



SOCIAL MEDIA POLICY

Approvato con Deliberazione Consiglio di Amministrazione n.22 del 18/10/2023

SOMMARIO

SOCIAL MEDIA POLICY	2
DENOMINAZIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI E DESCRIZIONE.....	2
I NOSTRI ACCOUNT.....	3
SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA	5
COSA POSTIAMO?	5
COSA NON POSTIAMO?.....	5
MODERAZIONE.....	5
NETIQUETTE	6
PRIVACY	7
CONTATTI	7
SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA	8
RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI.....	8
PUBBLICAZIONE E STILE COMUNICATIVO	8
USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK	9

SOCIAL MEDIA POLICY

Il presente disciplinare riporta la *Policy* che CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA adotta sui *social media* dove è presente.

La CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA ritiene che il *web* ed i nuovi *media* siano dei validi strumenti al fine di rendere maggiormente partecipata la comunicazione con gli utenti ed i destinatari dei servizi, informandoli sulle iniziative, sulle attività e sui progetti di CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA. Rappresentano dunque validi supporti ai canali comunicativi tradizionali per la loro capacità di garantire una maggior diffusività delle informazioni che la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA condivide con gli utenti.

Inoltre, attraverso l'utilizzo dei *social network* viene favorita la partecipazione, il confronto e il dialogo tra la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA ed i propri interlocutori.

In questi spazi e con queste attività CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA intende perseguire le proprie finalità istituzionali rappresentate da interventi a tutela di persone non autosufficienti ai fini di favorire il mantenimento delle capacità fisiche, mentali e sociali per promuovere ed accrescere una migliore qualità di vita nella vecchiaia.

Al fine di perseguire le finalità sopraindicate il presente contiene anche:

- la SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA che racchiude le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti sulle pagine/profilo istituzionali.
- la SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA che individua, invece, le principali norme di comportamento che i dipendenti e collaboratori di CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai *social network* con l'*account* istituzionale ovvero con i propri *account* personali.

DENOMINAZIONE DELLE PAGINE ISTITUZIONALI E DESCRIZIONE

La denominazione della pagina ufficiale è www.cdrnoventapadovana.it

Ove i *social media* lo permettano, l'*account* istituzionali riporterà la descrizione CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA e dei servizi dallo stesso forniti. Nello specifico, verrà inserita la descrizione sotto riportata unitamente alla *Social Media Policy Esterna*.

La Casa di Riposo di Noventa Padovana utilizza i social per la condivisione di informazioni ed eventi legati all'attività svolta dall'Ente.

L'informativa privacy e policy esterna sono disponibili al link: <https://www.cdrnoventapadovana.it/chi-siamo/regolamenti-della-struttura>

Inoltre, ove possibile verranno riportati anche i recapiti della struttura:

- Indirizzo Via Roma, 143 – Noventa Padovana (PD)
- Tel. 049625354
- Sito web www.cdrnoventapadovana.it
- Email info@cdrnoventapadovana.it

L'account istituzionale, in ogni caso, rimane collegato ad un account individuale il cui titolare funge da amministratore e responsabile della pagina. Tale account privato sarà quello del Segretario Direttore che potrà avvalersi, per la gestione del *social media*, di uno o più referenti muniti di apposita delega per iscritto (ovvero di fornitori esterni a ciò appositamente autorizzati).

I NOSTRI ACCOUNT

CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA è presente su Facebook, LinkedIn e Youtube.

I suddetti profili sono gestiti dalla Direzione, che potrà avvalersi, per la gestione del social media, di uno o più referenti muniti di apposita delega per iscritto (ovvero di fornitori esterni a ciò appositamente autorizzati).

Facebook

La pagina ufficiale di CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA è <https://www.facebook.com/profile.php?id=100089222808610>.

Su Facebook è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente *Social Media Policy*. È possibile interagire con l'Ente, sia pubblicamente che tramite messaggi privati.

Non è utilizzato alcun meccanismo di pubblicazione automatica dei contenuti.

Sulla pagina potranno essere pubblicati: foto, video, articoli, comunicati stampa, notizie; dichiarazioni di referenti della Struttura, dichiarazioni di soggetti che collaborano con la Struttura e/o prendono parte ad attività, iniziative o progetti di cui alle finalità; comunicazioni provenienti da istituzioni pubbliche o da soggetti che perseguono interessi pubblici.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcuna approvazione dei contenuti dalle medesime pubblicati.

Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento sul social e si esprime a titolo personale.

I profili del personale sono gestiti in totale autonomia dallo stesso che se ne assume anche la relativa responsabilità.

Youtube

Il canale Youtube è disponibile all'indirizzo web: <https://www.youtube.com/@casadiriposodinoventapadov8718>

Sul canale Youtube sono presenti video delle campagne promozionali, le interviste, attività specifiche e gli atti di convegni di CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA.

Su Youtube è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente Social Media Policy.

Non è utilizzato alcun meccanismo di pubblicazione automatica dei contenuti.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcuna approvazione dei contenuti dalle medesime pubblicati.

Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento sul social e si esprime a titolo personale.

I profili del personale sono gestiti in totale autonomia dallo stesso che se ne assume anche la relativa responsabilità.

Linkedin

La pagina ufficiale di CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA è <https://www.linkedin.com/company/casa-di-riposo-di-noventa-padovana>

Su Linkedin è possibile condividere e commentare i contenuti pubblicati nel rispetto delle regole stabilite nella presente Social Media Policy. È possibile interagire con l'Ente, sia pubblicamente che tramite messaggi privati.

Non è utilizzato alcun meccanismo di pubblicazione automatica dei contenuti.

Sulla pagina potranno essere pubblicati: foto, video, articoli, comunicati stampa, notizie; dichiarazioni di referenti della Struttura, dichiarazioni di soggetti che collaborano con la Struttura e/o prendono parte ad attività, iniziative o progetti di cui alle finalità; comunicazioni provenienti da istituzioni pubbliche o da soggetti che perseguono interessi pubblici. La decisione di seguire altre pagine non implica alcuna approvazione dei contenuti dalle medesime pubblicati.

Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento sul social e si esprime a titolo personale.

I profili del personale sono gestiti in totale autonomia dallo stesso che se ne assume anche la relativa responsabilità.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La *Social Media Policy Esterna* contiene le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti sulle pagine/profilo istituzionali.

Essa verrà resa pubblica sia nella pagina dei singoli canali *social* (ove possibile) sia nel sito *web* istituzionale della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA.

COSA POSTIAMO?

I contenuti pubblicati sui *social media* attengono ai servizi, alle iniziative, alle attività ed ai progetti della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA. I medesimi altresì possono comprendere informazioni di pubblico interesse ed utilità ricollegabili alle attività della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA realizzate dalle istituzioni di riferimento o da soggetti terzi, previa verifica dell'attendibilità degli stessi.

In ogni caso, i sopracitati canali comunicativi potranno essere utilizzati quali terreno di dialogo e confronto con gli utenti del *web* affinché questi ultimi possano interagire con la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA inviando commenti, richieste domande e/o suggerimenti.

Sarà possibile per la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA pubblicare anche fotografie, video ed altri contenuti multimediali da considerarsi in Licenza *CC-BY-NC-ND*.

Si segnala, infine, che i contenuti pubblicitari presenti a margine delle pagine istituzionali non è controllata dalla CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA bensì dagli amministratori dei *social media*.

COSA **NON** POSTIAMO?

- Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- Informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e/o comunicati formalmente alle parti;
- Informazioni confidenziali e riservate;
- Informazioni di esclusivo interesse dei singoli.

MODERAZIONE

I canali *social* vengono moderati in orari di ufficio dal lunedì al venerdì salvo che la moderazione, per eventi o circostanze contingenti, avvenga in giorni e orari diversi.

Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico.

I riscontri da parte della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA varieranno in base alla tipologia di richieste. In ogni caso, il fine dei medesimi sarà rispondere, ove possibile, ovvero indirizzare l'utente verso il pertinente ufficio/organo. Peraltro, la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA potrà inserire *link* a documenti o pagine *web* che forniscano adeguato supporto alla richiesta dell'utenza.

È necessario precisare, tuttavia, che per reclami o segnalazioni specifiche, la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA invita gli utenti ad indirizzare gli stessi all'Ufficio Direzione o Ufficio Coordinamento della Residenza.

La pubblicazione dei *post* (contenenti o meno foto, video e/o tag) da parte degli utenti di Facebook o altri social sulla pagina della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA avviene in forma immediata e diretta, per consentire la massima trasparenza e facilitare la comunicazione e il dialogo tra le parti.

NETIQUETTE

La CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA si impegna a gestire gli spazi di comunicazione dei *social media* attenendosi alle regole della "*netiquette*" delle quali chiede il rispetto anche da parte degli utenti esterni:

1. tutti hanno diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione purché la stessa venga espressa con misura e continenza, nel rispetto dell'opinione altrui e sia fondata, quanto più possibile, su dati verificabili;
2. requisito essenziale degli argomenti sui *social* è rappresentato dall'attinenza alle finalità rispetto alle quali gli *account* istituzionali sono stati aperti;
3. non è possibile utilizzare i canali telematici per affrontare casi personali o casistiche inerenti al singolo;
4. ogni discussione è legata ad un tema/argomento circostanziato. Pertanto gli utenti dovranno rispettare l'attinenza al medesimo.

NON SONO TOLLERATI:

1. contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti dei moderatori o di (gruppi di) utenti, enti, associazioni, aziende in ordine a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale ed età;
2. insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;
3. immagini/video o altri contenuti multimediali laddove permettano l'identificazione dei soggetti ritratti.
4. dati personali (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi) di colui che pubblica il contenuto o di terzi. In tali evenienze, essi verranno rimossi dalle pagine istituzionali.

5. interventi espressi con linguaggio inappropriato, minaccioso, volgare, licenzioso e/o contrario alla pubblica decenza;
6. argomenti e/o contenuti osceni, pornografici, che istigano alla violenza, denigratori, illegali, ingannevoli o che comunque offendono la morale e la sensibilità;
7. contenuti che violino il diritto d'autore;
8. pubblicità di prodotti e/o servizi di terzi;
9. argomenti propagandistici o politici;
10. contenuti catalogabili quali *spam*;
11. non pertinenti rispetto alla discussione in atto.

Qualora un contenuto/intervento dovesse rappresentare una violazione delle sopradescritte regole, lo stesso verrà **rimosso dall'Amministratore delle pagine/profili nonché sarà oggetto di segnalazione al gestore del social media (e, se del caso, alle competenti Autorità).**

La CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA si riserva, inoltre, la facoltà in tali casi di segnalare, bloccare e/o “bannare” l'utente in modo da impedire ulteriori interventi.

PRIVACY

La CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA si avvale di soggetti terzi – appositamente nominati “responsabili esterni del trattamento” - in qualità di fornitori dei servizi di gestione dei *social media*, soggetti che dunque potrebbero avere accesso a tutte le informazioni personali che gli utenti vorranno condividere con la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA.

Anche le piattaforme *social* in uso presso la CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA hanno accesso alle informazioni che vengono condivise sui profili istituzionali.

Il trattamento dei dati da parte della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA, in ogni caso, avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 ed al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D.Lgs. 101/2018. Per maggiori informazioni si rinvia all'Informativa privacy presente al seguente link <https://www.cdrnoventapadovana.it/privacy>

CONTATTI

Gli utenti possono inviare eventuali segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del *copyright*) a: info@cdrnoventapadovana.it

SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA

Disciplina la modalità d'uso dei siti di social networking da parte del personale della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA ed i collaboratori dello stesso (e/o i fornitori esterni della gestione dei *social media*), sia mediante l'uso diretto dell'*account* istituzionale in rappresentanza della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA, cd. uso in rappresentanza dell'Ente, sia l'uso privato, nonché le modalità di gestione degli account e il codice di comportamento del personale.

Il presente documento si rende necessario per disciplinare suddette interazioni in quanto un utilizzo scorretto dei canali *social* può comportare diverse conseguenze quali, a titolo esemplificativo:

- la lesione dell'immagine e la reputazione della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- la sospensione o cancellazione del profilo istituzionali;
- danni diretti come richieste di risarcimento danni (es. violazione diritto d'autore) o denunce per diffamazione.

Al fine di disciplinare le modalità di uso degli *account* della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA, in entrambe le ipotesi sopracitate, vengono qui individuate le norme di comportamento cui i soggetti sopraindicati dovranno attenersi.

RESPONSABILITA' DEI PROFILI ISTITUZIONALI

La registrazione ed apertura delle pagine istituzionali viene effettuata dalla Direzione.

La Direzione, peraltro, gestisce le eventuali abilitazioni del personale (ovvero dei fornitori esterni) delegato alla gestione e pubblicazione di contenuti all'interno dei *social* come da apposita nomina rilasciata dalla CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA.

PUBBLICAZIONE E STILE COMUNICATIVO

I contenuti che verranno pubblicati dovranno riferirsi (anche per il tramite di semplici link alla pagina *web* istituzionale):

- alla promozione delle attività, dei servizi e dei progetti organizzati dall'CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- ad argomenti di attualità che siano specificamente ricollegabili alle attività, ai servizi ed ai progetti organizzati dalla CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA.

NON dovranno, invece, essere pubblicati dati personali (di colui che pubblica o di qualsivoglia altro soggetto), materiali aziendali o informazioni riservate o protette da *copyright* quand'anche ricollegabili alle attività sopracitate. Rimane inteso che, qualora la pubblicazione di tali dati fosse necessaria, dovrà preventivamente essere raccolto il consenso dell'interessato.

NON dovranno essere pubblicate immagini/video o altri contenuti multimediali laddove permettano l'identificazione dei soggetti ritratti. Resta ferma la possibilità che tali contenuti multimediali possano essere pubblicati - anche qualora il soggetto ritratto sia identificabile - nei casi

in cui sia stato ottenuto il preventivo consenso scritto da parte dell'interessato conformemente a quanto previsto nel GDPR 679/2016.

È opportuno peraltro sottolineare che i *social* si inseriscono nel complessivo panorama comunicativo della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA e dunque la loro gestione deve essere improntata al rispetto dei principi di:

- **costante aggiornamento**, affinché le informazioni contenute nelle pagine siano attuali e non riportino contenuti che possano ingenerare confusione nell'utenza;
- **chiarezza e trasparenza**;
- **coerenza dello stile espositivo** delle comunicazioni *social* rispetto a quanto avviene sui canali tradizionali della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- **rispetto, cura e attenzione nei confronti delle esigenze manifestate dall'utenza**;
- **professionalità**, in quanto i contenuti pubblicati rientrano pur sempre all'interno delle attività di un soggetto che agisce nella sua veste di attore istituzionale.
- Stabiliti dalla "**netiquette**" presente nella *Social Media Policy Esterna*.

Inoltre, il personale/collaboratore/fornitore che pubblica nelle pagine istituzionali dovrà adeguarsi allo stile comunicativo proprio del *social media* adottato. A titolo esemplificativo:

- LinkedIn è caratterizzato da uno stile maggiormente istituzionale ed indirizzato a rivolgersi al modo del lavoro ed ai professionisti del settore;
- Facebook è la piattaforma maggiormente vicina all'utenza e caratterizzata dalla partecipazione ed interazione diretta.

La violazione delle su estese regole di comportamento, danneggiando la reputazione dell'Ente, comporterà l'irrogazione di una sanzione disciplinare determinata in base alla gravità della violazione, oltre alle eventuali responsabilità sul piano civilistico o penale.

Per quanto concerne la gestione di richieste provenienti dall'utenza si invita il personale/collaboratore/fornitore:

- a ricorrere alla messaggistica privata ovvero a segnalare i contatti dell'ufficio competente cui reiterare la richiesta, qualora nell'area pubblica del *social* l'utenza dovesse pubblicare richieste di rilevanza puramente soggettiva;
- ad inviare alla Direzione eventuali richieste di informazioni non pertinenti al messaggio diffuso, segnalazioni o reclami, anche se pervenuti attraverso messaggi privati.

USO PRIVATO DEI SOCIAL NETWORK

Nell'utilizzo dei propri account personali, i dipendenti ed i collaboratori della struttura devono considerare come gli stessi possono essere identificati comunque dall'utenza quali soggetti alle dipendenze della struttura. Conseguentemente, essi sono tenuti ad osservare un comportamento corretto e rispettoso.

Nello specifico, il personale ed i collaboratori sono chiamati ad attenersi alle seguenti regole:

- qualora volessero rendere pubblico il loro rapporto alle dipendenze della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA sarà necessario che il soggetto indichi nel proprio profilo che le proprie opinioni o i propri giudizi su eventi, cose o persone espresse all'interno del *social* sono puramente e non sono in alcun modo attribuibili direttamente alla CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- in ogni caso il dipendente è tenuto ad astenersi da qualsiasi intervento o commento che possa nuocere al prestigio, al decoro o all'immagine della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA o della Pubblica Amministrazione in generale.
- non possono essere diffuse e divulgate mediante i canali *social* documenti, anche istruttori, e informazioni di cui essi abbiano disponibilità, per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione, in difformità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 13 marzo 2013, n.33, e alla legge 7 agosto 1990, n.241, quali la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, etc...) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e/o comunicati formalmente alle parti;
- possono essere liberamente condivisi sui profili personali i contenuti (od un rimando agli stessi) pubblicati nella pagina istituzionale della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA;
- qualsivoglia contenuto, diverso da quello pubblicato nelle pagine istituzionali dell'Ente ed inerente all'Ente stesso, dovrà precisare che le dichiarazioni sono effettuate dal dipendente/ collaboratore a titolo personale, dovrà rispettare e tutelare la riservatezza e il benessere degli ospiti;
- fermo restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non devono essere diffusi o trasmessi messaggi o dichiarazioni ingiuriose, minatorie o offensive nei confronti della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA, tenuto conto che i dipendenti possono confrontarsi con l'Ente tramite l'uso di strumenti e canali appositamente deputati;
- non possono essere postati contenuti multimediali che riprendano i locali della Casa di Riposo di Noventa Padovana, il personale o gli ospiti/utenti della CASA DI RIPOSO DI NOVENTA PADOVANA senza l'esplicita autorizzazione delle persone coinvolte e della Direzione;
- deve essere rispettata la riservatezza dei colleghi evitando, conseguentemente, di pubblicare riferimenti alle attività lavorative svolte, salvo l'ipotesi in cui le stesse non siano di dominio pubblico.

La violazione di tali regole di comportamento, danneggiando la reputazione dell'Ente, comporterà l'irrogazione di una sanzione disciplinare determinata in base alla gravità della violazione, oltre alle eventuali responsabilità sul piano civilistico o penale.

Il presente disciplinare entra in vigore con l'approvazione della Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.22 del 18/10/2023 ed è pubblicato sul portale istituzionale dell'Ente www.cdrnoventapadovana.it, nella sezione "Disposizioni generali -Altri generali—Atti amministrativi generali" di "amministrazione trasparente".