

SOCIAL MEDIA POLICY

Termini e condizioni di utilizzo

IFO, per lo svolgimento delle sue attività ha istituito l'Ufficio Stampa e Relazioni Esterne, il quale a sua volta utilizza i social media per informare, comunicare, ascoltare e dare accesso ai servizi.

Inoltre, attraverso l'utilizzo dei *social network* come *Facebook*, *Twitter*, *Linkedin*, *Instagram* e *YouTube*, favorisce anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori.

In questi spazi e con queste attività, l'amministrazione intende perseguire finalità istituzionali e di interesse generale.

La **social media policy esterna** contiene le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali.

La **social media policy interna** individua, invece, le principali norme di comportamento che i dipendenti e collaboratori IFO sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai *social network* con i propri *account* personali.

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

La social media policy esterna contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine istituzionali create.

1. **Cosa postiamo sui social network**
2. **Moderazione**
3. **Cosa non postiamo**
4. **I social network dove siamo presenti**
5. **Netiquette**
7. **Privacy**
8. **Contatti e suggerimenti**

1. Cosa postiamo sui social network

Gli IFO sono presenti sui social per diffondere informazioni medico-scientifiche ed iniziative dell'ente. Crediamo nel dialogo costruttivo tra utenti e pubblica amministrazione.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali. I canali social IFO vengono utilizzati, inoltre, per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti.

IFO può condividere e rilanciare contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da altre istituzioni di riferimento (Ministero, Regione, ISS, ecc.), o da soggetti terzi verificandone l'attendibilità della fonte, senza tuttavia certificarne i contenuti.

Sui canali social IFO si pubblicano propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che sono da considerarsi in licenza Creative Commons CC BYND 3.0, possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

2. Come avviene la Moderazione

I canali social IFO vengono moderati in orari di ufficio dal lunedì al venerdì. In caso di particolari eventi o situazioni di emergenza la moderazione viene garantita in giorni e orari diversi. Ogni richiesta viene monitorata e presa in carico. La pagina istituzionale è informativa, pertanto non si risponde a domande riguardanti patologie o prestazioni che meritano risposte nelle sedi preposte.

La moderazione all'interno dei nostri spazi social avviene a priori, ovvero la pubblicazione dei post da parte degli utenti di Facebook sulla pagina IFO non avviene in forma immediata e diretta ma dopo approvazione dell'Ufficio Stampa IFO; E' possibile postare foto, video e tag ma saranno visibili solo dopo una valutazione su eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.



Ad ogni richiesta formulata in privato su Messenger di Facebook, un messaggio automatico risponde come segue: "Grazie per averci scritto. Risponderemo durante gli orari di servizio. Per informazioni può consultare: <http://www.ifo.it/index/Come-fare-per.html>. Tel: 06-52665046. Mail: Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@ifo.gov.it".

I tempi di risposta variano in base alla tipologia della richiesta. L'obiettivo è di rispondere alle richieste dei cittadini ogni volta che sia possibile o di indirizzare agli uffici competenti per fornire la risposta più pertinente, o segnalare link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta nel più breve tempo possibile.

Le pagine e gli account IFO non sono canali per raccogliere segnalazioni o reclami specifici, che invitiamo ad indirizzare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I canali social **non possono essere utilizzati per pubblicare post e commenti/contenuti che siano discriminatori o offensivi nei confronti di altri utenti, presenti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social.**

Non vengono tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Tutti hanno il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e *post*. Il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti. Pertanto, commenti, foto, video non attinenti (sconvenienti, osceni, pornografici, minacciosi, che istigano alla violenza, discriminatori, razzisti, offensivi, denigranti, ingannevoli o illegali, nonché i contenuti che violano i diritti di terzi compresi i diritti d'autore e della personalità che contengono pubblicità diretta o indiretta per i prodotti di terzi) saranno rimossi dall'Amministratore delle pagine/profili e segnalate al gestore del social.

IFO 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 nelle policy degli strumenti adottati **ci 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.**

3. Cosa non possiamo

- IFO non pubblica mai su piattaforme social informazioni che riguardano **casi medici specifici o personali**: questo tipo di informazioni è altamente riservato, e va discusso con il personale sanitario;
- **Informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro l'IFO;**
- **Informazioni riservate**, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (a titolo esemplificativo non esaustivo istituzioni, utenti, stakeholder, 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 personali e dati sensibili.**

4. LE PIATTAFORME DI SOCIAL NETWORK DOVE IFO È PRESENTE

IL PROFILO TWITTER IFO è <https://twitter.com/IREISGufficiale>

Il profilo twitter è gestito dall'Ufficio Stampa che utilizza anche meccanismi di pubblicazione automatica (es. Hootsuite) per diffondere contenuti su Twitter, non utilizza tuttavia una replicazione diretta dei contenuti da un profilo ad un altro.

IFO pubblica tweet riguardanti:

- Notizie, foto, video, articoli e comunicati stampa sulle attività degli Istituti;



- dichiarazioni del Direttore Generale, di Dirigenti e ospiti Istituzionali che collaborano o partecipano ad eventi che coinvolgono anche IFO;
- retweet di informazioni pubblicate dalla Regione Lazio, Governo e Ministeri, da altre Aziende Sanitarie e Associazioni collegate all'ente;
- avvisi di interesse pubblico.

I profili Twitter seguiti non implicano alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. I singoli profili twitter del personale sono a titolo personale e gestiti in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti

Le menzioni vengono lette nell'immediato e retwittrate. La brevità imposta dal formato di comunicazione di Twitter rende però difficile fornire una risposta completa e utile, pertanto quando possibile segnaliamo link a documenti che riteniamo utili a fornire una risposta.

La funzionalità "messaggi diretti" non è utilizzata per rispondere agli utenti. Per segnalazioni e richieste articolate si consiglia di usare le risorse indicate nella pagina dei contatti del sito.

PAGINE FACEBOOK IFO

La pagina istituzionale è raggiungibile dal link <https://www.facebook.com/ReginaElenaSanGallicanoIFO/> ed è gestito dall'Ufficio Stampa.

Non si utilizza alcun meccanismo di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Facebook.

Sulla pagina vengono pubblicati:

- Notizie, foto, video, articoli e comunicati stampa sulle attività;
- dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti e degli ospiti Istituzionali che collaborano e/o partecipano ad eventi presso IFO;
- condivisioni di informazioni pubblicate dalla Regione Lazio, Governo e Ministeri, da altre Aziende Sanitarie, altre istituzioni e associazioni, se di interesse pubblico.

La decisione di seguire altre pagine non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. I profili facebook del personale sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti

Vengono esaminati tutti i messaggi ricevuti con tempestività. La percentuale di risposte è pari al 100%. Per segnalazioni e richieste articolate ci confrontiamo direttamente con il servizio di riferimento. In ogni caso si riceve immediatamente la risposta automatica "Grazie per averci scritto. Risponderemo durante gli orari di servizio. Per informazioni può consultare: <http://www.ifo.it/index/Come-fare-per.html>. Tel: 06-52665046. Mail: Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@ifo.gov.it".

IL PROFILO INSTAGRAM IFO

Il profilo Instagram IFO è <https://www.instagram.com/ifo Regina Elena San Gallicano/?hl=it> ed è gestito dall'Ufficio Stampa che utilizza anche meccanismi di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su Instagram, ma mai collegati ad altri account.

Cosa pubblichiamo :

- foto e informazioni su professionisti, sulle attività, sulla vita quotidiana dell'ente;
- messaggi brevi ed emozionali accompagnati da *hashtag* precisi;
- *repost* di informazioni di utilità pubblicate dalla Regione Lazio, Governo e Ministeri, da altre Aziende Sanitarie, Associazioni;



La decisione di seguire un altro profilo Instagram non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. Eventuali profili Instagram del personale sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti

Esaminiamo tutte le menzioni tempestivamente.

La funzionalità "messaggi diretti" non è utilizzata per rispondere agli utenti. Per segnalazioni e richieste articolate è indicato il sito web nella descrizione dell'account nella pagina dei contatti del sito.

La pagina aziendale LinkedIn IFO <https://www.linkedin.com/company/ifo-reginaelena-sangallicano/>

La pagina aziendale LinkedIn è gestita dall'Ufficio Stampa che utilizza anche meccanismi di pubblicazione automatica per diffondere contenuti su LinkedIn, ma mai collegati ad altri account. Si utilizzano anche sistemi di pubblicazione automatica per diffondere contenuti.

I post riguardano:

- Notizie, foto, video e informazioni sulle attività IFO;
- Video e dichiarazioni del Direttore Generale, dei Dirigenti e degli ospiti istituzionali che collaborano con l'Ente;
- repost di informazioni utili pubblicate dalla Regione Lazio, Governo e Ministeri, ecc;
- pubblicazioni di lavori scientifici ed interviste video agli autori.

Seguire un altro profilo o pagina LinkedIn non implica alcun tipo di approvazione sui contenuti che vi sono postati. I profili LinkedIn del personale aziendale sono gestiti esclusivamente a titolo personale in totale autonomia. Ciascun utente si assume la responsabilità del proprio comportamento e si esprime a titolo personale, secondo le indicazioni della social media policy interna.

Messaggi diretti

Come per gli altri account

Il canale YouTube IFO è <http://www.youtube.com/user/UfficioStampaIFO>

Il canale pubblica i video di eventi, interviste, videomessaggi prodotti ad hoc per la fruizione in rete, campagne di comunicazione istituzionale, che vengono condivisi anche su altri social network. Non consentiamo commenti sui video. Dei video pubblicati su youtube è consentito l'embed su siti e blog. IFO non è responsabile dei contenuti, delle descrizioni e dei commenti dei video delle categorie "related" e "promoted" che la piattaforma autonomamente suggerisce e visualizza ai navigatori in correlazione ai contenuti del canale. I contenuti multimediali pubblicati rispondono ai requisiti tecnici della piattaforma generale di YouTube.

L'ufficio stampa provvede a redigere una sintesi del contenuto del video ma - non essendo YouTube soggetto a specifici obblighi di legge - allo stato i contenuti non risultano totalmente compatibili con i requisiti di accessibilità a cui la Pubblica Amministrazione è tenuta sulla base delle linee guida per l'abbattimento delle barriere informatiche presenti nella normativa nazionale.

5. Netiquette

Le "regole di conversazione" (Netiquette) con i nostri interlocutori in rete sono ferree. **Qualsiasi interlocutore è responsabile dei messaggi che invia, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che**



esprime. Non saranno comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, e in generale, atteggiamenti violenti.

Non è consentito diffondere sui social network video o foto di persone presenti nella struttura, pazienti, personale ospedaliero e amministrativo. Riprese e foto effettuate senza liberatoria o autorizzazione dell'Ufficio Stampa IFO verranno rimosse.

In applicazione del Regolamento europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR):

I nostri account social rispettano le richieste di "diritto all'oblio".

A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile utilizzare questi spazi per affrontare casi personali.

Non è tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali.

Nei social network i contenuti pubblicati devono **rispettare la privacy delle persone**. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, orientamenti politici, origini etniche, disabilità. **Va evitata la pubblicazione di dati personali** (caselle email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi), che saranno rimossi per tutelare le persone interessate. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

7. Privacy

Il trattamento dei dati avviene per le finalità e con i mezzi a distanza sopra citati e, secondo le modalità sopra descritte dalla presente policy, in conformità al Regolamento UE 2016/679, al del D. Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D. Lgs. 101/2018.

Il trattamento dei dati personali degli utenti/interessati segue le policy in uso nelle diverse piattaforme utilizzate.

In ogni caso i dati sensibili contenuti in commenti o interventi all'interno dei profili social attivati vengono rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso eventuali messaggi privati spediti direttamente alla struttura che gestisce i profili social saranno trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ed altresì D. Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D.Lgs. 101/2018.

I dati trattati saranno conservati esclusivamente per il tempo necessario allo svolgimento del servizio richiesto dall'Utente e successivamente cancellati.

Questa Policy può essere aggiornata in qualsiasi momento senza preavviso, pertanto, invitiamo a ripetere la lettura nel tempo.

L'interessato dispone dei diritti di cui all'art. 15 e ss. GDPR e precisamente:

- i) ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ii) ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici e dei presidi di sicurezza approntati; d) degli estremi identificativi del titolare, del / dei responsabile/i e di eventuali rappresentanti designati ai sensi dell'art. 27 GDPR, nell'ambito dell'UE o extra-UE; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Destinatari;
- iii) ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o la limitazione dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;



iv) opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto, mediante modalità automatizzate, si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

Ove applicabili, l'interessato ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante (art. 77 GDPR e 141 Codice Privacy, così come novellato dal D. Lgs. 101/2018).

Modalità di esercizio dei diritti

Il soggetto interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a.r. a **ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI**, Via Elio Chianesi 53 – 00144 Roma;
- una e-mail all'indirizzo: _____
- DPO all'indirizzo: segreteria@scudoprivacysrl.com

8. Contatti e suggerimenti

Gli utenti possono rivolgere le loro segnalazioni (ad esempio abusi o violazioni del copyright) a: ufficio.stampa@ifo.gov.it