

Webinar “Acqua e territorio di fronte al cambiamento climatico”

Giovedì 4 giugno 2020 ore 18

Comunicare l’impegno sul territorio. Pillole di cerimoniale, uso dei social media e comunicazione istituzionale.

Dott.ssa Carla Gatti - Dirigente della Direzione Comunicazione e Rapporti con i cittadini e i territori – Città metropolitana di Torino

La comunicazione istituzionale post covid

Il 2020 sarà per sempre un anno indimenticabile, che rimarrà scolpito nei nostri ricordi. L’anno del coronavirus, dell’emergenza inaspettata, del lockdown, del distanziamento sociale, delle perdite e di tutto quello che una crisi di questo tipo porta con sé dal punto di vista sanitario, economico, sociale, anche culturale.

Un’emergenza che ha toccato tutti e che ha affidato ad ognuno di noi un ruolo, una crisi dove i comportamenti personali, corretti o sbagliati, fanno la differenza. Il 2020 sarà però anche l’anno del cambiamento, perché da queste situazioni se ne esce sempre diversi, con tante difficoltà ma anche opportunità. Analizzare quanto è successo dal punto di vista della comunicazione, informazione, del digitale serve a scorgere i segnali positivi che questa enorme situazione di difficoltà ci sta lasciando in eredità.

Uno di questi è sicuramente la nuova centralità del digitale, in tutte le sue forme, mai come ora la maggioranza delle persone, soprattutto per necessità e poi per curiosità e intraprendenza, si è resa conto di quanto le tecnologie e le opportunità di questo settore possono migliorarci la vita quotidiana e aprire nuovi campi professionali e non solo. L’emergenza ha acceso un faro enorme sul digitale, sugli strumenti di comunicazione e informazione come social e chat, sulle modalità di lavoro smart.

Se qualcuno aveva ancora dubbi sull’utilità della comunicazione e informazione digitale, ora ha chiaro quanto conta avere professionalità dedicate, una nuova organizzazione, un coordinamento, la conoscenza degli strumenti, fonti ufficiali autorevoli e accreditate anche sulle piattaforme come Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, TikTok o in chat come WhatsApp, Telegram, Messenger, la capacità di dialogo e interazione con i cittadini.

Già nel precedente webinar avevo parlato della ricerca dell’Osservatorio nazionale sulla comunicazione digitale di PA Social e Istituto Piepoli secondo cui l’80% degli italiani vuole informazioni, comunicazione e servizi dal settore pubblico via social e chat e che il 90% crede che il digitale stia al centro della ripresa dopo la crisi.

Il punto sarà mettere il digitale tra le priorità.

Sono stati oltre 8 milioni i bambini e i ragazzi che hanno seguito le lezioni da casa attraverso la didattica a distanza e sono oltre un milione i dipendenti del mondo dell'istruzione interessati dai cambiamenti dello smart working.

Secondo gli esperti, infatti, il mondo della scuola ha compiuto in pochi mesi del 2020 un balzo tecnologico di quattro anni avanti nel futuro dal punto di vista dell'uso delle tecnologie e della cultura digitale.

Nello scenario di emergenza, la comunicazione della pubblica amministrazione ha dovuto essere tempestiva, affidabile e diffondere informazioni verificate. La responsabilità verso il pubblico è stata enorme: è emersa la necessità della certezza dell'informazione nell'epoca delle fake news.

Occorre, dunque, continuare a puntare su una informazione che sia il più corretta possibile e favorire il più possibile la condivisione di informazioni di pubblica utilità.

La natura della comunicazione social è, anche in tempi ordinari, molto simile alla comunicazione di crisi. Per le sue caratteristiche di interazione in tempo reale che fa saltare i naturali parametri (tempi, notiziabilità, fonte della notizia) e consegna la comunicazione ad un nuovo pianeta: la condivisione.

La paura ha portato un effetto positivo, la distanza sociale imposta, paradossalmente, ha avvicinato pa e cittadini.

Dopo il virus la comunicazione è diventata reale, e più emotiva, partecipata.

Qualche sindaco ha scelto il tono del coinvolgimento e della partecipazione, qualcun altro i toni da sceriffo, della protezione paternalistica ma anche in questo caso il feedback è spesso positivo.

Elemento chiave in un momento di emergenza resta l'ascolto.

In questo periodo è stato necessario potenziare il momento della risposta al cittadino.

Per conoscere i nuovi bisogni dei cittadini è necessario usare un linguaggio ragionato: sono state necessarie parole che dicessero solidarietà, perseveranza, vicinanza.

Cosa ci ha insegnato questa emergenza?

Che la PA ha la possibilità di mantenere un nuovo rapporto con i cittadini, che abbiamo un brand da difendere, quello di enti pubblici.

Pillole di cerimoniale

Il **cerimoniale** è quell'insieme di regole e consuetudini da applicare durante le cerimonie, sia pubbliche che private e viene disciplinato da un protocollo.

E' un linguaggio, un complesso patrimonio di segni, di simboli, di gesti, di espressioni, di rituali, di formule, mediante cui si attua e si ripete la manifestazione del soggetto pubblico.

Il cerimoniale che attiene alla sola sfera di relazioni e d'azione delle istituzioni di uno Stato viene definito Cerimoniale di Stato, ha natura giuridica e discende dall'ordinamento giuridico costituzionale.

Il cerimoniale di Stato prese forme precise sotto [Carlo Magno](#), raggiunte forme complesse ed articolate nelle monarchie assolute, ma risentì anche del processo di formazione degli Stati nazionali. Nel XIX secolo il cerimoniale di Stato si limitò a forme più semplici, specie negli stati a regime repubblicano dove è generalmente limitato alla disciplina dell'ordine delle precedenzae nelle pubbliche funzioni ed a quella per lo scambio di visite tra autorità, all'atto di assumere e lasciare la carica.

ORDINE DELLE PRECEDENZE DELLE CARICHE PUBBLICHE

Nelle cerimonie pubbliche (salvo l'ordine delle precedenzae stabilito dal protocollo di Stato quando intervengono cariche statali) a livello municipale, la prima autorità è il Sindaco, a cui compete il posto centrale.

Alla Sinistra del Sindaco seguono il Presidente del Consiglio Comunale e il Vice Sindaco.

Alla destra del Sindaco seguono Il Comandante dei Vigili Urbani e i rappresentanti delle Forze dell'Ordine

Nelle file successive seguono Ufficio di Presidenza, gli Assessori Comunali, i Consiglieri Comunali

Le autorità vengono di solito precedute dalla bandiera nazionale e dal gonfalone municipale, che è sostenuto da un Vigile Urbano con funzioni di Gonfaloniere e affiancato da altri due Vigili Urbani in alta uniforme, disposti uno per lato.

SVOLGIMENTO DELLA CERIMONIA

Per le manifestazioni civili, l'Amministrazione Comunale si riunisce solitamente davanti alla sede del Municipio.

Il corteo si apre con la banda musicale

Seguono poi nell'ordine: a) il Gonfalone Comunale, accompagnato dal Corpo di Polizia Municipale; b) l'Associazione Combattenti e Reduci con la bandiera nazionale ed eventuali bandiere decorate al valor civile o militare c) le bandiere delle Associazioni d'Arma c) il corteo solenne con a capo, le autorità predisposte secondo l'ordine delle precedenzae che abbiamo indicato

Il corteo arriva ad un monumento ai Caduti, il Sindaco va a deporre una corona d'alloro con il nastro tricolore.

Nelle CERIMONIE RELIGIOSE Quando la rappresentanza del Comune prende parte a cerimonie religiose in Chiesa, il Gonfalone civico sta alla

destra dell'altare. 2 Nelle processioni religiose, il Gonfalone segue il Clero, mentre nei cortei funebri, i vessilli fiancheggeranno il feretro od apriranno i cortei

LA RAPPRESENTANZA ALLE CERIMONIE Se la cerimonia è ufficiale, il titolare della carica o dell'organo invitato in rappresentanza dell'ente o del settore, o della categoria cui appartiene, avrà cura di delegare – in caso d'indisponibilità – un proprio rappresentante. La rappresentanza non è, di norma, ammessa nei pranzi e nei ricevimenti. Non è ammessa neppure nel rendere visita, mentre è ammessa nella restituzione della visita. Della delega deve essere data notizia all'invitante. Il rappresentante prende posto in coda alle autorità dello stesso rango del rappresentato.

LA PARTECIPAZIONE ALLA CERIMONIA Dopo aver dato conferma tempestiva (prima possibile e in ogni caso almeno 48 ore prima) della propria presenza, l'invitato avrà cura di giungere puntualmente alla manifestazione. L'invitato non può attendere un posto a sé riservato se non ha dato tempestiva conferma e se non è puntuale. L'invito è sempre personale. Non è ammesso pertanto di girarlo ad altra persona, come non è ammesso farsi accompagnare nei casi non previsti.

L'ASSEGNAZIONE DEI POSTI Fra due posti a sedere vicini, il posto d'onore è quello di destra (s'intende per chi siede, e in pratica il sinistro per chi guarda dal fronte). Fra tre posti quello d'onore è nel mezzo, il secondo è alla destra di chi siede, ed il terzo è a sinistra. Nelle manifestazioni ufficiali, siedono al tavolo della presidenza la personalità ospitante e gli oratori che hanno un ruolo diretto nella manifestazione. Essi parlano anche dal tavolo. In platea siedono gli invitati, compresi gli oratori. Questi parlano dal leggio o podio, che sarà posto vicino al tavolo della presidenza e che raggiungono al momento dell'intervento.

LA SUCCESSIONE DEI DISCORSI E DEI MOMENTI DELLA CERIMONIA La cerimonia non inizia se non quando la personalità di rango più elevato ha raggiunto il suo posto. La personalità giunge per ultima e si congeda per prima. Il numero dei discorsi deve essere fissato nel programma per evitare che chiunque prenda la parola. L'ordine dei discorsi è inverso al rango degli oratori. L'introduzione è del responsabile dell'organizzazione. Segue il saluto delle autorità locali e gli interventi ufficiali. L'oratore, in esordio e in conclusione del proprio discorso, rivolgerà il saluto alla massima o alle massime autorità presenti. Se le funzioni di speaker ufficiale della cerimonia non sono assolte dal promotore della cerimonia, è designato uno speaker fuori campo, che introduce gli oratori.

DURATA DELLA CERIMONIA Qualunque tipo di cerimonia ufficiale deve avere una durata contenuta. Occorrerà, pertanto, fissare oltre il numero

complessivo degli interventi, anche il tempo di ciascun discorso e d'ogni altro momento della cerimonia. I tempi andranno imposti agli oratori e agli altri protagonisti.

LE INAUGURAZIONI Le inaugurazioni rappresentano un momento solenne, che va organizzato con grande cura. Un'inaugurazione è però anche un momento di festa. Le due componenti: solennità e festosità vanno perciò congiunte con attenzione. Se si tratta di inaugurare un'opera pubblica, va aggiunto anche l'elemento dell'ufficialità. La cerimonia va organizzata sul luogo ove si trova l'opera da inaugurare. L'area interessata deve essere assolutamente sgombra da persone. Ogni elemento deve essere rigorosamente ordinato. La festosità dello scenario sarà curata con bandiere, festoni, coccarde, palloncini o altro. Per l'inaugurazione d'opere pubbliche sarà invitata l'autorità pubblica competente. Eventualmente va prevista dopo i discorsi, la benedizione dell'opera. Durante la benedizione, all'Officiante sarà riservata una posizione avanzata. Gli astanti rimangono in silenzio. Segue infine il taglio del nastro, poi la banda musicale intona l'Inno Nazionale

LA BANDIERA NAZIONALE La bandiera nazionale, insieme con quell'europea e della Regione Piemonte vanno esposte in permanenza, su tutti gli edifici pubblici. All'interno degli uffici pubblici le bandiere devono essere esposte su aste poste a terra, alle spalle e a destra della scrivania del titolare della carica. Le bandiere vanno esposte in buono stato, in posizione confacente e su di esse e sull'asta che le reca non possono essere applicate figure, scritte o lettere d'alcun tipo, sia che è esposta all'interno che all'esterno. Se la bandiera nazionale è esposta insieme con altre ad essa spetta il posto d'onore a destra (se sono due) o al centro (se sono di più). Deve inoltre essere issata per prima ed ammainata per ultima.

Le bandiere devono avere le stesse dimensioni, essere costituite del medesimo materiale ed essere esposte affiancate su aste o pennoni posti alla stessa altezza.

Su ciascuna asta può essere, di norma, issata una sola bandiera, salvo sia indispensabile esporne due. Le bandiere sono esposte in buono stato e correttamente dispiegate; né su di esse, né sull'asta che le reca, si applicano figure, scritte o lettere di alcun tipo.

La bandiera europea occupa la seconda posizione.

La bandiera nazionale è alzata per prima ed ammainata per ultima ed occupa il posto d'onore, a destra, ovvero, qualora siano esposte bandiere in numero dispari, al centro. Ove siano disponibili tre pennoni fissi e le bandiere da esporre siano due, è lasciato libero il pennone centrale.

L'ESPOSIZIONE DELLA BANDIERA NAZIONALE ALL'INTERNO DELLA SEDE COMUNALE Le bandiere sono esposte nell'ufficio del Sindaco.

LO STEMMA E IL GONFALONE . Ogni Comune ha il suo Gonfalone e lo Stemma riconosciuti nel tempo

Lo stemma è di proprietà del Comune ed è vietato, in via assoluta, a chiunque, di farne uso salvo autorizzazione condizionata rilasciata, nell'interesse pubblico locale, dalla Giunta Comunale, per mezzo del Sindaco.

LA FASCIA TRICOLORE . Distintivo del Sindaco è la fascia tricolore con lo Stemma della Repubblica e lo Stemma del Comune, da portarsi a tracolla dalla spalla destra.

L'uso della fascia tricolore è strettamente riservato alla persona del Sindaco, il quale può delegarne l'uso, tenuto conto anche della celebrazione dei matrimoni civili. La fascia va indossata nelle occasioni ufficiali nelle quali il Sindaco deve essere individuato attraverso questo speciale e solenne distintivo.

L'INNO NAZIONALE Durante l'esecuzione dell'inno nazionale, le autorità civili e tutti i presenti sono in piedi, fermi, con le braccia distese lungo il corpo. Se si vuole manifestare la propria devozione all'inno nazionale potrà essere portata la mano destra sul cuore.

IL LUTTO PUBBLICO Per eventi luttuosi che riguardano alcune cariche pubbliche nazionali o straniere o per fatti che coinvolgano tragicamente l'intera collettività o parte di essa, può essere deliberato il lutto pubblico. Le forme di manifestazione del lutto sono graduabili. Devono essere esposte anzitutto le bandiere a mezz'asta sugli edifici pubblici.

Possono essere deliberate in aggiunta, altre forme di manifestazioni come un minuto di raccoglimento nell'assemblea consiliare o nelle riunioni di Giunta municipale. Il lutto cittadino è deliberato dall'Amministrazione Comunale.

PATROCINI E COMITATI D'ONORE

Il Patrocinio rappresenta la massima manifestazione di apprezzamento di un'Istituzione nei riguardi di attività o di iniziative ritenute particolarmente meritevoli per il loro contenuto e le loro finalità. Può comportare il conferimento di un contributo economico ovvero qualsiasi altro apporto di tipo materiale, ma di solito si intende a titolo gratuito.

Il Patrocinio viene concesso dal legale rappresentante a seguito di formale richiesta e, di consueto, relativa istruttoria da parte dell'Ufficio del Cerimoniale. Dove non diversamente specificato, il Patrocinio ha natura non onerosa. Il patrocinio non viene mai concesso una volta per tutte ad associazioni, enti o altri soggetti in quanto tali. Inoltre, non viene concesso a fronte di iniziative di carattere commerciale o dalle quali gli organizzatori intendano comunque ricavare un lucro . I beneficiari sono soliti dare conto del patrocinio ricevuto attraverso la stampa del logo dell'Ente patrocinatori sul

materiale informativo e promozionale in un apposito spazio usualmente preceduto dalla dicitura "con il patrocinio di".

Il Comitato d'Onore (CdO) costituisce una forma di adesione a manifestazioni ed eventi conferita da una persona fisica; ha esclusivamente natura "morale". La richiesta di adesione ad un Comitato d'Onore viene rivolta direttamente ad un soggetto istituzionale di rango elevato

Qualche curiosità

L'appellativo di **Onorevole** non ha fonte normativa

Risale a una lettera di un deputato pronunciata in Aula che cominciava così: "Onorevoli deputati". L'espressione venne ripresa poco dopo dal ministro degli Esteri Vincenzo Ricci e dal ministro della Giustizia Federico Sclopis. Accadeva nel maggio del 1848.

Nel '39 il partito fascista lo abolì, ma appena finito il fascismo, la vecchia abitudine tornò. Con la Costituzione repubblicana ancora da promulgare, la neo istituita Assemblea Regionale Siciliana, introducendo l'espressione "Deputato regionale", dette modo di chiamare "Onorevoli" gli eletti in quell'Assemblea.

Da allora, chiamarsi semplicemente "Consiglieri" è apparso quasi una diminutio e a livello locale sono molteplici i tentativi di replicare l'esempio della Sicilia: da onorevoli deputati e senatori si è arrivati a onorevoli consiglieri regionali e addirittura, in qualche caso, a onorevoli consiglieri provinciali e comunali

Va detto che la Corte Costituzionale in due sentenze del 2002 (si affrontava il caso della decisione assunta in questo senso dalla Regione Marche) ha stabilito che le assemblee rappresentative degli enti locali non possono chiamarsi Parlamento né i consiglieri eletti possono autodefinirsi Deputati (tranne in Sicilia).

Onorevole o Professore: come scrivo? E se poi si offende?

Aggiungiamo anche un dott. Prof....abbondiamo!

Ammettiamolo. E' opinione diffusa che, nel dubbio, sia sempre meglio aggiungere un titolo onorifico o accademico. Fa parte del nostro carattere: meglio uno in più che uno in meno.

Compaiono frequentemente a precedere i nomi sulle buste i dott.prof. on.pres.comm.prof.

Invece, su una busta sarebbe opportuno menzionare un titolo solo quando serve a identificare il ricevente, specialmente se si tratta di

un'Autorità, antepoendo al nome soltanto Signor o Signora, posponendo l'occupazione o la carica. Come comportarsi, dunque? due soluzioni.

La PRIMA SOLUZIONE è di maggior coraggio: solo nome e cognome. E indirizzo

La SECONDA SOLUZIONE è di buon compromesso: un solo titolo. A meno che non si sappia esattamente quale tra i propri titoli prediliga la nostra personalità, va preferito il "maggiore", cioè quello che "vale" di più precedenze

Cerimonia ufficiale o privata?

Capita che l'aggettivo "ufficiale" venga recitato come se fosse in grado di dare rilevanza a qualsiasi evento, magari minore.

Ma il termine, purtroppo, non ha alcuna valenza magica, e dichiararselo l'un l'altro serve a poco. Quando la presenza di un'autorità qualsiasi a una cerimonia qualsiasi può dirsi "in forma ufficiale"? E quando, invece, è "privata"? Una risposta univoca non esiste. Anzi, la questione è, per così dire, nascosta nell'atteggiamento di chi visita e di chi riceve, negli allestimenti, nei mezzi di pubblicità...

E' molto raro che un evento qualsiasi sia espressamente "dichiarato" ufficiale. A parte il caso del Presidente della Repubblica in materia non è chiaro chi (e quando) dovrebbe dichiarare ufficiale cosa.

Secondo buon senso, la decisione potrebbe essere assunta dall'ospite, con l'accordo (espresso) della massima autorità

Si può certamente definire "ufficiale" una cerimonia se si verificano assieme tre delle seguenti circostanze, oppure, anche da sola, l'ultima.

- 1) Il soggetto che si reca in visita è accolto al suo arrivo in città da un'autorità "territoriale".
- 2) Alla manifestazione cui interverrà sono previsti indirizzi di saluto di rappresentanti degli enti locali.
- 3) Della visita è stata data pubblicità a mezzo stampa o in altro modo e comunque la cittadinanza ne ha notizia diffusa.
- 4) Durante la visita è previsto un incontro tra l'autorità e personalità locali (tra queste ultime "valgono" tutti: dal Vescovo al Sindaco, dagli Assessori al Presidente della Camera di Commercio, dal Presidente dell'unione industriali della Provincia ai rappresentanti di altre associazioni di categoria, e via dicendo).

- 5) Sono presenti militari in alta uniforme al portone d'ingresso del palazzo o della sala dove si svolgerà la cerimonia.
- 6) Sono presenti bandiere, gonfaloni di Comuni, labari o medaglieri di associazioni.
- 7) Sono presenti rappresentanze provenienti da altri Comuni o Regioni o Stati.
- 8) L'evento viene trasmesso da un canale televisivo a diffusione nazionale.
- 9) Sono previsti onori militari.

I vecchi manuali sul cerimoniale distinguevano tra visite ufficiali, di lavoro, in forma privata, in incognito.

Ma è chiaro che oggi- essendo tutto online – il confine tra pubblico e privato è sparito.