

Finalità

INPS utilizza i social media con finalità istituzionali e di interesse generale per informare, comunicare e ascoltare nonché favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con cittadini e utenti nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Contenuti

Attualmente INPS informa i cittadini su novità, servizi e iniziative anche attraverso le pagine tematiche Facebook, il profilo Twitter, il canale ufficiale YouTube e i profili LinkedIn e Instagram.

Le pagine Facebook e il profilo Twitter sono state certificate con un badge blu dai due gestori come ufficiali e riconducibili esclusivamente all'Istituto. Pagine Facebook o canali Twitter (a eccezione di @Inps_abruzzo) che non abbiano il badge blu di certificazione vanno pertanto considerate come [pagine fake](#) che utilizzano in modo improprio e non ufficiale la nostra denominazione e il nostro logo.

I contenuti pubblicati includono comunicazioni sulle attività e i servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative, informazioni su iniziative ed eventi di settore, immagini, video istituzionali e comunicazioni di servizio.

Le informazioni divulgate nei social network sono da intendersi generali e non esaustive e, nella maggior parte dei casi, rinviano a sezioni specifiche del sito internet www.inps.it.

Ciascun canale social INPS, per la propria natura e il proprio pubblico di riferimento, fornisce informazioni in base a una scelta strategica specifica spiegata nelle informazioni degli stessi.

Sfruttando le opportunità tipiche di questi servizi, INPS può condividere e rilanciare occasionalmente contenuti e messaggi di pubblico interesse anche realizzati da soggetti terzi (altri enti, testate di informazione, siti web, ecc.). In questi casi INPS si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati nelle pagine dei social network utilizzati dall'Istituto non è sotto il controllo dell'amministrazione, poiché è gestita in autonomia dagli stessi social network.

Regole di utilizzo e netiquette

INPS si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei diversi profili social chiedendo ai propri interlocutori di esprimere la propria opinione con correttezza e misura e di rispettare le opinioni altrui nel rispetto di alcune regole riassunte nella [Netiquette](#) dei Social INPS.

Moderazione e interazione con gli utenti

Per quanto riguarda le risposte fornite dai moderatori delle pagine Facebook, dei canali Twitter e YouTube, dei profili LinkedIn e Instagram si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta e che le stesse vanno intese come informazioni di primo livello ed elementi di facilitazione all'accesso ad altri canali informativi come contact center, servizio INPS Risponde, Uffici relazioni con il pubblico, ecc. Tali risposte non possono, dunque, sostituire quanto indicato nelle schede informative pubblicate sul portale INPS o essere considerate esaustive.

Non è possibile, attraverso un social, accedere ai dati dell'utente o alla sua pratica personale.

In conseguenza di ciò e per evidenti ragioni di tutela della privacy, non potranno essere trattati casi personali relativi a prestazioni pensionistiche, previdenziali o assistenziali, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune che rinviano ai contenuti del sito. Non è inoltre possibile inviare messaggi privati o richiedere di essere contattati su mail o numeri di telefono personali.

Per ogni altra informazione i referenti rimangono gli Uffici relazioni con il pubblico delle sedi INPS che possono trattare ogni questione nel dettaglio, verificando l'identità del soggetto richiedente e l'eventuale documentazione a sostegno della sua richiesta.

Si ricorda inoltre che, laddove l'utente pubblicasse dati personali in un commento (numeri di telefono, di pratica, di conto corrente, indirizzi o altro) i moderatori provvederanno, nei giorni successivi e senza una tempistica predefinita, alla cancellazione dello stesso o, nei canali che non lo permettono, a invitare l'utente a farlo. In ogni caso l'INPS non potrà essere ritenuto responsabile di eventuali azioni intraprese da terzi attraverso l'utilizzo improprio dei dati.

Applicazione del Regolamento Generale europeo per la Protezione dei Dati personali (GDPR)

Gli account social dell'INPS non raccolgono né trasferiscono i dati personali degli utenti, in quanto le richieste in tal senso vengono indirizzate verso altri canali informativi adibiti a tale scopo (contact center, servizio INPS Risponde, Uffici relazioni con il pubblico, ecc.).

Tuttavia gli account social INPS applicano il "diritto all'oblio" (come da GDPR) che prevede la non diffondibilità, senza particolari motivi, di precedenti pregiudizievoli dell'onore di una persona. Pertanto, ad ogni sollecitazione da parte dei singoli utenti, il team social media si adopera per eliminare ogni riferimento individuale rintracciabile nelle attività dei social media.

L'interazione dei minori al di sotto dei 16 anni con gli account social INPS è consentita solo se autorizzata da chi ne detiene la responsabilità genitoriale.

Contatti

Gli utenti possono inviare le loro segnalazioni, anche in relazione ad abusi o violazioni del copyright, a:

INPS - Direzione Centrale Organizzazione e Comunicazione

Viale Aldo Ballarin, 42 - 00142 Roma

Tel. 06 59058570

PEC: dc.organizzazioneecomunicazione@postacert.inps.gov.it