

SOCIAL MEDIA POLICY DELL'ASST DI CREMA

Finalità

L'ASST di Crema utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini, garantendo una relazione diretta con gli utenti nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

L'utilizzo dei social media da parte di ASST Crema avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

Vengono di seguito descritte le modalità di gestione dei canali social media di ASST Crema (attualmente Instagram, Facebook e Youtube). I canali vengono gestiti dall' Ufficio Comunicazione.

Contenuti

L'ASST Crema informa i cittadini su novità, servizi e iniziative anche attraverso le pagine tematiche Facebook, Instagram e il canale ufficiale YouTube.

I social network sono uno strumento per raccogliere commenti, richieste, domande e suggerimenti.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche e video e/o possono condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse prodotti da altri, in modo che ne sia evidente la fonte. In questi casi l'ASST Crema si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti. Eventuali fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali 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 di ASST Crema che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o fisiche.

Le informazioni divulgate nei social network sono da intendersi divulgative e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.asst-crema.it.

La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'ente non è sotto il controllo dell'amministrazione, poiché è gestita in autonomia dagli stessi social network.

L'ASST Crema 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 o dati sensibili.

Moderazione e Netiquette

I canali social di ASST Crema sono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30.

Ogni commento/richiesta viene monitorato e preso 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.

Non è possibile, attraverso i social, prendere in carico istanze personali. In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, non potranno essere trattati casi personali relativi a prestazioni sanitarie, sociosanitarie e amministrative, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune che rinviano ai contenuti del sito.

Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Per ogni altra informazione referente rimane l' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che può trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

L'ASST Crema si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social chiedendo ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

- requisito essenziale degli argomenti sui canali social dell'Ente è l'interesse pubblico;
- a tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;
- nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti e che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
- i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

La ASST Crema si riserva di rimuovere tutti i post, i commenti o i materiali audio/video ritenuti illeciti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Verranno pertanto moderati:

- commenti o contenuti che possano tendere a compromettere la sicurezza (anche dei sistemi pubblici) o che risultino diffamatori, denigratori, discriminatori, offensivi o che presentano contenuti osceni, illegali o allarmistici;
- informazioni con contenuto politico o propagandistico;
- contenuti che violino i diritti di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy;
- contenuti di natura pubblicitaria e, più in generale, che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti);
- commenti o contenuti che hanno un linguaggio inappropriato, violento, volgare o irrispettoso;
- commenti off topic;
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

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

Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, indirizzi, etc.) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media di ASST Crema potranno essere rimossi. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Privacy policy di ASST Crema.

L'interazione dei minori al di sotto dei 18 anni con gli account social ASST Crema non è consentita.

Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo comunicazione@asst-crema.it.

Principali riferimenti normativi

Legge 633/1941 sulla protezione del diritto d'autore

Legge 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

Decreto Legislativo 82/2005 - Codice dell'Amministrazione Digitale

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

DPR 62/2013 - Codice di comportamento dei dipendenti pubblici

DGR Lombardia 5765/2016 - Determinazioni in ordine al miglioramento della gestione della documentazione sanitaria, con specifico riferimento alle registrazioni dei pazienti

Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali- GDPR (General Data Protection Regulation)

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

Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social.