



## **DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

Il Direttore Generale

**Germano Maria Uberto Pellegata**

ha adottato la seguente Deliberazione:

### **OGGETTO:**

**ADOZIONE DELLA SOCIAL MEDIA POLICY PER LE PAGINE SOCIAL E I PROFILI DELL'ASST RHODENSE.**

Nessun onere previsto

Fascicolo Generale n°: 01.7.02 – 00358/2021

**U.O.C. MARKETING DEI SERVIZI**

Il Responsabile del Procedimento: **Alessandro Petillo**

## **IL DIRETTORE GENERALE**

**RICHIAMATO** il D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, ad oggetto "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" e s.m.i.;

**VISTA** la Legge Regionale 11 agosto 2015 - n. 23 "Evoluzione del sistema sociosanitario lombardo: modifiche al Titolo I e al Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità)";

**RICHIAMATA** la D.G.R. X/4477 del 10/12/2015 con la quale, in attuazione della L.R. 23/2015, viene costituita l'Azienda Socio – Sanitaria Territoriale (ASST) Rhodense e definito l'assetto organizzativo della stessa;

**ATTESO** che la ASST Rhodense con decorrenza 01.01.2016 è subentrata nella gestione dei rapporti giuridici attivi e passivi della disciolta Azienda Ospedaliera G. Salvini;

**PRESO ATTO** della D.G.R. XI/2672 del 16/12/2019 ad oggetto: "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2020";

**PRESO ATTO** della D.G.R. XI/4232 del 29.01.2021 a oggetto: "Determinazioni in ordine alla gestione del servizio sanitario e sociosanitario per l'esercizio 2021 – quadro economico programmatico";

**PRESO ATTO, ALTRESI'**, della D.G.R. XI/4508 del 01.04.2021 a oggetto: "Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l'anno 2021";

**RICHIAMATA** la Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

**PREMESSO** che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

- l'uso dei social è in continua crescita ed è ritenuto un valido strumento di trasmissione delle informazioni ai cittadini e di interlocuzione diretta con gli utenti;
- i social sono uno strumento utile per far conoscere le attività che si svolgono in ASST Rhodense, per informare i cittadini ed evidenziare l'appartenenza dell'ASST al Sistema Sociosanitario regionale lombardo;
- l'ASST Rhodense utilizza i social media, che vengono gestiti dall'Ufficio Comunicazione aziendale, con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e favorire la partecipazione, il dialogo e il confronto con i cittadini;
- l'UOC Amministrazione e Sviluppo del Personale ha disciplinato l'uso dei social da parte dei dipendenti con nota prot. interno n. 01339 del 14.03.2016, in atti;
- è necessario che tutte le azioni di comunicazione previste dall'ASST Rhodense, tra cui quelle diffuse tramite i canali social, siano coordinate e realizzate secondo

una visione di sistema, con messaggi chiari e fruibili dai destinatari, nel rispetto dell'immagine aziendale;

- l'Ufficio Comunicazione ha realizzato il documento "Social Media Policy dell'ASST Rhodense", che definisce i principi generali per il corretto utilizzo degli strumenti social da parte dell'Azienda, allegato parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- il documento è stato condiviso con l'Ufficio Comunicazione di ATS Milano, in virtù dei tavoli di Coordinamento istituiti dalla citata Agenzia a cui partecipano le ASST afferenti per territorio di competenza;
- la "social media policy dell'ASST Rhodense" è stata condivisa con l'Ufficio Privacy aziendale, che ha comunicato di non avere osservazioni da notificare;

**ATTESO** che il Responsabile del procedimento ritiene di proporre l'approvazione della "Social Media Policy dell'ASST Rhodense";

**PRESO ATTO** che il Direttore della UOC Marketing dei Servizi, in qualità di Responsabile del procedimento, con la sottoscrizione della proposta di deliberazione di che trattasi, ne attesta la legittimità e la regolarità tecnica, formale e sostanziale;

**RITENUTO** di far proprie le proposte del Responsabile del procedimento in relazione a quanto sopra riferito;

**ACQUISITI**, per quanto di propria competenza, ai sensi dell'art. 3 comma 1 quinquies del D.Lgs n. 502/92 e s.m.i. il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, e vista la L. R. n. 23/2015, del Direttore Sociosanitario;

## **DELIBERA**

**Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:**

- 1. di adottare** la "Social Media Policy dell'ASST Rhodense" che definisce i principi generali per il corretto utilizzo degli strumenti social da parte dell'Azienda, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2. di dare mandato** all'Ufficio Comunicazione di provvedere alla pubblicazione del documento allegato sul sito internet aziendale, sulla intranet nonché sulle pagine social dell'ASST;
- 3. di dare atto** che il presente provvedimento non comporta oneri a carico dell'ASST;

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO(\*)**

(Marco Ricci)

---

**IL DIRETTORE SANITARIO(\*)**

(Aldo Bellini)

---

**IL DIRETTORE SOCIOSANITARIO(\*)**

(Pier Mauro Sala)

---

**IL DIRETTORE GENERALE(\*)**

(Germano Maria Uberto Pellegata)

---

*\*Documento informatico firmato digitalmente  
ai sensi del Testo Unico D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 ed del D.Lgs. 7 MARZO 2005 n. 82  
e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa*

## **SOCIAL MEDIA POLICY DELL'ASST RHODENSE**

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale (ASST) Rhodense utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per consentire una relazione più diretta e una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività dell'azienda, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

L'utilizzo dei social media da parte dell'ASST avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

Vengono di seguito descritte le modalità di gestione dei canali social media di ASST Rhodense (attualmente Instagram, Facebook e Youtube). I canali vengono gestiti dall'Ufficio Comunicazione e dall'Ufficio Stampa.

### **Contenuti**

I canali social media di ASST Rhodense sono costantemente aggiornati con la pubblicazione di contenuti che comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, informazioni su iniziative ed eventi che l'Azienda organizza o ai quali partecipa.

I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche e video e/o possono condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse prodotti da altri, in modo che sia ne sia evidente la fonte.

Commenti e post dei cittadini, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Azienda, che non ne può essere ritenuta responsabile.

Le informazioni divulgate tramite social network sono da ritenersi divulgative e non esaustive. Per informazioni di approfondimento si invita a consultare il sito dell'ASST all'indirizzo [www.asst-rhodense.it](http://www.asst-rhodense.it).

La presenza di eventuali spazi pubblicitari, che potrebbero comparire a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social, non è sotto controllo dell'Amministrazione, poiché gestita in autonomia dalle società che i vari social network.

L'ASST Rhodense non promuove e non condivide:

- affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Azienda
- informazioni riservate o protette dal diritto di privacy
- informazioni personali o dati sensibili.

-

## **Moderazione**

I canali social dell'ASST Rhodense vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 17.00, con un presidio negli orari serali e nei giorni festivi in occasione di iniziative ed eventi di particolare rilievo. L'obiettivo è quello di rispondere ai cittadini, anche dirottando le richieste ai servizi competenti, per individuare le relative risposte. Le risposte fornite dai moderatori dei social network dell'ASST Rhodense vanno intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione nell'accesso ad altri canali informativi quali ad esempio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Non è possibile, attraverso i social, prendere in carico istanze personali, anche per motivi di privacy. Non è pertanto possibile inviare messaggi privati o chiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Le istanze personali devono essere trasmesse all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che può trattare le informazioni nel dettaglio, verificando l'identità del richiedente ed eventuale documentazione integrativa, ai fini dell'istruttoria formale.

L'ASST Rhodense invita ad una conversazione misurata, educata, pertinente e rispettosa dei messaggi pubblicati e dell'opinione altrui. Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. ASST Rhodense non risponde a commenti fuori luogo o che riguardano dichiarazioni di soggetti politici o loro scelte e si riserva di rimuovere commenti ritenuti illeciti, diffamatori e/o calunniosi, volgari, lesivi della privacy altrui che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Verranno pertanto moderati:

- commenti o contenuti che possano tendere a compromettere la sicurezza (anche dei sistemi pubblici) o che risultino diffamatori, denigratori, discriminatori, offensivi o che presentano contenuti osceni, illegali o allarmistici;
- informazioni con contenuto politico o propagandistico;
- contenuti che violino i diritti di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy;
- contenuti di natura pubblicitaria e, più in generale, che utilizzino i messaggi a scopo commerciale (promozione, sponsorizzazione e vendita di prodotti);
- commenti o contenuti che hanno un linguaggio inappropriato, violento, volgare o irrispettoso;
- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

Non ricevono risposta i commenti pubblici o i messaggi privati che violano i principi e le regole espresse in questa social media policy. Le richieste di informazione e le segnalazioni degli

utenti devono essere trasmesse agli uffici competenti, utilizzando la mail [urp@asst-rhodense.it](mailto:urp@asst-rhodense.it).

L'ASST Rhodense si riserva il diritto di rimuovere qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di questa social media policy o di qualsiasi legge applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nella presente policy, l'ASST Rhodense si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Messaggi contenenti dati personali potranno essere rimossi a tutela dell'interesse delle persone interessate.

Per ogni approfondimento sul trattamento dei dati personali si rimanda alla Privacy Policy ([link](#)).