

INAIL

SOCIAL MEDIA POLICY

INDICE

Introduzione 1

Social media policy esterna 2

Social media policy interna 5

○ **Introduzione**

La *social media policy* **esterna** contiene le informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti e i comportamenti consentiti sulle pagine/profili istituzionali creati.

La *social media policy* **interna** individua le principali norme di comportamento che i dipendenti dell'Inail sono tenuti ad osservare nel momento in cui accedono ai *social network* con i propri *account* personali.

L'Inail è presente sui principali *social media* Facebook Twitter, YouTube, LinkedIn per diffondere informazioni sull'Ente e creare nuovi spazi di dialogo con i propri utenti.

➤ Il canale Facebook di Inail

È lo strumento privilegiato per l'interazione con l'utenza nonché per l'attuazione di campagne di comunicazione sui *social media*.

➤ Il canale Twitter di Inail

È il principale strumento di *media relation*, nonché di diffusione delle informazioni sull'attività dell'Istituto. Richiede un ruolo attivo nel rispondere, conversare, discutere con l'utenza e in particolare con gli *influencer* (per lo più giornalisti e testate), in grado di innescare meccanismi di viralità.

➤ Il canale Youtube di Inail

È lo strumento per veicolare i contenuti relativi alla multidimensionalità delle funzioni svolte dall'Inail attraverso la forza comunicativa dell'immagine in movimento, dare visibilità agli eventi, diffondere e supportare le campagne informative, valorizzare l'archivio storico dell'Istituto e i progetti della sala multimediale e sperimentare il *live streaming*.

➤ Il canale LinkedIn di Inail

È il *social network* popolato da un ampio pubblico di professionisti e persone comunque orientate al *business*, tra cui una consistente percentuale di dipendenti dell'Istituto.

I canali *social* sono gestiti da un *team* redazionale incardinata presso la Direzione centrale pianificazione e comunicazione.

- **Social media policy esterna**

Le finalità di utilizzo dei social media

I contenuti pubblicati sui canali *social* sono elaborati per informare i cittadini sulle principali attività, sui progetti, sulle iniziative e sugli eventi promossi dall'Inail. Essi comprendono, inoltre, comunicazioni relative ai servizi erogati, comunicati stampa, pubblicazioni e documenti ufficiali, novità normative ed eventi a cui l'Istituto partecipa o comunque di interesse.

I canali *social* sono utilizzati dall'Ente per favorire la partecipazione dei cittadini attraverso il confronto e il dialogo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

L'Inail è presente sul *social media* con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle informazioni legate ai temi della ricerca, salute e sicurezza sul lavoro, assicurazione, prestazioni economiche e sanitarie, riabilitazione e reinserimento socio-lavorativo e le altre tematiche di rilevanza istituzionale.

Regole di utilizzo, di conversazione (*netiquette*) e moderazione.

- Tutti hanno il diritto di intervenire esprimendo liberamente la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati, fermo restando che il requisito essenziale è l'interesse pubblico degli argomenti.
- Non è possibile in alcun modo utilizzare gli spazi *social* Inail per esigenze personali.
- Nell'utilizzo degli spazi *social* Inail si osservano le regole di correttezza di comportamento, di rispetto delle opinioni altrui e della *privacy*.
- I commenti devono riguardare l'argomento trattato; pertanto i cosiddetti "*off topic*", ossia non attinenti, saranno rimossi dall'Amministratore delle pagine/profili.
- La moderazione dei canali *social* dell'Inail avviene a posteriori ed è finalizzata unicamente al contenimento, nei tempi e nei modi ragionevolmente esigibili, di eventuali comportamenti contrari alle norme d'uso.
- L'Istituto si riserva la possibilità di rimuovere, secondo le modalità consentite dal canale presidiato, messaggi ritenuti *spam*, fuori contesto (*off topic*) e/o offensivi. Vanno evitati riferimenti a fatti o a dettagli privi di rilevanza pubblica, atteggiamenti violenti, offensivi o discriminatori rispetto al genere, orientamento sessuale, età, religione, convinzioni personali, origini etniche, disabilità. Non sono in alcun caso tollerati insulti, volgarità, offese, minacce, così come forme di pubblicità, *spam* o promozione di interessi privati o di

attività illegali. Interventi di questa natura saranno tempestivamente rimossi.

- L'Inail interdirà o bloccherà l'utente (quando possibile dopo un primo avvertimento) che dovesse violare le norme di *policy* e invierà una segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità competenti.
- Messaggi contenenti dati personali (indirizzi *e-mail*, numeri di telefono, eccetera) verranno rimossi a tutela delle persone interessate.
- Non sono ammessi contenuti che violino il diritto d'autore, né l'utilizzo non autorizzato di marchi registrati.
- Gli strumenti *social* non sono da considerarsi come meri canali di assistenza all'utenza. Eventuali richieste in tal senso, anche se pervenute attraverso messaggi privati veicolati tramite i sistemi di messaggistica integrati nei diversi *social network*, verranno reindirizzati alla funzione preposta, dopo aver acquisito dall'utente – attraverso canali privati – i dati necessari per consentire la gestione del contatto.
- I medesimi canali sono moderati in maniera sistematica dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 19.00. L'estensione del servizio di moderazione delle conversazioni nelle altre fasce orarie e negli altri giorni sarà comunque garantito per interventi con carattere d'urgenza.

Risposte a quesiti o messaggi

Tutti i quesiti e messaggi degli utenti, in forma pubblica o privata, pervenuti sulle pagine/profili istituzionali, vengono letti da un *team* redazionale incardinato presso la Direzione centrale pianificazione e comunicazione, che risponde direttamente sulle richieste di informazioni di carattere generale e coinvolge gli uffici competenti o rimanda ai canali di assistenza tradizionali per quesiti di natura specifica.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali *social* non siano lo strumento adeguato per soddisfare la richiesta la redazione *web* provvederà ad indicare il corretto canale di comunicazione a cui rivolgersi.

Anche per le risposte a quesiti o messaggi i canali vengono presidiati, di regola, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00

Privacy e trattamento dei dati personali

Si ricorda che il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o *post* pubblici all'interno dei canali sui *social media* Inail verranno rimossi, come indicato in precedenza. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti

direttamente ai gestori dei canali saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla *privacy*. I messaggi ricevuti tramite i canali *social* non saranno protocollati, per le comunicazioni ufficiali o aventi valore legale è da utilizzare la PEC dell'Istituto.

o **Social media policy interna**

Il personale dell'Inail, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri *account* privati sui *social network* è tenuto a rispettare le seguenti norme di comportamento, volte a salvaguardare gli interessi dell'Istituto e delle persone che vi lavorano, conformemente a quanto previsto dal vigente codice di comportamento e dalle disposizioni sul benessere organizzativo.

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali *social* dell'Inail: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche. Il personale, in ogni caso, è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

In particolare:

- il personale non può divulgare attraverso i *social network* informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti (soggetti privati, altri dipendenti, altre Pubbliche Amministrazioni, eccetera) di cui è a conoscenza, o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso;
- il personale, fermi restando l'esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, deve astenersi dalla trasmissione e diffusione, mediante qualsivoglia strumento ovvero canale di comunicazione a sua disposizione, di messaggi o dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione o dei suoi dipendenti, riferiti alle attività dell'Ente e più in generale all'operato dell'Istituto;
- il personale deve rispettare la *privacy* dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell'ambito dell'Inail, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- il personale, a eccezione di eventi pubblici, che si svolgono presso la sede di lavoro o anche fuori dalla stessa, non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
- il personale non può "aprire" *blog*, pagine o altri canali a nome dell'Inail o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all'attività istituzionale;
- il personale non può utilizzare il logo Inail su account personali.

Ferme restando le ipotesi in cui le violazioni delle suindicate regole di comportamento siano fonte di responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile in capo all'autore, in conformità al 'Codice di comportamento dell'INAIL e disposizioni sul benessere organizzativo' (<https://www.inail.it/cs/internet/istituto/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/codice-di-comportamento.html>), la violazione di tali regole di comportamento determinerà l'applicazione di sanzioni disciplinari.