



Disciplinare per l'utilizzo dei social media di Asp Carlo Sartori

Approvato con Atto del Direttore n. 29 del 30/07/2024

Art. 1 - Oggetto

Il presente disciplinare regola l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali di Asp Carlo Sartori attivi sui social network e definisce le principali regole di gestione dei *social media* relativamente alla *policy* esterna (regole di comportamento per l'utenza negli spazi di presidio dell'Ente ed esplicitazione, nei confronti della stessa utenza, dei contenuti e delle modalità di relazione dell'Ente in tali spazi) e alla *policy* interna (modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, uso in rappresentanza dell'Ente, uso privato, modalità di gestione degli account, codice di comportamento del personale).

Art. 2 - Principi

L'ente riconosce il *web* e i *new media* tra gli strumenti principali per il raggiungimento dell'efficacia dell'informazione e della comunicazione pubblica e di emergenza, nonché di dialogo con i cittadini, ai fini dell'espletamento dei doveri di comunicazione e per l'analisi del *sentiment*, finalizzata a concorrere all'attuazione e alla verifica del raggiungimento degli obiettivi di governo.

I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i *social network* non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza, ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi.

I profili istituzionali aperti sui *social network* da Asp Carlo Sartori sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi e rispetto alle funzioni e agli obiettivi fondamentali dell'Ente.

Art. 3 - Profili Istituzionali

Sono da considerare profili istituzionali non solo il profilo principale ma anche tutti gli altri profili tematici gestiti dai singoli servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione, i quali, dunque, devono essere autorizzati sia quanto all'apertura e alla chiusura, sia relativamente ai piani editoriali predisposti per la loro gestione.

I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale dell'ente e il rimando alla pagina web ufficiale <https://www.carlosartori.it/>

La gestione degli strumenti di rete sociale è coordinata a livello generale dall'Area Tecnico Amministrativa.

L'apertura, la cancellazione e la gestione di uno o più pagine sui social media in nome dell'ente devono essere autorizzati dal dirigente dell'Area Tecnico Amministrativa o suo delegato su richiesta dei responsabili dei vari servizi, inoltrata via mail con l'apposito modulo A1 allegato del presente disciplinare.



Art. 4 – Contenuti

I contenuti della comunicazione attuata attraverso i *social network* sono, come tutti i contenuti della comunicazione istituzionale, coerenti con il codice di comportamento e, segnatamente, quelli finalizzati a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- g) accorciare la distanza fra cittadini e istituzioni rispondendo alla crescente richiesta di interazione costruttiva.

Art. 5 – Modalità di accesso dell'utenza

L'accesso degli utenti ai profili *social* istituzionali e tematici dell'Amministrazione è limitato alla pubblicazione di commenti ai post o all'invio di messaggi laddove reso possibile dalle piattaforme *social*. Il soggetto che decide di pubblicare nei suddetti profili può liberamente esprimersi in forma propositiva o critica, non ricorrendo in alcun caso a locuzioni o affermazioni volgari, scurrili, di stampo razzista o che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico, religioso o di genere della comunità.

I commenti, le foto, i video e altro materiale grafico inserito devono rispettare i requisiti dell'interesse generale, della critica positiva, del rispetto della riservatezza delle persone.

Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, per l'uso del servizio. La responsabilità si estende alla violazione degli accessi protetti, del *copyright* e delle licenze d'uso.

Art. 6 – Moderazione

I profili/pagine ufficiali dell'Ente vengono gestiti di norma negli orari di servizio di ciascun ufficio responsabile. Ogni richiesta di informazione e segnalazione degli utenti viene valutata e trasmessa agli uffici competenti o, se opportuno e possibile, gestita direttamente.

I tempi di risposta degli uffici competenti possono variare in base alla tipologia di richiesta o segnalazione e secondo la procedura da adottare.

Se la piattaforma di social media non è lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, il responsabile della pagina/profilo informa l'utente sulla procedura da seguire e gli uffici a cui rivolgersi.



In ogni caso si invita a non presentare segnalazioni anonime e a non pubblicare dati personali propri o di terzi o altri elementi che potrebbero consentire l'identificazione di persone.

Non è prevista moderazione preventiva su eventuali contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet ecc.). La moderazione può avvenire a posteriori al fine di regolare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto da questa *policy* e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal responsabile di ciascun account, in accordo con il Responsabile dell'Area. Il gestore dei profili potrà altresì rifiutare di inserire o rimuovere ogni materiale che violi le norme indicate nel presente documento.

L'Ente si riserva il diritto di segnalare all'autorità giudiziaria preposta degli utenti che violino il presente disciplinare o la legge.

Art. 7 – Responsabilità per malfunzionamenti tecnici

Le piattaforme tecnologiche su cui sono installati i *new media* non sono di proprietà dell'Ente. Qualsiasi malfunzionamento non è quindi imputabile all'Ente.

Art. 8 – Costi di gestione

Non sono previsti né prevedibili, alla data di redazione del presente documento, costi di registrazione e gestione.

Eventuali formalità che dovessero in futuro essere previste dagli amministratori dei singoli *social network* saranno prese in considerazione al fine della valutazione nella piattaforma in relazione agli oneri da sostenere.

Art. 9 – Uso dei *social network* da parte dei dipendenti dell'ente

In base a quanto indicato nelle "Linee guida per i siti web della PA" previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione e nel relativo *Vademecum* "Pubblica amministrazione e *social media*" curato da Formez PA per conto del medesimo Ministero, le modalità d'uso dei siti di *social networking* da parte del personale, tanto nell'attività professionale quanto nella propria vita privata, si possono distinguere in due casi specifici: uso in rappresentanza dell'Ente e uso privato.

Art. 10 – Uso dei *social network* in rappresentanza dell'ente

Possono accedere a un *social networking* con un account istituzionale, e attraverso di esso agire in nome e per conto dell'Ente, i dipendenti espressamente autorizzati ai sensi dell'art. 3 e con le modalità previste dai successivi artt. 11 e 12.

Sono ammesse autorizzazioni temporanee a terzi di accesso ai ruoli della pagina, esclusivamente per i ruoli di editor e di inserzionista, concesse dal Dirigente di Area Tecnico-Amministrativa, in situazioni di emergenza in cui sia necessario un tempestivo presidio della pagina o un presidio h24, o per progetti di comunicazione speciali. I soggetti temporaneamente autorizzati sono tenuti ad attenersi a tutte le disposizioni contenute nel presente documento e alla disciplina comunque applicabile in materia.

Art. 11 – Responsabilità nei confronti dei profili istituzionali

Chi si occupa della pubblicazione dei messaggi sui *social network* è responsabile dei contenuti che invia, del materiale foto e video utilizzato e delle opinioni che esprime. L'interesse pubblico



A.S.P. CARLO SARTORI

Azienda pubblica di servizi alla persona

degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare gli spazi per svolgere attività politica o di promozione, nonché affrontare casi di natura personale.

Non è ammessa nessuna forma di pubblicità.

Il personale che accede per uso privato ai *social network* è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento. Occorre considerare, infatti, che “la persona può essere comunque identificata dagli altri utenti dello stesso *social network* come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto” (Linee Guida per i siti web della PA – Vademecum pubblica Amministrazione e Social Media, dicembre 2011, p.31).

Oltre a quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n.62 – “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”, il personale è tenuto a considerare lo spazio virtuale come uno spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono la propria Amministrazione.

Per i profili istituzionali, così come per gli altri profili tematici di cui all’art.3, punto 1, in gestione ai singoli servizi, chiunque pubblici un contenuto deve attenersi alle indicazioni del presente documento, con la regola di condividere (prima della pubblicazione) i contenuti e il piano editoriale con il Responsabile dell’Area al fine di creare una comunicazione univoca e omogenea.

Art. 12 – Pubblicazione

Quanti abilitati alla pubblicazione di contenuti sui profili principali si attengono alle più comuni regole di trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa, privilegiando le informazioni di pubblica utilità come supporto alla semplificazione e facilitazione della vita dei cittadini e come accesso agli atti della Pubblica amministrazione che hanno un impatto sui cittadini.

Gli eventi organizzati da privati o associazioni sono diffusi e rilanciati solo se patrocinati dall’Ente secondo le modalità previste dalla relativa normativa in tema di patrocini e/o se ritenuti di pubblica utilità.

I contenuti pubblicati sono di interesse generale e rispettano le norme sulla *privacy*; sono evitati riferimenti a fatti o dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi.

Non sono pubblicati contenuti di natura commerciale.

I profili istituzionali non possono essere utilizzati per la propaganda politica ed elettorale e operano nel rispetto della disciplina sulla *par condicio* e sul silenzio elettorale.



Autorizzazione attivazione canale social (modulo A1)

Si richiede l'autorizzazione ad attivare un canale social per il servizio/ufficio:

Nome canale social: _____

Canale social richiesto (inserire una x in prossimità del campo corrispondente):

- Facebook
 Instagram
 Twitter
 Altro _____ (indicare nome social)

A tal fine si rendono note le seguenti finalità:

Soggetti che si propone operino sul canale:

| NOME E COGNOME | SERVIZIO | RUOLO NEL SERVIZIO |
|----------------|----------|--------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Il/la sottoscritto/a si impegna inoltre:

- A seguire quanto disposto dal Disciplinare per l'utilizzo dei social media di Asp Carlo Sartori
 Ad aggiungere come amministratore al Dirigente dell'Area Tecnico-Amministrativa o un delegato
 A comunicare sempre, al Dirigente dell'Area Tecnico-Amministrativa le credenziali di accesso del profilo

Data e luogo

Firma (digitale/ in caso di firma autografa leggibile)



A.S.P. CARLO SARTORI
Azienda pubblica di servizi alla persona
