



Ministero degli Affari Esteri

LINEE GUIDA SULL'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

1. I canali di comunicazione telematica condivisa (c.d. "social media") assumono crescente significato per la comprensione della società civile e, in tale ambito, delle relazioni internazionali, in Italia e all'estero.

Il Ministero degli Affari Esteri incoraggia pertanto la c.d. "e-diplomacy", per consultare un ampio ventaglio d'informazioni così come per diffondere notizie a cittadini e imprese. L'Amministrazione promuove da tempo un migliore utilizzo istituzionale di tale strumento di lavoro, che non sostituisce il sito centrale della Farnesina www.esteri.it e, all'estero, i siti www.xxxxxx.esteri.it.

Al tempo stesso, occorre tener presenti le disposizioni del "Codice dell'amministrazione digitale", del "Codice di comportamento dei pubblici dipendenti" (DPR 16 aprile 2013, n. 62) e della Circolare n. 3 del 12 ottobre 2009 della Segreteria Generale sulla posta elettronica.

2. Uso di profili ufficiali - *Il Servizio per la stampa e la comunicazione istituzionale autorizza, sentita se del caso la Segreteria Generale, la creazione di profili "ufficiali" dell'Amministrazione, centrale e periferica. All'estero, i profili in questione dovranno preferibilmente essere organizzati per struttura (ad es. Ambasciata, Consolato, Istituto di Cultura o UTL) o area tematica. Sono profili ufficiali anche quelli dei Capi di struttura all'estero (Capo Missione, Console, Direttore IIC, Direttore UTL) o a Roma (Direttore Generale, Direttore Centrale, Capo Unità, Capo Ufficio). Ogni profilo ufficiale/ istituzionale deve prevedere un responsabile/amministratore.*

Lo stesso Servizio aggiorna regolarmente le istruzioni per la gestione delle utenze "ufficiali", alla luce delle linee guida generali per la comunicazione esterna, delle priorità politiche, della necessità di diffondere notizie urgenti.

Si attira l'attenzione sulle seguenti indicazioni:

- Analogamente a quanto deve avvenire per i siti istituzionali www.xxxx.esteri.it, ogni profilo "ufficiale" dell'Amministrazione su social media va aggiornato con ragionevole frequenza e un adeguato numero di comunicazioni. Opportunamente adattate ai contesti locali, le linee di policy italiane sui principali temi internazionali – nei diversi settori d'interesse del Ministero degli Esteri – devono essere veicolate o riverberate anche nell'uso ufficiale dei social media;*
- Occorre sempre massima attenzione nell'articolazione delle considerazioni di natura politica, valutando attentamente possibili sensibilità politiche, culturali, etniche e religiose. A tal fine ci si potrà avvalere dei contenuti veicolati attraverso i social network gestiti dall'Amministrazione centrale;*
- Le disposizioni sui diritti di proprietà intellettuale non possono essere violate;*
- Non possono essere rivelate informazioni classificate o comunque destinate ad una diffusione limitata;*
- Il dipendente è tenuto ad evitare categoricamente qualsivoglia considerazione che possa essere considerata lesiva della privacy altrui;*

- *Eventuali errori devono essere rettificati, correggendo o eliminando tempestivamente la comunicazione o anche scusandosi per l'accaduto;*
- *È opportuno prevedere una forma di backup/sincronizzazione periodica dei dati contenuti nei profili istituzionali sui vari social media, in modo da non perdere la "storia" del dialogo tra l'Amministrazione e gli utenti;*
- *La proprietà dei profili "ufficiali" è dell'Amministrazione, che ne affida la gestione al personale di volta in volta individuato. I dati in essi contenuti non possono essere cancellati o trasferiti ad altri profili.*

3. Aspetti di sicurezza – *I social media, nonostante la loro informalità e la loro vulnerabilità agli attacchi informatici, sono una fonte di informazioni alla quale gli utenti attribuiscono grande valore e credibilità.*

E' quindi necessario un controllo stretto e costante sulle credenziali di accesso ai profili "ufficiali". Di seguito, a titolo di esempio, alcune raccomandazioni per la corretta gestione delle credenziali di accesso ai profili "ufficiali".

- *La password di accesso al profilo deve essere*
 - *complessa (sufficiente numero di caratteri, inserimento di lettere maiuscole e minuscole e numeri)*
 - *unica (non utilizzata su altri account di altro genere, tantomeno a quelli di accesso alle informazioni dell'Amministrazione o alla casella di posta elettronica @esteri.it per evidenti esigenze di salvaguardia dell'account professionale);*
 - *cambiata regolarmente;*
 - *conosciuta dal solo titolare della redazione materiale del profilo;*
 - *non correlata con lo stesso titolare (data di nascita, nome dei figli, animale preferito etc...).*
- *Si dovrà creare un apposito account di posta elettronica presso un fornitore commerciale (libero, gmail, hotmail etc...) da utilizzare per creare il profilo della pagina "ufficiale". Tale account dovrà essere utilizzato esclusivamente a questo scopo;*
- *Per ragioni di sicurezza, si deve accedere al profilo ufficiale per il tempo strettamente necessario alla pubblicazione degli aggiornamenti e deve essere evitata la navigazione su altri profili mentre si è connessi al profilo ufficiale, avendo anche cura di evitare l'attivazione di link pubblicati da utenti (followers) come commenti o contributi;*
- *Restano valide tutte le disposizioni applicabili contenute nelle direttive già diramate ed in particolare il documento "uso prudente delle postazioni di lavoro" pubblicato sulla MAENET ministeriale.*

4. Uso di profili personali – *Ferme restando, ove applicabili, le indicazioni fornite al punto 2, si riportano di seguito alcune regole essenziali sulla trasmissione di comunicazioni o di altro materiale da parte del personale di ruolo e non di ruolo, ivi inclusi gli esperti ex articolo 168 del DPR n. 18/1967 e i dipendenti a contratto, anche locale, attraverso profili personali sui social media.*

- *Se l'appartenenza alla Pubblica Amministrazione è desumibile dal profilo d'utente o rilevabile dal contenuto di un intervento, è sempre necessario specificare che i messaggi inviati riflettono opinioni personali e non il punto di vista ufficiale del Ministero.*

- *Particolare cautela andrà utilizzata da tutto il personale in servizio all'estero, le cui comunicazioni potrebbero essere più facilmente identificate con posizioni del Governo. Si ricorda che l'uso di social media comporta una visibilità amplificata rispetto ad altri canali di trasmissione e diffusione di notizie, si rivolge a un pubblico potenzialmente illimitato e lascia tracce permanenti. Testi e immagini si prestano pertanto a essere fraintesi e strumentalizzati, provocando un danno non solo al singolo ma anche all'amministrazione e alle diverse categorie di dipendenti della stessa. Si richiede particolare cautela anche in considerazione dei rischi alla sicurezza che possono derivare dalla diffusione attraverso social media di testi e immagini. Soprattutto per i funzionari che ricoprono incarichi di più elevata responsabilità, è consigliabile una ragionevole azione di sensibilizzazione anche verso i propri conviventi.*
- *I propri profili d'utenza non vanno comunque mai utilizzati per dichiarazioni ufficiali o per la divulgazione di informazioni d'ufficio. A tale fine dovrà essere fatto riferimento esclusivamente ai siti istituzionali www.xxx.esteri.it, sotto la consueta supervisione e responsabilità del Capo Struttura.*

5. Principi generali - *In via generale, restano ferme le indicazioni del "Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti" (DPR 16 aprile 2013, n. 62).*

Sono pienamente applicabili anche all'utilizzo dei social media le specifiche norme di comportamento previste per il personale che presta la propria attività nell'ambito del Ministero degli affari esteri. Si ricorda, in particolare, l'articolo 142 del DPR 5 gennaio 1967, n. 18/1967, che impone a tutto il personale dell'Amministrazione degli affari esteri (inclusi gli esperti di cui all'articolo 168 del DPR n. 18/1967 ed il personale estraneo ai ruoli del MAE inviato all'estero in base a leggi speciali, inclusa la legge n. 401/1990) particolari doveri di discrezione e riservatezza. Tali doveri sono più stringenti per il personale in servizio all'estero, che, anche nel comportamento privato, deve uniformarsi ai più rigorosi principi di disciplina, correttezza e decoro.

Si ricorda che sono pienamente applicabili all'utilizzo dei social media anche le norme generali dell'ordinamento giuridico italiano, comprese quelle che prevedono responsabilità civili e penali in caso di diffusione di notizie false, diffamatorie o tali da ledere diritti e interessi altrui.

Luglio 2014