

SOCIAL MEDIA POLICY

ATS DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

FINALITÀ

L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della città metropolitana di Milano utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare e per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i cittadini, garantendo una relazione diretta con gli utenti nell'ottica della trasparenza e della condivisione. L'utilizzo dei social media da parte di ATS avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

CONTENUTI

L'ATS informa i cittadini su novità, servizi e iniziative anche attraverso i propri social network.

I social network sono strumenti per raccogliere commenti, richieste, domande e suggerimenti.

I canali producono propri contenuti testuali su attività e servizi erogati, novità normative, pubblicazioni, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini, video istituzionali e comunicazioni di servizio.

Eventuali fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento, attraverso il tag (ove possibile).

Sfruttando le opportunità tipiche dei social network, l'ATS può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione, siti web, ecc.).

In questi casi l'ATS si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

Commenti e post dei cittadini, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della ATS, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o fisiche.

Le informazioni divulgate nei social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.ats-milano.it.

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

L'ATS non promuove e non condivide:

- affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'Ente;
- informazioni riservate o protette dal diritto alla privacy, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti su contenuti, documenti, progetti non ancora resi pubblici o relativi a procedimenti in corso;
- informazioni personali o dati sensibili.

MODERAZIONE E NETIQUETTE

I canali social della ATS vengono moderati dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 17.00.

Ogni commento/richiesta viene monitorato e preso in carico da personale autorizzato e formato a questo scopo. L'obiettivo è di rispondere ai cittadini nel modo più corretto possibile, anche dirottando le richieste ai servizi competenti, per individuare la risposta più pertinente.

I tempi e le modalità di risposta variano in base alla tipologia di richiesta.

Per quanto riguarda le risposte fornite dai moderatori dei social network di ATS Città Metropolitana di Milano, si precisa che le stesse vanno intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione all'accesso ad altri canali informativi come Contact Center, Uffici Relazioni con il Pubblico, ecc. Non è possibile, attraverso un social, accedere ai dati dell'utente o alla sua pratica personale.

In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, non potranno essere trattati casi personali relativi a prestazioni sanitarie, sociosanitarie e amministrative, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune che rinviano ai contenuti del sito. Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Per ogni altra informazione i referenti rimangono gli Uffici Relazioni con il Pubblico che possono trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

L'ATS si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili social, chiedendo ai cittadini il rispetto di alcune semplici regole di netiquette:

- requisito essenziale degli argomenti sui canali social dell'Ente è l'interesse pubblico;
- a tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura, rispettando l'opinione altrui e basandosi, per quanto possibile, su dati di fatto verificabili;
- nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale,

atteggiamenti violenti e che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;

- i contenuti pubblicati devono rispettare sempre la privacy delle persone. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi;
- non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video che:

- hanno un contenuto politico o propagandistico;
- presentano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso;
- presentano contenuti illeciti o che incitano 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 di terzi o che promuovono o sostengono attività illegali;
- presentano contenuto osceno, pornografico o pedopornografico, o tale da offendere la sensibilità dei cittadini;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali;

Per chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni, o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, lo staff si riserva il diritto di usare il ban o il blocco (quando possibile dopo un primo avvertimento) per impedire ulteriori interventi, e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma e, eventualmente, alle forze dell'ordine.

Messaggi contenenti dati personali (indirizzi e-mail, numeri di telefono, indirizzi, ecc) potranno essere rimossi a tutela delle persone interessate. Per ogni approfondimento relativo al trattamento dei dati personali è possibile consultare la pagina [Privacy Policy](#).

PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si ricorda che il trattamento dei dati personali dei cittadini 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 della ATS potranno essere rimossi. I dati condivisi dai cittadini attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti sulla protezione dei dati personali e della [Privacy Policy](#) della ATS e [Note Legali](#).

L'interazione dei minori al di sotto dei 16 anni con gli account social tematici della ATS, dedicati ai più giovani e parte di progetti con le scuole, è consentita solo se autorizzata da chi ne detiene la responsabilità genitoriale o dall'istituzione (scuola, ente locale, ecc.) responsabile del progetto promosso tramite i social stessi.