

## ***Allegato III°***

# **REGOLAMENTO WHATSAPP**

### **INFORMAZIONI DOCUMENTO:**

<b>Titolo</b>	Regolamento per l'utilizzo di whatsapp		
<b>Data di emissione</b>	30/01/2023	<b>Versione</b>	2023 rev. 00

## Indice generale

POLICY SULL'USO DI WATHSAPP.....	3
DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE.....	3
POLICY ESTERNA.....	4
CONTENUTO DEI MESSAGGI.....	4
MODERAZIONE.....	5
NETIQUETTE.....	5
PRIVACY.....	5
CONTATTI.....	5
POLICY INTERNA.....	7
RESPONSABILITA' DELL' APPLICAZIONE.....	7
RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO.....	7

## **POLICY SULL'USO DI WATHSAPP**

Il presente disciplinare riporta la *Policy* che Villa Serena Lonigo adotta sull'applicazione di messaggistica multi-piattaforma denominata Whatsapp.

Villa Serena Lonigo ha ritenuto utile attivare sui numeri delle sim in dotazione dell'Ente l'applicazione di messaggistica istantanea Whatsapp per comunicare con facilità con i propri utenti, familiari degli Ospiti e Dipendenti.

Al fine di perseguire le finalità sopraindicate il presente documento contiene anche:

la POLICY ESTERNA che racchiude le informazioni rivolte agli utenti/interessati circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti.

la POLICY INTERNA che individua, invece, le principali norme di comportamento che i dipendenti e collaboratori dell'Ente sono tenuti ad osservare nel momento in cui utilizzano l'applicazione.

## **DENOMINAZIONE DEL “PROFILO AZIENDALE” E DESCRIZIONE**

La denominazione ufficiale dell'attività associata al numero 371/4365061 è NUCLEI PRIMO PIANO – VILLA SERENA LONIGO

La denominazione ufficiale dell'attività associata al numero 371/4367247 è EDUCATRICE – VILLA SERENA LONIGO

La denominazione ufficiale dell'attività associata al numero 370/1052227 è NUCLEO CILIEGIO – VILLA SERENA LONIGO

La denominazione ufficiale dell'attività associata al numero 371/4925637 è INFERMERI – VILLA SERENA LONIGO

Le informazioni dell'attività svolta riporteranno il testo di cui sotto nonché un rimando all'informativa privacy e alla Policy Esterna che è presente al seguente link:

[www.villaserenalonigo.it](http://www.villaserenalonigo.it)

La gestione dell'applicazione è affidata a personale debitamente autorizzato.

## **POLICY ESTERNA**

La *Policy Esterna* contiene le informazioni circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti mediante l'applicazione di messaggistica.

## **CONTENUTO DEI MESSAGGI**

I contenuti dei messaggi hanno come finalità:

- mantenimento di un contatto, seppur indiretto, tra gli ospiti e familiari/conoscenti degli stessi.
- comunicazioni e avvisi urgenti ai dipendenti come un cambio turno.

## **MODERAZIONE**

L'applicazione viene gestita dal personale sopraccitato.

## **NETIQUETTE**

Nell'uso dell'applicazione di messaggistica dovranno essere seguite le seguenti regole.

## **NON SONO TOLLERATI:**

1. contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti dei moderatori o di (gruppi di) utenti, enti, associazioni, aziende in ordine a genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali, orientamento sessuale ed età;
2. insulti, turpiloqui, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità personale, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;

3. immagini/video o altri contenuti multimediali non pertinenti alle finalità sopracitate;
4. invio di dati personali che non siano pertinenti alle finalità sopracitate o che riguardino un soggetto terzo che non ha autorizzato l'utente a comunicare tali dati.
5. interventi espressi con linguaggio inappropriato, minaccioso, volgare, licenzioso e/o contrario alla pubblica decenza;
6. argomenti e/o contenuti osceni, pornografici, che istigano alla violenza, denigratori, illegali, ingannevoli o che comunque offendono la morale e la sensibilità;
7. contenuti che violino il diritto d'autore;
8. pubblicità di prodotti e/o servizi di terzi;
9. argomenti propagandistici o politici;
10. contenuti catalogabili quali *spam*;
11. non pertinenti rispetto ai servizi/attività dell'Ente.

Qualora un contenuto dovesse rappresentare una violazione delle sopradescritte regole, lo stesso verrà **rimosso dal personale incaricato nonché sarà oggetto di segnalazione al gestore (e, se del caso, alle competenti Autorità).**

L'ENTE si riserva, inoltre, la facoltà in tali casi di bloccare e/o "bannare" l'utente in modo da impedire ulteriori interventi.

## PRIVACY

Il trattamento dei dati da parte di Villa Serena Lonigo, in ogni caso, avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 ed al D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) come novellato dal D.Lgs. 101/2018. Per maggiori informazioni si rinvia all'Informativa privacy presente al seguente link [www.villaserenalonigo.it](http://www.villaserenalonigo.it)

## CONTATTI

È necessario precisare, tuttavia, che eventuali reclami o segnalazioni specifiche, l'ENTE invita gli utenti ad indirizzare gli stessi all'Ufficio Segreteria ([villaserena@villaserenalonigo.it](mailto:villaserena@villaserenalonigo.it)) o all'Ufficio Economato - in quanto referente Privacy ([economato@villaserenalonigo.it](mailto:economato@villaserenalonigo.it)).

## POLICY INTERNA

Il personale di Villa Serena Lonigo e i collaboratori dello stesso possono utilizzare l'applicazione di messaggistica mediante i dispositivi messi a disposizione dall'Ente.

Il presente documento si rende necessario per disciplinare suddette interazioni in quanto un utilizzo scorretto può comportare diverse conseguenze quali, a titolo esemplificativo:

- la lesione dell'immagine e la reputazione di Villa Serena Lonigo;
- la sospensione o cancellazione del "profilo";
- danni diretti come richieste di risarcimento danni o denunce.

Al fine di disciplinare le modalità di uso vengono qui individuate le norme di comportamento cui i soggetti sopraindicati dovranno attenersi.

## RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE

L'applicazione viene attivata dall'Ufficio Economato.

Tale Ufficio, peraltro, gestisce le abilitazioni del personale delegato alla gestione della messaggistica come da apposita nomina rilasciata da Villa Serena Lonigo.

## RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO

I contenuti che verranno condivisi con gli utenti dovranno riferirsi a quelli preventivamente segnalati dal Titolare tramite i responsabili di area.

All'utente NON dovranno essere fornite risposte con materiali aziendali o informazioni riservate o protette da *copyright* quand'anche ricollegabili alle attività sopracitate.

**Gli incaricati dovranno condividere con gli utenti immagini/video o altri contenuti multimediali unicamente quando le persone ritratte non sono riconoscibili oppure hanno espresso il loro consenso in merito a tale comunicazione.**

È opportuno, peraltro, sottolineare che l'applicazione di messaggistica rappresenta uno dei canali comunicativi di Villa Serena Lonigo e dunque la sua gestione deve essere improntata al rispetto dei principi di:

- **costante aggiornamento**, affinché le informazioni fornite siano attuali e non riportino contenuti che possano ingenerare confusione nell'utenza;
- **chiarezza e trasparenza**;
- **coerenza dello stile espositivo** delle comunicazioni rispetto a quanto avviene sui canali tradizionali di Villa Serena Lonigo;
- **rispetto, cura e attenzione nei confronti delle esigenze manifestate dall'utenza**;
- **professionalità**, in quanto i contenuti pubblicati rientrano pur sempre all'interno delle attività di un soggetto che agisce nella sua veste di attore istituzionale.
- Stabiliti dalla **"netiquette"** presente nella *Policy Esterna*.

Qualora dovessero pervenire messaggi non attinenti al servizio prestato, il personale dovrà invitare l'utente a rivolgersi al soggetto competente ad esaminare la richiesta.

Qualora gli utenti dovessero inviare reclami, segnalazioni o contenuti non appropriati, il personale dovrà confrontarsi con l'Ufficio Personale al fine di convenire sulle modalità di gestione di quanto ricevuto.