



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 145 del 15/02/2025

Oggetto: ADOZIONE DELLA SOCIAL MEDIA POLICY DELL'ASL VCO

DIRETTORE GENERALE - DOTT. FRANCESCO CATTEL
(NOMINATO CON DGR N. 25-655/2024/XII DEL 23/12/2024)

DIRETTORE AMMINISTRATIVO - DOTT.SSA BARBARA BUONO

DIRETTORE SANITARIO - DOTT.SSA DANIELA KOZEL



A.S.L. V.C.O.

*Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola*

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.asivco.it - www.asivco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Struttura proponente: UFFICIO COMUNICAZIONE E URP

L'estensore dell'atto: Nobili Massimo

Il Responsabile del procedimento: Nobili Massimo

Il Dirigente/Funziionario: Nobili Massimo

Il funzionario incaricato alla pubblicazione.



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

IL DIRETTORE GENERALE

Nella data sopraindicata, su proposta istruttoria del Responsabile Ufficio Comunicazione e URP di seguito riportata, in conformità al Regolamento approvato con delibera n. 290 del 12/05/2017 e modificato con delibera n. 65 del 28/01/2020.

Premesso che con atto deliberativo n. 380 del 09.05.2023 è stato approvato il piano di comunicazione per il triennio 2023-2025 all'interno del quale sono stati evidenziati gli obiettivi strategici delle azioni di comunicazione che l'ASL VCO intende perseguire, e che sono:

SVILUPPARE e promuovere l'immagine aziendale
RAFFORZARE il senso di appartenenza dei professionisti
RIAVVICINARE e fidelizzare i cittadini
SEMPLIFICARE i processi di comunicazione
PROMUOVERE in modo efficace le campagne sociali e di prevenzione
INFORMARE in modo efficace i servizi offerti e le "eccellenze aziendali"
SUPPORTARE e promuovere attività di fund raising

Dato atto che all'interno del Piano di Comunicazione sopra citato è stata esplicitata la necessità dello sviluppo della rete della comunicazione esterna rivolta ai cittadini/utenti e agli stakeholders, sia in forma diretta sia mediato dai mezzi di comunicazione allo scopo di:
rendere più mirato il ricorso all'assistenza sanitaria pubblica, facilitando la fruibilità delle prestazioni;
migliorare l'appropriatezza del ricorso alle prestazioni sanitaria diminuendo sprechi e riducendo i tempi di attesa;
assicurare la trasparenza gestionale e l'accesso agli atti;
corresponsabilizzare i cittadini, informandoli delle problematiche sanitarie, circa la comune necessità di migliorare allocazione e utilizzo delle risorse disponibili;

Dato atto che l'ASL VCO, oltre al rapporto di collaborazione con l'emittente televisiva e le emittenti radiofoniche locali, si sta orientando sempre più verso strategie di comunicazione social e digital al fine di raggiungere i cittadini in maniera ampia e capillare e che lo svolgimento di questo tipo di attività in perenne evoluzione prevede una costante attività redazionale, si rende necessario adottare una Social Media Policy per garantire il corretto utilizzo dei social media e servizi di messaggistica istantanea gestiti dall'ASL VCO;

Visto il testo della Social Media Policy redatto dal Responsabile Ufficio Comunicazione e URP e condiviso con la Direzione Generale, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

Condivisa la proposta come sopra formulata e ritenendo sussistere le condizioni per l'assunzione della presente delibera.



A.S.L. V.C.O.

*Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola*

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

Acquisiti i pareri favorevoli espressi ai sensi dell'art. 3 del d.Lgs. 502/1992 e smi, come formulati nel frontespizio del presente atto

DELIBERA

1. Di approvare lo schema della Social Media Policy dell'ASL VCO, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale.
2. Di dare mandato all'Ufficio Comunicazione e URP di pubblicare il documento sul sito internet aziendale, all'interno della sezione "Regolamenti".
3. Di dare atto che dall'adozione del presente provvedimento non deriva alcun onere di spesa a carico dell'ASL VCO.
4. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente esecutiva.



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale: Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

UFFICIO COMUNICAZIONE E URP

Sede legale: Via Mazzini, 117 – 28887 Omegna (VB)
Tel. 800307114
e-mail: urp@aslvco.it

SOCIAL MEDIA POLICY

L'Asl VCO (di seguito "Ente") utilizza alcuni social media e servizi di messaggistica istantanea per finalità di comunicazione istituzionale, per informare gli Utenti sulle attività svolte dallo stesso, per raccogliere commenti, quesiti di natura generale e suggerimenti.

Di seguito sono indicati i profili istituzionali ufficiali dell'Asl VCO su social media e servizi di messaggistica istantanea:

- **Instagram:**
<https://www.instagram.com/aslvco/>
- **Facebook:**
<https://www.facebook.com/aslvco>
- **Youtube**
<https://www.youtube.com/channel/UCHRJ7dZ1AHvdTxFP3ahlHjg>
- **Linkedin**
<https://www.linkedin.com/company/aslvco>

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti all'Asl VCO non sono gestiti da tale Ente o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'ASL del VCO può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, anche pubblicati da terzi (esempio: soggetti istituzionali, agenzie di stampa e testate giornalistiche, ecc).

Eventuali commenti sotto i post dell'ASL VCO e i post degli utenti che menzionano l'ASL VCO rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Gestione

I profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea dell'Ente sono gestiti dall'**Ufficio Comunicazione e URP**.

L'Asl VCO chiede agli utenti che interagiscono con i suoi canali social il rispetto delle seguenti regole di comportamento:





1. esporre la propria opinione con educazione, correttezza, rispetto e utilizzando un linguaggio appropriato. Non sono tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti e comportamenti violenti o diffamatori. Resta inteso che ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime;
2. i contenuti e i commenti devono essere pertinenti rispetto all'attività istituzionale dell'Ente;
3. chi presenta dati, notizie o opinioni su fatti o tematiche specifiche è invitato a proporre argomentazioni fondate e non pretestuose e a fare riferimento a fonti attendibili e verificabili;
4. i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la sfera di riservatezza delle persone. Vanno in ogni caso evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
5. non è ammessa alcuna forma di pubblicità, promozione di interessi privati o di attività privata;
6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;

Per i dipendenti dell'Asl VCO si rimanda al Codice di Comportamento adottato con delibera n. 162/2018, art. 12, comma 2 che cita <...omissis....il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche o azioni che possano nuocere agli interessi e all'immagine dell'Azienda. La presente disposizione deve intendersi estesa anche alle nuove forme di comunicazione multimediale>.

I contenuti

In ogni caso, ove possibile, saranno rimossi tutti i post, i commenti o i materiali audio/video pubblicati da terzi che:

- utilizzano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- hanno finalità di promozione di prodotti e servizi privati;
- divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali o che in qualunque modo possono cagionare danno o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione delle persone citate nei post istituzionali;
- riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute;
- hanno finalità di spam;
- promuovono o sostengono attività che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- in generale risultano non coerenti con le finalità di comunicazione istituzionale dell'Ente e con i contenuti comunicativi dei suoi profili social.

Per chi dovesse violare queste condizioni, l'ASL VCO si riserva il diritto di usare il *ban* o blocco (quando possibile, dopo un primo avvertimento) e, nei casi più gravi (ad esempio promozione o sostegno di attività illegali o commissione di qualsiasi forma di reato o danneggiamento di terzi), di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità preposte.



A.S.L. VCO.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale: Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

~~I canali social dell'Ente non possono essere utilizzati per richiedere~~
(tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche sanitarie, problematiche personali, segnalazioni, ecc.).

Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali dell'Ente Ufficio Comunicazione e URP (numero verde 840.307114 – email urp@aslvco.it).

Non si garantisce la presa in carico di eventuali messaggi inviati con servizio di messaggistica Messenger al profilo Facebook ASL VCO. In generale, non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta.

Gli Amministratori dei social istituzionali si riservano di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisano l'effettiva utilità anche in termini di corretta informazione al pubblico e valutata la correttezza e adeguatezza dello stile comunicativo adottato dall'utente.

Chi segue un canale social media dell'Asl VCO non viene automaticamente seguito.

Se l'Asl VCO segue account di altri utenti, gruppi o li inserisce nelle sue liste di interesse, oppure commenta contenuti di altri utenti e/o vi attribuisce dei "like", ciò non implica la condivisione da parte dell'Autorità della linea di pensiero degli utenti interessati o l'approvazione di tutti i contenuti pubblicati dagli stessi.

Protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'ASL VCO potranno essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della Policy privacy presente sul sito dell'ASL VCO.