



COMUNE DI GRAVINA DI CATANIA

Rev.
1.0
del
23/01/2026

REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO E LA GESTIONE DEI PROFILI ISTITUZIONALI SU SOCIAL NETWORK E APP DI MESSAGGISTICA

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 14 del 01/04/2026

Sommario

Art. 1 – OGGETTO	2
Art. 2 – PRINCIPI	2
Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI	2
Art. 4 – CONTENUTI E CONDIZIONI DI UTILIZZO	3
Art. 5 - GESTIONE DELLE PAGINE/ACCOUNT E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI	3
Art. 6 - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA.....	4
Art. 7 - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI DELL'ENTE	6
Art. 8 - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI PERSONALI DEI DIPENDENTI.....	7
Art. 9 – RESPONSABILITÀ PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI, SOSPENSIONE O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO	8
Art. 10 – COSTI DI GESTIONE.....	8
Art. 11 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA	8
Art. 12 – PRIVACY.....	9
Art. 13 – ENTRATA IN VIGORE	9

Art. 1 – OGGETTO

1. Il presente regolamento disciplina l'utilizzo e la gestione dei profili istituzionali attivi del Comune di Gravina di Catania, in seguito "Comune", o di futura attivazione, sulle piattaforme di social network (es. Facebook, Instagram, X etc.) e app di messaggistica (es. Telegram, WhatsApp etc.).
2. In particolare, esso definisce le principali regole di gestione relativamente alla social media policy esterna (regole di comportamento per l'utenza) e social media policy interna (norme e regole per il personale addetto alla gestione dei profili istituzionali).
3. Il presente Regolamento sarà aggiornato anche tenendo conto dell'evoluzione della normativa e dello sviluppo tecnologico dei diversi social network. L'adesione alle pagine o ai gruppi social istituzionali dell'Ente comporta l'automatica accettazione di quanto previsto dal presente regolamento, oltre all'accettazione delle condizioni di utilizzo delle singole piattaforme.

Art. 2 – PRINCIPI

1. Il Comune riconosce internet e i social network quali strumenti di comunicazione istituzionale volti a favorire la partecipazione della comunità e la manifestazione della libertà di pensiero e di opinione, come sancito dall'art. 21 della Costituzione italiana e dall'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali.
2. I contenuti diffusi dall'Ente attraverso i social network non sostituiscono gli obblighi istituzionali di pubblicità e trasparenza ma sono da intendere come strumenti complementari al raggiungimento degli stessi. I profili istituzionali aperti sui social network da parte del Comune sono da considerarsi, dunque, come una risorsa aggiuntiva rispetto ai tradizionali canali di comunicazione e vanno utilizzati in coerenza con questi ultimi.
3. Le pagine social del Comune devono essere utilizzate in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali dell'Ente e sono da intendersi, oltre al sito istituzionale ufficiale, fonte di informazione per finalità di promozione del territorio, documentazione ed informazione in generale.

Art. 3 – PROFILI ISTITUZIONALI

1. I profili istituzionali attivi sui social network del Comune sono da intendersi, oltre al sito ufficiale, anche tutti gli eventuali altri profili, anche gestiti dai singoli assessorati o servizi, nonché le pagine/evento temporanee nate dai profili stessi dell'Amministrazione.
2. L'individuazione dei social media di cui il Comune intende fare uso mediante iscrizione, adesione, apertura di un profilo, è di competenza della Giunta Comunale.

3. I profili istituzionali devono sempre contenere il logo ufficiale del Comune e il collegamento al sito istituzionale dell'Ente.
4. Il soggetto titolare dei profili istituzionali creati sui social network è il Sindaco pro tempore, in qualità di legale rappresentante dell'Ente. Il Sindaco può individuare uno o più Amministratori per la gestione dei singoli profili creati sui diversi social.
5. L'elenco delle persone autorizzate alla gestione della pagine/account, viene individuato con separato provvedimento del Sindaco.

Art. 4 – CONTENUTI E CONDIZIONI DI UTILIZZO

1. I contenuti della comunicazione attuata attraverso i social network sono finalizzati a:
 - a. promuovere l'informazione sull'attività amministrativa dell'ente;
 - b. diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati dal Comune;
 - c. diffondere e pubblicizzare iniziative, eventi ed attività organizzati da associazioni, istituzioni od altri enti cui sia stato concesso il patrocinio e/o la collaborazione;
 - d. informare la cittadinanza sui servizi pubblici di cui è titolare l'ente;
 - e. informare la cittadinanza di eventi di particolare rilievo che interessino il territorio comunale;
 - f. marketing territoriale, promozione del territorio, informazioni turistiche e culturali;
 - g. decisioni assunte dal Sindaco, dalla Giunta Comunale e/o dal Consiglio Comunale che si riterranno particolarmente importanti o rilevanti per il Comune.
2. Non è consentito l'utilizzo dei profili per scopi privati e/o personali. Gli Amministratori locali, per finalità politiche, devono far riferimento ad eventuali account personali o dei rispettivi movimenti politici.
3. I canali social non devono essere utilizzati per segnalare disservizi: le segnalazioni, per avere efficacia, devono essere fatte ai vari gestori dei servizi, attraverso l'utilizzo dei canali ufficiali da essi previsti.

Art. 5 - GESTIONE DELLE PAGINE/ACCOUNT E PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI

1. Il Sindaco pro-tempore, quale soggetto responsabile tenuto ad assicurare il rispetto di ogni adempimento di cui al presente Regolamento, con apposito provvedimento individua uno o più soggetti, dipendenti dell'Ente o altri incaricati anche esterni, quali gestori dei profili creati sui diversi social (pagine/account) ed incaricati all'inserimento dei contenuti.
2. I soggetti gestori individuano le priorità sulla base degli indirizzi dettati dall'Amministrazione, si confrontano per condividere il contenuto, il canale ed il periodo di diffusione delle informazioni su iniziative, provvedimenti, o altri atti adottati o che sono programmati dall'Amministrazione e ritenuti di rilievo, in maniera da garantire la pubblicazione delle notizie.

3. I contenuti per le pubblicazioni delle pagine/account potranno essere proposti dai Responsabili dei Servizi, dagli Assessori, dai Consiglieri e dal Sindaco. Le richieste (comprehensive di eventuali allegati) devono essere trasmesse, nei tempi utili ad una corretta pianificazione dell'attività, per via telematica al titolare delle pagine/account del Comune e ai gestori delle stesse all'apposito indirizzo di posta elettronica o altro canale dedicato.
4. La pubblicazione avviene in coerenza con la pianificazione dei contenuti determinata dai gestori delle pagine/account e dal titolare. Resta fermo che in caso di necessità di pubblicare notizie per eventi improvvisi, non preventivabili e che rivestono carattere di urgenza potranno, in quanto urgenti, essere pubblicati prontamente e direttamente dai singoli gestori ferma restando la condivisione immediata con il gruppo di lavoro.
5. Ogni pubblicazione potrà essere revisionata o adattata nella forma in modo da renderla più appropriata al contesto ed ai criteri tecnici di marketing e comunicazione propri dei diversi social network.
6. Sarà cura dei soggetti gestori definire la pianificazione delle pubblicazioni sui diversi social network e darne comunicazione agli uffici e organi del Comune.
7. I canali social vengono regolarmente monitorati e implementati, di norma all'interno degli orari tradizionali d'ufficio. Gli utenti hanno la possibilità di inviare messaggi attraverso le varie piattaforme e in tal caso la richiesta viene presa in carico e si cercherà di fornire una risposta nel più breve tempo possibile. I canali social non sostituiscono in nessun caso né i tradizionali canali di richieste e/o segnalazioni agli uffici competenti da parte della cittadinanza.
8. Nel rispetto del Regolamento UE n. 679/2016 non devono essere diffusi dati sensibili né giudiziari, pertanto, prima della pubblicazione, gli stessi nonché ogni altra informazione che permetta direttamente o indirettamente l'identificazione di determinate persone, dovrà essere rimossa.

Art. 6 - SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

1. Con la social media policy esterna si intende definire le regole fondamentali cui il cittadino deve attenersi per l'interazione con i canali social del Comune.
2. L'accesso alle pagine/account dell'Amministrazione è libero ed aperto a tutti e viene regolamentato come segue:
 - a) ogni osservazione, commento e proposta deve riguardare l'argomento del post;
 - b) l'utente che interagisce può esprimersi liberamente in forma critica e propositiva senza ricorrere a locuzioni o affermazioni volgari, bestemmie e turpiloqui in genere;
 - c) è vietato pubblicare commenti e/o materiali audio/video che presentino un linguaggio offensivo, ingiurioso, minaccioso, volgare;

- d) sono vietati gli insulti di qualsiasi genere rivolti a personaggi pubblici o a soggetti privati; le eventuali critiche devono essere rispettose delle idee altrui e sempre nei limiti del commento e non dell'insulto. Sono da evitare atteggiamenti sarcastici e denigratori in modo da rendere il clima delle discussioni il più sereno possibile;
 - e) sono vietati i contenuti lesivi della privacy o le informazioni che possano ledere la reputazione di terzi;
 - f) sono vietate apologie di ideologie politiche, religiose, qualsiasi enfaticizzazione di superiorità di una razza, etnia, nazionalità, regione;
 - g) sono vietate discussioni che mostrino un evidente scopo propagandistico/elettorale e l'inserimento di link e/o commenti a carattere commerciale (scopo di lucro), ed in generale tutti quelli che non riguardano il territorio comunale o la pubblica amministrazione in genere;
 - h) è vietata l'utilizzazione delle pagine/account come mezzo per pubblicizzare qualsiasi partito, esponente politico e/o sindacale. Le comunicazioni scritte e le discussioni non dovranno essere in nessun caso di contenuto politico/propagandistico;
 - i) durante i periodi di campagna elettorale le pagine social osserveranno le norme applicabili in materia di comunicazione;
 - j) l'utente che intende scrivere sulle pagine/account del Comune dovrà farlo con moderazione, evitando le reiterazioni che configurerebbero un abuso nell'utilizzo del servizio, a danno della rapidità interpretativa dello stesso;
 - k) i link, ovvero i collegamenti ad altri siti web o contenuti, nonché le foto che possono essere inserite nella bacheca, devono essere di interesse generale o criticamente propositive;
 - l) è vietata la pubblicazione di contenuti o link riconducibili a siti con contenuto pornografico, pedo-pornografico, worms, trojans, virus o malware in genere;
 - m) non sono altresì ammessi contenuti riguardanti il servizio ovvero la presenza, la dislocazione delle pattuglie o il personale delle Forze dell'Ordine, o messaggi comunque tali da poter rendere inefficace l'attività di vigilanza e di controllo del territorio.
3. Ogni singolo utente deve tenere un comportamento rispettoso dell'etica e delle norme di buon uso dei servizi di rete ed è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi. La responsabilità si estende anche alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. L'Ente si riserva di segnalare all'autorità giudiziaria preposta la condotta degli utenti che violino il presente Regolamento o la legge.
4. Tutti hanno diritto di intervenire ed esprimere la propria libera opinione. Non è prevista moderazione preventiva sui contenuti creati dagli utenti (post, commenti, tweet, etc.). La moderazione potrà avvenire a posteriori, al fine di riscontrare eventuali comportamenti degli utenti contrari a quanto previsto dal presente Regolamento e dalla normativa vigente. Le operazioni di moderazione sono curate dal soggetto gestore di ciascun profilo istituzionale creato sulle singole piattaforme social o dal soggetto da questi incaricato.
5. L'Amministrazione si riserva la possibilità di oscurare o cancellare quanto pubblicato dagli utenti qualora si riscontrino violazioni del presente regolamento senza darne

preavviso. I contributi meramente pubblicitari saranno rimossi, non essendo ammessi. A titolo di esempio saranno rimossi i contenuti indicati nel seguente elenco da ritenersi non esaustivo:

- a. commenti di spam e messaggi commerciali e pubblicitari di qualsiasi forma o natura;
 - b. commenti che riportano dati personali e sensibili;
 - c. commenti inseriti a semplice fine di propaganda politica e sindacale;
 - d. commenti che non sono coerenti con le finalità informative e culturali delle pagine;
 - e. commenti pubblici che si trasformano in chat personali tra utenti;
 - f. commenti fuori argomento, replicati o inseriti al solo fine di intralciare il confronto;
 - g. commenti che utilizzano un linguaggio inappropriato ed offensivo;
 - h. commenti o messaggi trasmessi per impedire una discussione rispettosa della manifestazione della pluralità di opinioni o atti a offendere l'Amministratore e/o il moderatore dei profili social;
 - i. commenti che offendono la dignità del Comune, dei suoi Amministratori, dei suoi cittadini, delle istituzioni civili e religiose;
 - j. commenti con link riconducibili a siti internet con contenuto illegale, virus, etc.
6. Per coloro che dovessero violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, l'Amministrazione si riserva il diritto di usare il "ban" o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.
7. Al fine di evitare la pubblicazione dei contenuti vietati, come sopra elencati, ovvero comportamenti non consoni, sono adottati filtri predisposti dal social network: a solo titolo di esempio il filtro volgarità (a livello "forte") e moderazione della pagina in cui è possibile selezionare e bloccare parole ritenute offensive. Nel caso di reiterate violazioni e/o abusi il gestore del profilo provvederà a bloccare gli utenti responsabili delle stesse.
8. I canali social istituzionali non possono essere, in nessun modo, utilizzati per la presentazione di istanze, domande dirette all'Amministrazione o modulistica; per le segnalazioni o domande restano sempre a disposizione gli uffici e gli amministratori competenti che possono essere raggiunti tramite i canali ufficiali (consegna a mano al Protocollo, invio tramite PEC, raccomandata AR, posta ordinaria o e-mail, ovvero altro canale ufficiale attivo).
9. L'adesione alla pagina comporta l'automatica accettazione delle presenti linee guida oltre alla netiquette generale delle piattaforme "social".

Art. 7 - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI DELL'ENTE

1. Con la social media policy interna si intende definire le modalità di gestione dei profili dell'Ente ed è destinato al personale dell'Amministrazione e agli altri soggetti incaricati.

2. L'incaricato che accede ad un qualsiasi social network del Comune con account istituzionale, agisce in nome e per conto dell'Ente.
3. Gli incaricati e il titolare della gestione degli account social del Comune si occupano della programmazione dei contenuti da pubblicare. Gli incaricati della gestione degli account social del Comune si occupano del social media monitoring e del corretto funzionamento quotidiano dei singoli social.
4. Le pubblicazioni, oltre ad avere prerogativa di pubblico interesse, devono mostrare un linguaggio chiaro e si devono adeguare nella forma più appropriata al contesto del social network di riferimento.

Art. 8 - SOCIAL MEDIA POLICY INTERNA: GESTIONE PROFILI PERSONALI DEI DIPENDENTI

1. Con la social media policy interna si intende definire le modalità d'uso privato, ossia il caso in cui il personale dipendente del Comune acceda a un sito di social networking con un account personale e per i propri interessi. In tal caso va considerato che la persona può essere, comunque, identificata dagli altri utenti del loro stesso social network come un dipendente della PA e, come tale, deve impegnarsi a mantenere un comportamento corretto.
2. Salvo quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e ss.mm.ii. e a quanto previsto dal codice di comportamento del Comune vigente, il personale dovrà considerare lo spazio virtuale del social network come spazio pubblico e non privato, in particolare per quanto riguarda il lavoro e le tematiche che attengono alla propria Amministrazione. Allo stesso tempo è tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora, nello specifico:
 - a. non può divulgare attraverso i social network informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti di cui è a conoscenza (a titolo di esempio partner, istituzioni, utenti, stakeholder, etc.) o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti e documenti di cui è a conoscenza per ragioni d'ufficio;
 - b. fermi restando il corretto esercizio delle libertà sindacali e del diritto di critica, non è consentita la trasmissione e diffusione, di messaggi minatori ovvero ingiuriosi, commenti e dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione, riferiti alle attività istituzionali del Comune e più in generale al suo operato, che per le forme e i contenuti possano comunque nuocere all'Amministrazione, ledendone l'immagine o il prestigio o compromettendone l'efficienza;
 - c. deve rispettare la privacy dei colleghi;
 - d. fatto salvo eventi pubblici che si svolgono presso la sede di lavoro, non può divulgare foto, video, o altro materiale multimediale, che riprenda locali comunali e personale senza l'esplicita autorizzazione delle strutture e delle persone coinvolte;
 - e. non può aprire blog, pagine o altri canali a nome del Comune che trattino argomenti riferiti all'attività istituzionale del Comune;

- f. non può utilizzare il logo o l'immagine del Comune su account personali.
- g. La modalità d'uso privato di social networking non è consentita quando il dipendente è in servizio durante l'orario di lavoro.

Art. 9 – RESPONSABILITÀ PER MALFUNZIONAMENTI TECNICI, SOSPENSIONE O LIMITAZIONE DEL SERVIZIO

1. Le piattaforme tecnologiche con le quali sono erogati i servizi delle piattaforme social non sono di proprietà del Comune e qualsiasi malfunzionamento non è imputabile all'Ente.
2. Il servizio potrà essere limitato durante particolari periodi dell'anno (a titolo di esempio durante le pause estive o festività natalizie, ecc.), con opportuna comunicazione agli utenti sulle piattaforme on line.

Art. 10 – COSTI DI GESTIONE

1. Alle condizioni attuali, alla data di redazione del presente regolamento per il funzionamento e l'utilizzo e la gestione degli account/profili istituzionali del Comune sui Social Networks e altri canali non sono previsti costi a carico dell'Ente.
2. Eventuali costi che, nel tempo, dovessero essere previsti dai soggetti gestori proprietari di tali canali (a titolo esemplificativo canoni periodici per il mantenimento del nome del profilo) saranno presi in considerazione dalla Giunta Comunale che valuterà la determinazione degli oneri da sostenere per il mantenimento o il potenziamento dei profili.

Art. 11 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA ISTANTANEA

1. Il servizio è rivolto ai cittadini, anche non residenti, che intendono ricevere informazioni di interesse collettivo, di pubblica utilità, per divulgare comunicazioni rapide anche in situazioni d'emergenza e aggiornamenti sui principali eventi del Comune.
2. Il servizio di messaggistica istantanea è gratuito e i messaggi saranno inviati in modalità "broadcast", senza possibilità per i singoli utenti di vedere o controllare i contatti altrui
3. La comunicazione attraverso la messaggistica istantanea è esclusivamente unidirezionale (dal Comune verso il cittadino).
4. Il servizio di messaggistica istantanea è informativo e non può essere utilizzato per chiamate, messaggi o segnalazioni. Per dette ultime comunicazioni si dovranno utilizzare gli altri mezzi messi a disposizione dal Comune.

Art. 12 – PRIVACY

1. I contenuti pubblicati dovranno rispettare la normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali, di cui al Reg UE 2016/679 (“GDPR”) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali e alla normativa nazionale in materia.
2. Il trattamento dei dati personali degli utenti è dettato dalle condizioni e dalle policy delle singole piattaforme utilizzate. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati spediti direttamente ai gestori dei gruppi e/o delle pagine istituzionali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia.
3. I dati relativi alle categorie di cui all’art. 9, del Reg. EU 2016/679 postati in commenti o post pubblici all’interno dei social network saranno rimossi od oscurati. Le pagine social non potranno contenere informazioni o comunicazioni riguardanti un singolo individuo, ma devono avere rilevanza sociale e riguardante il pubblico interesse.
4. Per ulteriori informazioni si rimanda all’informativa sulla privacy presente sul sito web del Comune all’indirizzo: <https://www.comune.gravina-di-catania.ct.it/it/privacy>

Art. 13 – ENTRATA IN VIGORE

1. Il presente Regolamento entra in vigore ai sensi dello Statuto comunale vigente, scaduti i termini della pubblicazione all’albo pretorio on-line.
2. Le “policy” di cui al presente Regolamento sono pubblicate sulle pagine dei social networks del Comune e sul sito internet istituzionale del Comune.
3. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rimanda alle norme e alla disciplina di riferimento.