



Presidente di Acsel Associazione:
Carlo Alberto Pagliarulo
Ex Dirigente Pubblico, Coordinatore
Scientifico di Acsel Srl



Docente: **Fabrizio Rota**
Esperto di Comunicazione Pubblica,
Social Media Specialist, Consulente
della PA

Gestione dei Commenti e Reputazione online nella PA *

Programma

Tipologie di commenti e dinamiche della comunicazione online

- Classificazione dei commenti: costruttivi, critici, provocatori, offensivi
- L'effetto pubblico: ogni risposta è un messaggio anche per gli altri
- Il contesto istituzionale e il diritto alla critica: limiti e tutele
- Riconoscere e categorizzare commenti reali da social PA

Netiquette, policy e moderazione nella PA

- Le regole della netiquette applicate alle pagine istituzionali
- Come redigere una policy di moderazione chiara e legittima
- Quando (e come) rimuovere un commento: criteri e trasparenza
- Creazione condivisa di una bozza di policy commenti e risposta

Tecniche di risposta efficace e gestione del dissenso

- L'ascolto attivo digitale: leggere tra le righe
- Risposte assertive: tono, tempi, contenuti
- Riconoscere e disinnescare i meccanismi del conflitto online
- Simulazione: scrivere risposte a commenti complessi o polemici

Crisi online e reputazione istituzionale

- Come si sviluppa una crisi reputazionale sui social
- Il mini protocollo di crisi: cosa fare prima, durante e dopo
- Il ruolo della comunicazione empatica e dell'ammissione d'errore
- Caso studio: analisi di una crisi reale e stesura di risposta ufficiale

Domande & Risposte

* Formazione obbligatoria per la P.A. ai sensi del DL n 25/14.03.2025

COME PARTECIPARE:



Modalità per partecipazione via web: è sufficiente il collegamento internet.
Sarà inviata mail con link al corso.

Requisiti di sistema: per partecipare occorre un pc con casse o cuffie audio;

Per iscriversi accedere al sito www.acselsrl.it

I partecipanti potranno scaricare le slide e l'attestato di partecipazione con esito esame finale direttamente dal sito www.acselsrl.it



QUOTE DI ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Webinar di 4 ore

08 Ottobre 2025

Gestione dei Commenti e Reputazione online nella PA

A. QUOTE DI ISCRIZIONE

Quote cumulative per Comuni

fino a 6.000 ab. (max **3** iscritti) **250 €**
6.001 - 15.000 ab. (max **5** iscritti) **350 €**
15.001 - 30.000 ab. (max **7** iscritti) **450 €**
30.001 - 60.000 ab. (max **9** iscritti) **550 €**
oltre 60.000 ab. (max **11** iscritti) **650 €**

Quota iscrizione **individuale - 150 €**

Altri Enti/Società (max **11** iscritti) - **750 €**

La quota per gli enti pubblici è esente IVA ex art. 10 DPR 633/72, così come dispone l'art.14, co. 10 Legge n.537 del 24/12/1993 - **Bollo Virtuale € 2,00** a carico dell'Ente Pubblico.

La quota comprende Slides e Attestato di partecipazione con esito esame finale.

Partecipazione **Gratuita** per Enti associati ad Acsel Associazione

Per i Comuni da 1.000 a 100.000 abitanti, la quota annua di adesione va **da 350 a 2.500 €** e i dipendenti possono partecipare gratuitamente a tutti i corsi di Acsel (circa 100 l'anno).

B. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Versare la quota di iscrizione - tramite bonifico - sul cc n. 15048717 (Credit Agricole)
intestato ad Acsel Srl, Via Rodolfo Lanciani, n. 69 - 00162 ROMA
Partita IVA 14496031007
Codice IBAN: IT 7620 6230 0322 2000 0150 48717

Sulla causale del versamento indicare il numero della fattura.

In caso di ente pubblico inviare prima dell'inizio dell'evento il provvedimento di impegno fondi ed il pagamento - maggiorato dell'importo di € 2,00 per il bollo virtuale - dev'essere effettuato entro 30 giorni dalla emissione di fatturazione elettronica.

In caso di rinuncia alla partecipazione, la disdetta deve pervenire alla segreteria di Acsel Srl mediante e-mail, almeno il giorno prima dell'inizio dell'evento.

In qualsiasi momento è possibile sostituire il partecipante.

Acsel Srl si riserva di rinviare, variare o annullare l'evento, informandone tempestivamente i partecipanti.

In caso di annullamento, i versamenti già effettuati verranno rimborsati.