

## *Regolamento per la Comunicazione web dell'ASS1 Triestina*

### **Art.1 - Oggetto**

La *Comunicazione web* è l'insieme di tutte le attività con le quali l'Azienda, sfruttando le tecnologie informatiche del web, crea un'immagine coerente alle finalità aziendali, risponde efficacemente alle esigenze informative dei cittadini-pazienti, promuove la salute e la prevenzione della malattia, favorisce l'uso appropriato dei servizi sanitari. Il presente regolamento individua gli strumenti fondamentali della *Comunicazione web* e ne disciplina le modalità di gestione, nel rispetto della normativa vigente in materia e di altri regolamenti aziendali collegati.

### **Art.2 - Ambito di applicazione**

Il presente regolamento è rivolto a tutti coloro che partecipano alle attività di *Comunicazione web* o che ne influenzano i risultati. Esso si applica in tutte le attività, di qualsiasi natura, che impattano sulla *Comunicazione web*.

### **Art.3 – Principi ispiratori**

La *Comunicazione web* si fonda su tre principi fondamentali:

#### **1. I bisogni del destinatario in primo piano**

La *Comunicazione web* è indirizzata a tutti gli *attori* delle attività aziendali (cittadini, operatori, dipendenti, ecc.), ma il destinatario principale è il cittadino. Qualsiasi aspetto della *Comunicazione web* deve essere pensato dando priorità al soddisfacimento dei bisogni informativi e di partecipazione dei cittadini.

#### **2. Accessibilità totale**

L'articolo 1 del d. lgs. n. 33/2013 definisce la trasparenza come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione dell'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. La trasparenza così intensa rappresenta un livello essenziale delle prestazioni erogate dalle pubbliche amministrazioni a norma dell'art.117, secondo comma lettera m).

#### **3. Partecipazione**

La *Comunicazione web* deve sollecitare ed agevolare modalità di partecipazione e coinvolgimento della collettività. La partecipazione diventa un elemento strategico per il miglioramento continuo dei servizi erogati.

## **Art.4 - Strumenti per la *Comunicazione web***

### **1. *Sito web***

L'indirizzo URL del *Sito web* aziendale è: [www.ass1.sanita.fvg.it](http://www.ass1.sanita.fvg.it)

Il *Sito web* è uno strumento finalizzato a diffondere tutte le seguenti informazioni:

- informazioni sui servizi erogati, sulle attività istituzionali e sulla struttura organizzativa aziendale;
- modalità di accesso ai *Servizi online* offerti ai cittadini;
- contenuti atti a promuovere la salute e la prevenzione delle malattie, nonché a favorire l'uso corretto dei servizi sanitari;
- notizie su eventi ed iniziative che riguardano l'Azienda;
- informazioni necessarie per adempiere alla normativa vigente sulla trasparenza;
- modalità di accesso ai *Servizi online per la pubblicità legale* aziendale.

Il *Sito web* raccoglie informazioni dagli utenti esclusivamente per queste finalità:

- ricevere suggerimenti/commenti sul *Sito web* o su qualsiasi altro strumento per la *Comunicazione web*;
- ricevere osservazioni/suggerimenti sulla correttezza e la completezza dei contenuti pubblicati;
- ricerche statistiche basate su rilevazioni di dati effettuate in forma anonima.

Le caratteristiche di qualità più importanti per il *Sito web* sono:

- l'usabilità
- la conformità normativa
- la completezza e la correttezza delle informazioni pubblicate

### **2. *Servizi online***

Per *Servizio online* si intende un'applicazione informatica basata su tecnologia web che può:

- agevolare l'accesso diretto ai servizi erogati dall'Azienda attraverso l'utilizzo di internet;
- semplificare le procedure amministrative migliorando il tempo di risposta alle istanze degli utenti;
- consentire di dematerializzare e automatizzare completamente un procedimento in modo da esimare l'utente dall'accesso diretto agli uffici;

- permettere agli utenti di scambiarsi opinioni e condividere contenuti concernenti una specifica tematica.

I *Servizi online* sono caratterizzati dalla raccolta di dati personali che consentano di risalire all'identità dell'utente, a differenza del *Sito web* che può essere utilizzato anche in forma totalmente anonima.

I *Servizi online* dal punto di vista tecnologico ed infrastrutturale sono indipendenti dal *Sito web*: possono essere sviluppati con tecnologie diverse e essere ospitati da infrastrutture diverse. Il *Sito web* espone le modalità di accesso ai *Servizi online* e ne illustra le caratteristiche.

Le caratteristiche di qualità più importanti per i *Servizi online* sono:

- l'usabilità
- la conformità normativa
- la sicurezza
- il vantaggio offerto all'utente
- il vantaggio ottenuto dall'Azienda

### **3. Servizi online per la pubblicità legale**

La legge n. 69 del 18 giugno 2009, perseguendo l'obiettivo di modernizzare l'azione amministrativa mediante il ricorso agli strumenti informatici, ha introdotto l'effetto di pubblicità legale per gli atti e i provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti web.

L'ordinamento giuridico italiano prevede che l'obbligo di pubblicità legale online possa essere assolto anche attraverso l' "utilizzo di siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati".

I *Servizi online per la pubblicità legale* sono applicazioni informatiche basate su tecnologia web finalizzate esclusivamente agli adempimenti di pubblicità legale previsti dalla normativa vigente.

I *Servizi online per la pubblicità legale* dal punto di vista tecnologico ed infrastrutturale sono indipendenti dal *Sito web*: possono essere sviluppati con tecnologie diverse e essere ospitati da infrastrutture diverse, gestite da altre amministrazioni collegate. Il *Sito web* espone le modalità di accesso ai *Servizi online per la pubblicità legale* e ne illustra le caratteristiche.

Le caratteristiche di qualità più importanti per i *Servizi online per la pubblicità legale* sono:

- l'usabilità
- l'accessibilità
- la conformità normativa

#### **4. Social media**

L'uso dei *Social media* da parte dell'Azienda rientra tra le attività di *Comunicazione web*.

L'ASS1 Triestina utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e favorire anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'Azienda intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

Tramite i social media, l'ASS1 Triestina informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano:

- informazioni concernenti l'attività ed i servizi dell'ASS1
- promozione di incontri ed eventi
- promozione del materiale informativo prodotto da ASS1
- diffusione di conoscenze ed informazioni che promuovono stili di vita corretti
- opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini
- comunicazioni aziendali
- aggiornamenti in situazioni particolari.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, l'ASS1 Triestina può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'ASS1 Triestina non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dall'ASS1 Triestina non è sotto il controllo dell'Azienda, ma è gestita in autonomia dagli stessi social media.

I profili istituzionali dell'ASS1 Triestina sui *Social media* sono gestiti in modo sinergico con il *Sito web* aziendale, ma con le seguenti importanti differenze:

- la pubblicazione sui *Social network* di informazioni e dati richiesti dalla normativa vigente non può e non deve sostituire la pubblicazione sul *Sito web* aziendale;
- di norma l'informazione veicolata tramite i *Social network* è breve ed immediata; solitamente il contenuto di un messaggio sui *Social network* costituisce una sorta di "lancio" dell'informazione completa, che invece è pubblicata sul *Sito web*;
- l'informazione pubblicata tramite i *Social network* è attuale. Perciò nei casi in cui si desidera fornire all'utente un archivio storico d'informazioni lo strumento preferenziale è il *Sito web*;
- i *Social network* non saranno mai utilizzati per raccogliere e trattare i dati personali degli utenti; tuttavia è concessa l'integrazione nei social network con i *Servizi online*.

La presenza sui *Social media* non sarà in nessun modo sostitutiva del *Sito web* aziendale poiché è necessario garantire la comunicazione e il dialogo anche alle persone che, per loro insindacabile scelta, non intendano iscriversi ai *Social media*.

## **Art.5 – I Soggetti**

La gestione della *Comunicazione web* viene assicurata da una pluralità di soggetti, ai quali sono affidate specifiche funzioni e che cooperano con un processo di gestione della *Comunicazione web*:

- *Soggetti previsti dalla normativa*
- *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica*
- *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web*
- *Rete dei referenti per la Comunicazione web*
- *Direzione strategica*
- *Gestore degli strumenti tecnologici per la Comunicazione web*

### **1. Soggetti previsti dalla normativa**

Le attività inerenti alla *Comunicazione web* sono influenzate dall'operato di diversi soggetti la cui nomina è prevista dalla normativa vigente:

- Responsabile accessibilità informatica
- Responsabile trasparenza
- Responsabile della Privacy
- Responsabile anticorruzione

I soggetti che gestiscono la *Comunicazione web* collaborano costantemente con i precedenti soggetti previsti dalla normativa al fine di assicurare la conformità alla normativa vigente e ai regolamenti aziendali.

### **2. Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica**

Il *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica*, incardinato all'interno della Struttura Complessa Sistema Informativo, presiede alla gestione delle attività per la *Comunicazione web* ed è il *Responsabile della Comunicazione web*. In particolare:

- formula proposte per il miglioramento della gestione della *Comunicazione web*;
- propone le architetture informative degli strumenti per la *Comunicazione web*;
- coordina e supervisiona le attività degli *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web*;

- predisporre le condizioni organizzative, logistiche e strumentali affinché gli *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web* possano svolgere efficacemente i propri compiti, compresa la loro formazione;
- collabora con i soggetti previsti dalla normativa affinché vengano rispettati i regolamenti aziendali e la normativa vigente in materia;
- verifica la tempestività e la correttezza dell'alimentazione delle informazioni pubblicate tramite gli strumenti di *Comunicazione web*, provvedendo d'ufficio, in caso di inerzia da parte delle strutture interessate, all'eliminazione o alla modifica delle informazioni ritenute non aggiornate;
- assicura che gli strumenti di *Comunicazione web* siano conformi alle linee guida concordate con la *Direzione Strategica*;
- per quanto riguarda i Social media, è responsabile della gestione dei profili istituzionali dell'ASS1 e coordina la gestione dei profili delle varie Strutture e progetti aziendali sui Social network, come specificato dalle Linee guida per l'utilizzo dei Social media allegate al presente Regolamento.

### **3. Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web**

Si definisce *Operatore addetto alla gestione della Comunicazione web* un soggetto abilitato su almeno uno degli strumenti di *Comunicazione web* per effettuare almeno una delle seguenti operazioni:

- gestire le informazioni pubblicate attraverso lo strumento;
- gestire le utenze abilitate allo uso dello strumento;
- utilizzare strumenti di monitoraggio atti ad elaborare statistiche anonime sull'uso dei sistemi;
- configurare la struttura informativa dello strumento;
- condividere contenuti ed avviare discussioni.

Tali soggetti agiscono sotto il coordinamento e la supervisione del *Responsabile della Comunicazione web*, rispettando tutti i requisiti e le indicazioni riportate nelle politiche e nelle linee guida emanate dal *Comitato per la Comunicazione web*.

### **4. Rete dei referenti per la Comunicazione web**

I responsabili delle Strutture aziendali ed i *Soggetti previsti dalla normativa* nominano il proprio *Referente per la Comunicazione web*. Ciascun referente assicura le seguenti funzioni:

- propone al *Responsabile della Comunicazione web* tutte le informazioni di potenziale interesse da pubblicare sugli strumenti di *Comunicazione web*;
- propone al *Responsabile della Comunicazione web* le informazioni da pubblicare sugli strumenti di *Comunicazione web* per adempiere ad un obbligo normativo, laddove non sia disponibile uno strumento dedicato;
- si impegna a rispettare i regolamenti e le linee guida aziendali nella proposta di un contenuto al *Responsabile della Comunicazione web*;
- presidia la correttezza e la completezza delle informazioni riguardanti le attività della propria struttura e, in caso di necessità, propone l'aggiornamento delle stesse al *Responsabile della Comunicazione web*;
- conosce i regolamenti e le linee guida aziendali che riguardano la *Comunicazione web* e si impegna a promuovere i principi e le politiche in essi contenuti tra i colleghi della propria struttura;
- propone miglioramenti al sistema per la *Comunicazione web* al *Responsabile della Comunicazione web*;
- collabora con gli altri referenti in modo da costituire una rete.

## **5. Direzione Strategica**

La *Direzione Strategica* assume le decisioni relative alle strategie ed alle politiche aziendali attinenti alle attività di *Comunicazione web*. A tal fine si avvale della collaborazione del *Responsabile della Comunicazione web* e dei *Soggetti previsti dalla normativa*.

Il *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica* si rapporta inoltre con la *Direzione Strategica* per :

stabilire, ove necessario, la pubblicabilità di un'informazione su uno o più strumenti di *Comunicazione web*, definendone le modalità di diffusione;

- definire le priorità di intervento sugli strumenti di *Comunicazione web*;
- valutare la concessione di visibilità per iniziative di soggetti esterni tramite gli strumenti di *Comunicazione web*;
- valutare i suggerimenti, le richieste e le segnalazioni da parte dell'utenza per il miglioramento della qualità del sistema per la *Comunicazione web*;
- avviare progetti di realizzazione di nuovi strumenti per la *Comunicazione web* oppure per l'evoluzione degli strumenti esistenti;

- avviare indagini di customer satisfaction tese a rilevare la soddisfazione ottenuta dagli strumenti di *Comunicazione web* e il grado di partecipazione dei cittadini.

Qualora necessario, la Direzione Strategica può affrontare specifici argomenti in sede di Collegio di direzione, integrato con la presenza del *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica* e dei *Soggetti previsti dalla normativa*, qualora non siano già membri del Collegio stesso.

## **6. Gestore degli strumenti tecnologici per la Comunicazione web**

Si tratta del soggetto che gestisce dal punto di vista tecnico gli strumenti per la *Comunicazione web*. Svolge le seguenti funzioni:

- gestisce i nomi di dominio e configurazione dei relativi indirizzamenti DNS;
- installa, configura, aggiorna e provvede alla manutenzione dei server necessari per l'operatività degli strumenti di *Comunicazione web* di propria competenza;
- gestisce la connettività dei server, svolgendo anche attività di monitoraggio del traffico di rete;
- gestisce la sicurezza informatica degli strumenti per la *Comunicazione web* e delle informazioni trattate, laddove questi siano basati su sistemi di propria pertinenza;
- analizza, sviluppa e gestisce la manutenzione del software sui cui si basano gli strumenti;
- collabora con la *Direzione Strategica*, in accordo con il *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica*, per la definizione delle linee guida e dei regolamenti aziendali;
- assicura il soddisfacimento dei requisiti di natura tecnica indicati dalla *Direzione Strategica*, in accordo con il *Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica*;
- supporta nella definizione della dotazione tecnologia degli *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web*;
- collabora con il Sistema informativo aziendale per assicurare la conformità agli standard tecnologici aziendali e, laddove previsto, la cooperazione con altri sistemi informatici;
- collabora con i *Soggetti previsti dalla normativa* per soddisfare i requisiti normativi che impattano sulla *Comunicazione web*;
- risponde al Responsabile dei sistemi informativi dell'Azienda per verificare la rispondenza ai requisiti degli strumenti realizzati.

Il *Gestore degli strumenti tecnologici per la Comunicazione web* è quindi coinvolto in tutti gli aspetti di natura tecnologica delle attività per la *Comunicazione web*.



## **Art. 6 - Altre norme collegate**

Tutte le attività svolte per la *Comunicazione web* devono ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di:

- Amministrazione digitale
- Accessibilità informatica
- Trasparenza e pubblicità legale

## **Art.7 - Norme transitorie e finali**

Dall'entrata in vigore di questo regolamento tutte le pubblicazioni che avverranno sugli *Strumenti per la Comunicazione web* sono soggette alle disposizioni degli articoli precedenti.

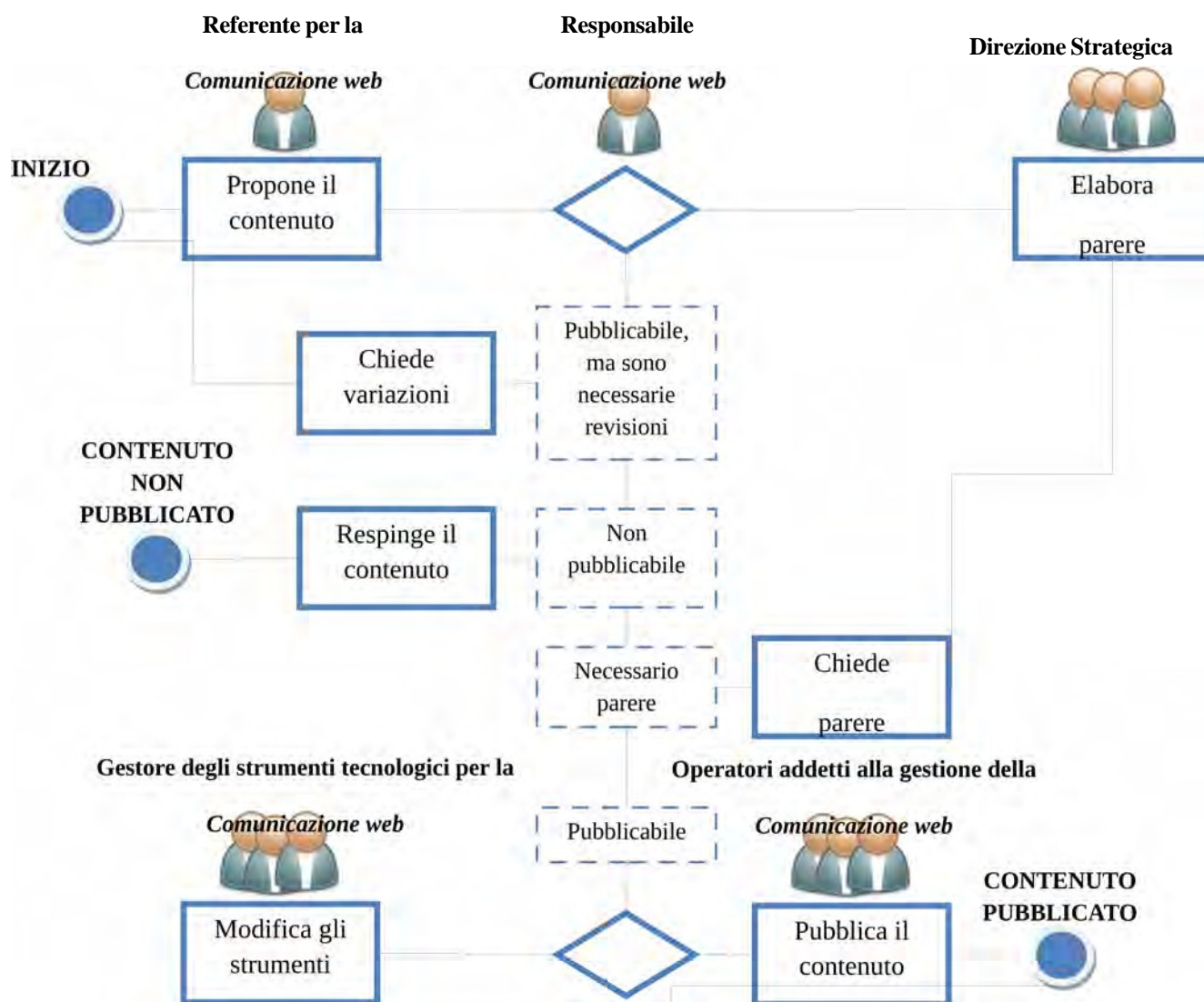
Eventuali siti web creati autonomamente dalle Strutture aziendali, esistenti alla data di entrata in vigore del presente regolamento, possono rimanere attivi fino a quando la *Direzione Strategica* non avvierà apposite iniziative per trasferire i contenuti negli strumenti di *Comunicazione web* previsti dal presente regolamento.

### **Allegati:**

- 1) Schema e descrizione del processo per la gestione della *Comunicazione web*
- 2) Linee guida per l'utilizzo dei *Social media* in ASS1 Triestina (*Social media policy interna*)
- 3) *Social.media policy esterna* (ossia le regole di comportamento da tenere negli spazi attivati dall'ASS1 Triestina sui social media)
- 4) Fac-simile del modulo "Domanda autorizzazione creazione/gestione profili aziendali su social media"

## Processo per la gestione della *Comunicazione web* – descrizione e schema

Le attività tese al raggiungimento degli obiettivi della *Comunicazione web* si coordinano in un processo principale, rappresentato graficamente nella seguente figura:



### Input del processo:

- Contenuto che si desidera pubblicare tramite uno strumento per la *Comunicazione web*. Si definisce *contenuto* un insieme di informazioni presentate ed organizzate in una forma fruibile e per un determinato scopo, mediante un forma e una struttura. Esempi di contenuto sono una porzione di una pagina del *Sito web* oppure un post di un *Social network*. Si considera contenuto anche una modifica che si desidera apportare ad un contenuto già pubblicato.

### Output del processo:

- Contenuto pubblicato sullo strumento per la *Comunicazione web* nei tempi e nei modi richiesti, conformemente alle linee guida e ai regolamenti aziendali e alla normativa vigente in materia.
- Il processo di può concludere anche senza alcun output, nel caso il contenuto proposto sia respinto.

### **Passi principali del processo:**

1. Uno dei membri della rete dei referenti della *Comunicazione web* propone un contenuto al *Responsabile della Comunicazione web*.
2. Il *Responsabile della Comunicazione web* effettua una valutazione del contenuto proposto e lo classifica attribuendogli uno dei seguenti stati:

- a. Pubblicabile, ma sono necessarie revisioni

Il contenuto può essere pubblicato a condizione che il proponente applichi delle revisioni.

- b. Non pubblicabile

Essendo palesemente non conforme ai regolamenti aziendali o alla normativa vigente, il contenuto non può essere pubblicato.

- c. Necessario parere

Il *Responsabile della Comunicazione web* ritiene necessario il parere della *Direzione Strategica* circa la pubblicabilità del contenuto

- d. Pubblicabile

Il contenuto può essere pubblicato senza la necessità di ulteriori variazioni da parte del proponente.

3. Nel caso sia stato attribuito al contenuto lo stato a, il *Responsabile della Comunicazione web* chiede al proponente le variazioni ritenute necessarie. Il processo riparte dal punto 1.

4. Nel caso sia stato attribuito al contenuto lo stato b, il *Responsabile della Comunicazione web* indica al proponente i motivi della non pubblicabilità del contenuto. Il processo si conclude con il contenuto non pubblicato.

5. Nel caso sia stato attribuito al contenuto lo stato c, il *Responsabile della Comunicazione web* chiede alla *Direzione Strategica* l'elaborazione di un parere.

6. Nel caso sia stato attribuito al contenuto lo stato d e se non è necessario l'intervento *Gestore degli strumenti tecnologici per la Comunicazione web*, il *Responsabile della Comunicazione web* si avvale degli *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web* per effettuare la pubblicazione. In questa fase il *Responsabile della Comunicazione web* può decidere di apportare dei cambiamenti

minimali al contenuto che sono tesi esclusivamente alla rimozione di errori di sintassi, grammatica, di problemi di formattazione o di conformità alle linee guida aziendali.

7. Nel caso sia stato attribuito al contenuto lo stato d, ma gli *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web* non sono in grado di effettuare autonomamente la pubblicazione a causa di impedimenti di natura tecnico/organizzativa, il *Responsabile della Comunicazione web* può avvalersi del *Gestore degli strumenti tecnologici per la Comunicazione web* per effettuare la pubblicazione.

Il processo si applica in ogni caso in cui si rende necessaria la pubblicazione di un contenuto su uno degli Strumenti per la *Comunicazione web*, ad esclusione delle seguenti eccezioni:

1. informazioni pubblicate mediante *Servizi online* per la pubblicità legale, che seguono criteri dettati dalla normativa di riferimento;
2. informazioni pubblicate in modo completamente automatico mediante integrazioni applicative ad altri sistemi;
3. informazioni la cui pubblicazione è affidata dalla *Direzione Strategica* direttamente a particolari classi di *Operatori addetti alla gestione della Comunicazione web*.

## **LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO SOCIAL MEDIA ASS n.1 "TRIESTINA"**

### **1. Premessa**

L'evoluzione in atto dell'informazione e dell'interazione via Web sta profondamente modificando l'approccio alla rete. Con lo sviluppo delle reti sociali, il Web è diventato anche un luogo nel quale si svolgono conversazioni, si dialoga e si creano nuove opportunità di relazione tra le persone. Le Pubbliche Amministrazioni hanno dunque uno strumento in più, attraverso il quale costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza, di ascolto e di dialogo.

### **2. Finalità**

L'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina ,d'ora in poi "Azienda", utilizza internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare, dialogare e dare accesso ai servizi. In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

L'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina riconosce inoltre che sussistono esigenze professionali per l'utilizzo in azienda dei social media. L'ASS1, che promuove rapporti di lavoro improntati su collaborazione e fiducia, permette quindi ai propri dipendenti, che ne possono beneficiare professionalmente, di utilizzare i social media nel rispetto delle linee guida specificate in questo documento.

### **2. Cosa sono i social media:**

Per social media si intendono tutte quelle tecnologie e piattaforme online che gli utenti adottano per creare e condividere contenuti testuali, immagini, video e audio, creando e diffondendo flussi di comunicazione partecipativa tra utenti online e sviluppando al contempo una rete sociale.

Esempi di social media sono i blog, i forum, i social network, le piattaforme di microblogging, gli strumenti di aggregazione, le piattaforme di image sharing (condivisione di immagini) e di video sharing, gli strumenti di social bookmarking, i siti di social news sharing, le piattaforme di domande e risposte e altri ancora.

### **3. Utilizzo e gestione social media**

L'utilizzo dei social media è soggetto alle regole riportate nel "Regolamento per l'utilizzo delle risorse informatiche e di rete dell'ASS1 Triestina", reperibile sull'intranet aziendale. Si richiama in particolare l'art. 3 comma 1 "Le risorse informatiche dell'Azienda possono essere utilizzate esclusivamente per le attività istituzionali e non è consentito l'uso per fini personali".

**La gestione** di uno o più social media in nome dell'ASS1, finalizzata a promuovere le attività, le iniziative, le campagne aziendali o gli esiti di questi, deve essere autorizzata dal Direttore Generale su richiesta dei Responsabili di Struttura Complessa, inoltrata sull'apposito modulo, allegato al presente regolamento e scaricabile anche questo dall'intranet aziendale. Ogni servizio dovrà individuare due gestori della pagina o profilo, che ne saranno i responsabili.

Si invita a creare un presidio sui social media solo a fronte di un serio piano di lavoro e della disponibilità di personale in grado di garantirne la continuità nel tempo. Il valore complessivo di un *account social* dipende in egual misura dalla rilevanza dei contenuti, dalla loro accuratezza e dalla capacità di renderli disponibili in maniera continuativa e responsabile nel tempo. Simmetricamente, nel momento in cui lo spazio *social* viene percepito come scarsamente presidiato o abbandonato, come per scarsa frequenza di aggiornamento o mancanza di risposta alle domande, la sua credibilità nei confronti degli interlocutori cade in maniera verticale.

### **4. Policy sulla pubblicazione di contenuti e sulla riservatezza**

Tramite i social media, l'ASS1 Triestina informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati possono riguardare ad esempio: informazioni di servizio, scadenze, eventi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, promozione di corretti stili di vita, aggiornamenti in situazioni di emergenza, e così via.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, è possibile condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi, come altri enti, soggetti o cittadini della comunità. Prima di farlo, è necessario per quanto possibile verificare la precisione e l'attendibilità della fonte.

I dipendenti sono responsabili dei contenuti che pubblicano sui social media, e ne rispondono ai sensi di legge, in sede civile, penale, amministrativa e disciplinare. L'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina, nel caso di pubblicazione di contenuti inappropriati o riservati, si riserva di intervenire.

La circolazione delle informazioni inserite sui social media, non è contenibile, né governabile dall'autore. La pubblicazione di dati sui social media, è configurabile come operazione di diffusione del dato ai sensi del Codice Privacy e pertanto soggetta alla speciale disciplina restrittiva prevista dal D. Lgs.196/2003.

Quando si pubblicano contenuti come ad esempio foto, filmati, dati, oppure si inseriscono post o commenti, si ricorda di:

- a) attenersi alle norme del Codice della privacy (D. Lgs.196/2003);
- b) attenersi alle norme in tema di diritto d'autore;
- c) l'utilizzo dei social media da parte dei servizi aziendali deve essere volto a promuovere positivamente i servizi, le attività e l'immagine aziendale: pertanto i contenuti pubblicati sulle pagine/profili dei servizi aziendali all'interno dei social media devono essere in linea con l'etica, i valori, la *mission* e gli obiettivi dell'ASS1 Triestina.
- d) utilizzare un linguaggio adeguato
- e) evitare commenti e valutazioni personali.

## **5. Profili personali sui social media:**

Per quanto riguarda **l'utilizzo di profili personali sui social media** da parte dei dipendenti dell'ASS1, si ricorda di:

- a) essere consapevoli che si verrà associati all'ASS1 Triestina sui social media, se nel proprio profilo personale si è specificato di esserne dipendenti.
- c) rispettare il Codice di comportamento dei pubblici dipendenti, in particolare non pubblicare contenuti lesivi per l'immagine dell'Azienda e non divulgare o utilizzare informazioni riservate relative ad essa;
- d) rispettare gli obblighi dei dipendenti indicati nei contratti di lavoro (vedi Codice disciplinare pubblicato sul sito aziendale)

I contenuti e le immagini dovranno essere pubblicati nel rispetto dei regolamenti dei singoli strumenti social.

## **6. Immagine principale - Utilizzo logo aziendale**

Qualora sul social media utilizzato fosse necessario impostare un'immagine del profilo, questa dovrà necessariamente contenere il logo dell'ASS1 Triestina.

## **7. Divieto**

È vietata la creazione di "profili", "gruppi", "pagine", "canali" o similari, su qualsiasi social media, riconducibili all' ASS1 Triestina, senza l'autorizzazione del Direttore Generale. Ogni abuso sarà segnalato agli amministratori del social media in questione.

## **8. Coordinamento e registro dei profili sui social media dei servizi ASS1**

L'ufficio che si occupa della gestione dei profili istituzionali dell'ASS1 e coordina la gestione dei profili delle varie Strutture e Progetti aziendali sui social media è l'Ufficio Comunicazione Informatica della Struttura Complessa Sistema Informativo.

L'attivazione di una pagina/profilo aziendali sui vari social media ed i nominativi dei relativi gestori devono essere comunicati all'Ufficio Comunicazione Informatica, che ne terrà l'elenco aggiornato.

Il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione Informatica verrà anch'egli abilitato, ove possibile, alla gestione delle pagine o dei profili creati, in modo da poter collaborare alla loro gestione e monitorarne l'attività.

## **9. Cancellazione delle pagine/profilo in disuso**

Qualora un Servizio decida di non utilizzare più una pagina/profilo è tenuto a provvedere alla sua rimozione e a darne comunicazione all'Ufficio Gestione Sito Aziendale, affinché provveda all'aggiornamento dell'elenco.



## **SOCIAL MEDIA POLICY DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI N.1 TRIESTINA**

Le regole di comportamento da tenere negli spazi attivati dall'ASS1 Triestina sui social media.

### **Finalità**

L'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina utilizza Internet e i social media per informare, comunicare, ascoltare e favorire anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori. In questi spazi e con queste attività, l'Azienda intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

### **Contenuti**

Tramite i social media, l'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 Triestina informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative. I contenuti pubblicati riguardano:

informazioni concernenti l'attività ed i servizi dell'ASS1

promozione di incontri ed eventi

- promozione del materiale informativo prodotto da ASS1

diffusione di conoscenze ed informazioni che promuovono stili di vita corretti

opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini

comunicazioni aziendali

aggiornamenti in situazioni particolari.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, l'ASS1 Triestina può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, soggetti o cittadini). Pur verificandone per quanto possibile la precisione e l'attendibilità, l'ASS1 Triestina non si assume alcuna responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social media utilizzati dall'ASS1 Triestina non è sotto il controllo dell'Azienda, ma è gestita in autonomia dagli stessi social media.

### **Regole di utilizzo**

L'ASS1 Triestina si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social media, chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti - il rispetto di alcune regole.

1. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, basandosi per quanto possibile su dati di fatto verificabili, e di rispettare le opinioni altrui.
2. Nei social media ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati comportamenti gratuitamente polemico, insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti.
3. 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.
4. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.
5. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: i commenti devono essere pertinenti. Si chiede a tutti i partecipanti di rispettare il tema affrontato, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato.
6. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

7. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

## **Moderazione**

La moderazione da parte dell'ASS1 Triestina all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso. Nei casi più gravi - e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento - l'ASS1 Triestina si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social media ospitante.

## **Contatti**

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni a:

Ufficio Comunicazione Informatica  
Email [segr.comunicazione@ass1.sanita.fvg.it](mailto:segr.comunicazione@ass1.sanita.fvg.it)  
Telefono 040-3995347/5140 Fax: 040 350448

## **[Indicazioni specifiche per Facebook:]**

Si invita tutti a leggere [le normative Facebook](#) (Dichiarazione dei diritti e delle responsabilità, Normativa sull'utilizzo dei dati, Standard della comunità).

In particolare si ricorda che **i contenuti delle Pagine sono sempre "pubblici"**, ossia le informazioni sono sempre visibili a tutti. Ciò comporta che **anche i commenti** ai post sono sempre "pubblici", ovvero si concede a tutti, anche alle persone non iscritte a Facebook, di accedere a tali informazioni e di visualizzarle.

Quindi, **attenzione prima di pubblicare qualcosa.**

"Proprio come qualunque altra informazione pubblicata sul web o inviata tramite e-mail, le informazioni che si condividono su Facebook possono essere copiate e condivise nuovamente da chiunque sia in grado di visualizzarle."(dalla "[Normativa sull'utilizzo dei dati](#)" di Facebook).

## **Versione del documento**

La prima data di pubblicazione del presente documento è il \_ , il testo viene rivisto e aggiornato nel tempo in base alle esigenze.

Versione 1.0 del \_



**DOMANDA/AUTORIZZAZIONE  
CREAZIONE/GESTIONE PROFILI  
AZIENDALI SU SOCIAL MEDIA**



Il sottoscritto (COGNOME NOME) \_  
Responsabile della Struttura Complessa \_  
afferre alla Struttura Operativa / Dipartimento \_  
tel. \_ e-mail \_

chiede

al Direttore Generale dell'intestata Azienda l'autorizzazione alla creazione/gestione di una  
pagina Facebook / altro social network \_ (specificare)  
con la finalità \_

A tal fine precisa che la pagina sarà gestita dal dipendente in servizio presso la predetta  
Struttura come di seguito identificato:

COGNOME NOME: \_ Matricola \_  
CODICE FISCALE: \_ TEL: \_  
QUALIFICA: \_ E-  
MAIL: \_

I sottoscritti \_ (Responsabile) e \_ (dipendente)

dichiarano

- di essere consapevoli, per quanto di rispettiva competenza, delle responsabilità di natura penale, civile, amministrativa e disciplinare che possono derivare da una inappropriata gestione della pagina su social network;
- di aver preso visione e di accettare tutte le disposizioni del Regolamento per l'utilizzo delle risorse informatiche, del Regolamento per la comunicazione web, delle Linee guida aziendali per l'utilizzo dei social media e della Social media policy dell'Azienda, impegnandosi, sin da ora, ad osservare rigorosamente detta normativa.

\_\_\_\_\_  
Data e firma leggibile dipendente

\_\_\_\_\_  
Data e firma leggibile Responsabile S.C.

Data e visto per autorizzazione del Direttore Generale

\_\_\_\_\_