



A/IV/47

28 maggio 2024

---

Ministero degli Affari Esteri  
e della Cooperazione Internazionale

Segreteria Generale  
Circolare n. 3

---

OGGETTO

**Sito web dell'Amministrazione centrale  
e siti web delle Sedi all'estero**

*La presente Circolare codifica e razionalizza le istruzioni diramate nel corso del tempo in materia di gestione e utilizzo del sito web dell'Amministrazione centrale e dei siti web delle Sedi all'estero, abroga e sostituisce la Circolare n. 10 del 7 settembre 1998 e si affianca alla Circolare n. 5 del 30 giugno 2022 sull'utilizzo dei Social Media e alla Circolare n. 1 del 16 gennaio 2023 relativa alle comunicazioni esterne del personale. Si sarà grati per una puntuale osservanza degli elementi in essa contenuta.*

*Il Segretario Generale*  
GUARIGLIA

---

*Alle Direzioni Generali, ai Servizi ed agli Uffici del Ministero*

*Alle Rappresentanze Diplomatiche ed agli Uffici Consolari di I categoria; agli Istituti di Cultura*

**Nota bene:** la presente Circolare abroga e sostituisce la Circolare n. 10/1998

## 1. Premessa

---

Le attività di informazione e comunicazione sono un obbligo della Pubblica Amministrazione (legge n. 150/2000) e attuano i principi di trasparenza e di efficacia dell'azione amministrativa.

Il sito web del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale – **www.esteri.it** – è il principale canale di comunicazione online della Farnesina: presenta al pubblico, in modo trasparente e accessibile, informazioni sulle attività del Ministro, del Ministero e della sua Rete estera. Disponibile in versione italiana ed inglese, esso valorizza le iniziative promosse dalla Farnesina favorendo la partecipazione del pubblico e della stampa, offre servizi ai cittadini e alle imprese, fornisce indicazioni operative aggiornate in caso di emergenza o di crisi, diffonde opportunità di studio e di lavoro ed apre finestre sulle attività delle Sedi all'estero. Il sito web della Farnesina è inoltre uno strumento insostituibile di diplomazia pubblica. Nel corso degli ultimi anni, il numero di visitatori del sito web della Farnesina è andato costantemente crescendo.

A loro volta, i siti web della Rete estera sono il primo e più importante strumento di comunicazione delle Sedi (Ambasciate, Consolati, Rappresentanze, Istituti di Cultura e Scuole italiane all'estero). Tali portali – disponibili in formato bilingue e in alcuni casi trilingue – sono un punto di contatto privilegiato per informare l'utenza e costituiscono una vetrina ideale per valorizzare le attività delle Sedi, accrescerne la visibilità e migliorarne la reputazione.

Il sito **www.esteri.it** e i siti della Rete sono allineati con quanto previsto dalle Linee Guida diramate da AGID (Agenzia per l'Italia digitale). La presenza di un assistente virtuale (“*chatbot*”), ulteriore strumento al servizio dell'utente, consente di orientare in maniera rapida ed efficace la ricerca delle informazioni desiderate attraverso un sistema di domande/risposte automatizzato.

## 2. Sito web dell'Amministrazione Centrale

---

La Direzione Generale per la Diplomazia Pubblica e Culturale (DGDP) sovrintende alle attività di relazione con il pubblico, ivi incluse la gestione e l'alimentazione dei contenuti del sito **www.esteri.it**. Alla DGDP compete inoltre la progettazione tecnica, l'implementazione e la manutenzione evolutiva e correttiva del sito. Essa è coadiuvata dalla Direzione Generale per l'Amministrazione, l'Informatica e le Comunicazioni (DGAI), cui compete la gestione della relativa infrastruttura.

### Aggiornamento

- a) Gli Uffici della Direzione Centrale per la Comunicazione della DGDP assicurano la quotidiana e tempestiva alimentazione delle sezioni del sito relative alla Comunicazione istituzionale del vertice politico del Ministero, con particolare riferimento ai contenuti pubblicati in home-page (comunicati stampa, contenuti relativi all'agenda nazionale e internazionale del Ministro, interviste, eventi di particolare rilievo promossi dal Ministero, etc.). A tal fine, ricevono dagli Uffici ministeriali competenti per materia le informazioni relative alle iniziative ed alle attività oggetto di comunicazione.
- b) I singoli Uffici ministeriali monitorano costantemente e assicurano il tempestivo aggiornamento dei contenuti delle sezioni del sito **www.esteri.it** nelle materie di propria competenza, ponendo particolare attenzione, in qualità di responsabili di tali contenuti, agli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa in vigore (es. pubblicità legale, trasparenza, pagina “Amministrazione Trasparente”). A tal fine, assicurano verifiche periodiche di detti contenuti, consapevoli del fatto che ogni forma di obsolescenza delle pagine del sito web dell'Amministrazione centrale può nuocere all'immagine della Farnesina oltre che veicolare informazioni non puntuali e causare possibili disservizi.

- c) Le richieste di modifica dei contenuti pubblicati nel sito vanno trasmesse, con ragionevole anticipo rispetto alla data attesa di pubblicazione, complete di tutti gli elementi (titoli, testi, immagini, collegamenti, metadati, etc.), agli indirizzi e-mail **dgdp.sito@esteri.it** e **redazione.esteri@esteri.it**. La redazione si coordinerà volta per volta con gli Uffici competenti.

## **Pubblicazione**

- d) Gli Uffici ministeriali indirizzano eventuali richieste di pubblicazione di nuovi contenuti (pagine o news) sul sito **www.esteri.it** all'indirizzo email **dgdp.sito@esteri.it**. La redazione si coordinerà volta per volta con gli Uffici competenti.
- e) Eventuali richieste di pubblicazione di contenuti aventi carattere più politico (come comunicati, dichiarazioni, risoluzioni etc.) dovranno essere veicolate alla Segreteria della DGDP da parte delle Segreterie delle Direzioni Generali e dei Servizi competenti per materia.
- f) La DGDP ospita all'interno del sito **www.esteri.it** una sezione dedicata alle principali notizie sulle iniziative e sulle attività degli Uffici ministeriali e della Rete diplomatico-consolare, selezionate alla luce della loro rilevanza e di un generale bilanciamento geografico e tematico. Gli Uffici ministeriali e le Sedi estere potranno indirizzare eventuali proposte all'indirizzo e-mail **dgdp.sito@esteri.it**. Si raccomanda di segnalare unicamente le notizie più significative, avendo cura di allegare una proposta di testo contenente le principali informazioni di contesto e contenuti grafici a supporto della notizia, nel rispetto dei vincoli di proprietà intellettuale (materiali di pubblico dominio o liberamente utilizzabili, o accompagnati da adeguata indicazione dei "credits" e/o forniti di liberatoria dei titolari).

## **Stile**

- g) Proporre, ai fini della pubblicazione, testi dotati di una struttura logica e coerente, redatti con un linguaggio chiaro, concreto, lineare e comprensibile per il pubblico.
- h) Rendere il contenuto più dinamico e attuale, arricchendo i testi, laddove possibile, con video, fotografie, documenti di approfondimento ad uso pubblico e non soggetti a restrizioni di riservatezza o copyright.

## **3. Siti web della Rete estera**

---

Ferma restando la competenza della DGDP in materia di manutenzione e gestione tecnica dei siti web della Rete, ogni Sede è direttamente responsabile dell'utilizzo e dell'alimentazione dei contenuti del proprio sito web.

Nella gestione dei propri siti web, le Sedi vorranno fare costante riferimento alla versione più aggiornata del manuale d'uso dei siti web, disponibile sulla Maenet. Si attira qui l'attenzione sulle più importanti norme di comportamento:

### **Responsabilità nella gestione**

- a) Individuare formalmente una catena di comando chiara per la pubblicazione dei contenuti tramite ordine di servizio, specifico per il sito web o congiunto alla gestione dei social media o all'organizzazione generale della sede.
- b) Tenere sempre aggiornato l'elenco degli utenti abilitati ad operare nel sistema gestionale (CMS) del sito web della Sede e rimuovere senza ritardo utenti non più in servizio (si ricorda al proposito che l'accesso al CMS del sito web della Sede è strettamente riservato a personale del MAECI).
- c) Accedere al sistema gestionale (CMS) del sito web della Sede, salvo casi di comprovata urgenza, dai PC collegati alla S-RIPA o dai laptop di servizio dedicati all'accesso remoto ai servizi e agli

applicativi informatici ministeriali configurati in base alla soluzione tecnica individuata dalla DGAI.

## Aggiornamento

- d) Aggiornare costantemente tutti i contenuti pubblicati (sezioni statiche, news, immagini, didascalie, video, documenti etc.) e archiviare i contenuti obsoleti.
- e) Ospitare nelle apposite sezioni i comunicati, le news, gli eventi, gli aggiornamenti, le interviste e i riferimenti ad ogni attività che coinvolga la Sede e che sia di interesse per il pubblico in loco, con particolare riguardo agli italiani residenti o temporaneamente all'estero, coordinandosi con gli uffici della DGDP per la comunicazione delle attività di particolare rilevanza strategica per l'Italia nel Paese di accreditamento.
- f) In raccordo con la DGIT, assicurare il costante aggiornamento della modulistica pubblicata nella sezione dedicata ai servizi consolari.
- g) In raccordo con il Responsabile per la protezione dei dati personali del MAECI, aggiornare l'Informativa sul trattamento dei dati personali e darne la dovuta evidenza all'interno del sito.
- h) Aggiornare costantemente la sezione "Amministrazione Trasparente", in stretto coordinamento con l'Ispettorato Generale ed ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

## Stile

- i) Prestare particolare riguardo alla "home-page" e a tutti i contenuti che, in virtù dello specifico focus della Sede, sono distintivi e rilevanti (es.: notizie e comunicati, argomenti in evidenza, pagine introduttive delle sezioni, immagini, etc.).
- j) Assicurare maggiore visibilità alle notizie più recenti o di particolare rilevanza, utilizzando in modo appropriato gli strumenti e le funzionalità previste dal CMS (immagini, contenuti in evidenza, banner etc.).
- k) Pubblicare nel sito testi dotati di una struttura logica e coerente, redatti con un linguaggio chiaro, concreto, lineare e comprensibile per il pubblico.
- l) Rendere il contenuto più dinamico e attuale, arricchendo i testi con video, fotografie, documenti di approfondimento ad uso pubblico e non soggetti a restrizioni di riservatezza o copyright.
- m) Evitare l'utilizzo di immagini troppo grandi, il cui caricamento potrebbe ridurre la velocità di navigazione e l'ottimizzazione per i motori di ricerca (l'indicazione in dettaglio delle caratteristiche delle immagini da utilizzare nelle varie sezioni del sito è disponibile nel manuale d'uso disponibile sulla **Maenet**).
- n) Assicurare la puntuale traduzione di tutti i contenuti del sito nella sua versione (o nelle versioni) in lingua straniera.

## Collegamenti

- o) Verificare periodicamente il corretto funzionamento di tutti i canali di comunicazione indicati (numeri di emergenza, numeri di telefono, numeri di fax, indirizzi email, newsletter, etc.).
- p) Accertare il corretto funzionamento di tutti i collegamenti ipertestuali utilizzati, nonché di tutte le pagine web cui essi rimandano, comprese quelle esterne e/o non direttamente riconducibili ai siti della Rete o al network del MAECI.
- q) Accertare il corretto funzionamento, la validità e la fruibilità di tutti i moduli e i documenti ospitati sul sito.
- r) Rilanciare sui social media della Sede i contenuti più rilevanti pubblicati sul sito web.
- s) Verificare che i link accessibili dalle icone di rimando ai social media presenti nei siti della Rete siano sempre aggiornati ed effettivamente collegati agli account ufficiali della Sede.
- t) Mantenere sempre aggiornate, in tutte le lingue disponibili, le informazioni pubblicate nelle parti configurabili delle alberature dell'assistente virtuale ("*chatbot*") mediante l'apposito sistema gestionale.

Le norme di comportamento sopra elencate si applicano a tutte le Sedi, cui sono richiesti inderogabilmente l'utilizzo e la corretta alimentazione del proprio sito web. La comunicazione istituzionale delle Sedi, al pari di quella del Ministero, è infatti parte fondamentale dell'attività di diplomazia pubblica. È dunque necessario che il personale della Sede dedichi al sito attenzione e cura quotidiane, aggiornandolo puntualmente e rimuovendo immediatamente dal sito informazioni non corrette o non più attuali, evitando disservizi e veicolando l'immagine di un'Amministrazione attenta al dialogo trasparente con l'utenza.

Nel ricordare le indicazioni del “Codice di Comportamento dei pubblici dipendenti” (DPR 16 aprile 2013, n. 62), del Codice di comportamento del MAECI e del “Codice dell'amministrazione digitale” e gli obblighi di condotta stabiliti dall'articolo 142 del DPR n. 18 del 1967, si sottolinea che sono pienamente applicabili all'utilizzo dei siti web anche le norme generali dell'ordinamento giuridico, comprese quelle che prevedono responsabilità civili, penali e amministrative in caso di diffusione di notizie false, diffamatorie o tali da ledere diritti e interessi altrui.

Laddove funzionale alla migliore gestione dei propri siti, le Sedi possono considerare di avvalersi della consulenza di società esterne.

Analogamente a quanto avviene per i social media, le modalità di tenuta e di utilizzo dei siti web da parte delle Sedi, nonché il loro puntuale aggiornamento, sono oggetto di valutazione in sede ispettiva.