Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ATS Val Padana

SOCIAL MEDIA POLICY

FINALITÀ

L'ATS Val Padana utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare i cittadini; per favorire la loro partecipazione e far nascere il confronto e il dialogo. Questo a garanzia di una relazione diretta con tutti i pubblici di riferimento fondato sui principi di trasparenza e condivisione. L'utilizzo dei social media da parte di ATS Val Padana avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

LE PAGINE UFFICIALI E I CONTENUTI

L'ATS Val Padana a informa i cittadini rispetto a novità e iniziative attraverso comunicati stampa, sito aziendale e le pagine ufficiali di **Facebook**, **Instagram** e il canale **YouTube**. Fotografie, infografiche, video e altre risorse multimediali possono essere riprodotte liberamente, ma devono sempre essere accreditate al canale originale di riferimento (va sempre citata correttamente la fonte).

Sfruttando le opportunità tipiche dei social network l'ATS Val Padana può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (Regione Lombardia, ASST Crema, ASST Cremona, ASST Mantova, altri enti, testate di informazione, siti web, ecc.). In questi casi l'ATS Val Padana si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

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

Le informazioni divulgate tramite social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.ats-valpadana.it.

L'ATS Val Padana non promuove e non condivide:
- affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali non autorizzate;
- dati sensibili.

MODERAZIONE E NETIQUETTE

Moderazione dei commenti

I canali social di ATS Val Padana sono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. L'obiettivo è di rispondere agli utenti nel modo più corretto possibile anche dirottando le richieste ai servizi competenti per individuare la risposta più pertinente. I tempi e le modalità di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.
Si rammenta che non è possibile, attraverso i canali social, accedere ai dati dell'utente o a eventuali pratiche personali relative ai servizi dell'ATS Val Padana. In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, i casi personali saranno dirottati all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) che potrà trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

Netiquette: buone norme di comportamento per tutti gli utenti
L'ATS Val Padana si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili social istituzionali chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

- le opinioni personali sono espresse sotto la propria responsabilità rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;
- insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti che ledono la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza non sono tollerati;
- devono essere evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- sono vietate tutte le forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Saranno rimossi dallo staff che gestisce le pagine social di ATS Val Padana tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o che incitano 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 di terzi o che promuovono o sostengono attività illegali;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali.

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare la funzione di blocco utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi. Inoltre, segnalerà l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

REGOLE PER I DIPENDENTI E COLLABORATORI A VARIO TITOLO DI ATS VAL PADANA

Appartenenza e responsabilità
I dipendenti e i collaboratori di ATS Val Padana, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui Social Media sono tenuti a rispettare alcune norme di comportamento dettagliate nelle Social Media Policy interna.

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate e non ad ATS Val Padana. I dati personali/sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali social media di ATS Val Padana potranno essere rimossi a tutela degli utenti.
L'interazione dei minori al di sotto dei 18 anni con gli account social ATS Val Padana non è consentita.

Contatti
Utenti e operatori possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo comunicazione@ats-valpadana.it.

Riferimenti normativi

- D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81 - Regolamento concernente modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n.62, recante: «Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165».
- Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social
- Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali- GDPR (General Data Protection Regulation)
- DGR Lombardia 5765/2016 - Determinazioni in ordine al miglioramento della gestione della documentazione sanitaria, con specifico riferimento alle registrazioni dei pazienti
- DPR 62/2013 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- Decreto Legislativo 33/2013 - Riordino della disciplina sul diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PA
- Direttiva 2/2009 - Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica - in materia di utilizzo di internet e casella di posta istituzionale sul luogo di lavoro
- Decreto Legislativo 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale
- Legge 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Legge 633/1941 sulla protezione del diritto d'autore

UFFICIO ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E RELAZIONI ESTERNE
ATS VAL PADANA