



POLICY WHATSAPP

SOMMARIO

- POLICY SULL'USO DI WATHSAPP** 2
 - DENOMINAZIONE DEL "PROFILO AZIENDALE" E DESCRIZIONE..... 2
- POLICY ESTERNA** 2
 - CONTENUTO DEI MESSAGGI 2
 - MODERAZIONE..... 2
 - REGOLE DI COMPOFTAMENTO 3
 - PRIVACY 3
 - CONTATTI 3
- POLICY INTERNA**..... 4
 - RESPONSABILITA' DELL'APPLICAZIONE 4
 - RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO 4

POLICY SULL'USO DI WATHSAPP

Il presente disciplinare riporta la *Policy* che la FONDAZIONE GIUSEPPE BESANA ONLUS adotta su Whatsapp.

L'ENTE ha ritenuto utile attivare su di un numero di telefono aziendale l'applicazione di messaggistica istantanea Whatsapp per comunicare con facilità con i propri utenti. Tale strumento, infatti, si è rivelato estremamente utile nel periodo emergenziale legato alla pandemia COVID- 19.

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

Le informazioni dell'attività svolta riporteranno un rimando all'informativa privacy e alla Policy Esterna.

Inoltre, ove possibile verranno riportati anche i seguenti recapiti:

- Indirizzo
- Tel.
- Sito *web*
- Email

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 unico fine il mantenimento di un contatto, seppur indiretto, tra gli ospiti e familiari/conoscenti degli stessi.

MODERAZIONE

L'applicazione viene gestita dal personale sopracitato.

È necessario precisare che per eventuali reclami o segnalazioni specifiche, l'ENTE invita gli utenti ad indirizzare gli stessi all'Ufficio Amministrativo.

REGOLE DI COMPORTAMENTO

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

NON SONO TOLLERATI:

1. contenuti discriminatori e/o offensivi nei confronti 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 ai superiori, e, se del caso, alle competenti Autorità**.

PRIVACY

Il trattamento dei dati da parte dell'ENTE, 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 [https://www.fondazionegiuseppebesana.it/wp-content/uploads/2020/11/R521000.02.00-rev.-00 Informativa-sito-no-cookies.pdf](https://www.fondazionegiuseppebesana.it/wp-content/uploads/2020/11/R521000.02.00-rev.-00%20Informativa-sito-no-cookies.pdf)

CONTATTI

Gli utenti possono inviare eventuali segnalazioni a: info@fondazionegiuseppebesana.it

POLICY INTERNA

Il personale dell'ENTE ed i collaboratori 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 dell'ENTE;
- 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 Amministrativo

Tale Ufficio, peraltro, gestisce le abilitazioni del personale delegato alla gestione della messaggistica come da apposita nomina rilasciata dall'ENTE.

RISPOSTE E STILE COMUNICATIVO

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 dell'ENTE 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 dell'ENTE;
- **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 dalle *"Regole di comportamento"* 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 Amministrativo al fine di convenire sulle modalità di gestione di quanto ricevuto.