

Social media policy (SMP)

Introduzione

L'Istituto zooprofilattico della Lombardia ed Emilia-Romagna (IZSLER) intende adottare la seguente **Social media policy** (SMP), come consigliato dalle *Linee guida per i siti web della PA. Vademecum Pubblica Amministrazione e social media* del Dipartimento della Funzione Pubblica con lo scopo di rendere chiaro e trasparente agli utenti e collaboratori l'utilizzo dei social network stabilendo alcuni criteri minimi per la fruizione dei servizi offerti.

Scopo e utilizzo dei social network in IZSLER

Lo scopo dei social network utilizzati è quello di fornire servizi e stabilire contatti in modo agevole con i propri utenti e dipendenti, senza sostituire gli strumenti istituzionali per il rapporto con il pubblico (URP), che rimangono unici interlocutori e via di comunicazione ufficiale per entrare in contatto con IZSLER. Il contatto con IZSLER tramite social media è pertanto sostanzialmente informale, funzionale ai servizi offerti di volta in volta.

I social network utilizzati forniscono notizie sui servizi delle strutture coinvolte o sull'intero Istituto mettendo a disposizione, in maniera rapida e di più facile fruizione, contenuti di interesse per i cittadini per i dipendenti e gli utenti di IZSLER sui temi riguardanti la salute pubblica veterinaria. IZSLER prevede di condividere e rilanciare contenuti di terzi che ritiene utili per la propria utenza, verificandone per quanto possibile la attendibilità, senza assumersi la responsabilità della veridicità, aggiornamento e precisione dei contenuti.

Incaricati del servizio

Il dirigente dell'Ufficio Formazione, Biblioteca, Comunicazione è incaricato della apertura chiusura e gestione delle utenze che fanno riferimento a social networking per conto di IZSLER. Lo stesso dirigente incarica e addestra il personale delegato all'utilizzo delle utenze per conto di IZSLER.

Comportamenti e modalità di moderazione

Comportamenti contrari alle politiche di ciascuno dei social media utilizzati saranno segnalati ai fornitori dei servizi. Comportamenti offensivi verso qualsivoglia soggetto determineranno il blocco dell'utente o, se necessario, la segnalazione alle forze dell'ordine preposte. I Post contenenti dati sensibili o riferimenti a situazioni personali saranno rimossi e non trattati.

Non è consentito l'utilizzo dei social media per diffondere contenuti soggetti a copyright o a licenze, e i dati che possono viaggiare attraverso di essi saranno trattati secondo la policy aziendale reperibile <https://www.izsler.it/privacy/>

Gli interventi sui social media/social network sono moderati unilateralmente dall'Ufficio Comunicazione che si riserva di cancellare post e contenuti che non riterrà opportuni annotandone la motivazione.

L'Ufficio Comunicazione è disponibile sui social network da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 15.30 in via non continuativa, ma almeno una volta al giorno nell'intervallo orario indicato.

Il canale istituzionale per reclami e per le richieste ufficiali rivolti all'IZSLER è unicamente l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP – <https://www.izsler.it/amministrazione-trasparente/urp/>), il solo titolato a interloquire con il pubblico in maniera ufficiale.

Licenza d'uso

I materiali pubblicati di proprietà di IZSLER possono essere utilizzati liberamente senza apportare modifiche e citando la provenienza, per tutti i restanti materiali sarà indicata la fonte alla quale gli utenti dovranno fare riferimento per l'eventuale utilizzo.