

Inps è presente sui social per **ascoltare** e **dialogare** in maniera diretta con i propri utenti. Se hai scelto di seguire i nostri profili lo hai fatto per essere informato sui nostri servizi e le nostre prestazioni e per condividere commenti, segnalazioni e quesiti.

Perché questo dialogo tra Istituto e utenti sia più efficace e utile al miglioramento del nostro servizio è necessario che avvenga con toni civili ed educati e nel rispetto reciproco e di tutte le parti coinvolte.

Per questo ti chiediamo di seguire alcune semplici regole:

- prima di commentare leggi con attenzione i contenuti del canale social INPS dove ti trovi e i relativi link. È possibile che la risposta alla tua domanda sia già presente;
- leggi sempre con attenzione la sezione informazioni e/o descrizione del canale social INPS dove ti trovi per capire se sia il luogo corretto dove porre la tua domanda o inviare la segnalazione. Non tutti gli argomenti sono trattati sui nostri social;
- non commentare post o tweet vecchi. È più difficile per chi ti risponderà visualizzarli e risponderti in tempi brevi;
- non scrivere in maiuscolo. Nel web 2.0 scrivere in maiuscolo equivale a urlare o inveire contro la persona che ti risponderà;
- non usare termini volgari o parolacce. Non ti aiuterà ad ottenere una risposta più velocemente o ad avere maggiore attenzione;
- ricorda che commenti razzisti, incitazione all'odio, offese personali e diffamazione non sono assolutamente accettati sui nostri canali social;
- non postare la stessa domanda, commento, segnalazione più volte sullo stesso canale o su canali diversi. Non aumenta la possibilità di ricevere una risposta e rallenta il lavoro di chi ti risponderà;
- non pubblicare dati personali (indirizzi mail, numeri di telefono, numeri di pratica o di conto corrente, indirizzi, ecc.). Non solo tramite social non possiamo accedere alle vostre pratiche e darvi informazioni personali, ma i vostri dati pubblicati potrebbero essere utilizzati da altre persone per truffe o raggiri;
- non pubblicare pubblicità (neanche indiretta) o link a siti personali e attività esterne (anche patronati e CAF). Siamo una pagina istituzionale e non un veicolo per aumentare i propri follower e clienti;
- non interagire nei commenti tra di voi e non sostituitevi a noi nelle risposte. Se volete aiutare altri utenti contattateli privatamente o specificate che la vostra risposta nasce da un'esperienza personale.

In caso di pubblicazione di dati personali, nel rispetto della privacy, provvederemo, non appena possibile, a cancellare i vostri interventi o, laddove non possibile, a chiedervi di farlo voi stessi.

Qualora lo ritenessimo opportuno segnaleremo ai gestori dei diversi social contenuti razzisti, di incitazione all'odio, offese personali e diffamazione.

In caso questi comportamenti venissero reiterati ci riserviamo di bannare l'utente senza ulteriori avvertimenti.

Nel caso in cui gli interventi oltrepassino i limiti della legalità (minacce dirette, ma anche denunce e autodenunce rispetto a tematiche come il lavoro nero, ecc.) potranno essere segnalati alle autorità giudiziarie preposte allo scopo.



NETIQUETTE SOCIAL INPS

Sui nostri social:

**il dialogo è il benvenuto
l'ascolto è la nostra priorità**

Sono benvenuti anche

- ✓ **la comunicazione diretta**
- ✓ **le segnalazioni di malfunzionamenti e anomalie**
- ✓ **i commenti e le richieste di chiarimento**



termini volgari e parolacce
commenti razzisti, incitazioni all'odio,
offese personali e diffamazione

Sui nostri social:

- ✘ non scrivere in maiuscolo
- ✘ non commentare post o tweet vecchi
- ✘ non postare la stessa domanda
- ✘ non pubblicare pubblicità
- ✘ non sostituirti a noi nelle risposte
- ✔ prima di tutto leggi sempre con attenzione i contenuti del canale

