano altresì, in quanto compatibili, al personale convenzionato con il SSN e ai soggetti terzi che erogano servizi/attività a favore dell'Azienda.

Nel caso in cui gli operatori accedano a un social network con un account personale, devono tenere presente che possono essere comunque identificati dagli altri utenti della rete come operatori dell'Azienda e, come tali, devono impegnarsi a mantenere un comportamento corretto, sia nei confronti degli utenti che nei confronti della propria Amministrazione, secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Art. 6 – Raccomandazioni e divieti

Fatto salvo il diritto, costituzionalmente garantito, per tutti i dipendenti/collaboratori di poter manifestare liberamente il proprio pensiero e la propria analisi critica, di seguito vengono elencati raccomandazioni e divieti cui i suddetti operatori devono attenersi.

Raccomandazioni:

- fare attenzione a come ci si presenta: i confini tra pubblico e privato, tra professionale e personale non sono sempre distinguibili dagli utenti della rete. Al fine di ridurre al minimo il rischio di equivoco è opportuno, quando si fanno considerazioni su argomenti che riguardano la salute e affini, specificare che si sta scrivendo a titolo personale e per proprio conto, e non come operatore dell'Azienda;
- verificare le fonti prima di condividere informazioni se i contenuti riguardano la salute o affini;
- evitare di diffondere informazioni, commenti o immagini che possano ledere, anche incidentalmente, la reputazione o l'onorabilità di cittadini, di colleghi, superiori o dell'Azienda in generale;
- ricordare che l'ASL TO5 è un'organizzazione complessa i cui operatori e utenti riflettono un insieme diversificato di culture, valori e punti di vista per cui è opportuno esprimersi sempre con rispetto, salvaguardando la dignità e la riservatezza delle persone;
- considerare che i social media e la rete in generale non devono essere utilizzati per divulgare informazioni e foto che identifichino persone senza il loro permesso, ai sensi della normativa in materia di privacy;
- assicurarsi che il contenuto pubblicato rispetti gli obblighi del dipendente pubblico.

Inoltre, è fatto divieto di:

- rendere pubbliche informazioni riservate in possesso dell'ASL TO5, ad esempio: la corrispondenza interna, informazioni di terze parti indeterminate/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;
- pubblicare o diffondere contenuti - informazioni/commenti, audio, foto, video - ovvero qualsiasi materiale multimediale direttamente o indirettamente riconducibili a pazienti/utenti identificati o identificabili, nonché contattare utenti per ragioni legate al servizio;
- 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.

Le prescrizioni di cui sopra costituiscono direttive formalmente impartite, pertanto l’inosservanza di tali prescrizioni da parte del personale dipendente, integrano una forma di responsabilità disciplinare di cui al “Regolamento per i procedimenti disciplinari” approvato con delibera del Direttore Generale n. 240 del 04/03/2019, fermo restando ogni ulteriore fattispecie di responsabilità (penale, civile, amministrativa, contabile) a carico del dipendente.

Il contenuto della social media policy sarà condiviso con tutti gli operatori attraverso la sua pubblicazione sul sito aziendale, sulla intranet e attraverso un video che riassumerà i contenuti principali.

CAPO III

Social Media Policy esterna

Art. 7 - Scopo

La social media policy esterna, regola l'utilizzo dei canali istituzionali dell'ASL TO5 e definisce in essi le modalità di pubblicazione, redazione, gestione delle informazioni e della moderazione dei contenuti.

Attraverso le piattaforme social, l'ASL TO5 informa i cittadini su salute, servizi, professionisti, nuove tecnologie, progetti e iniziative, scadenze, eventi, bandi, opportunità di partecipazione e offre aggiornamenti in situazioni di emergenza. I canali social sono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti, dando eventuale informazione ai cittadini sulle modalità per l'invio di specifici quesiti o istanze all'Ufficio Relazioni con il pubblico.

L'ASL TO5 può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse realizzate da soggetti terzi (altri enti o soggetti accreditati). Non si assume responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

I canali social dell'Azienda producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza *Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0*¹, possono essere scaricati, condivisi, riprodotti a condizione che non vengano modificati, che siano sempre accreditati al canale originale di riferimento e non siano utilizzati per fini commerciali.

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nelle piattaforme utilizzate dall'ASL TO5 non sono sotto il controllo dell'amministrazione, ma gestiti autonomamente dai social network.

Art. 8 – I social dell'ASL TO5

La struttura che presidia le piattaforme online è l'Ufficio Comunicazione e Formazione, in staff alla S.C. Risorse Umane.

Gli account istituzionali dell'ASL TO5 dedicati alla comunicazione sono i seguenti:

- **Facebook (FB) e Messenger @ASL TO5**

Facebook è il social media più adatto per promuovere l'interazione e l'interesse della propria community verso servizi e opportunità offerte dall'organizzazione.

Con l'account FB verrà attivato anche quello di Messenger, la piattaforma di messaggistica che permette di chattare e inviare immagini o video in modo istantaneo con i propri utenti.

- **Instagram (IG) @asl_torino5**

Instagram è il social media che permette di fare comunicazione istituzionale in maniera sempre più creativa e informale, attingendo al potenziale di empatia che foto, video e storie suscitano nel pubblico.

¹ <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Su IG prevalgono contenuti visivi (foto e video) e gli *hashtag*, aggregatori tematici che permettono di far comparire il proprio contenuto in raccolte tematizzate.

I video pubblicati su IG devono avere una durata compresa tra i 3 e i 60 secondi. Ai contenuti visivi, Instagram permette di aggiungere descrizioni didascaliche, fino a un massimo di 2200 battute, e 30 *hashtag*.

- **YouTube (YT) @ASLTO5**

YouTube è una piattaforma di condivisione e visualizzazione in rete di contenuti multimediali con cui è possibile raccontare strategie, *mission*, servizi o eventi attraverso video tutorial, video promozionali o dirette.

- **LinkedIn @asl-to5**

LinkedIn è la piattaforma social delle comunità professionali, dove l'Azienda può presentare i propri progetti, le opportunità di *stage* o di lavoro o entrare in contatto e fare rete con le comunità di ricerca e le altre Aziende Sanitarie.

- **Telegram @aslto5_dipendenti**

Al fine di rendere più veloce e meno informale la comunicazione all'interno dell'ASL TO5 verrà attivato un canale privato su Telegram, ovvero un servizio di messaggistica istantanea gratuito a cui si accede con il proprio numero di telefono non visibile agli altri utenti. Il canale verrà gestito dall'Ufficio Comunicazione e Formazione e, come per le altre piattaforme, chi volesse diffondere una notizia dovrà scrivere all'indirizzo mail redazione.web@aslto5.piemonte.it. Non sarà possibile commentare o rispondere direttamente all'interno del canale ma saranno sempre pubblicati i riferimenti da contattare. Al canale si potrà accedere tramite il link che verrà comunicato dagli amministratori e, al pari delle altre credenziali aziendali, è fatto divieto di diffondere il link di accesso a soggetti non dipendenti dell'Azienda e di condividere quanto pubblicato sul canale con soggetti terzi. A seguito di cessazione del rapporto di lavoro l'utente verrà rimosso dal canale.

L'ASL TO5 si riserva in futuro la possibilità di attivare e gestire, tramite l'Ufficio Comunicazione, nuovi canali di comunicazione previa espressa autorizzazione da parte della Direzione Aziendale e del Responsabile dell'Ufficio Comunicazione.

Art. 9 – Responsabilità e gestione dei contenuti

L'Azienda può essere presente su ogni social media con un solo profilo/pagina/account ufficiale, è pertanto vietato creare pagine e profili riferibili all'ASL TO5 attraverso account o per conto di gruppi e strutture non autorizzate.

Tutti i canali social saranno gestiti dall'Ufficio Comunicazione e Formazione. In particolare il direttore della S.C. Risorse Umane ricoprirà il ruolo di *social media manager* e i suoi collaboratori, in possesso dell'adeguata formazione e da questi identificati, quello di *social media editor*.

Gli operatori autorizzati alla gestione e alla pubblicazione di contenuti sui social media (social media editor) devono agire in osservanza di tutte le leggi sulla comunicazione e informazione pubblica, comprese le norme sulla privacy.

Per ogni evenienza, il *social media manager* dev'essere aggiunto fra gli amministratori di tutti i profili e di tutte le pagine, in modo da poter accedere e intervenire all'occorrenza. Tutte le password di coloro che hanno accesso ai social media dell'ASL TO5, dovranno rispettare rigorosi requisiti di sicurezza.

L'Ufficio Comunicazione e Formazione mantiene un elenco costantemente aggiornato dei soggetti autorizzati a operare sulle pagine o sugli account e disattiva prontamente le autorizzazioni relative a soggetti non più legittimati, ad esempio, per cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione, o per modifica delle mansioni lavorative.

Le strutture e i servizi che desiderino diffondere dei contenuti dovranno inviare una mail all'indirizzo redazione.web@aslto5.piemonte.it e i social media editor si occuperanno della pubblicazione ponendo particolare attenzione alla grafica e al linguaggio.

Art. 10 - Moderazione

I canali social vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00. Non è possibile commentare i post pubblicati dall'Ente salvo in caso in cui sia l'ASL TO5 a richiederlo per indagini sulla qualità ed esclusivamente negli orari di moderazione della pagina e non sarà possibile per i soggetti terzi pubblicare post sulla pagina.

Gli utenti che vorranno porre un quesito tramite i social dovranno farlo attraverso i canali di messaggistica privata messi a disposizione dalla piattaforma. A seguito della richiesta di contatto, l'utente riceverà la seguente risposta automatica:

- *l'account è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 16.00 esclusi festivi;*
- *in caso di situazioni sanitarie urgenti utilizzare gli appositi numeri 112 per la richiesta di intervento immediato o il 116117 per la continuità assistenziale;*
- *non vengono forniti consulti medici di nessuna natura;*
- *a tutela della privacy non possono essere trattati casi personali;*
- *per le prenotazioni rivolgersi al numero verde del CUP 800 000 500*
- *per informazioni visitare il sito www.aslto5.piemonte.it o contattare gli Uffici Relazioni con il Pubblico a questi recapiti (<https://www.aslto5.piemonte.it/it/attivita/ufficio-relazioni-pubblico>).*

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 indirizzarli agli uffici competenti per fornire loro la risposta più pertinente, o di segnalare link a documenti che si ritengono utili. Le pagine e gli account social non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici. In particolare:

- in nessuno spazio digitale verranno trattati casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato e va discusso 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 o 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.

In caso di avvisi alla popolazione che rivestano carattere di necessità e urgenza, la pubblicazione di contenuti sugli account sarà effettuata anche oltre gli orari prefissati.

Art. 11 - Netiquette

Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. 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 i social network per affrontare casi personali.

I canali social non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti/contenuti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloqui o minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall'amministratore tutti i post, i commenti o i materiali multimediali che:

- hanno un contenuto politico/propagandistico;
- mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;

- promuovono o sostengono attività illegali, che violano il *copyright* o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- hanno contenuti classificabili come *spam*.

L'ASL TO5 si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il *ban* o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Art. 12 - Monitoraggio delle pagine

Tutte le principali piattaforme di social media permettono di accedere alla sezione (*insight* o *analytics*) dedicata ai dati di traffico generato dai contenuti pubblicati.

Di particolare rilevanza per valutare l'efficacia dei contenuti condivisi sono i dati relativi a visite al profilo, numero di *like* e *follower*, interazioni, visualizzazioni e copertura di ogni post, visibili all'amministratore anche nel *layout* di ciascun post.

Art. 13 – Diritto d'autore e privacy

La presenza sulle piattaforme social è sempre disciplinata dai termini di servizio specifici per piattaforma. Gli utenti dei canali social dell'ASL TO5 sono invitati a prendere visione della privacy policy delle diverse piattaforme.

In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati dalla ASL TO5 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 sulla privacy 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 web istituzionale e, ove possibile, sull'homepage del social.

Gli account attivi e futuri devono prestare particolare attenzione alla paternità dei contenuti pubblicati sugli account o pagine istituzionali sulle diverse piattaforme social (diritto d'autore) e all'uso, non autorizzato da liberatoria, di dati o immagini personali (diritto alla privacy).

La pubblicazione su account istituzionali di contenuti lesivi del diritto d'autore o del diritto alla privacy può sia esporre l'Azienda a possibili azioni legali da parte del titolare del diritto, con richieste di risarcimento danni, sia attivare un'istruttoria davanti al Garante per la protezione dei dati personali nel caso di violazioni del GDPR.

Pertanto, l'organizzazione può pubblicare sui canali social, 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 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 non siano direttamente riconoscibili;
- foto e/o video di un minore il cui volto non è riconoscibile;
- 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.

L'organizzazione non può invece pubblicare sul proprio account social:

- foto e/o video con persone particolarmente riconoscibili (per esempio in primo piano);
- foto e/o video trovati online e protetti da diritti d'autore;
- foto di articoli di quotidiani e riviste cartacee perché coperti da copyright
- fotografie di minori non oscurate e senza apposita liberatoria;
- altri materiali che non rispettano la normativa in materia di protezione dei dati personali

Per tutti gli altri casi è necessario raccogliere, attraverso il modulo pubblicato sulla intranet aziendale nella sezione Modulistica/Area Comunicazione, l'espresso consenso all'utilizzo delle immagini. Il modulo dovrà essere trasmesso in originale per posta interna all'Ufficio Comunicazione, Pizza Silvio Pellico 1, Chieri, il quale provvederà ad archivarlo secondo le disposizioni aziendali.

In caso di eventi online (o in diretta sui social) e di eventi in presenza, promossi dall'ASL TO5 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 consigliato avvisare il pubblico presente fisicamente all'evento sull'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 che richiami il GDPR e l'informativa privacy e trattamento dati.

È fortemente sconsigliato invece pubblicare sugli account social i link a dirette online e relative password di accesso trasmesse su Microsoft Teams, ZOOM, Skype, ecc., per evitare l'intrusione di disturbatori e/o malintenzionati.