



CODICE DEONTOLOGICO E DI BUONA CONDOTTA DELLE COMUNICATRICI E DEI COMUNICATORI PUBBLICI

Preambolo

Il presente Codice

- è rivolto agli associati dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale (da ora in avanti "Associazione") ed è per questi vincolante. Può essere adottato e sottoscritto anche da altre Associazioni ed Enti, previa comunicazione all'Associazione;
- è rivolto ai comunicatori e alle comunicatrici che operano nella comunicazione pubblica e istituzionale delle amministrazioni o in organizzazioni che svolgono una funzione pubblica ai sensi di legge sia come dipendenti che come collaboratori;
- richiama i principi e i valori della comunicazione pubblica e istituzionale adottati dalle fonti nazionali e sovranazionali e che informano il nostro ordinamento giuridico, in primo luogo secondo gli artt. 21 e 97 della Costituzione e gli artt. 11, 41 e 42 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea;
- si conforma alla normativa vigente, in particolare con riferimento alle disposizioni in materia di comunicazione pubblica e istituzionale (l. 150/2000), di comunicazione politico-elettorale (l. 28/2000), di trasparenza amministrativa 33/2013), al nonché alle regole previste dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici;
- si richiama e conforma alle linee guida espressione delle principali organizzazioni e associazioni operanti a livello internazionale e dell'Unione europea sulla comunicazione pubblica che riconoscano i medesimi principi e valori cui si ispira l'Associazione.

La comunicazione pubblica e istituzionale è indirizzata alla costruzione e alla valorizzazione del bene pubblico e al rafforzamento della fiducia tra cittadini e istituzioni in un'ottica di governo aperto. La comunicazione pubblica e istituzionale:

- promuove la centralità delle persone, dei loro diritti e della loro dignità, secondo i principi di inclusività e di non discriminazione, in ogni aspetto della relazione con le pubbliche

- amministrazioni e indipendentemente dai mezzi di comunicazione e informazione utilizzati;
- favorisce la cittadinanza attiva e la promozione delle competenze, anche digitali;
 - è parte strutturale dell'organizzazione e dell'attività della Pubblica Amministrazione;
 - è funzione trasversale e strategica per l'innovazione inclusiva delle istituzioni, per la creazione di valore pubblico e per l'esercizio dei diritti da parte delle persone;
 - è retta dai principi di trasparenza, partecipazione, sostenibilità, responsabilità, integrità, parità di genere, inclusività.
 - La comunicazione pubblica e istituzionale - anche ai sensi della L. 150/2000 - è distinta dalla comunicazione politica ed elettorale di cui alla L. 28/2000 in base all'essere finalizzata esclusivamente al bene pubblico generale, laddove la comunicazione politica è funzionale anche alla legittima salvaguardia di interessi di parte.
 - La comunicazione pubblica e istituzionale valorizza e integra specifiche competenze professionali, anche per quanto riguarda i linguaggi, nell'uso degli ambienti e delle applicazioni online, nella consapevolezza che il processo di disintermediazione, abilitato e accelerato dalle piattaforme sociali e dai media digitali, progettati per le relazioni dirette e orizzontali, tende a rendere più permeabili e labili i confini tra pubblico, politico e privato.

Articolo 1. Finalità della comunicazione pubblica e istituzionale

Il Preambolo è parte integrante del presente Codice.

La comunicazione pubblica e istituzionale, in particolare:

- concorre al rafforzamento dei processi democratici e al dialogo dei cittadini con le istituzioni;
- favorisce la conoscenza di diritti e doveri dei cittadini e delle persone che si rapportano con le Pubbliche Amministrazioni;
- favorisce la conoscenza e l'accesso alle informazioni, ai dati, agli atti, ai servizi, ai processi decisionali, all'organizzazione e alle attività delle Pubbliche Amministrazioni nei limiti della salvaguardia dei diritti individuali del dipendente e/o collaboratore pubblico e delle norme in materia;
- promuove la trasparenza, l'integrità, l'equità, l'efficacia dell'azione amministrativa e la partecipazione dei cittadini singoli e associati, nonché delle imprese, alle politiche e alle attività delle Pubbliche Amministrazioni;
- attiva processi di ascolto finalizzati alla individuazione dei bisogni e al miglioramento della qualità dei servizi, delle prestazioni e delle politiche pubbliche;
- concorre all'attuazione dell'obbligo di semplificazione delle normative, degli atti e dei procedimenti amministrativi nel quadro dei principi e degli indirizzi dell'Unione europea;

- adotta un linguaggio chiaro e accessibile, equilibrato e imparziale, volto alla semplificazione e all'effettiva comprensione dei contenuti proposti;
- contrasta i fenomeni di disinformazione e misinformazione.

Articolo 2. Definizione di comunicazione pubblica e istituzionale

La comunicazione pubblica e istituzionale comprende ogni attività di informazione e comunicazione posta in essere da soggetti pubblici e/o privati che svolgono funzioni di interesse pubblico o sociale generale, o erogano servizi pubblici, riconosciuti come tali dalla normativa. In particolare:

- a. garantisce l'informazione e la comunicazione efficace tra persone e Pubbliche Amministrazioni, indipendentemente dagli strumenti e dagli ambienti, fisici e tecnologici, adottati;
- b. si conforma alle disposizioni vigenti per le Pubbliche Amministrazioni in relazione all'uso dei media, delle piattaforme sociali e dei dispositivi e strumenti digitali, favorisce e stimola proposte innovative rispetto le disposizioni vigenti;
- c. include:
 - la comunicazione esterna, incentrata sulla relazione tra istituzioni e persone, singole o associate;
 - la comunicazione interna attuata tra uffici, servizi e operatori di ogni singolo ente erogatore di pubblici servizi;
 - la comunicazione inter-istituzionale, intesa come collegamento, confronto e supporto tra le diverse istituzioni in una prospettiva di rete.

Articolo 3. Destinatari del Codice

Sono tenuti a conformarsi al Codice tutti coloro che fanno parte dell'Associazione ai sensi dello Statuto, ivi compresi coloro che svolgono funzioni di comunicazione pubblica attestate ai sensi della L. 4/2013 recante disposizioni in materia di professioni non organizzate. L'iscrizione all'Associazione comporta l'adesione al presente Codice.

Articolo 4. Diritti delle persone

Nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale le persone hanno diritto di:

- a. informazione, accesso e partecipazione alle attività, ai servizi, alle prestazioni e alle opportunità offerte dalle Pubbliche Amministrazioni, sia nella dimensione fisica che in quella digitale, in conformità alla normativa vigente;

- b. accesso alle informazioni e ai dati - prodotti secondo gli standard di qualità nazionali e europei, agli atti, ai documenti delle Pubbliche Amministrazioni, nonché alla conoscibilità dei criteri e dei modelli applicativi che guidano le scelte informatiche e digitali, con particolare riferimento agli algoritmi e ai dispositivi di intelligenza artificiale;
- c. partecipazione ai procedimenti amministrativi e alla formazione delle politiche pubbliche, nel rispetto della normativa vigente e dei principi di sussidiarietà, integrità, equità, trasparenza, efficacia, sostenibilità, parità di genere e di non discriminazione, secondo i principi del governo aperto.
- d. partecipazione attiva, anche sollecitando le Pubbliche Amministrazione a una maggiore apertura all'iniziativa dei cittadini attivi, attraverso strumenti quali i patti di collaborazione, nella prospettiva della comunicazione pubblica e istituzionale quale bene comune.
- e. possibilità di controllo sul perseguimento, operato dalle P.A., delle funzioni istituzionali e sull'uso delle risorse pubbliche - attraverso la creazione o messa a disposizione di strumenti ad hoc nonché con l'ausilio di piattaforme "user experience-orientate all'utente", dati, atti e informazioni on line, messi a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni, anche su espressa sollecitazione dei cittadini, - in modo da consentire la valutazione e il monitoraggio di progetti, servizi, processi, decisioni in modo semplice, diretto e intuitivo;

Articolo 5. Doveri dei comunicatori pubblici

I comunicatori pubblici si adoperano per garantire:

- a. l'accesso alle informazioni, ai dati e ai documenti, attraverso opportune modalità multicanale e omnicanale, analogiche e digitali, che assicurino la piena soddisfazione dei diritti e del bisogno di informazione, di partecipazione e di conoscenza delle persone, non imponendo restrizioni e limiti che non siano esplicitamente definiti da precise disposizioni normative;
- b. la massima diffusione delle decisioni pubbliche, senza alcun condizionamento o interpretazione di tipo politico e senza privilegiare destinatari e interessi particolari;
- c. l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, dell'organizzazione, dei compiti e delle competenze delle Amministrazioni di appartenenza, attraverso l'uso di idonei strumenti e canali di comunicazione, anche digitali, e di un linguaggio chiaro, appropriato e rispettoso delle diversità, in primo luogo quelle di genere;
- d. l'inclusività, l'accessibilità e l'usabilità dei servizi e delle prestazioni per una loro adeguata fruizione, nel pieno rispetto dell'esercizio dei diritti;

- e. l'accesso responsabile, consapevole e l'uso etico delle tecnologie e degli ambienti ad esse connessi nello scenario evolutivo della trasformazione digitale;
- f. la coerenza strategica e funzionale tra comunicazione esterna e comunicazione interna;
- g. la diffusione tra dipendenti e collaboratori della stessa Amministrazione di valori, compiti, programmi, progetti, obiettivi strategici perseguiti dalla propria amministrazione, in modo da favorire il coinvolgimento, la partecipazione e il senso di appartenenza della comunità interna e al sistema della pubblica amministrazione in generale;
- h. comportamenti verso l'Amministrazione di appartenenza e verso i colleghi improntati a correttezza, rispetto e spirito di collaborazione;
- i. la collaborazione con i responsabili nella stessa amministrazione per la migliore attuazione delle norme e delle attività, in particolare relativamente a transizione digitale inclusiva, tutela dei dati personali, prevenzione e contrasto alla corruzione, sicurezza delle comunicazioni e cybersecurity;
- j. imparzialità, indipendenza, spirito di servizio, correttezza, gentilezza, ascolto e disponibilità, anche nei toni e nelle forme, nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, tanto nei rapporti con i dipendenti/utenza interna, quanto con le persone singole e associate che si rivolgono all'Amministrazione e con le altre Amministrazioni;
- k. la riservatezza relativamente alle informazioni e alle notizie apprese nell'esercizio della propria attività, anche dopo la cessazione di essa, fermi restando i doveri imposti dalla normativa in materia di trasparenza e pubblicità;
- l. il non uso per interessi personali di dati, informazioni e risorse di cui dispongono per lo svolgimento del proprio ufficio;
- m. l'assenza di conflitti di interesse reali tra le proprie attività e quelle richieste dall'Associazione, qualora ricoprano cariche elettive all'interno della stessa;
- n. il non uso del proprio ruolo e degli account di piattaforme social in uso all'amministrazione per attività riconducibili a comunicazione politica o commerciale;
- o. il corretto utilizzo delle risorse disponibili in un'ottica di rendicontazione trasparente e misurabile dai cittadini;
- p. il rispetto dell'obbligo di aggiornamento professionale in funzione di una migliore qualità della comunicazione e dell'informazione pubblica e istituzionale, anche tramite le attività formative promosse e organizzate dall'Associazione;
- q. la proattività e la disponibilità dell'Amministrazione per un adeguato e costante aggiornamento professionale.

Articolo 6. Tutela dei diritti fondamentali. Trattamento e libera circolazione dei dati personali

I comunicatori pubblici garantiscono il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone.

In particolare si impegnano per il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento e libera circolazione dei dati personali e di tutela della identità personale.

Dedicano particolare attenzione al proprio aggiornamento rispetto al quadro normativo, soprattutto con riferimento alle disposizioni in materia di sicurezza dell'informazione e della comunicazione, all'uso dei sistemi digitali, al trattamento dei dati personali, al diritto d'autore, alla lesione della reputazione di persone fisiche ed enti pubblici e privati.

I comunicatori pubblici sono attenti a opportunità e rischi degli applicativi di Intelligenza Artificiale e ne valutano - in coordinamento con i colleghi informatici e giuristi - gli impatti ex ante e ex post sia comunicativi e relazionali che più generalmente sociali, con particolare riferimento alla discriminazione algoritmica, alla rappresentatività dei dati, alla affidabilità e alla legittimità delle fonti che alimentano gli applicativi di AI, alla trasparenza dei programmi e dei processi di progettazione e acquisizione da parte dell'ente.

Articolo 7. Accertamento delle violazioni e sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Codice determina l'applicazione di sanzioni espresse secondo principi di proporzionalità e gradualità.

L'Associazione adotta un regolamento relativo al procedimento sanzionatorio che garantisca il diritto degli interessati alla partecipazione e al contraddittorio.

L'organo responsabile dell'accertamento delle violazioni e delle sanzioni è il Collegio dei Probiviri di cui all'art. 18 dello Statuto dell'Associazione.

Articolo 8. Diffusione

L'Associazione e i sottoscrittori del presente Codice si impegnano a favorirne la massima conoscenza e diffusione.

Testo originale gennaio 2003 aggiornato 31 Marzo 2025