

Social media policy

L'Ente ARCS (Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute) utilizza alcuni social media e servizi di messaggistica istantanea per finalità di comunicazione istituzionale, in particolare per:

informare PA, cittadini e imprese sulle attività, i progetti, le iniziative e gli eventi promossi in campo sanitario e sociosanitario da ARCS, dalle Aziende ed Enti del SSR e dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, e per favorirne la diffusione.

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

- **Linkedin:**
- **Youtube:**
- **Instagram:**
- **Telegram:**
- **Twitter:**

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti all'Ente ARCS **non** sono gestiti dall'Ente o ad esso riconducibili.

Attraverso i propri profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea, l'Ente ARCS 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'Ente ARCS e i post degli utenti che menzionano l'Ente ARCS rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'Ente, che non può essere ritenuto responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi.

Gestione e netiquette

I profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea sono gestiti dal Servizio Comunicazione e Qualità (di seguito "staff").

Non è prevista alcuna moderazione preventiva. Per tale ragione, l'Ente chiede agli utenti che interagiscono con i suoi canali social il rispetto di alcune semplici ma importanti regole:

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;
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, spam o promozione di interessi privati o di attività lecite o illegali;
6. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati;

I contenuti

In ogni caso, ove possibile, saranno rimossi dallo staff tutti i post, i commenti o i materiali audio/video 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;
- divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, indirizzi email, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.) o che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- 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 lecite o illegali, che violano il copyright o che utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- in generale risultano non coerenti con le finalità di comunicazione istituzionale e con i contenuti comunicativi dei profili social (*off topic*) dell'Ente;

Per chi dovesse violare queste condizioni, l'Ente 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.

I canali social non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, problematiche personali, segnalazioni, ecc.). Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali (indicati sul sito dell'Ente):

URP: +39 0432 1438151 – urp@arcs.sanita.fvg.it

PEC: arcs@certsanita.fvg.it

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. Lo staff si riserva di rispondere a commenti e messaggi o intervenire in discussioni solo quando ne ravvisa 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'Ente non viene automaticamente seguito.

Se l'Ente segue account di altri utenti, stringe amicizia con essi 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 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 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 Informativa <https://arcs.sanita.fvg.it/it/informative/privacy/> sul sito istituzionale di ARCS <https://arcs.sanita.fvg.it/it/>.