

Policy di comunicazione di AgID

La presente policy ha l'obiettivo di definire **un quadro di riferimento uniforme per la comunicazione istituzionale** dell'Agenzia per l'Italia Digitale, applicabile a tutto il personale coinvolto nelle attività dell'Ente - inclusi dirigenti, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni.

Intende inoltre fornire indicazioni chiare sulle modalità di gestione delle attività comunicative, sui flussi autorizzativi e sull'utilizzo dei canali ufficiali, al fine di garantire coerenza, efficacia e trasparenza nelle relazioni con i diversi stakeholder.

L'Ente si impegna a comunicare con amministrazioni, imprese, associazioni, enti e cittadini attraverso una strategia strutturata, un'identità istituzionale riconoscibile e modalità comunicative coerenti, accessibili e inclusive.

Tale impegno si fonda sul principio inderogabile del rispetto della libertà di espressione di ogni individuo, valore costituzionalmente garantito (art. 21 della Costituzione), che rappresenta un pilastro fondamentale di ogni azione comunicativa promossa dall'Ente.

La comunicazione, in quanto leva strategica per la digitalizzazione e l'innovazione, deve quindi essere esercitata con trasparenza, responsabilità e coerenza, contribuendo alla costruzione di un rapporto di fiducia con la cittadinanza e con tutti gli stakeholder istituzionali e sociali.

Come definito dalla [Legge n. 150 del 2000](#), sono considerate attività di informazione e comunicazione istituzionale quelle poste in essere dalle pubbliche amministrazioni e volte a conseguire:

- l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

Indice

L'organizzazione della comunicazione esterna.....	2
A. Gestione delle relazioni istituzionali e dei rapporti con i media	3
B. Gestione delle notizie del sito istituzionale, comunicati stampa dell'agenzia e profili social	4
C. Gestione dei contenuti del sito istituzionale e di siti tematici/di progetto	4
D. Presenza sui social media	5
E. Social media policy interna e gestione dei materiali di comunicazione	5
F. Partecipazione ad eventi esterni.....	6
G. Organizzazione di eventi dell'Agenzia	7
H. Concessione dei patrocini.....	7
I. Attuazione e monitoraggio della policy	8

Vengono di seguito esposte le principali linee di comportamento da seguire quando dirigenti, dipendenti, collaboratori/consulenti di AgID (di seguito, personale) utilizzano mezzi e opportunità di comunicazione per esprimersi, confrontarsi, condividere e commentare contenuti inerenti alle attività di AgID e spendendo il rapporto di appartenenza all'Agenzia.

L'organizzazione della comunicazione esterna

Le attività di comunicazione istituzionale dell'Agenzia per l'Italia Digitale sono progettate e gestite dall'Ufficio “Relazioni istituzionali e comunicazione” (di seguito Ufficio Comunicazione).

L'Ufficio Comunicazione cura la comunicazione esterna e il piano editoriale per conto dell'Agenzia, ai fini della condivisione del lavoro svolto da AgID e dei progetti di interesse istituzionale. In una logica di miglioramento continuo delle attività di comunicazione, l'Ufficio Comunicazione riceve feedback costruttivi che possono essere inviati alla mail comunicazione@agid.gov.it sia dal personale che dai portatori di interesse

L'Ufficio Comunicazione inoltre definisce la linea comunicativa dell'Agenzia sui temi oggetto delle attività e degli interventi da parte del personale, al fine di condividere messaggi chiari e univoci. La linea comunicativa viene definita dai Vertici dell'Agenzia (Direttore Generale e Direttori delle due Direzioni) col supporto dell'Ufficio comunicazione. AgID, nella sua quotidiana attività di comunicazione, è impegnata nell'uso di un linguaggio inclusivo come definito nel [Piano della parità di genere](#) dell'Agenzia per l'Italia Digitale e, più nello specifico, nel documento “Raccomandazioni per l'utilizzo di un linguaggio inclusivo e rispettoso delle differenze di genere”, disponibile tra le risorse condivise sulla rete Intranet. Tali raccomandazioni sono indirizzate anche al personale dell'Agenzia per improntare le proprie relazioni esterne.

A. Gestione delle relazioni istituzionali e dei rapporti con i media

La comunicazione esterna dell’Agenzia si articola in diversi ambiti che riflettono la complessità delle relazioni istituzionali, operative e di rappresentanza. Di seguito si definiscono le principali aree di responsabilità e le modalità di gestione delle comunicazioni verso l’esterno, in coerenza con le linee strategiche dell’Agenzia.

- 1. Relazioni istituzionali.** Le attività di tipo relazionale con altri soggetti pubblici o privati (soggetti di rilievo istituzionale, come amministrazioni centrali e locali, enti pubblici, organizzazioni di categoria, università, organismi internazionali, nonché con soggetti del sistema economico e sociale) sono concordate anticipatamente tra il Direttore Generale (di seguito, D.G.) ed i Direttori delle Direzioni (di seguito, Direttori), col supporto dell’ufficio Comunicazione in accordo con la linea comunicativa definita dall’Agenzia. In generale hanno capacità di rappresentanza istituzionale dell’Amministrazione il D.G., i Direttori e i Dirigenti, nonché il restante personale di volta in volta autorizzato.
- 2. Rapporti con i media.** I rapporti con i media sono gestiti esclusivamente dal D.G., per il tramite della sua Segreteria, e dall’Ufficio Comunicazione di raccordo con i Direttori. Nel caso in cui le Aree/Uffici e il relativo personale vengano contattati direttamente da giornalisti/organî di informazione con richieste di informazioni o dichiarazioni, questi devono trasmettere, in maniera tempestiva, le richieste alla Segreteria del D.G. (alla mail direzione.generale@agid.gov.it) e all’Ufficio Comunicazione (alla mail comunicazione@agid.gov.it).
La Segreteria del D.G. e l’Ufficio Comunicazione sono responsabili della valutazione delle specifiche richieste da parte dei media, dell’individuazione del soggetto incaricato di rilasciare interviste o dichiarazioni e della fornitura di dati e informazioni, ove richiesto.
In caso di richieste di interviste su temi specifici, una volta individuato dal D.G. e dai Direttori, il soggetto incaricato di rilasciare l’intervista provvede a condividere preventivamente i contenuti oggetto di interlocuzione con l’Ufficio Comunicazione che potrà collaborare alla redazione o rivedere i contenuti proposti, secondo i criteri esposti in premessa.
- 3. Pubblicazione articoli.** Per articoli predisposti dal personale su richiesta/iniziativa dell’Agenzia (ad esempio per testate con cui AgID collabora e/o che ne facciano espressa richiesta), si privilegia la firma dell’Area/Ufficio di appartenenza. Il dipendente incaricato potrà, comunque, firmare l’articolo indicando l’Area/Ufficio di appartenenza. Nel caso in cui venga incaricato un esperto, non appartenente ai ruoli dell’Agenzia, il medesimo dovrà indicare chiaramente il tipo di rapporto professionale che lo lega all’Agenzia unitamente all’Area/Ufficio sotto la cui responsabilità ricade la sua attività.
Il personale deve sempre comunicare preventivamente, scrivendo alla mail comunicazione@agid.gov.it, la pubblicazione a propria firma di articoli sui mezzi di informazione inerenti ai temi della trasformazione digitale e rientranti nelle finalità istituzionali dell’Agenzia. In ogni caso, **non è consentito citare AgID o specifiche attività e progettualità riguardanti l’Agenzia se non espressamente autorizzati dall’Ufficio Comunicazione**

B. Gestione delle notizie del sito istituzionale, comunicati stampa dell'agenzia e profili social

1. L'Ufficio Comunicazione è responsabile della gestione editoriale delle **notizie e dei comunicati stampa** secondo le priorità e la programmazione definite. Le Aree/Uffici di AgID forniscono all'Ufficio Comunicazione le informazioni e i riferimenti utili per la redazione delle notizie secondo le priorità e la pianificazione definite.
2. La richiesta di pubblicazione delle notizie deve essere fatta all'Ufficio Comunicazione (alla mail comunicazione@agid.gov.it) con congruo anticipo, come prassi almeno 2 gg lavorativi prima della richiesta di pubblicazione, inviando una bozza con le principali informazioni; l'Ufficio provvederà alla redazione finale della notizia e alla sua promozione.
Con riferimento alla richiesta di pubblicazione di notizie relative ad atti di particolare rilievo e progetti di elevata importanza per l'Agenzia che potrebbero avere un rilevante impatto all'esterno, è necessario, in accordo con il Dirigente responsabile informare l'Ufficio Comunicazione **prima della loro effettiva pubblicazione o diffusione** per definire le modalità di comunicazione e diffusione più adatte (news sul sito, campagne social, conferenze stampa, video, ecc.) e predisporre i relativi materiali³. Le notizie pubblicate sul sito istituzionale dell'Agenzia vengono rilanciate, a seconda dei temi e delle esigenze, anche tramite i canali social di AgID.
3. L'Ufficio Comunicazione gestisce tutti i profili social dell'Agenzia [Facebook](#), [X](#), [Linkedin](#) [Instagram](#) [Medium](#) e il canale [Youtube](#) di AgID.
4. La pubblicazione di notizie su siti tematici e profili social tematici gestiti da Uffici dell'Agenzia deve essere comunicata preventivamente all'Ufficio Comunicazione, anche al fine di valutare congiuntamente l'eventuale diffusione attraverso sito istituzionale e profili social.
A tendere, i siti tematici verranno progressivamente inglobati come sottoportali del portale istituzionale dell'Agenzia con l'obiettivo di garantire una unicità di immagine e contenuti.
5. I comunicati stampa dell'Agenzia o congiunti con altri soggetti per collaborazioni/progetti specifici sono redatti con la supervisione dell'Ufficio Comunicazione, in accordo con l'Area proponente e con gli uffici deputati del soggetto/partner coinvolto. I comunicati sono pubblicati nell'apposita area del sito istituzionale. La mail a cui fare riferimento è comunicazione@agid.gov.it.

C. Gestione dei contenuti del sito istituzionale e di siti tematici/di progetto

1. L'Ufficio Comunicazione cura anche i contenuti del sito istituzionale, in coordinamento con le Aree e gli Uffici dell'Agenzia. **Ciascuna articolazione è tenuta, in base alle proprie materie di competenza, a verificare che le informazioni riportate sul sito web istituzionale dell'Agenzia, e sugli altri siti dell'ente, siano aggiornate e corrette.** Nel caso fosse necessario procedere a un aggiornamento, le modifiche da apportare possono essere richieste all'Ufficio tramite mail a comunicazione@agid.gov.it.

2. Con riferimento a siti tematici e/o di progetto è necessario che l’Ufficio Comunicazione sia sempre informato della loro realizzazione, gestione e aggiornamento, al fine di avere contezza di tutti i touch point esterni riconducibili all’Agenzia. Per quanto riguarda eventuali notizie da pubblicare si rimanda al punto 5 lett. B di cui sopra.

D. Presenza sui social media

1. L’Agenzia utilizza i social media per condividere contenuti e informare - PA, imprese e cittadini su tematiche istituzionali e di interesse generale. L’Ufficio Comunicazione gestisce la presenza social secondo quanto previsto dalla [media policy](#) pubblicata sul sito istituzionale, in base alle priorità e alla programmazione definite. Le Aree/Uffici di AgID forniscono all’Ufficio Comunicazione le informazioni e i riferimenti utili per aggiornare e condividere contenuti sui canali social, in linea con le priorità dell’Agenzia.
2. La creazione di profili social inerenti a progetti specifici/attività e gestiti da Uffici dell’Agenzia deve essere concordata con l’Ufficio Comunicazione. La gestione deve essere coordinata con le attività di comunicazione svolte dall’Agenzia, attraverso la condivisione di contenuti e del piano editoriale, anche al fine di garantire la massima diffusione e valorizzazione dei contenuti stessi.
3. Il personale può seguire i canali social di AgID e condividerne liberamente sui propri profili privati i contenuti diffusi, come specificato nel seguente punto E.

E. Social media policy interna e gestione dei materiali di comunicazione

Il personale dell’Agenzia per l’Italia Digitale, nella configurazione, utilizzo e gestione dei propri account privati sui social network è tenuto a rispettare alcune norme di comportamento, volte a salvaguardare gli interessi dell’Agenzia e delle persone che vi lavorano, anche in conformità ai principi e disposizioni del [Codice di comportamento dei dipendenti dell’Agenzia per l’Italia Digitale](#).

Il personale può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di AgID: informazioni su iniziative, progetti, campagne, video, immagini e/o infografiche.

In ogni caso, tutti sono tenuti ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell’organizzazione presso cui si 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, ecc.) di cui è a conoscenza, informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso;

- il logo ed il nome dell’Agenzia per l’Italia Digitale costituiscono un elemento chiave dell’identità dell’ente e pertanto devono essere utilizzati con la massima cura, anche sui social media. Non possono essere usati/citati per promuovere partecipazioni o attività che non siano relative ai propri compiti istituzionali; il personale non può utilizzare il logo AgID su account personali, né decidere in autonomia di concederlo ad altri enti o amministrazioni per sponsorizzare i propri eventi sui canali social;
- AgID si riserva di monitorare l’utilizzo del logo e di procedere con eventuali azioni a tutela della propria immagine contro possibili utilizzi impropri e/o non preventivamente autorizzati;
- il personale, fermo 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;
- il personale deve rispettare la privacy dei colleghi, evitando riferimenti al lavoro che stanno svolgendo o in generale alle attività svolte nell’ambito dell’Agenzia, fatte salve le informazioni di dominio pubblico;
- il personale, qualora venga a conoscenza di post o commenti negativi degli utenti riguardanti l’attività dell’Agenzia o relative al personale, deve astenersi dal commentare con interlocuzioni dirette; se si ritiene necessario un intervento aziendale, si possono segnalare i contenuti all’Ufficio Comunicazione per le valutazioni del caso;
- 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 di AgID o che trattino argomenti e notizie apprese in ambito lavorativo riferite all’attività istituzionale.

In relazione alla redazione e alla gestione delle **comunicazioni istituzionali esterne**, tutti i dipendenti sono tenuti a utilizzare i formati predefiniti, messi a disposizione dall’Ufficio Comunicazione. Tutti i materiali (loghi, sfondi Teams, presentazioni Power Point, carte intestate, ecc.) sono finalizzati a garantire l’uniformità e la coerenza dell’immagine dell’Agenzia.

Il personale è pertanto tenuto a farne uso in modo conforme e sistematico, a tutela dell’identità visiva dell’ente e della chiarezza delle comunicazioni verso l’esterno. Eventuali esigenze di adattamento vanno sottoposte preventivamente all’Ufficio Comunicazione.

F. Partecipazione ad eventi esterni

1. Le richieste o proposte di partecipazione a eventi, convegni, webinar, seminari o altre forme di collaborazione (es. partecipazione a giurie, tavoli di lavoro, ecc.) devono essere inviate alla Segreteria del D.G. (all’indirizzo direzione.generale@agid.gov.it), e alle Direzioni competenti, mettendo in copia l’Ufficio Comunicazione (comunicazione@agid.gov.it). È preferibile che tali richieste non contengano riferimenti nominativi, così da consentire al D.G. e ai Direttori, con il

supporto del Dirigente competente e dell’Ufficio Comunicazione, di individuare la figura più idonea a intervenire in base al contesto e alle esigenze specifiche.

Nel caso in cui un dipendente riceva direttamente una richiesta di intervento a un evento esterno, è tenuto a inoltrarla via email alla Segreteria del D.G., ai Direttori e al Dirigente di riferimento, mettendo sempre in copia l’Ufficio Comunicazione.

2. In caso di partecipazione a eventi/convegni, il personale, che è autorizzato dal D.G. o dai Direttori o dal proprio Dirigente ad intervenire, invita l’organizzazione dell’evento a contattare l’Ufficio Comunicazione per concordare le eventuali attività di comunicazione coordinata, al fine di garantire all’Agenzia la rappresentazione di un’immagine univoca e la trasmissione di messaggi e contenuti chiari, in linea con la propria mission istituzionale e strategia di comunicazione.
3. Nel caso di richieste di interviste in occasione di eventi, è sempre necessario informare preventivamente l’Ufficio Comunicazione.
4. L’Ufficio Comunicazione valuta di volta in volta l’opportunità e le modalità di promozione e/o rilancio sui canali social delle partecipazioni svolte dal personale dell’Agenzia.
5. In ogni caso, non è consentito usare il logo o rappresentare l’Agenzia in contesti pubblici - come eventi e convegni - senza la preventiva autorizzazione.

G. Organizzazione di eventi dell’Agenzia

L’Ufficio Comunicazione, nell’ambito dell’organizzazione di eventi promossi dall’Agenzia, cura gli aspetti relativi alla comunicazione, diffusione e promozione, al fine di garantire la coerenza dell’iniziativa con la strategia generale definita dal Direttore Generale. L’Ufficio Comunicazione può supportare, secondo modalità da definire sulla base delle esigenze del caso, anche gli aspetti organizzativi. Se l’evento da organizzare è compreso nell’ambito di contratti di fornitura più ampi, l’Ufficio Comunicazione può collaborare con il fornitore che cura per AgID la realizzazione dell’iniziativa.

H. Concessione dei patrocini

AgID concede il proprio patrocinio, esclusivamente a titolo gratuito, alle iniziative che promuovono l’uso e la comprensione delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, che rappresentano un’opportunità significativa per approfondire e scambiare idee tra le istituzioni, i soggetti impegnati nel settore delle tecnologie innovative, gli operatori del mercato e i cittadini. Il patrocinio non viene concesso per eventi che abbiano scopo di lucro diretto o indiretto, iniziative che rientrino nell’ordinaria attività di istituti di istruzione: seminari, corsi di perfezionamento, master universitari di primo o di secondo livello né per eventi commerciali o di promozione di singoli prodotti o che prevedano il pagamento di una quota di partecipazione. Inoltre, l’utilizzo del logo istituzionale è concesso solo in seguito al rilascio del patrocinio.

Come specificato nelle [indicazioni](#) presenti sul sito istituzionale, la richiesta di patrocinio va inviata possibilmente tramite posta elettronica certificata, esclusivamente all'indirizzo protocollo@pec.agid.gov.it. Nelle indicazioni sono presenti tutti gli elementi utili per formulare la richiesta.

Se il personale dovesse avere da soggetti terzi richieste di patrocinio si prega di rinviare alle apposite indicazioni del sito AgID.

I. Attuazione e monitoraggio della policy

L'Ufficio Comunicazione promuove la divulgazione della presente policy adottando idonee procedure di diffusione all'interno dell'Agenzia.

L'Ufficio monitora l'efficacia e l'adeguatezza e aggiorna la presente policy in base ai feedback ricevuti dal personale di AgID e/o dal pubblico esterno, anche considerando l'evoluzione e l'aggiornamento delle leggi e dei regolamenti e codici interni.