



**A.S.L. NO**

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: [www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

---

## SOCIAL MEDIA POLICY

L'Asl Novara (di seguito "Ente") utilizza alcuni social media e servizi di messaggistica istantanea per finalità di comunicazione istituzionale, per informare gli Utenti sulle attività svolte dallo stesso, per raccogliere commenti, quesiti di natura generale e suggerimenti.

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

- **Instagram:**  
<https://www.instagram.com/asl.novara/> (Asl.Novara)
- **Facebook:**  
<https://www.facebook.com/aziendasanitariacaledinovara/> (Asl Novara)
- **Youtube**  
<https://www.youtube.com/@elnavallanaaslno> (gestito e associato all'email del Referente della Comunicazione/Ufficio Stampa)

Eventuali altri profili social e di messaggistica che si presentano come riferiti all'Asl Novara non sono gestiti o ad esso riconducibili.

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

### Gestione

I profili istituzionali su social media e servizi di messaggistica istantanea dell'Ente sono gestiti dal **Settore Comunicazione-Ufficio Stampa afferente alla Struttura Complessa Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione**

L'Asl Novara richiede agli utenti che interagiscono con i suoi canali social il rispetto delle seguenti regole di comportamento:

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 dell'Ente;
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;



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



**A.S.L. NO**

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: [www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

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;

Per i dipendenti dell'Asl Novara si rimanda al Codice di Comportamento adottato con delibera n. 49/2014, art. 12, comma 2 che cita <...omissis... il dipendente si astiene da dichiarazioni pubbliche o azioni che possano nuocere agli interessi e all'immagine dell'Azienda. La presente disposizione deve intendersi estesa anche alle nuove forme di comunicazione multimediale>.

### **I contenuti**

In ogni caso, ove possibile, saranno rimossi 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 dell'Ente e con i contenuti comunicativi dei suoi profili social.

Per chi dovesse violare queste condizioni, l'Asl di Novara 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 dell'Ente non possono essere utilizzati per richiedere (tramite messaggi diretti, commenti, menzioni, ecc.) informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche sanitarie, problematiche personali, segnalazioni, ecc.).

Per tali necessità si deve sempre fare riferimento esclusivamente ai canali di contatto ufficiali dell'Ente Settore Comunicazione/URP (<https://www.asl.novara.it/it/attivita/ufficio-relazioni-esterne-urp>)



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza – Direttore: dott. Claudio Teruggi

Comunicazione/Ufficio Stampa: viale Roma, 7 - 28100 Novara

Istruttori pratica: Elena Vallana; RDPO; AILCAT; Sistema Informativo; Direzione Generale



# A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: [www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.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.

Gli Amministratori dei social istituzionali si riservano 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'Asl Novara non viene automaticamente seguito.

Se l'Asl Novara segue account di altri utenti, gruppi 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 da parte dell'Autorità 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 dell'Asl di Novara 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 Policy privacy presente sul sito dell'ASL di Novara.



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)

---

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione, Trasparenza – Direttore: dott. Claudio Teruggi

Comunicazione/Ufficio Stampa: viale Roma, 7 - 28100 Novara

Istruttori pratica: Elena Vallana; RDPO; AILCAT; Sistema Informativo; Direzione Generale