

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE****N. DEL**

Il Direttore Generale dell'Azienda U.L.S.S. n. 9 SCALIGERA, dott. Patrizia Benini, nominato con D.P.G.R.V. n. 19 del 26/02/2024, coadiuvato dai Direttori:

- |                             |                                      |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| - dott. Maria Leoni         | Direttore Amministrativo f.f.        |
| - dott. Denise Signorelli   | Direttore Sanitario                  |
| - dott. Felice Alfonso Nava | Direttore dei Servizi Socio-Sanitari |

ha adottato in data odierna la presente deliberazione:

**OGGETTO****REGOLAMENTO SULL'UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL (SOCIAL MEDIA POLICY) NELL'AZIENDA ULSS9 SCALIGERA**

**Note per la trasparenza:** Con il presente provvedimento si intende adottare il regolamento per l'uso dei social media da parte degli operatori (Social Media Policy interna) e dell'Azienda nel rapporto con la comunità (Social Media Policy esterna) con l'obiettivo di assicurare una corretta e proficua presenza sui social basata su regole chiare e condivise.

Il Direttore di UOC Affari Generali

sentito il Referente della UOS URP Comunicazione e Marketing,

premesso che:

- l'Azienda ULSS n. 9 Scaligera, nell'ambito delle proprie attività di comunicazione istituzionale, divulga contenuti d'interesse per i cittadini e i dipendenti anche tramite i canali social, oltre che il sito web;
- tali canali vengono utilizzati dall'Azienda nel rispetto dei principi di trasparenza e partecipazione, per favorire la conoscenza delle iniziative e attività intraprese, la loro condivisione e per stimolare il dialogo con il pubblico interno ed esterno;
- l'utilizzo dei canali social consente all'Azienda di costruire, in particolar modo con i cittadini, modalità di interazione e partecipazione innovative, consentendo un'opportunità per monitorare il livello di soddisfazione degli stessi;
- la capacità di diffusione della comunicazione in modo particolarmente veloce e capillare ("viralità") propria dei canali social, consente di raggiungere la popolazione a più livelli con immediatezza, amplificando l'azione comunicativa dell'azienda.
- i canali social rappresentano, pertanto, una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra cittadini e Pubblica Amministrazione;
- l'uso aziendale dei social necessita di una regolamentazione che definisca i principi e le regole per lo svolgimento delle relative attività.

Valutato che i social media, essendo strumenti dialogici, sono diventati imprescindibili per la comunicazione e interazione con i cittadini, si è ritenuto di definire le regole di comportamento per gli utenti che interagiscono con i canali sociali aziendali e per i dipendenti che gestiscono in autonomia profili social personali. Il Regolamento in argomento individua in tal senso le regole di comportamento (netiquette), le modalità di moderazione e la Politica Sociale Interna a tutela del nome e dell'immagine dell'Azienda.

Visti:

- il D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", modificato dal D.P.R. 13 giugno 2023, n. 81;
- il Documento del Ministero per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione/Forum PA, del 2018, denominato "Social Media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso".

- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii. "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- il GDPR 2016/679 "Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali";
- la L. 22 aprile 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio", aggiornata dalla L. 21 settembre 2022, n. 142;
- il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale";
- la L. 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni";

Ritenuto opportuno approvare il Regolamento sull'utilizzo dei canali social (Social Media Policy), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, e incaricare il dirigente Responsabile della UOS URP Comunicazione e Marketing di eventuali aggiornamenti del documento;

Propone l'adozione del seguente provvedimento

### **IL DIRETTORE GENERALE**

VISTE le Leggi Regionali n. 55 e n. 56 del 14 settembre 1994;

VISTO l'art. 3, comma 6, del D.Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni ed integrazioni;

Vista l'attestazione del Responsabile dell'avvenuta regolare istruttoria del provvedimento anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e nazionale, sia alla sua conformità alle direttive e regolamentazioni aziendali;

Acquisito agli atti il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario nonché del Direttore dei Servizi Socio-Sanitari per quanto di rispettiva competenza;

### **DELIBERA**

per le motivazioni di cui alle premesse, parti integranti e sostanziali del presente atto

1. di adottare il Regolamento sull'utilizzo dei canali social (Social Media Policy), allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
2. di incaricare il Dirigente referente della UOS URP Comunicazione e Marketing a provvedere agli atti conseguenti di propria competenza e ad eventuali aggiornamenti del Regolamento;
3. di inserire il presente provvedimento nell'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente;
4. di dare atto che nessun onere deriva dall'assunzione del presente provvedimento.

Il Direttore Sanitario  
dott. Denise Signorelli

Il Direttore Amministrativo  
dott. Maria Leoni f.f.

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
dott. Felice Alfonso Nava

**IL DIRETTORE GENERALE**  
dott. Patrizia Benini

REGIONE DEL VENETO

---



**ULSS9**  
SCALIGERA

## **REGOLAMENTO SULL'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA (SOCIAL MEDIA POLICY)**

*Responsabile Servizio Proponente Dott.ssa Clara Rossi –  
Resp. UOS URP Comunicazione Marketing e Ufficio stampa*

Il Proponente: Il Direttore UOC Affari Generali dott. Maria Leoni

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.            DEL

Pagina 3 di 8

## **INDICE**

### **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

**Art. 1 - Oggetto e finalità**

**Art. 2 - Account dell'Azienda ULSS 9 Scaligera**

**Art. 3 - Contenuti oggetto di comunicazione**

### **CAPO II - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

**Art. 4 - Netiquette**

**Art. 5 - Moderazione**

**Art. 6 - Tutela della privacy**

### **CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

**Art. 7 - Uso privato dei social media**

### **CAPO IV - DISPOSIZIONI FINALI**

**Art. 8 - Entrata in vigore**

## **CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Art. 1 - Oggetto e finalità**

La social media policy definisce le regole e le buone pratiche per l'utilizzo dei social network da parte di un'organizzazione.

La Policy interna è rivolta a dipendenti e collaboratori, e regola l'utilizzo personale dei social in relazione al ruolo professionale e alla tutela dell'immagine istituzionale.

La Policy esterna è rivolta agli utenti che interagiscono con i canali ufficiali dell'ente, e stabilisce norme di comportamento (netiquette, moderazione, privacy).

Questa policy integra il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sulla protezione dei dati. Il rispetto delle presenti regole è parte integrante degli obblighi contrattuali del personale.

### **Art. 2 - Account dell'Azienda ULSS 9 Scaligera**

Gli ambiti di applicazione della Policy sono i seguenti canali social, gestiti dall'Ufficio Stampa (in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico), che produce e pubblica contenuti testuali, foto, grafiche e video:

#### **Facebook**

<https://www.facebook.com/ulss9scaligera>

#### **Instagram**

<https://www.instagram.com/ulss9scaligera>

#### **Youtube**

<https://www.youtube.com/@Ulss9ScaligeraChannel>

I contenuti del Regolamento sono da considerarsi validi anche con riferimento a ulteriori account e pagine che l'ULSS 9 intendesse gestire in futuro e a eventuali nuovi strumenti di comunicazione digitali con l'evoluzione tecnologica.

### **Art. 3 - Contenuti oggetto di comunicazione**

L'Azienda ULSS 9 Scaligera utilizza i canali social ufficiali per informare i cittadini su attività istituzionali, campagne di prevenzione e promozione della salute, aggiornamenti di carattere sanitario e servizi al pubblico.

## **CAPO II - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA**

### **Art. 4 – Netiquette**

Gli spazi social sono aperti al dialogo con i cittadini, nel rispetto delle regole di una comunicazione civile, trasparente e corretta. A tal fine, si applicano le seguenti norme di netiquette.

#### Comportamenti non ammessi:

- Insulti, linguaggio offensivo, turpiloquio o volgarità
- Commenti discriminatori, minacciosi o lesivi della dignità altrui
- Diffamazione, incitamento all'odio o alla violenza
- Spam, promozioni commerciali, propaganda politica
- Diffusione di informazioni false o fuorvianti
- Pubblicazione di dati personali e sensibili propri o di terzi

### **Art. 5 – Moderazione**

I contenuti che violano questa policy saranno rimossi senza preavviso. Gli utenti responsabili di comportamenti gravi o reiterati potranno essere bloccati o segnalati alle autorità competenti.

I social media non sono canali di assistenza sanitaria, né sostituiscono il parere medico. Per esigenze personali è necessario contattare i canali ufficiali dell'Azienda.

### **Art. 6 - Tutela della privacy**

L'Azienda garantisce che eventuali dati personali siano trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Si invita a non condividere informazioni sensibili nei commenti.

## **CAPO III - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA**

### **Art. 7 - Uso privato dei social media**

Questa policy fornisce linee guida per l'utilizzo personale dei social network da parte del personale dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, con l'obiettivo di tutelare l'immagine aziendale, la riservatezza degli utenti e il rispetto delle normative vigenti.

#### Responsabilità individuale:

Ogni dipendente è personalmente responsabile di ciò che pubblica online. I comportamenti tenuti sui social media devono riflettere i valori di correttezza, rispetto e responsabilità propri del Servizio Sanitario Nazionale.

#### Divulgazione di informazioni riservate:

È severamente vietato condividere sui social dati personali o sensibili di pazienti, utenti o colleghi, informazioni sanitarie, atti aziendali non pubblici e contenuti protetti dal segreto d'ufficio. Ogni violazione può costituire illecito disciplinare e penale.

#### Opinioni personali e identità aziendale:

Quando si esprimono pareri su temi sanitari o sociali, è necessario chiarire che si tratta di opinioni personali, e non rappresentano la posizione dell'Azienda. È vietato utilizzare il logo o il nome dell'ULSS 9 Scaligera senza autorizzazione.

#### Tutela dell'immagine aziendale:

Post, commenti o condivisioni che screditano l'Azienda o alimentano polemiche pubbliche possono portare a conseguenze disciplinari. È richiesto un comportamento sempre rispettoso anche nelle interazioni online.

#### Segnalazioni e dubbi:

In caso di dubbi sull'opportunità di una pubblicazione, è possibile rivolgersi all'Ufficio stampa o all'Ufficio legale.

## **CAPO IV - DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 8 - Entrata in vigore**

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione della Delibera di approvazione nell'Albo online.



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.                      DEL

**ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE E DI ESECUTIVITÀ**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva dalla data di adozione.

In data odierna copia della presente deliberazione viene:

- Pubblicata per 15 giorni consecutivi nell'Albo on line, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 – comma 1 – della L. 18.06.2009, n. 69 e s.m.i..
- Trasmessa al Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 10 – comma 5 – della L.R. 14.09.1994, n. 56.

Verona, lì

Il Direttore  
UOC Affari Generali  
Dott. Maria Leoni

---

**TRASMESSA PER L'ESECUZIONE A:**

UOC Affari Generali

**TRASMESSA PER CONOSCENZA A:**