

Social media policy

- 1. Cosa postiamo sui social network**
- 2. Moderazione**
- 3. Cosa non postiamo**
- 4. I social network dove siamo presenti**
- 5. Netiquette: le regole di conversazione**
- 6. Privacy**

1. Cosa postiamo sui social network

I contenuti pubblicati comprendono: informazioni di pubblica utilità per cittadini, comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, campagne di comunicazione e sensibilizzazione su diversi temi (promozione della salute), comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali.

In alcuni casi condividiamo e rilanciamo contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da **soggetti terzi**: si tratta di fonti attendibili e verificate, ma non possiamo certificarne i contenuti (Provincia autonoma di Trento, FBK, TrentinoSalute4.0, Ministero della salute, OMS).

Sui canali social pubblichiamo contenuti testuali, immagini, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in **licenza Creative Commons CC BYND 3.0** (possono essere riprodotti liberamente, ma devono essere sempre accreditati al canale originale di riferimento).

L'eventuale presenza di spazi pubblicitari nei canali social non sono sotto il controllo diretto di Apss, ma gestiti in autonomia dai vari social.

2. Moderazione

I canali social di Apss 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.

La moderazione può avvenire anche in un momento successivo alla pubblicazione e punta unicamente a contenere eventuali comportamenti contrari alla *netiquette* (regole della conversazione).

I **tempi di risposta** variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è di rispondere a tutte le richieste, o indirizzarle a chi di competenza (Urp), o di segnalare fonti/link utili ad avere una risposta nel più breve tempo possibile.

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

Le pagine e gli account di Apss non sono canali per raccogliere **segnalazioni** o **reclami specifici**, che invece vanno indirizzati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Non rispondiamo a messaggi su progetti, proposte, prese di posizione di movimenti e partiti politici.

I canali social non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti/contenuti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno nella discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

In ogni caso, saranno rimossi dall'amministratore tutti i post, i commenti o i materiali multimediali che:

- ✓ hanno un contenuto politico/propagandistico;
- ✓ mirano a promuovere attività commerciali e con finalità di lucro;
- ✓ presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- ✓ presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- ✓ hanno contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o in violazione di diritti di terzi;
- ✓ divulgano dati e informazioni personali o che possono cagionare danni o ledere la reputazione a terzi;
- ✓ presentano contenuti a carattere osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- ✓ hanno 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;
- ✓ contenuti classificabili come spam.

Apss si riserva il diritto di rimuovere i contenuti che non rispettano questa social media policy o qualsiasi legge applicabile. Nel caso di ripetute violazioni delle social media policy ci riserviamo il diritto di «bannare» o «bloccare» gli utenti per impedire ulteriori violazioni delle regole. In casi estremi potranno anche essere segnalati ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine.

3. Cosa non possiamo

- ✓ casi medici specifici o personali: questo tipo di informazioni è altamente riservato e va discusso solo in privato con il personale sanitario;
- ✓ informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda;
- ✓ informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici
- ✓ informazioni personali e dati sensibili.

4. I social network dove siamo presenti

Pagina Facebook	Azienda provinciale per i servizi sanitari Trento @ApssTrento
Profilo X	@ApssTn
Canale Youtube	APSSTRENTO
Profilo LinkedIn	ApssTrento
Profilo Instagram	apss.trentino
Profilo Threads	@Apss.Trentino

La decisione di seguire un altro profilo X/pagina facebook non implica alcun tipo di approvazione dei contenuti dello stesso. Eventuali profili/pagine del personale di Apss sono gestiti esclusivamente a titolo personale e in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento sui social e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti (chat)

Esaminiamo tutti i messaggi che riceviamo con tempestività. Quando possibile segnaliamo link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta. Per segnalazioni e richieste articolate ci confrontiamo direttamente con il servizio di riferimento. In orario notturno il cittadino che si rivolge alla chat con messaggio diretto riceve comunque questa risposta "Grazie di averci inviato un messaggio. Cercheremo di risponderti il prima possibile. Questo profilo è gestito in orario di servizio, dalle 8 alle 17.30 dal lunedì al venerdì. A presto!".

Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia comunque di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

Il canale YouTube

Il canale pubblica i video di conferenze stampa, eventi, interviste, videomessaggi, campagne di comunicazione istituzionale, che vengono condivisi anche su altri social network. Dei video pubblicati su youtube è consentito l'*embed* su siti e blog. Apss non è responsabile dei contenuti,

delle descrizioni e dei commenti dei video delle categorie «related» e «promoted» che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori in correlazione ai contenuti del canale. I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma generale di YouTube, ragion per cui – non essendo YouTube soggetto a specifici obblighi di legge – allo stato attuale non risultano totalmente compatibili con i requisiti di accessibilità a cui la Pubblica amministrazione è tenuta sulla base delle linee guida per l’abbattimento delle barriere informatiche presenti nella normativa nazionale.

5. Le Netiquette: le regole di conversazione

Ogni utente è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, *spam* o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Invitiamo gli utenti a non pubblicare informazioni sul proprio stato di salute e a non inviare messaggi privati con immagini personali per richiedere diagnosi online.

I profili non sono gestiti e moderati da medici, quindi non daremo diagnosi o terapie online.

I contenuti pubblicati devono rispettare la **privacy delle persone**. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità.

Va evitata anche la pubblicazione di dati personali (caselle e-mail, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi); in caso contrario i contenuti postati saranno rimossi per tutelare le persone interessate.

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

6. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate. In ogni caso, i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all’interno dei profili social di Apss verranno rimossi. I dati condivisi spontaneamente dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall’utente.

Per il dettaglio sul trattamento dei dati personali: <https://www.apss.tn.it/it/informativa-cookie>