



SOCIAL MEDIA POLICY

Finalità, netiquette e privacy sui social media dell'Istituto

ADOTTIAMO UNA SOCIAL MEDIA POLICY

per regolare

il rapporto tra i cittadini utenti e l'Istituto all'interno dei "luoghi social" dedicati

per comunicare

- ✓ le finalità della comunicazione social di INPS
- ✓ la netiquette
- ✓ le regole per il trattamento dei dati personali

SIAMO PRESENTI SUI SOCIAL

Per informare e ascoltare il cittadino e per favorire un dialogo partecipativo all'insegna di trasparenza e condivisione

Tutti i nostri social parlano a pubblici specifici, sia per natura delle varie piattaforme sia per nostra scelta strategica



SUI SOCIAL PUBBLICHIAMO

attività e servizi erogati dall'INPS

comunicati stampa

comunicazioni di servizio

novità normative

immagini e video istituzionali

pubblicazioni e documenti ufficiali



SUI SOCIAL INFORMIAMO

- ▶ atomizzando le procedure
- ▶ senza essere esaustivi
- ▶ indirizzando l'utente al sito web, fonte primaria



SUI SOCIAL CONDIVIDIAMO



contenuti creati da terzi, informazioni provenienti da testate giornalistiche, news, link a siti web e altro



controlliamo sempre l'attendibilità della fonte ma non possiamo certificare i contenuti creati da altri



non gestiamo né siamo responsabili dei messaggi pubblicitari visualizzati dagli utenti a margine dei contenuti da noi pubblicati

IN E OUT DEI COMPORAMENTI SOCIAL

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



IN E OUT DEI COMPORAMENTI SOCIAL

▶ Non sono accettati

- ✓ 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 questo, leggi sempre con
attenzione i contenuti del canale

Questo ci aiuterà ad aiutarti!



LE NOSTRE RISPOSTE

Devono essere considerate informazioni di primo livello e di facilitazione all'accesso ad altri canali come **contact center**, **Inps Risponde**, **Urp**

Non sostituiscono quanto specificato nelle schede informative del portale INPS

Non sono da considerarsi esaustive, ma esplicative

Non esiste un tempo minimo o massimo di risposta ma cerchiamo di rispondere a tutte le richieste nel minor tempo possibile

ABBIAMO A CUORE LA PRIVACY DEI CITTADINI



I nostri social non raccolgono né trasferiscono i dati personali degli utenti

I nostri social applicano il **“diritto all’oblio”** come da DGPR

Eventuali dati personali postati sui nostri canali saranno pertanto rimossi

PER APPROFONDIRE

Questo documento riassume i principi essenziali della social media policy e netiquette di INPS che puoi approfondire nelle sezioni dedicate sul portale

The screenshot shows the INPS Social Media portal. The browser address bar displays the URL: <https://www.inps.it/nuovoportaleinps/default.aspx?sPathID=%3b0%3b46612%3b&lastMenu=46612&iMenu=10&p4=2>. The page title is "Social Media" under the heading "INPS Comunica / Social Media".

On the left side, there is a vertical menu with the following items:

- Ufficio Stampa +
- Atti +
- Audizioni e Relazioni con i ministri +
- Interventi del Presidente
- Il Piano di comunicazione
- Guide +
- BookInps – Concessione sale convegni
- Social Media x
- INPS Social Network
- Policy Social Media
- Multimedia +
- Notizie

The main content area is titled "Facebook". It features the Facebook logo and the text: "L'INPS è presente su Facebook con quattro diverse pagine tematiche:"

- [INPS Giovani](#)
- [INPS per la Famiglia](#)
- [INPS per i Lavoratori Migranti](#)
- [INPS - Credito e Welfare dipendenti pubblici](#)

Below the list, there is a warning: "Attenzione: queste sono le uniche pagine Facebook ufficiali gestite da INPS. Tutte le altre pagine Facebook che fanno riferimento nel titolo o nei contenuti all'Istituto, anche utilizzando impropriamente il logo, vanno considerate fake e pertanto non attendibili."

Another note states: "Dal 2 ottobre 2017 ognuna di queste pagine è contrassegnata con un **badge**, di colore grigio su fondo bianco, raffigurante una spunta all'interno di un cerchio. Il badge ha la funzione di attestare che si tratta di una **pagina autentica**, ufficialmente riconducibile all'Istituto, che aderisce a una policy social media ufficiale."

At the bottom of the page, there is a "Twitter" section header and a "Mostra tutte" button with a close icon.

