



## **REGOLAMENTO COMPORTAMENTALE DISCIPLINANTE LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI ORGANI DI STAMPA, MEDIA E SOCIALMEDIA NONCHÉ DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA E RELATIVA RAPPRESENTAZIONE**

### SOMMARIO

Premessa

Art. 1- Principi Generali

A.rt. 2 – Competenze

Art. 3 – Definizione di informazione istituzionale

Art. 4 – I presupposti dell'attività di informazione

Art. 5 – Le basi del circuito informativo gestito dall'ufficio stampa

Art. 6 – Predisposizione del piano di comunicazione annuo

Art. 7 – La raccolta delle informazioni

Art. 8 – Produzione di informazioni

Art. 9 – Responsabilità dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria di Ragusa

Art. 10 – Accountability dei dipendenti

Art. 11 – Codice di comportamento dipendenti pubblici per l'uso del web

Art. 12 – Sanzioni

## PREMESSA

La normativa vigente in materia di comunicazione ha determinato imponenti innovazioni organizzative in merito alle creazione di adeguati processi informativi di scambio e di confronto con il cittadino/utente, riconoscendo alla diffusione delle informazioni e, più in generale, della comunicazione una funzione strategica della Pubblica Amministrazione, come dovere nei confronti dei cittadini e diritto di questi ultimi alla trasparenza, correttezza e tempestività delle fonti informative, in merito all'attività, ai servizi, alle segnalazioni di criticità o problemi, ma anche ad eventi qualificanti e positivi che possono caratterizzare la gestione dell'Azienda.

La legge n. 150 del 7 giugno 2000 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni*", all'art. 1 comma 4, stabilisce che "l'informazione istituzionale – oltre alla comunicazione di massa – comprende anche la comunicazione interna"; con la stessa legge "la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle Pubbliche Amministrazioni e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni nelle imprese che agiscono nel mercato".

La stessa legge 150/2000, nel proporre un nuovo modello basato sulla centralità del cittadino e sulla qualità del servizio, articola in 3 distinte strutture l'attività di comunicazione: il portavoce, l'ufficio stampa e l'ufficio relazioni con il pubblico, individuando l'Ufficio Stampa quale riferimento principale per la gestione delle informazioni, della comunicazione verso i mass-media e delle relazioni esterne dell'ente.

A seguito dell'avvento delle nuove piattaforme di comunicazione e, più in generale, del nuovo paradigma partecipativo, la pubblica amministrazione sta vivendo una rivoluzione culturale confrontandosi con la nascita di un nuovo rapporto con i cittadini.

In applicazione del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 recante Codice dell'amministrazione digitale ed in attuazione della direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Dipartimento della Funzione Pubblica, coerentemente con quanto enunciato nel documento denominato "*Linee guida per i siti web della PA*" pubblicato e reso disponibile sul sito del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, si reputa opportuno procedere alla definizione di un regolamento comportamentale disciplinante la gestione dei rapporti con gli organi di stampa, Media e Social Media, all'uopo dettando regole comportamentali virtuose a cui dovrà attenersi ogni dipendente, nel rispetto delle normative vigenti e riguardanti i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare.

Il presente regolamento è deputato alla indicazione delle norme comportamentali a cui si deve attenere ogni dipendente dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa, nei confronti del sistema informativo pubblico.

## **ART.1 - PRINCIPI GENERALI**

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa disciplina il rilascio di informazioni, le forme e le modalità di comunicazione del personale dipendente verso i mass media, nei social network, blog e forum, ed ogni altra tipologia individuale di comunicazione, per garantire ai cittadini una efficace, corretta e tempestiva informazione in merito all'attività dell'Azienda di rilevanza sanitaria, sociale e comunitaria.

La titolarità della comunicazione verso l'esterno con i media (stampa, televisioni, radio e social network) è in capo alla Direzione Generale, che la esercita, come sancito dalla superiore legge 150/2000, attraverso un ufficio a ciò appositamente deputato, che svolge la funzione di Comunicazione e Ufficio Stampa, curando l'attività di informazione dal profilo organizzativo e gestionale.

## **ART. 2 - COMPETENZE**

L'Ufficio Stampa è responsabile delle strategie di informazione aziendale, cura l'immagine dell'ente ed i rapporti con i giornalisti, coordina le attività complessive di comunicazione interna ed esterna.

## **ART. 3 – DEFINIZIONE DI INFORMAZIONE ISTITUZIONALE**

L'informazione istituzionale è intesa a:

- illustrare le attività della Azienda, garantire un flusso di informazioni adeguato e costante sui media in ordine ai servizi che vengono offerti ai cittadini, favorendone l'accesso, specificandone le caratteristiche, le modalità e le condizioni, nonché il loro funzionamento;
- divulgare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative di ambito, al fine di facilitarne l'applicazione;
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- promuovere e migliorare l'immagine dell'Azienda sia all'interno che all'esterno della stessa, rispettivamente, favorendo la comunicazione interna e contribuendo a migliorare il clima aziendale, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale e nazionale;
- favorire la trasparenza dei comportamenti, attraverso un costante monitoraggio dei feed-back delle proprie azioni di comunicazione, del clima interno, in sintonia con la strategia aziendale e con le politiche sanitarie più in generale, tenendo sempre in considerazione la

dimensione specifica del territorio di riferimento per verificarne la coerenza con le precedenti azioni di comunicazione, apportando nell'eventualità congrui correttivi;

- prevenire e risolvere situazioni pericolose e dannose per l'Azienda (Comunicazione di crisi);
- curare la visual identity: logo aziendale; cancelleria (carta intestata, buste, cartoncini, ecc.), la segnaletica e coordinamento della visual identity con il sito e con tutti i prodotti di stampa aziendale; vigilare altresì sull'appropriato utilizzo degli identificativi dei dipendenti quali qualifiche, titoli, responsabilità etc, riportati nelle comunicazioni interne ed esterne (anche su web) ovvero negli stampati e nelle targhette dei relativi uffici.

#### **ART. 4 – I PRESUPPOSTI DELL'ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE**

L'attività di informazione istituzionale presuppone che il lavoro sia svolto:

- in back office, relativamente alla programmazione, lo sviluppo di attività amministrative e comunicative;
- in front office, anche avvalendosi della collaborazione dell'U.R.P.;
- in modo dinamico, con l'adeguamento alle esigenze della collettività con la possibilità di risposta immediata.

#### **ART. 5 – LE BASI DEL CIRCUITO INFORMATIVO GESTITO DALL'UFFICIO STAMPA**

L'Ufficio Stampa gestisce il circuito delle informazioni, all'uopo relazionandosi con la Direzione Strategica, attraverso l'implementazione delle seguenti azioni:

- analizza, seleziona e ordina l'informazione;
- risponde e/o produce una nuova informazione;
- indirizza e promuove l'informazione e monitorizza i risultati dell'azione.



## ART. 6 – PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE ANNUO

L'Ufficio Stampa, per garantire una corretta ed efficiente gestione del processo informativo, predispone ogni anno, entro il 15 dicembre, il Piano della Comunicazione, che deve essere approvato dalla Direzione Generale ed entrare in vigore dal 1 gennaio dell'anno successivo.

## ART. 7 – LA RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

L'attività di raccolta delle informazioni di competenza dell'Ufficio Stampa riguarda:

- **Rassegna stampa** - composta anche dagli articoli che riguardano l'ASP di Ragusa pubblicati su giornali locali e nazionali;
- **Relazioni di settore** - sono tutte le relazioni realizzate dai singoli reparti o strutture aziendali per la produzione di articoli;
- **Circuito informativo attivato dall'Urp** – l'Ufficio Stampa utilizza, per la produzione degli articoli e delle rubriche da trasmettere agli organi di stampa, le informazioni e le notizie ricavate dal circuito informativo di scambio attivato dall'Urp;
- **Creazione di una mailing list** - l'Ufficio Stampa, potrà prevedere la predisposizione di un archivio completo (tel.- cell.- e-mail) di indirizzi relativi a tutto il personale interno e alle figure di maggiore rilevanza sia a livello locale che regionale, nel rispetto delle prescrizioni di cui al d.lgs. 196/2003.

## ART. 8 – PRODUZIONE DI INFORMAZIONI

La produzione delle informazioni di competenza dell'Ufficio Stampa è relativa ai:

### **Comunicati Stampa**

L'Ufficio Stampa ha funzione di "filtro" e provvede a realizzare comunicati stampa in modo da garantire:

- la soddisfazione delle attese del personale interno che desidera vedere pubblicati dei fatti che non sempre costituiscono una notizia per gli organi di stampa;
- l'uniformità dell'informazione e l'attinenza della stessa alla mission aziendale;
- l'ascolto e l'interesse da parte delle redazioni giornalistiche e dei media.

Il comunicato stampa deve rispondere a due criteri fondamentali:

- esistenza e certificazione della notizia (anche se di modesto interesse per la stampa) che avvalli la credibilità dei messaggi divulgati dall'Azienda;
- tempestività nella trasmissione della notizia.

### ***Conferenze Stampa.***

L'Ufficio Stampa ha il compito di promuovere, su indicazione del Direttore Generale, conferenze stampa ogni volta che si intenda dare rilevanza ad un evento attraverso l'ausilio degli organi stampa.

### ***Interviste.***

L'Ufficio Stampa organizza interviste in base alle esigenze informative delle singole redazioni e su indicazione del Direttore Generale.

### ***Il Periodico Aziendale (house organ).***

L'Ufficio Stampa può realizzare l'house organ. Il periodico di informazione è rivolto ai medici di medicina generale, ai pediatri di libera scelta ed operatori sanitari in genere.

### ***Gestione del sito on line della struttura di comunicazione dell'Azienda.***

L'Ufficio Stampa detiene la gestione dei contenuti di informazione e comunicazione attraverso il sito aziendale istituzionale.

### ***Organizzazione degli eventi.***

L'Ufficio Stampa partecipa, dal punto di vista dei rapporti con l'esterno (inviti, contatti, organizzazione ristoro, accredito organi di stampa), all'organizzazione degli eventi come ad esempio: conferenza dei servizi e inaugurazioni.

## **ART. 9 – RESPONSABILITA' DEI DIPENDENTI DELL'ASP DI RAGUSA**

Pur ribadendo che i rapporti con gli organi di informazione avvengono come individuato nel precedente art.1, va precisato che qualora i dipendenti ritengano opportuno rilasciare o ricevano richiesta di rilasciare dichiarazioni relativamente ad attività che attengano al loro ruolo o funzione svolta all'interno dell'Azienda, saranno tenuti come dipendenti dell'ASP di Ragusa, sia nel caso di lavoratori subordinati a tempo indeterminato che determinato, dirigenti e/o consulenti, ad ottemperare ai seguenti obblighi:

- richiedere preventivo nulla osta alla Direzione Strategica e, una volta accordato il nulla osta, concordare le modalità di rilascio di qualsiasi dichiarazione diretta ad organi di stampa e qualsiasi forma di organizzazione di eventi diretta all'esterno dell'ente con l'Ufficio Stampa aziendale che provvederà al trattamento dell'informazione,

stabilendone le modalità di divulgazione;

- informare tempestivamente (di persona o al telefono o per e-mail) l'Ufficio Stampa dei contenuti delle dichiarazioni o interviste rilasciate nei casi straordinari ove, per motivi di urgenza e per l'immediatezza degli avvenimenti per i quali è stato richiesto il commento, da documentare comunque con successiva relazione ed in maniera dettagliata, non sia stato possibile procedere preventivamente alla formale richiesta di autorizzazione; in tali casi, le dichiarazioni o interviste, dovranno comunque essere limitate ai fatti, senza contenere valutazioni che possono influenzare la corretta percezione della realtà da parte della cittadinanza.

#### **ART. 10 – ACCOUNTABILITY DEI DIPENDENTI**

Al fine di trasmettere la corretta informazione all'utenza i dipendenti dell'ASP di Ragusa si intendono tenuti, sia nella comunicazione esterna (quali ad esempio nell'ambito di seminari/eventi cui sono invitati a relazionare/moderare o negli stampati o mail trasmesse all'esterno) così come nella comunicazione interna (quale ad esempio nelle mail trasmesse internamente o negli stampati utilizzati), a qualificarsi, se del caso, con le effettive cariche possedute all'interno dell'Azienda, utilizzando correttamente le relative ed eventuali attribuzioni e titoli conferiti.

In proposito si segnala a titolo esemplificativo e non esaustivo che:

- con la qualifica di Direttore potranno indicarsi solo i dipendenti con incarichi direzione di Unità Operative Complesse (anche se come facenti funzioni ma riportando di seguito l'acronimo "ff") di Struttura Semplice e a Valenza Dipartimentale;
- con la qualifica di Responsabile si dovranno indicare i dipendenti con incarichi di Alta Professionalità;
- il titolo di Professore potrà essere utilizzato solo qualora il soggetto risulti essere docente universitario di ruolo ordinario, associato o titolare di dottorato di ricerca. I medici dipendenti, che ricoprano insegnamenti in ambito universitario anche in corsi di laurea concernenti le professioni sanitarie potranno far uso del titolo di Professore ma solo limitatamente al periodo di insegnamento.

Non potranno in alcun modo essere rivendicate/indicate in corrispondenza interna ed esterna, negli stampati dell'Azienda, nelle targhette dei propri uffici asseriti incarichi di coordinamento di strutture operative sanitarie ovvero amministrative senza formale identificazione delle stesse e senza che tale struttura risulti formalmente attribuita dalla Direzione Strategica.



Nel caso in cui venisse riscontrata l'inosservanza delle superiori indicazioni verrà attivato a cura del Settore Affari Generali formale invito di rimozione/eliminazione dei titoli e/o denominazioni in contrasto con le superiori indicazioni e dunque non pertinenti. Nel caso del perdurare dell'inosservanza, nonostante l'invito alla rimozione della non corretta denominazione, si procederà alla segnalazione all'Ufficio Procedimenti Disciplinari per l'applicazione delle pertinenti sanzioni disciplinari.

#### **ART. 11 – CODICE DI COMPORTAMENTO DIPENDENTI PUBBLICI PER L'USO DEL WEB**

Al fine di redigere un codice etico sull'uso dei Social Media che sia inglobato nel Codice di comportamento dei dipendenti, bisogna tenere conto delle fonti normative vigenti in Italia e riguardanti i doveri del lavoratore del pubblico impiego.

I destinatari del presente regolamento sono tutti coloro che, a vario titolo e con diverse responsabilità, partecipano al processo di comunicazione di un Ente Pubblico.

Tra questi rientrano tutti gli attori della **realizzazione, gestione e manutenzione dei siti web** aziendali, i cui ruoli sono riportati di seguito:

- il Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito, che garantisce la gestione coordinata sia dei contenuti e delle informazioni on line, sia dei processi redazionali dell'Azienda;
- il Responsabile dei sistemi informativi, che ha la responsabilità dei risultati conseguiti dall'Azienda con l'impiego delle tecnologie informatiche, nonché assicurare il costante livello di accessibilità e di fruibilità del sito;
- il Referente dell'Ufficio stampa, che è responsabile di tutti i flussi giornalistici interni ed esterni dell'Azienda;
- il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, che agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

E' fatto divieto a tutti i dipendenti, non annoverati nel superiore elenco, di realizzare siti internet riguardanti l'ASP di Ragusa ovvero su Unità Operative, blog, inserzioni pubblicitiche su web etc, attività che risulta essere di esclusiva competenza dell'Ufficio Comunicazione che ne curerà le procedure amministrative per la gestione della pagina ufficiale e dei suoi contenuti.

Nella sostanza ed in estrema sintesi, le norme che regolano i rapporti tra i dipendenti dell'Azienda con i Social Media si possono esplicitare in tre aspetti:

- evitare comportamenti e situazioni che possano nuocere alla reputazione



propria e a quella dell'Azienda;

- osservare il segreto di ufficio nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di accesso all'attività amministrativa;
- attenersi alle disposizioni del codice della privacy.

Con il termine “**Social Media**” si intende la gamma dei processi di utilizzazione da parte delle persone degli strumenti e delle piattaforme on line (Facebook, Twitter Instagram, la forma del blog, WhatsApp, Telegram, LinkedIn, YouTube etc) per scambiare contenuti e informazioni generate dagli utenti attraverso conversazioni e scambio di materiale video, audio, fotografico, documentale, sia per fini personali, sia per fini professionali.

Di seguito e in dettaglio il codice di comportamento dei dipendenti pubblici sull'uso dei Social Media:

1. I dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa sono tenuti ad osservare le leggi, i rispettivi codici deontologici e quanto già previsto dal Codice Etico e di Comportamento Aziendale adottato dall'ASP di Ragusa con deliberazione del Direttore Generale n. 1848 del 28 giugno 2017, e a tenerne conto nel momento in cui interagiscono sui Social Media.
2. Salvo il diritto di esprimere valutazioni e diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali, ben rappresentando questo tipo di opinione, il dipendente nelle forme di comunicazione dirette si astiene da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'amministrazione, osserva il segreto di ufficio e la normativa ai sensi della privacy.
3. Si possono distinguere due generi di modalità di utilizzo dei social network da parte del personale dipendente:
  - *comunicazione istituzionale ovvero in rappresentanza dell'azienda*: quando il dipendente autorizzato dall'ente, accede ad un sito di social networking con un account istituzionale e agisce in nome e per conto dell'istituzione; si tratta di una prerogativa rimessa alla Direzione Generale e ad eventuali funzioni da essa individuate in specifici casi. L'utente abilitato, per ragioni di sicurezza, deve accedere al profilo ufficiale per il tempo strettamente necessario alla pubblicazione degli

aggiornamenti e deve essere evitata la navigazione su altri profili mentre si è connessi al profilo ufficiale, avendo cura di evitare l'attivazione di link pubblicati da utenti (followers) come commenti o contributi;

- *comunicazione individuale ovvero privata*: quando il dipendente accede, con un account personale, ad un social per interesse personale. In tal caso deve essere consapevole che lo stesso può essere comunque identificato dal resto degli utenti del social come dipendente dell'ASP di Ragusa e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto in conformità con il Codice di comportamento aziendale e alle presenti linee guida.
4. Il dipendente che “posta” contenuti o foto attinenti all'attività, questioni lavorative specifiche e/o tematiche dell'Azienda che possano rappresentare una fonte di rischio nel violare i citati principi, può, oltre che ledere l'immagine aziendale, essere fonte di violazione dei sopracitati principi di riservatezza che possono generare richieste di risarcimento danni o essere sanzionati penalmente e per cui è personalmente responsabile di ciò che inserisce sul social utilizzato.
  5. E' vietata la diffusione, in qualsiasi forma e attraverso qualunque media e social media, di informazioni riservate e informazioni identificative personali di cui ne sia venuti a conoscenza con il proprio lavoro.
  6. E' vietata la diffusione in qualsiasi forma e attraverso qualunque media e social media di informazioni confidenziali provenienti dall'attività clinica e assistenziale o immagini svolte in ambito lavorativo con utenti non coscienti;
  7. I dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa dovranno evitare, in qualunque strumento web utilizzato, un comportamento di schermo o discriminatorio sia verso persone che verso altri dipendenti.
  8. I dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa rispettano il diritto alla privacy dei pazienti, utenti dei servizi e colleghi evitando di postare foto, immagini, video e registrazioni di interlocuzioni telefoniche o descrizioni che non siano preventivamente autorizzate per

iscritto dagli stessi pazienti, utenti dei servizi e colleghi. I dipendenti devono tenere presente che il diritto alla privacy può essere violato quando il post nel social media contiene abbastanza dettagli del paziente, utente del servizio o collega tali da essere identificati.

9. I dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa non devono screditare sul web i servizi e le cure che i pazienti e i cittadini ricevono. Tale violazione assume maggiore gravità quando i pazienti e i cittadini hanno accesso ai post del social media utilizzato, e in particolar modo quando pazienti e cittadini risultano essere amici nella pagina personale del dipendente come può essere quella di *facebook*, *instagram* etc.
10. I dipendenti dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa devono preventivamente ottenere l'autorizzazione scritta per postare loghi, foto, video o immagini riferite all'azienda o attività del sistema sanitario nel proprio sito/pagina personale.
11. Contraenti e fornitori del sistema sanitario e dell'Azienda sono soggetti alle stesse regole e divieti quando decidono di postare sui social media informazioni riferite alle stesse aziende e al sistema

#### **ART. 12 – SANZIONI**

La violazione delle specifiche norme di comportamento da parte dei dipendenti del presente regolamento può essere fonte di responsabilità disciplinare, comprese quelle che prevedono responsabilità civili e penali in caso di diffusione di notizie false, diffamazione o tali da ledere diritti altrui o interessi altrui, oltre che l'immagine dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa e può comportare l'applicazione di sanzioni previste dalla normativa vigente in materia, secondo specifiche procedure attivate dalla Direzione Strategica.

Il dipendente che non rispetti le norme previste in merito ai conflitti di interesse sarà assoggettabile alle norme sui procedimenti disciplinari vigenti e alla segnalazione alle autorità competenti in materia.