

N. 49 del Reg. Deliberazioni

del 21/01/2021

**DELIBERAZIONE
DEL COMMISSARIO**

**- Dott. Fernando Antonio Compostella -
nominato con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del Veneto
n. 181 del 30.12.2020**

**OGGETTO: Adozione del regolamento Social Media Policy dell'Azienda
ULSS 5 Polesana**

Struttura Uff. Comunicazione relazioni pubbliche e transizione al digitale

Si attesta l'avvenuta regolare istruttoria
del presente provvedimento proposto
per l'adozione in ordine alla legittimità
con ogni altra disposizione regolante la materia.

Il Responsabile dell'Ufficio
Dott. Alberto Busson

Il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, Dr. Alberto Busson, riferisce quanto segue:

Premesso che

- l'Azienda ULSS 5 Polesana, nell'ambito delle proprie attività di comunicazione istituzionale, veicola contenuti d'interesse per i cittadini e per i dipendenti avvalendosi, oltre che del sito web, anche dei canali social;
- tali canali sono utilizzati dall'Azienda ULSS 5 secondo principi di trasparenza e partecipazione, e si prefiggono di favorire la conoscenza delle iniziative adottate, la condivisione delle azioni intraprese ed il confronto e il dialogo con il pubblico interno ed esterno;
- l'utilizzo dei social network offre all'Azienda la possibilità di costruire soprattutto con il cittadino forme innovative di dialogo e di condivisione di informazioni e contenuti;
- gli andamenti "virali" di diffusione della comunicazione, propria dei canali social, permette di raggiungere vaste fasce di popolazione con immediatezza, amplificando l'azione comunicativa dell'Azienda;
l'utilizzo competente dei network consente il raggiungimento di specifici target ampliando l'efficacia della comunicazione aziendale;
- l'uso aziendale dei social, necessita di una regolamentazione che definisca i principi e le regole per lo svolgimento delle relative attività.
- della bozza del regolamento in delibera è stata data visione alle sigle sindacali in data 4 gennaio 2021 con lettera prot. 274

Visti

- il Piano di Comunicazione nel quale è previsto lo sviluppo di varie soluzioni tecnologiche per scambiare informazioni e attivare relazioni, sia all'interno dell'Azienda, sia con i cittadini;
- il Documento del Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, a cura del Forum PA, del 2011, denominato "Vademecum del 2011 Pubblica amministrazione e Social Media";
- 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 GDPR - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 del 27 aprile 2016; la L. 22 aprile 1941, n. 633, "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio";
- il D.Lgs. 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;

Considerato che l'Azienda ULSS 5 Polesana è presente sui social network e nello specifico su Facebook, Instagram e YouTube e che l'uso corretto dei mezzi di comunicazione social richiede principi e criteri formalmente stabiliti.

Valutato che i social network, in quanto strumenti intrinsecamente dialogici, sono in grado di favorire un buon livello di ascolto ed interazione con i cittadini, si è ritenuto, al fine di renderne chiara e trasparente la fruizione e la gestione, nonché al fine di evitare l'insorgere di eventuali criticità ed incomprensioni con i destinatari

delle iniziative di comunicazione ed informazione, di definire nello specifico l'attività dei canali social aziendali regolamentando la Social Media Policy dell'Azienda ULSS 5 Polesana.

Si è pertanto redatto un Regolamento Social Media Policy aziendale per meglio individuare la tipologia dei contenuti oggetto di pubblicazione sui canali social dell'azienda, dei contenuti di cui è responsabile l'Azienda e di quelli gestiti in autonomia dagli stessi social network, le regole di conversazione, le modalità di moderazione e la Social policy interna.

Tale "Regolamento Social Media Policy", che costituisce parte integrante e sostanziale della presente atto, è stato definito sulla base delle linee generali in materia di comunicazione definite dalla direzione aziendale in accordo col sopra citato 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";

Per quanto premesso, il Dr. Alberto Busson, nella riferita qualità di Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, propone di adottare l'allegato Regolamento Social Media Policy, dandone diffusione e informazione a tutte le strutture dell'Azienda, curandone altresì la pubblicazione nel portale web e attraverso i canali social istituzionali.

IL COMMISSARIO

In relazione a quanto sopra riferito e preso atto che il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, competente dell'istruzione dell'argomento in questione, ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;

Visti

- il Piano di Comunicazione nel quale è previsto lo sviluppo di varie soluzioni tecnologiche per scambiare informazioni e attivare relazioni, sia all'interno dell'Azienda, sia con i cittadini;
- il Documento del Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, a cura del Forum PA, del 2011, denominato "Vademecum del 2011 Pubblica amministrazione e Social Media";
- 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 GDPR - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 del 27 aprile 2016; la L. 22 aprile 1941, n. 633, "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio";
- il D.Lgs. 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;

Sentito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo e Sanitario ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 502/92, nonché del Direttore dei Servizi Socio Sanitari ai sensi dell'art. 16 della L.R. 56/94 e smi;

DELIBERA

1. di adottare il Regolamento Social Media Policy dell'Azienda Ulss 5 Polesana allegato al presente atto quale parte sostanziale ed integrante;
2. di incaricare l'Ufficio proponente di occuparsi della sua diffusione a tutte le strutture aziendali e comunicazione mediante la pubblicazione sul portale web e attraverso i canali social istituzionali;
3. di stabilire che il Regolamento Social Media Policy dell'Azienda Ulss 5 di cui al punto 1) entrerà in vigore alla data di adozione del presente atto.

Il Responsabile del Procedimento:
Dr. Alberto Busson

* * * * *

Pareri favorevoli in quanto di competenza:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Urbano Brazzale

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Edgardo Contato

IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

Dott.ssa Paola Casson

II COMMISSARIO
Dott. F. Antonio Compostella

Il presente atto, eseguibile dalla data di adozione:

- è soggetto a controllo ;
- non è soggetto a controllo X

Rovigo, 21/01/2021

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Attestazione di pubblicazione

Copia del presente atto è pubblicata all'Albo on line dell'Azienda per 15 giorni consecutivi da oggi.

Rovigo, 21/01/2021

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Copia del presente atto viene inviata in data odierna al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 56 del 14.9.94)

Rovigo, 21/01/2021

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Copia conforme all'originale, per uso amministrativo

Rovigo,

Il Direttore UOC Affari Generali

Dr.ssa Patrizia Davì

Da distribuire a:					
DIRETTORE GENERALE	-	UOC GESTIONE RISORSE UMANE	-	UFFICIO PROTEZIONE DATI	-
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	-	UOC DIREZIONE AMM.VA TERRITORIALE	-	UFF. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	-
DIRETTORE SANITARIO	-	UOC DIREZIONE AMM.VA OSPEDALIERA	-	UFF. RELAZIONI CON IL PUBBL.E COMUNICAZIONE	-
DIRETTORE SERVIZI SOCIO-SANITARI	-	UOC CONTROLLO DI GESTIONE	-	_____	-
COLLEGIO DI DIREZIONE	-	UOC DIREZ. PROFESSIONI SANITARIE	-	_____	-
DIREZIONE FUNZIONE OSPEDALIERA	-	UOC ASS. FARMACEUTICA TERRITORIALE	-	_____	-
DIREZIONE FUNZIONE TERRITORIALE	-	UOC FARMACIA OSPEDALIERA	-	_____	-
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	-	UOC DISABILITA' NON AUTOSUFFICIENZA	-	_____	-
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	-	UOC INFANZIA, ADOL.E FAM.DISTRETTO 1	-	_____	-
UOC DISTRETTO 1 ROVIGO	-	UOC INFANZIA, ADOL.E FAM.DISTRETTO 2	-	_____	-
UOC DISTRETTO 2 ADRIA	-	UNITA' OPERATIVA PER IL SOCIALE	-	_____	-
UOC DIREZIONE MEDICA OSP. RO-TRE	-	UOC PSICHIATRIA	-	_____	-
UOC DIREZIONE MEDICA OSP. ADRIA	-	UOC SERD	-	_____	-
POLO FORMATIVO	-	UOS QUALITA' E RISCHIO CLINICO	-	_____	-
UOC AFFARI GENERALI	-	UOS ASSISTENZA SPECIALISTICA AMB.	-	_____	-
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	-	UOS MEDICO COMPETENTE	-	_____	-
UOC PROV. ECONOM. LOGISTICA	-	UOS INTERNAL AUDITING E CERT.BIL.	-	_____	-
UOC SERVIZI TECNICI PATRIMONIALI	-				

Regolamento Social Media Policy

TERMINI E CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL MEDIA DELL' AZIENDA ULSS 5

Art. 1 - Finalità del Regolamento

Nell'ambito delle proprie attività di comunicazione e informazione rivolte al pubblico esterno e interno, l'Azienda ULSS 5 Polesana si avvale, oltre che del sito web e della intranet, anche dei social network, sui quali veicola contenuti istituzionali, informazioni e comunicazioni d'interesse rivolte prioritariamente ai cittadini e ai dipendenti.

Tali canali sono utilizzati dall'Azienda Ulss 5 Polesana secondo principi di trasparenza e partecipazione, al fine di favorire la conoscenza delle iniziative adottate, la condivisione delle azioni intraprese ed il confronto e il dialogo con il pubblico interno ed esterno.

Il presente Regolamento si propone di definire le linee guida per l'utilizzo dei Social Media, nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle vigenti norme di legge, anche alla luce del 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".

Art. 2 - Gli account dell'Azienda ULSS

Al momento dell'approvazione del presente Regolamento l'Azienda ULSS 5 Polesana è presente:

- su Facebook, pagina ufficiale con denominazione Salute ULSS 5 Polesana;
- su Instagram, account Salute ULSS 5 Polesana;
- su YouTube, canale ufficiale denominato Salute ULSS 5 Polesana.

Tutti i profili sopra indicati sono gestiti dal Responsabile dell'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, o da personale, interno o esterno all'Azienda, da lui formalmente incaricato. I contenuti del Regolamento sono da considerarsi validi anche in riferimento ad eventuali ulteriori account e pagine che l'Azienda intendesse gestire nel futuro in altri social network.

Art. 3 - I contenuti oggetto di pubblicazione

I contenuti pubblicati comprendono informazioni sulle attività e i servizi erogati, nonché su iniziative ed eventi di settore, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, immagini e video istituzionali relativi ad eventi che l'Azienda promuove o a cui partecipa. Attenzione particolare è rivolta alla condivisione di campagne promosse dal Ministero della Salute, dalla Regione Veneto, nonché dalle organizzazioni e istituzioni sanitarie nazionali e sovranazionali. In nessuno spazio digitale pubblico dell' l'Azienda ULSS 5 Polesana verranno trattati casi o contenuti tramite modalità che risultino in contrasto con la vigente normativa in materia di privacy. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine di contenuti pubblicati nelle pagine dei Social Media utilizzati dell'Azienda ULSS 5 Polesana non sono sotto il controllo dell'Azienda, ma

sono gestiti in autonomia dai social network. Pertanto l'Azienda Ulss 5 Polesana non è responsabile dei contenuti, delle descrizioni e dei commenti dei video che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori, in correlazione ai contenuti del canale.

Art. 4 - Le regole di conversazione

Le "regole di conversazione" con gli interlocutori in rete sono fondate su un patto di dialogo. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali; vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, non sono ammessi 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 (es: caselle e-mail, numeri di telefono, indirizzi).

Commenti e post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quelli dell'Azienda, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità di ciò che viene postato sui canali da terzi.

Chiunque esprima le proprie opinioni è tenuto a farlo con correttezza e nel rispetto delle opinioni altrui.

La moderazione viene effettuata dall'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale aziendale ed è finalizzata a facilitare le interazioni sui canali social aziendali e a promuovere il rispetto delle regole di conversazione da parte di tutti i soggetti coinvolti, quindi sia l'istituzione sia i cittadini che partecipano.

Sui canali social aziendali la moderazione avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento di eventuali comportamenti inadeguati.

Non è consentita alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati, ne sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore.

In caso di mancato rispetto delle regole previste da questo documento, l'Azienda si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, bannare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante.

Eventuali dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati dall'AULSS 5 verranno rimossi.

Art.5 - Social policy interna

Per quanto riguarda i dipendenti di Azienda ULSS 5 Polesana, e le varie figure che collaborano professionalmente con l'Azienda, questi non possono divulgare informazioni riservate, come la corrispondenza interna o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti non ancora resi pubblici; inoltre, a meno che non si tratti di eventi pubblici, non possono pubblicare foto, video, o altro materiale multimediale che riprendano persone senza l'esplicita autorizzazione delle stesse, espressa con liberatoria.

Eventuali profili social individuali dei dipendenti dell'Azienda ULSS 5 Polesana, e delle varie figure che collaborano professionalmente con l'Azienda, sono gestiti esclusivamente a titolo personale, pertanto non potrà essere utilizzato il logo e il nome di AULSS 5.

I dipendenti, e le varie figure che collaborano professionalmente con l'Azienda, attraverso i propri profili social individuali, si devono astenere da pubblicare commenti o post personali che possano

ledere l'immagine o la reputazione dell'Azienda, dei Dirigenti, dei colleghi o degli assistiti; inoltre, i dipendenti, e le varie figure che collaborano professionalmente con l'Azienda, non possono pubblicare foto, video o altro che ritraggano loro stessi in servizio e che facciano riferimento a materiali, strumentazioni o decisioni che l'Azienda ha deliberato/determinato, o che più in generale identifichino l'Azienda.

I dipendenti, e le varie figure che collaborano professionalmente con l'Azienda, sono invitati a non aprire account legati all'Azienda o a strutture dell'Azienda o a progetti aziendali; tanto al fine di rendere coerente e monitorata la presenza AULSS 5 sui social ed evitare una dispersione di informazioni riferite all'Azienda.

I dipendenti interessati alla pubblicizzazione di servizi, attività o iniziative possono contattare l'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale per la necessaria collaborazione. Ciascun dipendente ha la responsabilità del proprio comportamento privato in rete, fermo restando quanto disciplinato dal D.P.R. 62/2013, e dal codice di comportamento dell'AULSS 5.

Art. 6 - La gestione dei social aziendali

I canali social istituzionali sono amministrati dall'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e Transizione al Digitale, nella figura del Responsabile, dr. Alberto Busson. I canali aziendali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente rendendo riconoscibile la fonte. Si possono inviare contributi e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Comunicazione, Relazioni Pubbliche e transizione al digitale all'indirizzo e-mail: urp.ro@aulss5.veneto.it. L'Azienda ULSS 5 può sponsorizzare post, in riferimento a definiti target, con l'obiettivo di coinvolgere un numero sempre maggiore di cittadini in merito a specifici contenuti. I commenti e le richieste di approfondimento, relative a post o a contenuti visivi, avranno seguito con tempi che variano in base alla tipologia della richiesta/commento. Ad essi si risponderà direttamente sulla stessa piattaforma social, anche con messaggio privato, inviando link a documenti utili o indirizzando la richiesta agli uffici competenti. Non è disponibile alcuna linea telefonica dedicata all'interfaccia con l'utente del Social Media. Le pagine e gli account dell'Azienda ULSS 5 non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.