



A.S.L. NO
AZIENDA SANITARIA LOCALE di NOVARA
Viale Roma 7 - NOVARA

***DELIBERAZIONE
DEL DIRETTORE GENERALE***

N° 464 del 08/06/2026

OGGETTO: ADOZIONE SOCIAL MEDIA POLICY DELL'ASL NOVARA

***PROPONENTE: S.C. AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE,
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA***

§§§§§§§§§§

IL DIRETTORE GENERALE

(nominato con D.G.R. n° 23-653/2024/XII del 23 dicembre 2024)

Nella data sopra indicata, su conforme proposta istruttoria della competente Struttura aziendale (sopra individuata), previa acquisizione del parere dei Direttori: Amministrativo e Sanitario, ha assunto, in Novara, presso la sede dell'Ente, la deliberazione di cui all'interno.

IL DIRETTORE
S.C. AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE,
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
formula la sottoestesa proposta istruttoria:

PREMESSO che l'art. 12 della Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" prevede che le pubbliche amministrazioni predispongano annualmente un Piano di Comunicazione, come strumento per la definizione di un sistema di iniziative coordinato ed efficace, elaborato sulle linee programmatiche delle politiche e delle azioni dell'amministrazione stessa o di un settore specifico di essa;

che la Direttiva del 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" si propone di contribuire al perseguimento, da parte delle pubbliche amministrazioni, delle seguenti finalità:

- sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;
- gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi);
- realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni;
- semplificare i processi di comunicazione per raggiungere un pubblico sempre più ampio di persone, rendendo le informazioni più accessibili e immediate;
- formazione e valorizzazione del personale impegnato nelle attività di informazione e comunicazione;
- ottimizzazione, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione, dell'impiego delle risorse finanziarie

CONSIDERATO che il Piano di Comunicazione aziendale è lo strumento di pianificazione e integrazione delle azioni attraverso cui l'Asl Novara risponde alle esigenze di informazione istituzionale e di comunicazione interna ed esterna; è altresì strumento finalizzato a sostenere l'organizzazione nel raggiungimento di specifici obiettivi strategici;

PRESO ATTO che nelle Linee Guida redatte dal Ministero della Salute per "La Comunicazione on line in Tema di Tutela e Promozione della Salute" viene contemplata anche la prospettiva di sfruttare tutte le potenzialità del web 2.0, tra l e q u a l i non possano essere sottovalutate le strategie di social network marketing, che offrono l'opportunità di trasferire sulle piattaforme dei social network le strategie di marketing sociale già sperimentate sui canali comunicativi tradizionali;

CONSIDERATO che le Pubbliche Amministrazioni devono utilizzare un sistema integrato di tecniche, mezzi e risorse umane puntando su una comunicazione multimediale con l'integrazione di diversi strumenti di comunicazione per massimizzare la qualità e l'efficienza dei servizi;

RICHIAMATA la deliberazione n° 656 del 20 dicembre 2025, con la quale è stata approvato il Piano di Comunicazione dell'ASL Novara per il triennio 2025/2028 elaborato dal Settore Comunicazione della S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Anticorruzione e Trasparenza, sulla base delle indicazioni della Direzione aziendale e dei bisogni informativi delle Strutture dell'Asl Novara;

DATO ATTO che all'interno del Piano di Comunicazione (in particolare: "*Progetto n° 5: Canali multimediali*") è sottolineata la necessità di "...*informare in modo efficace con l'utilizzo dei canali multimediali per creare una nuova modalità di relazione con l'interlocutore...*" e che ciò postula l'adozione di una Social Media Policy per garantire il corretto utilizzo dei social media e servizi di messaggistica istantanea gestiti dall'ASL Novara;

per le motivazioni di cui in premessa,

DELIBERA

- 1.) **di approvare** lo schema della Social Media Policy dell'Asl Novara, redatto dal Referente Ufficio Comunicazione e condiviso con il RDPO e la Direzione Generale, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 2.) **di dare mandato** al Settore Comunicazione della S.C. AILCAT di pubblicare il documento sul sito internet aziendale, nella pagine social, in Amministrazione Trasparente e nell'area riservata agli operatori INTRANET;
- 3.) **di dare atto** che dall'adozione del presente provvedimento non deriva alcun onere di spesa a carico dell'Asl Novara.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTA la sopraesposta proposta istruttoria;

acquisiti i pareri dei Direttori: Amministrativo e Sanitario;

DECIDE DI APPROVARLA INTEGRALMENTE ADOTTANDOLA QUALE PROPRIA DELIBERAZIONE

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Angelo Penna)

(Firmato digitalmente ai sensi dell'art. 21 D.Lgs. 82/2005)

§§§§§§§§§§

Il presente provvedimento si compone di un documento principale di 3 pagine e di n° 1 allegato.

- Allegato 1 – SOCIAL MEDIA POLICY – 3 pagine



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: 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/@elenavallanaaslnoavarait> (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



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: 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



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara

Sede Legale: Viale Roma, 7 – 28100

Tel. 0321 374111

Sito internet: 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

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