



ARES SARDEGNA

SOCIAL MEDIA POLICY

1. Introduzione

- 1.1. Premessa
- 1.2. Oggetto e finalità
- 1.3. Riferimenti normativi

2. Social Media Policy Interna

- 2.1. Che cos'è?
- 2.2. Utilizzo dei social network
- 2.3. Regole di utilizzo dei social network personali
- 2.4. Partecipazione all'attività di comunicazione sui social network
- 2.5. Coinvolgimento nelle pagine ufficiali
- 2.6. Gestione reclami e segnalazioni
- 2.7. Lo stile di comunicazione
- 2.8. Gestione della comunicazione

3. Social Media Policy Esterna

- 3.1. Che cos'è?
- 3.2. Scopo e campi di applicazione
- 3.3. Obiettivi
- 3.4. I nostri contenuti
- 3.5. Cosa non pubblichiamo
- 3.6. Moderazione
- 3.7. Netiquette
- 3.8. Privacy e trattamento dei dati personali
- 3.9. I nostri account istituzionali
- 3.10. Dichiarazione di esclusione di responsabilità

1. INTRODUZIONE

1.1. Premessa

Il presente documento di Social Media Policy definisce le principali regole di comportamento e di gestione dei social media dell'Azienda Regionale della Salute (ARES Sardegna). È un regolamento che disciplina la condotta da tenere nei confronti delle piattaforme social.

I social media sono un importante vettore per la comunicazione e hanno un impatto significativo sulla reputazione professionale e digitale dell'Azienda. La Social Media Policy nasce per i seguenti scopi:

- informare tutti gli operatori sulla creazione di un'unità di gestione dei social media, illustrare le regole e gli obiettivi che guidano il lavoro degli addetti all'utilizzo delle piattaforme aziendali;
- diffondere le migliori pratiche di utilizzo dei social media, in un'ottica di collaborazione con gli operatori che quotidianamente adoperano questi strumenti;
- proteggere la privacy degli utenti.

Tutte le indicazioni riportate di seguito nascono nel rispetto dei valori etici aziendali, del quadro normativo vigente in materia di dati personali, dei Codici di Comportamento dei Dipendenti vigenti, con particolare riferimento alle disposizioni approvate con deliberazione ARES n. 49 del 20.02.2024 "Adozione definitiva del Codice di Comportamento Aziendale e del risparmio energetico".

È attivo il seguente indirizzo mail comunicazione.ares@aresardegna.it.

1.2. Oggetto e finalità

Il documento di Social Media Policy è un atto normativo preposto alla gestione dei social media dell'azienda. L'obiettivo è quello di fornire un quadro atto a promuovere e disciplinare l'utilizzo dei social sia nell'ambito interno dell'amministrazione sia nei rapporti esterni con i cittadini e con i diversi stakeholder, al fine di favorire la trasparenza e incrementarne l'efficienza amministrativa.

La social media policy può essere interna o esterna. La prima è rivolta ai dipendenti dell'azienda che utilizzano i social, mentre la seconda riguarda la comunicazione tra gli utenti e l'azienda attraverso le piattaforme social.

Il presente documento delinea, nondimeno, una forma di tutela per l'azienda volta ad evitare ed arginare i danni alla sua reputazione e regolamentare le interazioni e le conversazioni con gli utenti.

1.3. Riferimenti normativi

- L. n. 241 del 07.08.1990 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D. Lgs. n. 502 del 30.12.1992 e s.m.i. "Riordino della disciplina in materia sanitaria";
- L. n. 150 del 07.06.2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m.i.;
- D. Lgs. n. 82 del 07.03.2005 e s.m.i. "Codice dell'Amministrazione digitale";

- DPR n. 62 del 16.04.2013 “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici”;
- DPR n. 81 del 16.06.2023 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»;
- Regolamento n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27.04.2016 Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR);
- Linee guida AgID per la promozione dei servizi digitali del 01.04.2019;
- Delibera Ares n. 49 del 20.02.2024 “Adozione definitiva del codice di comportamento aziendale e del risparmio energetico”;
- Linee guida per i siti web della PA – Vademecum Pubblica Amministrazione e social media del Ministero della Funzione Pubblica

2. SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

2.1. Che cos'è?

La Social Media Policy interna definisce le regole e i comportamenti che tutto il personale ARES - e i professionisti esterni incaricati - sono tenuti a osservare quando utilizzano i social media. Queste regole sono valide:

quando l'utilizzo dei social da parte del collaboratore che ne è incaricato avvenga tramite gli account aziendali ARES;

quando attraverso un account personale si parli direttamente o indirettamente dell'attività dell'Azienda o del ruolo svolto all'interno di essa.

2.2. Utilizzo dei social network

Il dipendente che utilizza i social network rappresenta un valore aggiunto per amplificare la comunicazione aziendale e per rinforzare la reputazione digitale di ARES.

Condividere i contenuti pubblicati sulle pagine ufficiali, nel perseguimento delle stesse finalità aziendali, con il medesimo spirito di collaborazione e coesione per il miglioramento dei servizi pubblici e del servizio sanitario, offre un contributo per incrementare il livello di diffusione dell'informazione.

Ogni dipendente può scegliere liberamente se seguire gli account ufficiali dell'Azienda e se condividerne i contenuti.

Questa attività è ovviamente libera e facoltativa. Nel caso in cui il dipendente scelga di farlo, è tenuto a osservare tutte le regole delle norme vigenti in materia di rapporto alle dipendenze delle PP.AA., del Codice di comportamento dei pubblici dipendenti nonché della regolamentazione aziendale e del presente documento.

2.3. Regole di utilizzo dei social network personali

Il dipendente non è autorizzato a utilizzare gli strumenti aziendali come la posta elettronica, il computer o il cellulare aziendale per la gestione dei canali social personali.

Il dipendente non può creare o gestire una pagina ufficiale aziendale in nome o per conto di ARES, né può crearne una che possa essere comunque riconducibile, sotto il profilo formale che dei contenuti, all'azienda o alla sua attività.

2.4. Partecipazione all'attività di comunicazione sui social network

Tutti i dipendenti possono proporre all'attenzione dell'Ufficio Comunicazione argomenti, notizie, informazioni o iniziative relative all'operato di ARES che abbiano rilevanza e che possano essere condivise sui social network.

L'Area Comunicazione procederà alla pubblicazione solo dopo la valutazione e la condivisione con la Direzione aziendale.

Attraverso la condivisione di queste informazioni all'indirizzo e-mail **comunicazione.ares@aressardegna.it**, il "racconto" aziendale acquisterà maggiore efficacia, completezza, chiarezza e accuratezza.

2.5. Coinvolgimento nelle pagine ufficiali

Se un dipendente ARES decide di partecipare a una conversazione nata sui canali ufficiali, è tenuto a:

- assicurarsi che il post in questione sia autentico;
- rispondere ai commenti a titolo personale, utilizzando un linguaggio adeguato, corretto e moderato;
- confrontarsi con gli altri utenti nell'ottica di un dialogo sempre costruttivo;
- citare e/o inserire il link di ricerche scientifiche e/o documenti e/o dati testuali a sostegno delle tesi;
- segnalare eventuali commenti che abbiano contenuti di rilevabile gravità all'Ufficio Comunicazione incaricato all'indirizzo e-mail **comunicazione.ares@aressardegna.it**.
- informare l'Ufficio Comunicazione qualora si imbatta in discussioni recanti gravi critiche e/o potenziali affermazioni suscettibili di danno o pregiudizio;
- rispettare la protezione dei dati personali di colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno seguendo o in generale all'attività svolta, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- indicare la qualifica rivestita all'interno dell'Azienda, menzionando l'account istituzionale ARES, solo se sceglie di rendere nota la sua attività lavorativa.

Non è invece autorizzato a:

- trattare sui canali ufficiali né sui social network *tout court* casi specifici o personali;
- divulgare informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (per esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc) o informazioni 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 interessate;
- trasmettere e/o diffondere messaggi minatori, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive o comunque lesive nei confronti dell'Azienda e/o dei colleghi, per riferire problematiche presenti nella struttura di appartenenza o in altre strutture di competenza ARES, né altri contenuti che possano nuocere all'immagine o al prestigio dell'Azienda, fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica;

- divulgare foto, video o altro materiale multimediale che riprenda locali e personale ARES senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e dei soggetti coinvolti;
- creare o gestire blog, pagine o altri canali a nome di ARES o che trattino argomenti riferiti all'attività aziendale senza autorizzazione preventiva;
- utilizzare il logo o l'immagine ARES su account personali.

Ogni intervento deve comunque rispettare il Codice di comportamento dei pubblici dipendenti, la correttezza e il buon senso, i valori etici dell'Azienda e il seguente regolamento interno.

Per ogni intervento diverso da quanto indicato, l'Ufficio Comunicazione interverrà immediatamente, in accordo con la Direzione Aziendale, mettendo in atto i provvedimenti previsti nelle norme vigenti.

2.6. Gestione reclami e segnalazioni

In caso di segnalazioni relative a disservizi o all'operato dell'Azienda, così come per apprezzamenti, il dipendente e/o collaboratore si può adoperare per:

- raccogliere, se necessario, la segnalazione tramite screenshot della pagina;
- contattare l'Ufficio Comunicazione per elaborare la risposta.

2.7. Lo stile di comunicazione

L'Ufficio Comunicazione incaricato della gestione social utilizza uno stile comunicativo ispirato ai principi della sobrietà e della trasparenza. In particolare gli operatori addetti alla gestione degli account devono:

- rispondere a un commento o un messaggio privato con un saluto e un ringraziamento;
- evitare l'utilizzo eccessivo o inadeguato di emoji e abbreviazioni;
- essere sintetici;
- ridurre la lunghezza dei link che rimandano a siti web tramite programmi appositi (URL shortener);
- non assumere mai toni polemici, anche in caso di reclami o giudizi negativi;
- non lasciare le richieste di informazioni o i quesiti degli utenti privi di risposta;
- non eliminare i commenti e i contenuti postati dagli utenti, ad eccezione dei casi espressamente previsti dalla social media policy esterna.

2.8. Gestione della comunicazione

L'Ufficio Comunicazione incaricato della gestione definisce con la Direzione Aziendale gli obiettivi di comunicazione e la tipologia di contenuti da pubblicare, anche attraverso la condivisione delle esigenze rappresentate dai servizi competenti.

Le immagini, i video, le info-grafiche utilizzate devono rispettare gli standard del Social Network di riferimento e del progetto di immagine coordinata, ed essere sempre coerenti con la strategia, l'azione e le attività dell'Azienda.

3. SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

3.1. Che cos'è?

La Social Media Policy esterna illustra agli utenti le regole di comportamento da tenere negli spazi di presidio ARES e indica quali contenuti e quali modalità di relazione ci si deve aspettare.

3.2. Scopo e campo di applicazione

ARES Sardegna utilizza il proprio sito web e i social media per informare gli utenti, comunicare con loro e agevolare l'accesso ai servizi e ai progetti nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

I contenuti diffusi da ARES attraverso i canali social non sostituiscono ma rafforzano gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza.

Il sito e i canali social sono gestiti dall'Ufficio Comunicazione dell'Azienda.

Questi sono conformi a quanto disposto dalle "Linee Guida per i siti web della PA - Vademecum Pubblica Amministrazione e social media" del Ministero della Funzione Pubblica.

3.3. Obiettivi

I canali digitali vengono utilizzati secondo i principi di trasparenza e partecipazione e si pongono l'obiettivo di favorire la condivisione delle azioni intraprese, il confronto e il dialogo con gli utenti.

Sono necessari per informare utenti, stakeholder e partner su progetti specifici, partnership e similari, e per diffondere con tempestività informazioni e notizie su attività e iniziative dell'Azienda come, per esempio, la formazione e la ricerca di personale.

3.4. I nostri contenuti

I contenuti pubblicati sul sito e sui canali social sono concepiti per informare gli utenti sulle attività svolte dall'Azienda, sulla gestione delle risorse, sui progetti, sulla ricerca di personale, su iniziative ed eventi promossi da ARES Sardegna.

Nello specifico, con questi canali si intende:

- promuovere i servizi erogati e le attività effettuate, anche in cooperazione con le altre Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale;
- raccontare l'Azienda attraverso le attività istituzionali, in modo interessante e immediato;
- divulgare attività e progetti realizzati dai Dipartimenti e dalle Unità operative aziendali;
- promuovere pubblicazioni e documenti ufficiali;
- diffondere comunicati stampa, foto o video legati a notizie d'interesse pubblico o a eventi organizzati da ARES Sardegna, anche in cooperazione con le altre Aziende ed Enti del Servizio Sanitario Regionale;
- rispondere alle segnalazioni e alle richieste degli utenti;

- promuovere azioni di partecipazione di cittadini e utenti;
- comunicare prontamente eventuali disservizi, modifiche ai servizi, situazioni di emergenza, anche in sinergia con altri enti;
- divulgare messaggi di pubblico interesse di altre istituzioni (ad es. Ministeri, RAS, Aziende del Sistema Sanitario Regionale, ecc.).

L'Ufficio Comunicazione realizza contenuti originali di carattere testuale, fotografico, infografico e video. Utilizza un linguaggio professionale e diretto (educato, rispettoso, chiaro, affidabile e sincero), una palette colori e una tipografia inclusiva e accessibile per tutti gli utenti normodotati e/o con ridotte capacità di lettura, visione e ascolto.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati da ARES non è sotto il controllo dell'Azienda, ma è gestita in autonomia dagli amministratori dei singoli social network.

3.5. Cosa non pubblichiamo

ARES non promuove e non condivide:

- contenuti su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- 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 e/o dati sensibili.

3.6. Moderazione

I canali social di ARES vengono monitorati e moderati in orari di ufficio (a meno che non si verifichino situazioni o emergenze tali da richiedere una gestione straordinaria).

Ogni richiesta (pertinente) viene monitorata e presa in carico. I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta. L'obiettivo di ARES è quello di rispondere a tutte le richieste o indirizzarle a chi di competenza.

Non tutto può essere risolto attraverso i canali social, ma è fatto il possibile per indicare le soluzioni migliori.

Le pagine e gli account ARES non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che vanno invece indirizzati agli uffici competenti.

3.7. Netiquette

Nella gestione di questi spazi di comunicazione e dialogo ARES chiede ai propri utenti il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

- è importante esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili e di rispettare le opinioni altrui;
- nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti;

- i contenuti pubblicati devono sempre rispettare la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- requisito essenziale degli argomenti sui canali social è l'interesse pubblico. Non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali, per i quali si ricorre alla posta privata;
- l'interesse degli argomenti rispetto all'operato di ARES è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per scopi diversi da quelli istituzionali dell'Azienda;
- Ogni discussione è legata a un tema specifico: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato;
- Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali;
- Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

In ogni caso, saranno rimossi dall'Ufficio Comunicazione tutti i commenti o i materiali audio/video che:

- riportano 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;
- riportano contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici o in violazione dei diritti di terzi;
- divulgano dati e informazioni personali o che possono provocare danni o ledere la reputazione di terzi;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità degli utenti;
- riguardano 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.

Per chi dovesse violare queste condizioni, l'Ufficio Comunicazione incaricato della gestione dei social media di ARES si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (sempre dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma, ed eventualmente alle autorità competenti. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, etc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate.

Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la Privacy Policy e le Note Legali sul sito dell'Azienda (www.aressardegna.it).

3.8. 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 sui social media di ARES verranno 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, delle linee guida aziendali per il trattamento dei dati personali e della Privacy Policy di ARES.

3.9. I nostri account istituzionali

ARES è presente su Facebook, Instagram, LinkedIn e Telegram; i profili sono gestiti dall'Ufficio

Comunicazione che si avvale di collaboratori e consulenti esterni. Eventuali profili social del direttore generale o dei dirigenti sono gestiti personalmente. Allo stesso modo i profili dei dipendenti e dei consulenti dell'Azienda sono gestiti esclusivamente a titolo personale e seguono le indicazioni della social media policy interna.

Facebook

La pagina ufficiale dell'azienda è @ares.sardegna ed è raggiungibile all'indirizzo web <https://www.facebook.com/ares.sardegna>. Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite in questa social media policy. È possibile interagire con ARES sia pubblicamente che tramite messaggi privati. L'azienda non risponde di ulteriori pagine, account o gruppi - a essa riferiti - presenti su Facebook.

LinkedIn

Su LinkedIn è possibile commentare e condividere i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite in questo documento. L'indirizzo della pagina ufficiale è <https://www.linkedin.com/company/ares-azienda-regionale-della-salute>, il nome utente è @ARES Sardegna. L'Azienda non risponde di ulteriori pagine aziendali - a essa riferite - presenti su questa piattaforma.

Instagram

Il profilo ufficiale dell'azienda è @ares_sardegna, raggiungibile al seguente indirizzo web https://www.instagram.com/ares_sardegna/. Anche su Instagram è possibile condividere e commentare i contenuti nel rispetto delle regole stabilite in questo documento ufficiale. È inoltre possibile interagire con l'azienda attraverso messaggi privati. ARES non risponde di ulteriori profili presenti su Instagram.

Telegram

Il canale ufficiale è ares_sardegna, raggiungibile al seguente indirizzo web https://t.me/ares_sardegna. Su Telegram, un canale può avere un numero illimitato di iscritti, ma solo gli amministratori possono pubblicare. Non è quindi possibile condividere o commentare i contenuti, così come non è possibile interagire con l'azienda privatamente. ARES non risponde di ulteriori canali, gruppi o chat singole presenti su Telegram.

3.10. Dichiarazione di esclusione di responsabilità (Disclaimer)

I commenti e i post degli utenti, invitati a indicare il proprio nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di ARES, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene pubblicato sui canali da terzi.