

2025

REGOLAMENTO PER LA COMUNICAZIONE E PER L'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL

n.	Provvedimento di adozione	N.	Data
00	DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	14	27.03.2025

Sommario

1

Art. 1 - Oggetto

L'A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" riconosce quali strumenti di comunicazione istituzionali, anche internet e i social network, nell'ottica di una maggiore e più capillare informazione ai cittadini. Il presente regolamento disciplina quindi la gestione ed il funzionamento dei profili istituzionali dell'A.P.S.P. San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia sui mezzi di comunicazione, in generale, e sui Social Network in particolare, e definisce le modalità di pubblicazione sugli stessi e di gestione delle informazioni in essi contenute e delle conseguenti interazioni con soggetti interni ed esterni all'ente.

Con l'espressione "Social Network" si intende una versione telematica delle "reti sociali", ovvero una delle forme più attuali di comunicazione, che riunisce un qualsiasi gruppo di persone connesse tra loro da diversi legami sociali, che vanno dalla conoscenza personale, ai rapporti di lavoro, ai vincoli familiari, ecc. I principali Social Network sui quali attualmente si prevede la presenza di un profilo istituzionale della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" sono Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube ma il presente regolamento sarà il punto di riferimento, per quanto applicabile, anche per ogni ulteriore mezzo di comunicazione (cartaceo, via web, etc) e per eventuali altri Social Network che il Consiglio di Amministrazione riterrà di attivare in futuro.

Art. 2 - Principi e finalità

L'A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" riconosce ogni strumento di comunicazione, ed in particolare i social network quali strumenti strategici importanti per il miglioramento della propria immagine e dei rapporti con la comunità locale, rappresentando gli stessi uno strumento informativo molto potente rispetto alla possibilità di diffondere le proprie attività ed iniziative, nonché di ampliare la conoscibilità dei servizi da essa erogati in ambito socio sanitario e socio assistenziale.

Essi hanno la finalità di promuovere i servizi dell'A.P.S.P., nonché di verificare notizie e iniziative dell'Ente al fine di ottenere maggiore permeabilità fra l'Ente stesso ed i suoi ospiti con la Comunità circostante.

In particolare, i profili istituzionali della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" sui Social Network sono considerati strumenti importanti per la promozione di servizi, notizie ed iniziative dell'Ente.

L'utilizzo dei Social Network non sostituisce il sito istituzionale dell'ente San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia che rimane il principale riferimento online per quanto riguarda tutte le informazioni relative alla A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia", nonché lo strumento tramite il quale vengono garantite la pubblicità legale mediante l'Albo pretorio e gli adempimenti in tema di Amministrazione Trasparente.

I profili istituzionali della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" sui Social Network devono essere utilizzati in coerenza con le funzioni e gli obiettivi statutari dell'Ente, nel rispetto delle norme di legge e delle policy interne, nonché secondo i principi di buona educazione e buonsenso. In particolare, la diffusione di contenuti potrà avere luogo per favorire il perseguimento dei compiti di interesse pubblico di cui la A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" è competente.

L'A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" garantisce la libertà di espressione e di pensiero della collettività, tutelando e condannando, al tempo stesso, eventuali abusi ed attività illecite.

Art. 3 - Gestione dei profili e pubblicazione dei contenuti

2

Il Gestore dei profili istituzionali sui canali di comunicazione e Social Network della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" è il Direttore, direttamente o tramite persone dallo stesso espressamente delegate. Egli è il soggetto incaricato di assicurare la progettazione e lo sviluppo del profilo istituzionale sui diversi Social Network, tenendo in debito conto le specificità di ogni piattaforma ed adattando lo stile comunicativo ai rispettivi pubblici di riferimento.

L'elenco delle persone autorizzate alla gestione dei profili istituzionali sui Social Network della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia", con le eventuali restrizioni individuali, viene individuato con atto interno del Direttore e comunicazione personale agli incaricati, i quali devono esplicitamente prendere visione ed accettare il presente Regolamento e le eventuali ulteriori Policy interne specifiche. Sui profili istituzionali sui Social Network della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" possono essere pubblicate, in via esemplificativa:

- informazioni su eventi, manifestazioni ed iniziative da essa organizzate o nelle quali è coinvolta;
- promozione dei diversi servizi erogati;
- ricerche di personale o di collaborazioni di altro tipo;
- promozione del volontariato presso la struttura;
- informazioni di interesse pubblico, anche in ambiti diversi da quelli della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia", ma comunque legati per territorialità o settore alla stessa;
- condivisione di informazioni di terze parti, attinenti alle finalità della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" o di pubblico interesse per territorialità o settore di attività; per tali informazioni, l'Ente non assume nessuna responsabilità per informazioni inesatte o errate, fermo restando le operazioni di verifica sulla attendibilità delle stesse svolte dal personale incaricato, nei limiti della comune diligenza.

Le persone incaricate quali gestori di un profilo istituzionale della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" lavoreranno in stretto coordinamento reciproco, al fine di garantire la pubblicazione di contenuti idonei, preferibilmente seguendo un piano editoriale redatto in forma condivisa.

I contenuti da pubblicare dovranno essere scritti con trasparenza, correttezza ed efficacia comunicativa e dovranno rispettare rigorosamente le prescrizioni normative in materia di tutela dei

In particolare, nel rispetto della normativa privacy, l'eventuale diffusione di dati personali potrà avere luogo solo in presenza di adeguate basi giuridiche (art. 6, paragrafo 3 lettera b) GDPR e art. 2-ter codice privacy). Inoltre, non dovranno essere diffusi "dati particolari" (che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale); pertanto, qualunque informazione riconducibile a tale categoria, come definita dal G.D.P.R., dovrà essere omessa o resa anonima.

Nello specifico, non dovrà mai essere data nessuna informazione da cui si possa desumere, anche indirettamente, lo stato di salute, o l'esistenza di patologie dei soggetti interessati, compreso qualsiasi riferimento alle condizioni di invalidità, handicap fisici e/o psichici, che non dovranno essere mai oggetto di pubblicazione. La diffusione di immagini o filmati nei quali siano presenti persone identificate o identificabili deve tenere conto dei principi stabiliti dagli artt. 96 e 97 della LDA.

Il ritratto di una persona potrà essere diffuso solo con il suo consenso o, in alternativa, al ricorrere delle condizioni previste dal richiamato art. 97 (non occorre il consenso della persona ritrattata quando la riproduzione dell'immagine è giustificata dalla notorietà o dall'ufficio pubblico coperto, da necessità di

giustizia o di polizia, da scopi scientifici, didattici o culturali, o quando la riproduzione è collegata a fatti, avvenimenti, cerimonie di interesse pubblico o svoltisi in pubblico).

3

Si precisa che le pubblicazioni sui Social Network nulla hanno a che vedere con le forme di pubblicità legale prescritte dalle diverse normative, che quindi non si intendono in alcun modo sostituite o variate dal presente Regolamento. Allo stesso modo, i Social Network non sono in alcun modo collegati all'esercizio del diritto di accesso agli atti amministrativi, che rimane impregiudicato e viene esercitato nelle modalità già regolamentate dall'Ente e secondo le relative normative.

Art. 4 - Modalità di gestione dei canali social e norme di comportamento

Il Gestore assegna ai collaboratori individuati nell'elenco delle persone autorizzate alla gestione dei profili istituzionali Social Network della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" le specifiche autorizzazioni sulle piattaforme da gestire, differenziando il ruolo in base al grado di autonomia che ritiene opportuno assegnare ad ognuno.

Ogni collaboratore accederà alla piattaforma telematica del Social Network da gestire con le proprie credenziali personali ed avrà accesso al profilo istituzionale della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" secondo le regole tecniche della piattaforma telematica stessa.

L'incaricato che accede con account istituzionale agisce in nome e per conto dell'Ente.

Gli incaricati della gestione degli account social dell'Ente si occupano della programmazione e dei contenuti da pubblicare. Ogni argomento deve essere condiviso e approvato dal Responsabile individuato.

Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogative di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro, non confidenziale e si devono adeguare nella forma più appropriata al contesto del social network di riferimento. Sono espressamente vietati: l'utilizzo dei profili istituzionali della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" come mezzo per dare diffusione o promuovere attività estranee alle finalità istituzionali dell'ente; l'inserimento di link di carattere commerciale e/o a scopo di lucro; l'inserimento di link non sicuri (al fine di escludere il rischio di diffondere worms, trojans, virus informatici o malware in genere).

L'accesso ai profili istituzionali della A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia" sui Social Network nella forma della consultazione è in modalità pubblica, libera ed aperta a tutta la community presente sulla piattaforma telematica di riferimento.

Nell'eventualità in cui soggetti terzi possano interagire con i profili istituzionali della A.P.S.P. "..." sui Social Network, essi devono rispettare le norme di netiquette del Social di riferimento e di buona educazione e buonsenso.

In particolare, a titolo esemplificativo, si prevede che:

- le operazioni di commento devono essere limitate per quanto tecnicamente possibile, ed eventualmente il loro accesso è limitato ad operazioni di commento o interazione con i contenuti pubblicati dalle persone a ciò autorizzate;
- i commentatori potranno esprimere liberamente la propria opinione, anche in forma critica o propositiva, ma sempre con modi civili ed educati, evitando in ogni caso espressioni

scurrili, bestemmie o turpiloqui in genere, che possano ledere la sensibilità o l'orientamento politico e religioso dei membri della community;

4

- verranno attivate forme di moderazione automatica, per quanto tecnicamente disponibile sulle diverse piattaforme, al fine di eliminare automaticamente commenti inappropriati;
- le persone autorizzate alla gestione del profilo istituzionale della A.P.S.P. “...” avranno cura di monitorare i commenti e le interazioni, al fine di mantenere un clima civile ed educato all'interno della community e potranno eliminare i contenuti non conformi, senza alcuna necessità di evidenza pubblica di tali operazioni.

Sono espressamente vietati in ogni comunicazione:

- l'utilizzo dei profili istituzionali della A.P.S.P. “...” come mezzo per pubblicizzare partiti od esponenti politici;
- gli insulti di qualsiasi genere;
- le apologie di ideologie politiche, religiose, o qualsiasi enfattizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, religione, ideologia;
- l'inserimento di link di carattere commerciale a scopo di lucro;
- gli atteggiamenti sarcastici o denigratori;
- le segnalazioni di disservizi o le richieste di accesso agli atti, per le quali esistono apposite modalità di comunicazione tramite il sito istituzionale dell' A.P.S.P. “San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia”;
- l'inserimento di link o altro riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedopornografico, worms, trojans, virus informatici o malware in genere;
- i commenti fuori argomento, con un linguaggio non appropriato, offensivi, lesivi della dignità e dell'immagine dell' A.P.S.P. “San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia” e/o dei suoi collaboratori, di spam, a contenuto commerciale o pubblicitario, contenenti dati personali e particolari.

Art. 5 - Vigilanza sui contenuti e responsabilità degli utenti

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

Il controllo e la verifica di quanto disposto dal presente Regolamento, fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità Giudiziaria di eventuali reati perseguibili d'ufficio, è in capo al Gestore del profilo, che opera con la collaborazione delle persone autorizzate alla gestione dei profili istituzionali della A.P.S.P. “San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia”, individuati ai sensi dell'art. 3.

I controlli potranno essere effettuati al momento e/o a campione, anche in tempi successivi e qualsiasi comportamento ritenuto non ammissibile sarà sanzionato.

Il Gestore e le persone autorizzate potranno, a loro discrezione, modificare, rifiutare di inserire o rimuovere ogni contenuto che verrà ritenuto in contrasto con questo Regolamento.

5

Art. 6 - Costi di gestione

Come da vigenti regolamenti dei Social Network utilizzati dall' A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia", non sono attualmente previsti costi di registrazione e gestione.

Eventuali formalità che dovessero essere previste dai singoli Social Network (es. canoni annuali per il mantenimento del nome del profilo, sponsorizzazione di contenuti specifici, ulteriori servizi a pagamento) verranno esaminate dal Gestore e dalle persone autorizzate e sottoposte alla valutazione dei soggetti incaricati della gestione economica dell' A.P.S.P. "San Lorenzo e Santa Maria della Misericordia", al fine della determinazione degli eventuali oneri da sostenere.

Art. 7 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore al momento dell'esecutività della Deliberazione del Consiglio di Amministrazione che lo approva.