					Daħħal hawn l-isem tal-entità ġuridika rreġistrata						
Numru tad-dokument: P36S					Titlu tad-dokument: **Politika dwar il-Midja Soċjali u l-Komunikazzjonijiet Esterni**						
Verżjoni: 1.0		Data tad-dħul fis-seħħ: 01.01.2025			Sid tad-dokument:						
X	Politika		Standard		Proċedura		Formola		Reġistru		Oħra

Storja tar-reviżjonijiet				
Numru tar-reviżjoni	**Data tar-reviżjoni**	**Bidliet**	**Ivrevedut minn**	**Sid tal-proċess**

Approvazzjonijiet			
Isem	**Pożizzjoni**	**Data**	**Firma**

Allinjata ma’ standards u regolamenti

Standard/Regolament	Klawżola/Artikolu	Kumment
ISO/IEC 27001:2022	Klawżola 8	Proċessi definiti u governanza bbażata fuq ir-rwoli għall-ġestjoni tal-komunikazzjonijiet pubbliċi, biex jiġu żgurati l-eżattezza, il-flussi tax-xogħol tal-approvazzjoni u l-eskalazzjoni tal-inċidenti.
ISO/IEC 27002:2022	Kontrolli 5.10, 5.11, 5.35, 5.36	Tirregola l-użu, l-użu aċċettabbli, il-komunikazzjoni esterna mal-awtoritajiet u r-rappurtar tal-konformità.
NIST SP 800-53 Rev.5	AC-8, AU-12, PL-4	Regoli għall-użu tas-sistemi u tal-komunikazzjonijiet, notifiki lill-utenti, u ż-żamma tar-reġistri tal-awditjar.
GDPR tal-UE	Artikoli 5, 25, 32, 33	Prinċipji tal-ipproċessar tad-data, privatezza mid-disinn, sigurtà tal-ipproċessar, u obbligi ta’ notifika ta’ ksur.
Direttiva NIS2 tal-UE	Artikolu 21	Miżuri ta’ ġestjoni tar-riskju taċ-ċibersigurtà, obbligi marbuta mal-inċidenti u mal-messaġġi pubbliċi relatati mar-riskju.
DORA tal-UE	Artikoli 9, 16	Ġestjoni tar-riskju tal-ICT u strateġija ta’ komunikazzjoni għal fornituri kritiċi.
COBIT 2019	APO09, DSS05	Governanza tal-komunikazzjoni u tal-ftehimiet tas-servizz, kif ukoll prattiki ta’ komunikazzjoni sigura u ġestjoni tal-inċidenti.

1. Għan

1.1 Din il-politika tistabbilixxi regoli u responsabbiltajiet obbligatorji li jirregolaw l-użu tal-midja soċjali u kull forma ta’ komunikazzjoni esterna mill-persunal affiljat mal-organizzazzjoni.

1.2 Tiżgura li l-messaġġi pubbliċi — kemm ippjanati kif ukoll spontanji — ikunu preċiżi, rispettużi, siguri, konformi mar-rekwiżiti legali u konsistenti mal-identità tal-marka.

1.3 Il-politika għandha l-għan li timminimizza r-riskji marbuta ma’ dannu reputazzjonali, ksur regolatorju, tnixxija ta’ proprjetà intellettwali u żvelar mhux awtorizzat permezz ta’ kanali aċċessibbli pubblikament.

1.4 Barra minn hekk, tippromwovi r-responsabbiltà u governanza strutturata fil-forom kollha ta’ komunikazzjoni diġitali li jinvolvu jew jaffettwaw lill-organizzazzjoni.

2. Kamp ta’ applikazzjoni

2.1 Din il-politika tapplika għall-impjegati, kuntratturi, interns u rappreżentanti ta’ partijiet terzi kollha li:

2.1.1 Jikkomunikaw f’isem l-organizzazzjoni, kemm b’mod uffiċjali kif ukoll informali

2.1.2 Jagħmlu referenza għall-organizzazzjoni jew jimplikaw affiljazzjoni magħha f'ambjent pubbliku

2.1.3 Jużaw kontijiet personali jew korporattivi biex jieħdu sehem f'diskussjonijiet pubbliċi li jinvolvu lill-organizzazzjoni

2.2 Il-kanali ta' komunikazzjoni koperti jinkludu, iżda mhumiex limitati għal:

2.2.1 Pjattaformi tal-midja soċjali (eż. LinkedIn, X/Twitter, Instagram, TikTok, YouTube, Facebook)

2.2.2 Blogs, wikis, forums u bordijiet pubbliċi ta' diskussjoni

2.2.3 Imejl jew messaġġi diretti lil partijiet esterni (eż. klijenti, regolaturi, mezzi tax-xandir)

2.2.4 Intervisti mal-istampa, panels ta' diskussjoni jew dehriet irreġistrati fil-midja

2.2.5 Parteċipazzjoni f'komunitajiet online fejn issir referenza għall-organizzazzjoni

2.3 Din il-politika tirregola kemm il-kontenut f'ħin reali kif ukoll dak skedat minn qabel, u tapplika għall-apparati u l-kontijiet kollha (personali jew korporattivi) użati biex titqassam il-komunikazzjoni.

3. Objettivi

3.1 Li tipprevjeni żvelar aċċidentali jew intenzjonat ta' informazzjoni Kunfidenzjali, sensittiva jew regolata permezz ta' kanali ta' komunikazzjoni esterna.

3.2 Li tiżgura li dikjarazzjonijiet pubbliċi uffiċjali u kontenut fuq il-midja soċjali jkunu preċiżi, awtorizzati u allinjati mal-identità korporattiva, l-etika u l-messaġġi strateġiċi.

3.3 Li tipprevjeni dannu reputazzjonali u tiżgura konsistenza fil-messaġġi bejn dipartimenti interni u pjattaformi esterni.

3.4 Li tiżgura konformità mal-obbligi legali applikabbli relatati ma' dikjarazzjonijiet pubbliċi, inklużi, iżda mhux limitati għal, il-GDPR, NIS2, DORA u regoli ta' komunikazzjoni speċifiċi għas-settur.

3.5 Li tiddefinixxi b'mod ċar ir-responsabbiltajiet, il-każijiet ta' użu permessi u l-protokolli ta' infurzar għall-persunal kollu involut f'attivitajiet aċċessibbli pubblikament.

4. Rwoli u responsabbiltajiet

4.1 Uffiċjal Kap tal-Marketing jew tal-Komunikazzjoni / Responsabbli mir-Relazzjonijiet Pubbliċi

4.1.1 Japprova l-messaġġi uffiċjali kollha tal-kumpanija għall-pubblikazzjoni esterna

4.1.2 Iżomm l-iskedi tal-kontenut tal-midja soċjali u l-linji gwida għall-konsistenza tal-marka

4.1.3 Jimmonitorja s-semmijiet online u l-esponiment fil-midja li jinvolvi lill-organizzazzjoni

4.2 Uffiċjal Kap tas-Sigurtà tal-Informazzjoni (CISO) / Tim tas-Sigurtà

4.2.1 Jimmonitorja pjattaformi diġitali għal indikaturi ta' tnixxija ta' data, impersonazzjoni jew tentattivi ta' phishing

4.2.2 Jikkoordina mat-timijiet tar-rispons għall-inċidenti fil-każ ta' attakki jew ksur relatati mal-midja soċjali

[... Is-sezzjonijiet 4.3–8 mhumiex inklużi f'dan il-preview. Ixtri d-dokument sħiħ biex taċċessa l-kontenut kollu. ...]

9. Infurzar u konformità

9.1 Din il-politika hija obbligatorja għall-persunal kollu kopert u għall-partijiet terzi. In-nuqqas ta' konformità jista' jwassal għal:

9.1.1 Twissijiet formali

9.1.2 Revoka temporanja jew permanenti tal-aċċess għall-pjattaformi jew għas-sistemi

9.1.3 Azzjonijiet dixxiplinari, inkluża t-terminazzjoni

9.1.4 Proċedimenti legali, jekk komunikazzjoni esterna twassal għal dannu reputazzjonali, ksur tad-data jew nuqqas ta' konformità regolatorja

9.2 Azzjonijiet dixxiplinari

9.2.1 Ksur intern (eż. tnixxija ta' data Kunfidenzjali, malafama fil-konfront tal-organizzazzjoni) iwassal għal involviment tar-Riżorsi Umani, investigazzjoni formali u dokumentazzjoni fil-fajl tal-impjegat.

9.2.2 Fejn applikabbli, Legali tfittex rimedji ċivili jew tinnotifika lill-awtoritajiet dwar attività kriminali (eż. impersonazzjoni, tnixxijiet marbuta ma' insider trading).

9.3 Monitoraġġ tal-konformità

9.3.1 It-timijiet tas-Sigurtà u tal-Komunikazzjoni għandhom iwettqu monitoraġġ kontinwu ta':

9.3.1.1 Is-semmijiet tal-marka fuq pjattaformi ewlenin

9.3.1.2 Użu mhux uffiċjali ta' xbihat jew trademarks tal-kumpanija

9.3.1.3 Riskji magħrufa (eż. impjegati mhux sodisfatti, tentattivi ta' impersonazzjoni)

9.3.2 Il-monitoraġġ għandu jkun konformi mal-liġijiet u mar-regolamenti dwar il-privatezza tal-impjegati, u l-każijiet kollha mmarkati għandhom jiġu vverifikati minn rieżaminatur uman.

9.4 Rappurtar tal-whistleblower u ta' użu ħażin

9.4.1 Kull impjegat li jissuspetta ksur ta' din il-politika għandu jirrapportah lit-tim tas-Sigurtà tal-Informazzjoni, lil Legali, jew b'mod anonimu permezz tal-portal tal-whistleblower.

9.4.2 Kull ritaljazzjoni kontra whistleblowers hija pprojbita strettament u tkun soġġetta għal azzjoni dixxiplinari immedjata.

10. Rekwiżiti għar-rieżami u l-aġġornament

10.1 Din il-politika għandha tiġi rieżaminata kull sena, jew qabel jekk:

10.1.1 Ikun hemm bidliet sinifikanti fir-rekwiżiti regolatorji (eż. liġijiet ġodda tal-UE dwar komunikazzjonijiet diġitali)

10.1.2 Jiġu adottati pjattaformi soċjali jew kanali ta' komunikazzjoni ġodda

10.1.3 Jitfaċċa inċident sinifikanti jew ksur ripetut li jindika lakuni fil-proċess

10.1.4 Isseħħ bidla strutturali jew fit-tmexxija fil-funzjonijiet tar-Relazzjonijiet Pubbliċi, Legali jew tas-Sigurtà

10.2 Ir-rieżami għandu jitwettaq b'mod konġunt minn:

10.2.1 Il-Kap tal-Marketing / tar-Relazzjonijiet Pubbliċi

10.2.2 Is-CISO jew ir-Responsabbli għar-Riskju tas-Sigurtà

10.2.3 Uffiċjali Legali u ta' Konformità

10.3 L-aġġornamenti għandhom jiġu dokumentati fir-Reġistru tal-Bidliet fil-Politiki u kkomunikati permezz ta' kanali interni ta' sensibilizzazzjoni. Meta jseħħu bidliet materjali, il-persunal kollu affettwat għandu jerġa' jikkonferma r-rikonoxximent tal-politika.

11. Politiki relatati u rabtiet

11.1 Din il-politika hija sostnuta minn u marbuta mal-komponenti li ġejjin tas-Sistema ta' Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni (ISMS) tal-organizzazzjoni:

11.1.1 P1 – Politika tas-Sigurtà tal-Informazzjoni: Tistabbilixxi l-prinċipji ġenerali għall-protezzjoni tal-informazzjoni, inkluż l-iżgurar li l-komunikazzjonijiet ma jwasslux għal żvelar mhux awtorizzat.

11.1.2 P3 – Politika dwar l-Użu Aċċettabbli: Tiddefinixxi l-imġiba aċċettabbli għal pjattaformi u teknoloġiji diġitali, u tirregola direttament l-użu personali u professjonali tal-kanali soċjali.

11.1.3 P6 – Politika tal-Ġestjoni tar-Riskju: Tipprovdi l-qafas tar-riskju għall-valutazzjoni tat-theddid relatat mal-komunikazzjoni pubblika u mal-esponiment reputazzjonali.

11.1.4 P8 – Politika dwar l-Għarfien tas-Sigurtà tal-Informazzjoni u t-Taħriġ: Tistabbilixxi programmi ta' sensibilizzazzjoni li jedukaw lill-persunal dwar prattiki ta' komunikazzjoni sigura u theddid ta' inġinerija soċjali.

11.1.5 P13 – Politika ta' Klassifikazzjoni u Tikkettar tad-Data: Tiggwida lill-persunal dwar x'jikkostitwixxi informazzjoni ristretta jew Kunfidenzjali, li ma għandhiex tiġi żvelata esternament.

11.1.6 P30 – Politika dwar ir-Rispons għall-Inċidenti: Tiddefinixxi kif għandhom jiġu ġestiti inċidenti relatati mal-komunikazzjoni pubblika, inklużi tnixxijiet ta' data, impersonazzjoni u ksur regolatorju.

11.1.7 P33 – Politika tal-Monitoraġġ tal-Awditjar u l-Konformità: Tirregola l-proċessi tal-awditjar li jivverifikaw il-kontrolli tal-midja soċjali, is-sistemi ta' monitoraġġ u l-konformità mal-politiki ta' komunikazzjoni esterna.

12. Standards u oqfsa ta' referenza

12.1 ISO/IEC 27001:

12.1.1 Klawżola 8.1 – Ippjanar u Kontroll Operattiv: Teħtieġ proċessi definiti u governanza bbażata fuq ir-rwoli għall-ġestjoni tal-komunikazzjonijiet pubbliċi, biex jiġu żgurati l-eżattezza, il-flussi tax-xogħol tal-approvazzjoni u l-eskalazzjoni ta' inċidenti li jinvolvu riskju għad-data jew għar-reputazzjoni.

12.2 ISO/IEC 27002:2022:

12.2.1 Kontroll 5.10 – Użu tal-Informazzjoni: Jirregola t-tixrid awtorizzat u etiku ta' komunikazzjonijiet interni jew esterni.

12.2.2 Kontroll 5.11 – Użu Aċċettabbli tal-Informazzjoni u tal-Assi: Isaħħaħ prattiki aċċettabbli għall-qsim ta' kontenut bl-użu ta' assi korporattivi jew kontijiet personali.

12.2.3 Kontroll 5.35 – Kuntatt mal-Awtoritajiet: Jeħtieġ komunikazzjoni esterna strutturata u awtorizzata ma' korpi regolatorji u aġenziji pubbliċi.

12.2.4 Kontroll 5.36 – Konformità mal-Politiki u mal-Istandards: Jiżgura applikazzjoni konsistenti tal-politiki interni f'kull xenarju ta' komunikazzjoni.

12.3 NIST SP 800-53 Rev.5:

12.3.1 PL-4 – Regoli ta' Mġiba: Jeħtieġ regoli formali għall-użu tas-sistemi u tal-komunikazzjonijiet, inklużi standards għal żvelar pubbliku.

12.3.2 AC-8 – Notifika dwar l-Użu tas-Sistema: Jappoġġa dikjarazzjonijiet ta' ċaħda u twissijiet obbligatorji dwar il-kontenut fuq pjattaformi b'interfaċċa esterna.

12.3.3 AU-12 – Żamma tar-Reġistri tal-Awditjar: Tapplika għall-preservazzjoni tal-logs u tal-istorja tal-komunikazzjonijiet għal fini ta' rieżami tal-inċidenti u awditjar.

12.4 GDPR tal-UE (2016/679):

12.4.1 Artikolu 5 – Prinċipji tal-Ipproċessar tad-Data: Jipprojbixxi qsim mhux awtorizzat ta' data personali permezz ta' komunikazzjoni pubblika.

12.4.2 Artikolu 25 – Protezzjoni tad-Data mid-Disinn u b'Mod Predefinit: Jeħtieġ salvagwardji tal-privatezza fl-għodod ta' komunikazzjoni u fil-flussi tax-xogħol tal-kontenut.

12.4.3 Artikolu 32 – Sigurtà tal-Ipproċessar: Japplika għall-iċċifrar, kontroll tal-aċċess u proċessi ta' approvazzjoni tal-kontenut.

12.4.4 Artikolu 33 – Notifika ta' Ksur: Jobbliga żvelar f'waqtu ta' tnixxijiet ta' data personali permezz ta' kanali pubbliċi.

12.5 Direttiva NIS2 tal-UE (2022/2555):

12.5.1 Artikolu 21 – Miżuri ta' Ġestjoni tar-Riskju taċ-Ċibersigurtà: Jinkludi protokolli ta' komunikazzjoni u obbligi waqt inċidenti u messaġġi pubbliċi relatati mar-riskju.

12.6 DORA tal-UE (2022/2554):

12.6.1 Artikolu 9 – Ġestjoni tar-Riskju tal-ICT: Japplika għal riskji ta' komunikazzjoni attivati esternament, bħal impersonazzjoni, informazzjoni qarrieqa u tfixkil reputazzjonali.

12.6.2 Artikolu 16 – Strateġija ta' Komunikazzjoni: Jeħtieġ li fornituri kritiċi finanzjarji jew ta' servizzi jimmaniġġjaw ir-riskji u r-risponsi ta' komunikazzjoni f'xenarji ta' kriżi.

12.7 COBIT 2019:

12.7.1 APO09 – Ftehimiet tas-Servizz Immaniġġjati u Komunikazzjoni: Jeħtieġ governanza strutturata fuq komunikazzjonijiet interni u esterni.

12.7.2 DSS05 – Ġestjoni tas-Servizzi tas-Sigurtà: Jiżgura li attivitajiet ta' komunikazzjoni ma jintroduċux riskju addizzjonali u lanqas ma jdgħajfu l-proċessi tal-ġestjoni tal-inċidenti.