

Social Media Policy

Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio

Obiettivi

Il presente documento (di seguito “Policy”) delinea la gestione dei profili di social media (intesi quali Facebook e LinkedIn) dell’Azienda di Servizi alla persona “Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio” (di seguito il “PAT”).

Finalità

I canali di social media del PAT sono utilizzati con finalità istituzionali e di interesse generale per:

- informare cittadini e pazienti su servizi ed iniziative offerte e promosse dal PAT;
- comunicare i contenuti e le informazioni più urgenti;
- favorire la partecipazione, il dialogo e il confronto con l’utenza garantendo una relazione diretta con gli utenti nell’ottica della trasparenza e della condivisione.

I social non sostituiscono in alcun modo il sito web ufficiale, raggiungibile all’indirizzo <https://iltrivulzio.it/> e tutte le attività di comunicazione ed informazione trasparente disciplinate dalle normative vigenti. Le informazioni condivise nei social network da parte del PAT non sono da considerarsi esaustive e sono solo divulgative o esplicative. Nella maggior parte dei casi, infatti, i post condivisi dal PAT rinviano a sezioni specifiche del sito internet istituzionale dell’Ente. I social non sono i canali ufficiali utilizzabili per avere informazioni specifiche e particolareggiate o per inviare segnalazioni o reclami.

Gli spazi pubblicitari che eventualmente dovessero comparire sulle pagine dei social network non sono in alcun modo sotto il controllo del PAT, essendo la pubblicità gestita in autonomia dal singolo social network e sfuggendo al controllo ed al potere dell’Ente.

La presente Policy regola i comportamenti che devono essere tenuti dagli utenti nell’uso dei social media e nella condivisione dei contenuti (Social Media Policy “esterna”).

Infine, la policy regola i comportamenti del personale preposto alla gestione degli account e delle pagine social riconducibili al PAT (Social Media Policy “interna”).

I canali social vengono gestiti da Positivo S.r.l., con sede in Milano, Via Francesco Primaticcio n. 90, la quale si occupa altresì dell’attività di moderazione.

Netiquette e regole di comportamento

Il PAT riconosce ai suoi utenti sui Social Media il più ampio diritto di intervenire nei commenti, esprimendo la propria opinione nel rispetto delle buone regole dell’educazione, degli altri e delle opinioni altrui.

Per il PAT i canali social istituzionali sono un luogo di confronto civile e costruttivo tra i membri della community a cui si chiede di rispettare semplici regole.

L’utente è personalmente responsabile dei commenti, dei testi, dei contenuti audio e video, dei link pubblicati o comunque di qualsiasi altro tipo di contenuto pubblicato e delle opinioni che esprime. L’utente è personalmente responsabile dei testi, delle fotografie e di qualsiasi altro contenuto pubblicato.

I canali social producono propri contenuti (siano questi testi, fotografie, info-grafiche, video, audio, ecc.) e/o possono condividere contenuti e messaggi di pubblico interesse prodotti da altri purché sia data evidenza della fonte. In quest’ultimo caso, il PAT si limita a verificare l’attendibilità della fonte, senza certificarne il contenuto.

Eventuali fotografie, info-grafiche, video e altri materiali multimediali possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

I commenti e/o post degli utenti (che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome) rappresentano l’opinione del singolo individuo che l’ha espressa e non quella del PAT. Il PAT non può essere ritenuto responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato, commentato o comunque prodotto sui canali dell’Ente da parte di terzi, entità giuridiche o fisiche.

Verranno rimossi tutti i post e/o commenti che contengano anche e non solo:

- linguaggi e contenuti (anche con immagini, video o link) inappropriati, toni minacciosi, violenti, volgari, irrispettosi;
- contenuti (anche con immagini, video o link) offensivi, ingannevoli, allarmistici;

- dati e informazioni o audio/video personali proprie o di terzi, in violazione delle normative sulla privacy vigenti (es. il Regolamento Europeo 679/2016, D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche e integrazioni) e comunque contrari alle norme di legge;
- contenuti aventi ad oggetto dati personali e particolari ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016;
- commenti (anche con immagini, video o link o altro materiale multimediale) contenenti dati e informazioni personali riservate o “sensibili” che possono provocare danni o ledere, ad esempio, la reputazione dell’individuo;
- dati e informazioni o audio/video personali proprie o di terzi che violano il diritto d’autore e l’utilizzo non autorizzato di marchi registrati;
- contenuti (anche con immagini, video o link o altro materiale multimediale) osceni, pornografici o pedopornografici;
- contenuti (anche con immagini, video o link o altro materiale multimediale) che offendano la sensibilità degli utenti;
- contenuti (anche con immagini, video o link o altro materiale multimediale) discriminatori per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;
- contenuti (anche con immagini, video o link o altro materiale multimediale) che nulla hanno a che fare con le attività del PAT o che non siano rilevanti per le tematiche trattate (es. commenti su attualità politica, campagne elettorali, ecc.);
- foto/immagini o altro materiale multimediale e/o contenuti privi di liberatoria e/o provenienti da parte di minori;
- forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati, sollecitazione al commercio e/o di attività illegali;
- commenti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam e ripetuti interventi.

Moderazione

Per moderazione si intende l’attività svolta dagli amministratori degli account istituzionali e ufficiali del PAT durante l’interazione tra gli utenti dello specifico canale social utilizzato. Non è prevista una moderazione preventiva e l’attività viene effettuata entro 24/36 ore e, comunque, secondo le tempistiche correlate alle esigenze del caso concreto.

Il PAT si riserva, nel corso dell’attività di moderazione dei commenti o dei post pubblicati e in caso di reiterata violazione della netiquette indicata nel documento, di:

- bloccare l’utente o gli utenti per impedire ulteriori interventi che possano arrecare una qualsiasi forma di pregiudizio al PAT, ad altro utente o qualunque altro soggetto da intendersi come persona giuridica e/o come persona fisica;
- di segnalare l’utente o gli utenti ai responsabili della piattaforma Social ed eventualmente alla polizia postale e/o agli organi competenti, anche alle autorità giudiziarie.

Il PAT non si assume nessun tipo di responsabilità in merito a contenuti pubblicati da terzi che violino le leggi vigenti e le regole indicate in questo documento.

I commenti e le richieste avanzate dagli utenti vengono monitorate e prese in carico dal PAT con l’obiettivo di rispondere agli utenti nel modo più corretto e secondo tempistiche omogenee. Con riferimento ai tempi ed alle modalità di risposta, comunque, il PAT rappresenta che questi elementi potranno variare in funzione della tipologia di richiesta o commento avanzati dall’utente.

Le istanze personali eventualmente avanzate dagli utenti non saranno prese in carico da PAT. Per tale motivo, non potranno essere trattati casi personali relativi, ad esempio, a prestazioni sanitarie, sociosanitarie ed amministrative e, al massimo, saranno fornite informazioni o indicazioni generali di interesse comune che rimandano ai contenuti del sito internet. Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati in via privata tramite e-mail, PEC, numeri di cellulare/telefono o altri sistemi di messaggistica.

Qualora gli utenti avessero necessità di ulteriori informazioni, il riferimento è costituito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) tramite registrazione e accesso al portale "pronto URP" raggiungibile all'indirizzo <https://iltrivulzio.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico> che può trattare ogni questione nel dettaglio tramite la previa verifica dell'identità dell'istante/richiedente e dell'eventuale documentazione a supporto di ogni richiesta/istanza avanzata.

Privacy e trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. Tutti i dati personali (comuni, particolari o giudiziari) inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media del PAT 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 del PAT.

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

Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo e-mail: comunicazione@pioalbergotrivulzio.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;
- 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 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);
- Linee Guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di sanità, privacy e social;
- *"SOCIAL MEDIA E PA, DALLA FORMAZIONE AI CONSIGLI PER L'USO. Il primo libro "in progress" della nuova comunicazione pubblica"* del Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione e Formez PA.