



Direzione generale

INCARICO DI ELEVATA QUALIFICAZIONE
Alta professionalità

DENOMINAZIONE:

Alta professionalità Comunicazione digitale e Social Media Manager

COLLOCAZIONE ORGANIZZATIVA:

Area / Fuori Area

Servizio / Fuori Area

OBIETTIVI/FINALITÀ ISTITUZIONALI

Al titolare di incarico di Alta Professionalità sono assegnati i seguenti obiettivi:

- Garantire la gestione strategica, integrata e conforme alla normativa vigente dei canali social istituzionali dell'Ente;
- Assicurare una comunicazione pubblica digitale trasparente, accessibile, inclusiva e coerente con gli indirizzi strategici dell'Amministrazione;
- Valorizzare l'immagine istituzionale dell'Ente attraverso una comunicazione digitale efficace, credibile e coerente;
- Promuovere la partecipazione civica e l'interazione con cittadini, stakeholder e comunità attraverso le piattaforme digitali;
- Presidiare il rispetto della normativa in materia di comunicazione pubblica, trasparenza amministrativa, protezione dei dati personali, diritto d'autore e accessibilità digitale.

ATTRIBUZIONI

Al titolare di incarico di Alta Professionalità sono assegnate le seguenti funzioni principali:

Definizione strategica e coordinamento

- Supportare la definizione delle strategie di comunicazione digitale dell'Ente, in coerenza con gli indirizzi dell'Amministrazione;
- Definire linee guida e modelli operativi per la gestione coordinata dei canali social istituzionali, garantendo coerenza comunicativa tra le diverse strutture organizzative;

Gestione dei canali social istituzionali

- Definire, pianificare e attuare la social media strategy dell'Ente, in coerenza con il Piano di Comunicazione istituzionale;
- Gestire operativamente i profili social istituzionali (creazione contenuti, programmazione editoriale, pubblicazione e moderazione);
- Coordinare i flussi informativi e i contributi provenienti dagli uffici, assicurando coerenza con le priorità dell'Amministrazione;
- Curare il community management, garantendo correttezza istituzionale, tempestività e rispetto delle policy interne;
- Gestire le situazioni di crisi comunicativa online, in raccordo con Portavoce, Ufficio Stampa e strutture competenti;
- Definire e aggiornare le social media policy interne ed esterne;
- Progettare e gestire campagne di social advertising (es. Meta Business Suite, Google Ads);

- Supportare le strutture organizzative nella progettazione di campagne informative digitali, anche attraverso attività formative interne.

Creazione ed editing di contenuti digitali

- Redigere testi istituzionali per il web e i social media, ottimizzati per la fruizione digitale e mobile;
- Ideare, produrre e curare contenuti multimediali (immagini, video, infografiche), anche coordinando professionisti esterni;
- Garantire la coerenza del brand istituzionale e del linguaggio su tutti i canali dell'Ente;

Analytics e monitoraggio

- Monitorare, analizzare e valutare le performance dei canali social mediante strumenti di analytics;
- Predisporre report periodici e supportare i processi decisionali attraverso l'interpretazione dei dati;
- Valutare l'impatto delle attività di comunicazione sugli obiettivi istituzionali e sulla partecipazione civica;
- Analizzare e mappare i trend emergenti nel dibattito pubblico, individuando opportunità e rischi comunicativi;

Coordinamento e relazioni interne

- Coordinare le diverse unità organizzative per la raccolta e validazione dei contenuti;
- Supportare assessori, dirigenti e portavoce nella comunicazione digitale delle politiche pubbliche;
- Promuovere e partecipare a momenti di coordinamento sulla comunicazione digitale dell'Ente;

Compliance e gestione dei rischi

- Assicurare la conformità ai requisiti normativi in materia di trasparenza amministrativa, accessibilità e comunicazione pubblica;
- Garantire il rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali e utilizzo dei contenuti digitali;
- Monitorare e contribuire a prevenire fenomeni di disinformazione che coinvolgono l'Ente.

PROCEDURE E PROCESSI

Le principali procedure e i processi di lavoro presidiati riguardano:

- Pianificazione editoriale e coordinamento dei flussi informativi tra uffici;
- Gestione dei processi di pubblicazione e validazione dei contenuti digitali;
- Monitoraggio reputazionale dell'Ente sul web e sui social media;
- Gestione delle campagne di comunicazione digitale, anche sponsorizzate;
- Analisi dei dati e redazione di reportistica strategica;
- Aggiornamento continuo delle policy e degli strumenti operativi in coerenza con l'evoluzione normativa e tecnologica.

INTERLOCUTORI PREVALENTI

Soggetti interni:

- Sindaco e Assessori;
- Direzione Generale;
- Portavoce, Dirigente del Servizio Comunicazione e Capo Ufficio Stampa;
- Direttori d'area, dirigenti e referenti dei servizi;
- Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO)

Soggetti esterni:

Cittadini e cittadine, società partecipate, stakeholder territoriali, media, fornitori di servizi digitali, piattaforme social, altre Pubbliche Amministrazioni.

COMPETENZE TECNICHE CHIAVE

- Social media management e content strategy

Competenze avanzate nella pianificazione, gestione e sviluppo di strategie di comunicazione sui social media, coerenti con gli obiettivi istituzionali dell'Ente

- Analisi dei dati e gestione delle performance
Capacità di utilizzo di strumenti di social analytics e monitoraggio (es. Meta Business Suite, Google Analytics, strumenti di social listening), nonché di gestione e ottimizzazione di campagne di advertising digitale
- Produzione e gestione dei contenuti digitali
Competenze di scrittura istituzionale per web e social, storytelling digitale e capacità di ideare, produrre e curare contenuti multimediali, nel rispetto dei criteri di accessibilità digitale
- Gestione della comunicazione in situazioni di crisi
Capacità di progettare e attuare strategie di comunicazione in contesti critici o emergenziali, in coordinamento con gli organi istituzionali e le strutture competenti
- Normativa e compliance della comunicazione pubblica
Conoscenza della normativa in materia di comunicazione pubblica e digitale, trasparenza amministrativa, accessibilità e open government, nonché delle linee guida nazionali di riferimento
- Protezione dei dati personali e utilizzo dei contenuti online
- Conoscenza della disciplina in materia di protezione dei dati personali e delle regole relative all'utilizzo, riuso e diffusione dei contenuti digitali, inclusi diritti d'autore e licenze
- Conoscenza dei contesti digitali e delle dinamiche online
- Conoscenza dei trend e delle best practice della comunicazione digitale pubblica, delle dinamiche di engagement e dei fenomeni di disinformazione

COMPETENZE COGNITIVO RELAZIONALI

Pensiero sistemico	Area di riferimento "Ideazione": Capacità di interpretare il Comune come sistema complesso, integrando strategia comunicativa, obiettivi istituzionali e strumenti digitali, e anticipando impatti e criticità reputazionali
Programmazione	Area di riferimento "Decision making": Capacità di pianificare e gestire attività complesse, assumendo decisioni tempestive anche in contesti ad elevata pressione mediatica
Lavoro di gruppo e integrazione	Area di riferimento "Realizzazione - leadership": Capacità di operare in équipe interdisciplinari e coordinare flussi informativi tra uffici, garantendo coerenza e integrazione
Costruzione di Reti Relazionali	Area di riferimento "Gestione delle relazioni": Capacità di costruire relazioni efficaci in contesti organizzativi e politico-istituzionali complessi, basate su ascolto, negoziazione e gestione delle dinamiche comunicative anche in situazioni critiche
Intelligenza emotiva e resilienza professionale	Capacità di gestire con equilibrio situazioni di esposizione pubblica, controversie e temi sensibili, mantenendo autonomia di giudizio
Orientamento al servizio pubblico	Attenzione alla qualità, inclusiva, accessibilità e trasparenza della comunicazione, contribuendo a rafforzare la fiducia dei cittadini nell'Ente

Firma Dirigente