



Istituto Romano di San Michele  
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
00147 ROMA – Piazzale Antonio Tosti n.4  
tel. 06/51858205 – fax 06/5120986

DETERMINA DIRETTORIALE N. 318 del 17 MAGGIO 2022

OGGETTO: adozione Social Media Policy aziendale.

Ufficio / Direzione proponente: DIRETTORE

firma [firma] addì, 17/05/2022

Estensore dell'atto: Dott.ssa Serena Desidera

Il Responsabile del Procedimento sotto riportato, a seguito dell'istruttoria, con la sottoscrizione del presente atto attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico

Il Responsabile del Procedimento: Dott.ssa Serena Desidera

firma [firma] addì, 13/05/2022

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio con la firma del presente atto attesta, per la sola eventuale disponibilità dei fondi, che i costi di cui al presente atto trovano copertura nel budget economico di previsione

- non comporta impegno di spesa  
 da impegnare al conto \_\_\_\_\_  
 già imputata con determina \_\_\_\_\_

Il Responsabile dell'Ufficio Bilancio: Dott.ssa Roberta Valli

firma [firma] addì, 16/05/2022



## Il Direttore

VISTA la deliberazione della Regione Lazio n. 416 del 7 luglio 2020 - pubblicata sul BURL n.87 del 9 luglio 2020 - con la quale è stata disposta la fusione per incorporazione delle II.PP.AA.BB. Istituto Romano di San Michele e Opera Pia Nicola Calestrini e la contestuale trasformazione in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) denominata Istituto Romano di San Michele;

RICHIAMATO il Decreto del Commissario Straordinario n. 12 del 17 luglio 2020, avente ad oggetto la *“Preso d’atto della Deliberazione della Giunta Regionale n. 416 del 7 luglio 2020 “Fusione per incorporazione delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza Istituto Romano di San Michele e l’Opera Pia Nicola Calestrini, contestuale trasformazione nell’Azienda di Servizi alla Persona (ASP) denominata “Istituto Romano di San Michele” con sede in Roma e approvazione del relativo Statuto ai sensi della legge regionale 22 febbraio 2019, n. 2 e dell’articolo 4 del regolamento regionale 9 agosto 2019, n. 17”;*

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00199 del 26 novembre 2020 - pubblicato sul BURL n.146 del 1° dicembre 2020 - con il quale è stato nominato, per la durata di n. 5 (cinque) anni decorrenti dalla data di approvazione dello stesso atto, il Consiglio di Amministrazione dell’ASP Istituto Romano di San Michele, così come integrato da decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00090 del 26 aprile 2021, dal decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00115 del 31 maggio 2021 e dal decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00205 del 3 novembre 2021;

PRESO ATTO dell’insediamento del Consiglio di Amministrazione dell’ASP Istituto Romano di San Michele a seguito di prima riunione tenutasi in data 04.12.2020;

PRESO ATTO, altresì, della Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 19 del 30.03.2021 con la quale è stato affidato l’incarico triennale di Direttore, con decorrenza dal 1° aprile 2021, al Dott. Fabio Liberati;

CONSIDERATO che:

- l’Istituto Romano di San Michele intende fare utilizzo di social networks attraverso l’apertura di profili aziendali;
- tali canali di comunicazione, oltre al sito istituzionale, verranno utilizzati dall’Ente per finalità puramente istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e consentire una relazione più diretta ed una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività svolte, nell’ottica di una più ampia trasparenza;

TENUTO CONTO che:

- attraverso l’utilizzo dei social media possono concretizzarsi dei rischi quali, a titolo esemplificativo, quelli afferenti alla diffusione di informazioni sensibili per l’azienda, all’uso di hashtag diffamatori o comunque negativi da parte degli utenti, alla diffusione di notizie false o tali da ledere i diritti altrui, all’utilizzo improprio di immagini, video e/o testi;
- la gestione degli spazi di comunicazione all’interno dei vari profili necessita della individuazione di regole di utilizzo tanto da parte dell’Azienda quanto degli utenti che usufruiscono degli stessi, che sono ospitati sulle pagine di riferimento ed in grado di intervenire su post e storie inseriti;
- tale disciplina non può prescindere dall’individuazione, oltre che delle regole di utilizzo, anche di gestione della moderazione e dall’applicazione della normativa sulla privacy;
- per il rispetto di tali finalità è necessaria l’adozione di un “Social Media Policy” aziendale;



CONSIDERATO:

- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 *“Regolamento generale sulla Protezione dei Dati”*;
- il D. Lgs 196/2003 *“Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l’adeguamento dell’ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*;
- il D. Lgs. n. 101 del 10 agosto 2018 *“Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*;
- il D. L. n. 139 dell’8 ottobre 2021 *“Disposizioni urgenti per l’accesso alle attività culturali, sportive e ricreative, nonché per l’organizzazione di pubbliche amministrazioni e in materia di protezione dei dati personali”* convertito con modificazioni dalla L. n. 205 del 3 dicembre 2021;

RITENUTO pertanto necessario procedere all’adozione di una *“Social Media Policy”* aziendale;

ATTESTATO che il presente provvedimento a seguito dell’istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall’art. 1 della Legge 20/1994 e successive modifiche nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all’art. 1, primo comma, della Legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Legge Regionale 22 febbraio 2019, n. 2

VISTO lo Statuto dell’Ente approvato con Deliberazione della Regione Lazio del 7 luglio 2020, n.416;

*per quanto in premessa specificato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento*

**DETERMINA**

- di adottare la Social Media Policy aziendale allegata alla presente che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di dare mandato all’Ufficio Informatico di procedere alla pubblicazione del predetto documento sul sito istituzionale e all’interno dei profili social istituzionali.



Istituto Romano di  
San Michele

IL DIRETTORE  
(Dott. Fabio Liberati)



Istituto Romano di San Michele

## PUBBLICAZIONE

Determina n. 318 del 17.05.2022

Si attesta che la Determina n. 318 del 17.05.2022  
ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della L.18.06.2009 n. 69 e ss.mm.ii. è stata pubblicata  
sul sito istituzionale dell'Istituto Romano di San Michele in data 17.05.2022

Il Direttore  
(Dott. Fabio Liberati)



Istituto Romano di San Michele

**Social media policy**

Maggio 2022



## Sommario

1. <u>Finalità</u> .....	1
2. <u>Contenuti</u> .....	1
3. <u>Regole d'utilizzo</u> .....	2
4. <u>Moderazione e risposte</u> .....	2
5. <u>Privacy</u> .....	4

\*\*\*\*\*

### 1. Finalità

L'ASP Istituto Romano di San Michele (di seguito ASP o IRSM) utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare, ascoltare e per consentire una relazione più diretta ed una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività svolte.

I canali social sono, inoltre, utilizzati per favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti, nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Questo documento definisce le linee guida per l'utilizzo dei social media. Tale utilizzo avviene nel rispetto delle disposizioni amministrative e delle norme di legge.

Attualmente l'Istituto informa i cittadini su novità, servizi e iniziative attraverso le pagine tematiche presenti su:

- Facebook;
- Instagram.

Eventuali altri account riferiti all'Istituto non sono da questo gestiti.

### 2. Contenuti

I canali vengono utilizzati per informare i cittadini circa le attività dell'Istituto e per raccogliere commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti che possono essere posti tramite i canali social sopra indicati.

I contenuti pubblicati comprendono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini e video



istituzionali e relativi a eventi che l'Istituto organizza e/o a cui partecipa. I canali producono propri contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali che possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento. Commenti e post degli utenti, che dovrebbero sempre presentarsi con nome e cognome, rappresentano l'opinione dei singoli e non quella dell'amministrazione, che non può essere ritenuta responsabile della veridicità o meno di ciò che viene postato sui canali da terzi, entità giuridiche o naturali. Le regole circa i processi di moderazione vengono presentate nel relativo paragrafo.

L'Istituto può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzate da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione web); in questi casi l'Istituto si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti. La presenza di eventuali spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network non è sotto il controllo dell'Istituto, ma è gestita in autonomia dagli stessi social network.

### **3. Regole d'utilizzo**

L'Istituto si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come commenti e messaggi - il rispetto di alcune regole. A tutti si chiede di esporre la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui.

Nei social network ognuno è responsabile dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Non sono comunque tollerati insulti, volgarità, offese, minacce e, in generale, atteggiamenti violenti. I contenuti pubblicati devono rispettare la privacy delle persone.

Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica e che ledano la sfera personale di terzi, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità. Messaggi contenenti dati personali (indirizzi email, numeri di telefono, numeri di conto corrente, indirizzi, etc.) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.

L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale: non è possibile in alcun modo utilizzare questi spazi per affrontare casi personali. Ogni discussione è legata a un tema specifico e di interesse generale: chiediamo a tutti i partecipanti di rispettarlo, evitando di allargare il confronto in modo generico e indiscriminato. Non sarà tollerata alcuna forma di pubblicità, spam o promozione di interessi privati o di attività illegali. Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.

### **4. Moderazione e risposte**

La moderazione da parte dell'Istituto all'interno dei propri spazi avviene a posteriori, ovvero in un momento successivo alla pubblicazione, ed è finalizzata, unicamente, al contenimento di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso: tutti hanno il diritto di intervenire ed



esprimere la propria libera opinione in quanto nei canali social dell'Istituto non è prevista alcuna moderazione preventiva.

Nei casi più gravi – e in modo particolare in caso di mancato rispetto delle regole condivise in questo documento – l'Istituto si riserva la possibilità di cancellare i contenuti, allontanare gli utenti dai propri spazi e segnalarli ai filtri di moderazione del social network ospitante ovvero, nello specifico, saranno rimossi commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

In particolare questi canali non possono essere usati per pubblicare post e commenti 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, per nessuna ragione.

Non saranno tollerati insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza o altri principi costituzionalmente riconosciuti ed in particolare:

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link (collegamenti) a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecita;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza o la sicurezza dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- commenti non pertinenti a quel particolare argomento pubblicato (off topic);
- osservazioni pro o contro campagne politiche o indicazioni di voto;
- linguaggio o contenuti offensivi;
- commenti e i post scritti per disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

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 per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.

Pertanto l'Istituto si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social network chiedendo ai propri interlocutori - che hanno la possibilità di partecipare attivamente attraverso forme di interazione come i commenti, i messaggi o l'auto-pubblicazione di contenuti - il rispetto di alcune regole (vedasi punto 3).



Istituto Romano di San Michele

I canali dell'Istituto vengono moderati dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13:00; ogni richiesta pervenuta nelle giornate non lavorative verrà monitorata e presa in carico il primo giorno lavorativo utile.

## 5. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme di cui al punto 1 ed è effettuato nel rispetto del decreto legislativo 196/2003 e s.m.i. del Regolamento UE n. 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

I dati sensibili postati in commenti o post pubblici dei canali dell'Istituto verranno rimossi (vedasi punto 4) mentre i dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

Queste linee guida saranno regolarmente rivisitate per assicurarne l'efficacia e il miglioramento continuo.