



# ALLEGATO A7

Piano e procedure della  
comunicazione in emergenza



Comune di Vicenza  
Piano Comunale  
di Emergenza

Aggiornamento Febbraio 2018

# PIANO DI COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI EMERGENZA

## PREMESSA

Gli **uffici stampa e urp**, snodi primari della comunicazione dell'amministrazione in situazioni di emergenza, identificano attraverso questo documento una serie di procedure e predispongono tutti i materiali necessari a far fronte in modo tempestivo e completo all'organizzazione e alla diffusione delle informazioni ai cittadini attraverso:

1. i mass media tradizionali;
2. i propri strumenti di informazione (sito web, social network, newsletter);
3. il front office urp.

Il piano predispone, in particolare, i materiali relativi al rischio di allagamenti/alluvione, ma risulta applicabile in gran parte dei suoi aspetti anche per altri tipi di eventi emergenziali: nevicate, fortuali estivi, terremoti, inquinamenti, evacuazioni.

## UFFICIO STAMPA

### **1. Stato di attenzione/ stato di preallarme**

Nel caso uno stato di criticità di qualsiasi natura venga preannunciato dagli organi competenti, l'ufficio stampa, che riceve in copia i bollettini del Centro funzionale decentrato della Regione Veneto, concorda con l'amministrazione e il direttore del settore Infrastrutture, gestione urbana e protezione civile le modalità di preavviso e aggiornamento della popolazione:

- divulgazione di comunicati stampa ad hoc;
- spostamento nella home page del Comune delle informazioni utili ai cittadini per far fronte all'emergenza attesa;
- pubblicazione dei banner d'avviso (STATO DI ATTENZIONE – STATO DI PREALLARME) nel sito e in facebook/twitter.

### **2. Allertamento**

In caso di allarme di qualsiasi natura, il capo ufficio stampa viene allertato tramite cellulare di servizio dal sindaco, dal direttore generale o dal direttore del settore Infrastrutture, gestione urbana e protezione civile, in modo che possa attivare le procedure di allestimento di un ufficio stampa mobile in grado di diffondere da remoto e, appena possibile, nel luogo di costituzione del Centro Operativo Comunale (COC), le informazioni ai cittadini.

### **3. Allestimento ufficio stampa mobile**

Il capo ufficio stampa si sposta, possibilmente con un altro addetto stampa, al COC, con tutto il materiale necessario all'allestimento dell'ufficio stampa mobile:

- computer portatile dotato di chiavetta internet
- ipad con sim
- cellulari di servizio
- fotocamera con cavo per scaricamento su pc

- chiavette usb (di cui tutto il personale dell'ufficio viene preventivamente dotato) contenenti tutti i materiali, adeguatamente aggiornati, depositati anche in una cartella di emergenza nella rete informatica condivisa dal personale dell'ufficio e su google drive accessibile tramite password:
1. **numeri utili:** elenco dei contatti di emergenza a livello locale a cura dell'URP: numero verde attivo per le emergenze, forze dell'ordine, AIM , Amcps, ditte espurghi del territorio...;
  2. **indirizzario dirigenti e amministratori:** file con i recapiti telefonici di assessori e consiglieri comunali, cellulari di servizio dei dirigenti comunali;
  3. **indirizzario giornalisti:** elenco contatti (telefoni, email,..) delle principali testate locali. La mailing list completa dei giornalisti è salvata nella rubrica del client di posta elettronica del Comune (zimbra) e sul sito esterno <http://www.mailup.it/>, utilizzato per l'invio della newsletter, da utilizzare nel caso non sia attiva la rete comunale (anche in modalità webmail);
  4. **password:** file con tutte le password in carico all'ufficio stampa: sezioni sito, facebook, youtube, display a led, mail up, google drive...;
  5. **formati immagine per sito e fb** relativi alle diverse fasi dell'emergenza da comunicare sulla base delle indicazioni del COC con un testo che segnala la fase in corso (STATO DI ATTENZIONE; STATO DI PREALLARME; STATO DI ALLARME; STATO DI FINE ALLARME) ciascuna associata a un colore (azzurro, giallo, rosso, verde);
  6. **formato immagine per i display led:** immagine da utilizzare sui display led di Borgo Berga e viale San Lazzaro gestiti dalla ditta Leodari nella fase di STATO DI ALLARME;
  7. **file con messaggi standardizzati** secondo le varie fasi dell'emergenza per sms alla cittadinanza iscritta al servizio in gestione al Ced e per informazioni flash su sito e fb;
  8. **file dei vademecum** alla popolazione, anche per eventuali aggiornamenti da pubblicare sul sito, e dei documenti con le informazioni sui comportamenti da adottare durante l'emergenza:
    - **rischio allagamenti – cosa fare** pagina informativa sul sito attualmente al link: <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incasodialluvione.php> e pdf Vademecum “Rischio alluvione e sirene di allarme” scaricabile attualmente al link <http://www.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/75037>;
    - **terremoto – cosa fare** informazioni al link <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incasoditerremoto.php> ;
    - **incendi boschivi – cosa fare** vademecum informativo al link <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incendiboschivi.php>;
    - **piano di emergenza comunale e piano neve ed emergenze idrauliche** al link <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/pianiregolamenti.php>.

#### 4. Azioni di comunicazione in situazioni di emergenza

Con questa dotazione l'ufficio stampa mobile:

- produce, sulla base delle indicazioni del COC, comunicati stampa per i mass media tradizionali, per il sito istituzionale (con eventuali invii straordinari della newsletter alla mailing list dei cittadini iscritti), per i social network facebook e twitter, con

- particolare attenzione a valutare e rispondere tempestivamente ai feedback provenienti dai cittadini che utilizzano tali strumenti;
- convoca conferenze stampa per l'aggiornamento della situazione;
  - cura le richieste dei giornalisti cercando, per quanto possibile, di gestire l'eventuale sala stampa allestita in loco;
  - realizza o ordina servizi fotografici per documentare adeguatamente l'evento.

A queste attività si aggiungono alcune azioni, strettamente legate all'ambito della comunicazione, di cui si occupa il settore Sistema informativo comunale con la collaborazione di ufficio stampa e urp:

- **attivazione del sito in modalità temporanea:** quando ci si avvicina al limite della banda di rete occupata il Ced procede all'attivazione del sito in versione leggera, ovvero senza immagini ma solo con testo (con l'unica eccezione delle immagini di testata);
- **invio sms ai cittadini iscritti al servizio**, con testo indicato dal COC;
- **aggiornamento e modifica pagine del sito non direttamente gestibili dall'ufficio stampa**, sulla base delle indicazioni di quest'ultimo;
- **attivazione streaming web cam sul Bacchiglione;**
- attivazione di un servizio che consenta al cittadino in fase di emergenza di conoscere in tempo reale, tramite motore di ricerca sul sito, quali strade del Comune sono chiuse per allagamenti. Le informazioni sull'aggiornamento delle strade chiuse provenienti al COC da chi sta operando sul territorio (polizia locale e protezione civile) vengono elaborate dal Sit su un file che viene in tempo reale importato sul sito del Comune per facilitare i cittadini e gli stessi operatori nella verifica delle vie non percorribili durante l'emergenza. (Servizio in fase di attivazione sperimentale)

## 5. Azioni post emergenza

L'ufficio stampa attiva tutte le azioni di comunicazione post emergenza richieste dall'amministrazione: resoconto dell'accaduto, comunicazione delle azioni intraprese dall'ente, indicazioni alla cittadinanza su eventuali procedure di rimborso, anche attraverso la realizzazione di eventuali nuove pagine informative sul sito.

## URP

### 1. Allertamento

In concomitanza con la costituzione del COC il personale dell'urp viene allertato dal capo ufficio stampa e autorizzato a tralasciare le attività ordinarie per far fronte all'emergenza. L'urp riceve informazioni direttamente dal capo ufficio stampa, che è anche capo ufficio urp, o da un suo delegato, sull'evolversi della situazione, in modo da poter dare da subito e per l'intera durata dell'emergenza le opportune informazioni ai cittadini.

### 2. Attività preparatoria

Viene creata una cartella nella rete informatica condivisa dal personale dell'ufficio, periodicamente aggiornata, contenente tutti i materiali necessari alla prima comunicazione ai cittadini:

1. **file dei vademecum** alla popolazione e dei documenti con le informazioni sui comportamenti da adottare durante l'emergenza:
  - **rischio allagamenti – cosa fare** pagina informativa sul sito attualmente al link: <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incasodialluvione.php> e pdf Vademecum “Rischio alluvione e sirene di allarme” scaricabile attualmente al link [http://www.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/75037"\);](http://www.comune.vicenza.it/utilita/documento.php/75037)
  - **terremoto – cosa fare** informazioni al link <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incasoditerremoto.php> ;
  - **incendi boschivi – cosa fare** vademecum informativo al link <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/incendiboschivi.php>;
  - **piano di emergenza comunale e piano neve ed emergenze idrauliche al link** <http://www.comune.vicenza.it/uffici/dipterr/infrastruttureeverdepubblico/protcivile/pianiregolamenti.php>
2. **numeri utili per l'ufficio**: elenco dei contatti di emergenza a livello locale, tra cui numero verde attivo per le emergenze, forze dell'ordine, AIM, Amcps, cellulari di servizio dei dirigenti comunali, elenco ditte espurghi del territorio...;
3. **numeri utili per i cittadini**: elenco dei contatti di emergenza a livello locale, tra cui numero verde attivo per le emergenze, forze dell'ordine, AIM , Amcps,..

### **3. Azioni informative in situazioni di emergenza**

L'urp accoglie le richieste dei cittadini – di persona, per telefono, via e-mail – e si attiva per fornire le opportune risposte.

Nel caso di richieste di intervento l'urp trasmette le segnalazioni ricevute al COC o agli uffici competenti.

L'urp diventa un punto di riferimento informativo anche per gli uffici comunali in modo che la **comunicazione sia il più possibile univoca**.

### **4. Affiancamento**

In caso di necessità o del protrarsi dell'emergenza, la direzione generale destina, in affiancamento alle addette urp, personale di altri uffici esperto nel contatto con il pubblico, con opportune compresenza e turnazione.

### **5. Azioni post emergenza**

L'urp attiva tutte le azioni di informazione post emergenza richieste dall'amministrazione: indicazioni alla cittadinanza, distribuzione eventuale modulistica, realizzazione eventuali nuove schede informative urp per il sito.

**Il capo ufficio stampa e urp  
Paola Sperotto**

## Fasi e procedure operative piano della comunicazione

La funzione è stata assegnata al **Il Responsabile della Funzione 3 Mass media e Informazione (Ufficio stampa)** ed opererà in stretto raccordo con il Sindaco ed il **Responsabile della Funzione 1 – Tecnica e Pianificazione (Settore Protezione Civile o suo Delegato)**.

Il Responsabile ha il compito di mantenere in funzione i sistemi delle reti di telecomunicazioni ed informatici, permettendo pertanto che tali reti si mantengano attive anche in caso di accadimento di un evento emergenziale.

Di seguito le procedure molto schematiche del piano di comunicazione molto dettagliato suddetto.

		<b><u>TEMPO DI PACE</u></b>
FASE 1	Azioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- studia la conformazione territoriale per impedire l'esistenza di zone prive di copertura delle reti di telecomunicazione analogica e digitale;</li> <li>- partecipa ad esercitazioni di protezione civile per testare efficienza e funzionalità delle reti e dei vari collegamenti anche internazionali;</li> <li>- organizza e predispone tutti i collegamenti multimediali necessari al fine di permettere la verifica delle condizioni ambientali e meteorologiche in particolare e quindi l'evoluzione dell'accadimento;</li> <li>- organizza contatti, redigendo relative ed idonee schede con coloro che operano nel campo delle telecomunicazioni e pertanto potenzialmente utili in caso di emergenza;</li> <li>- gestisce il sito internet comunale relativo agli aspetti di Protezione Civile.</li> </ul>
		<b><u>IN SITUAZIONE DI EMERGENZA</u></b> <b><u>(attuazione del piano della comunicazione)</u></b>
FASE 2	Azioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predispone comunicati stampa;</li> <li>- aggiorna il sito internet comunale relativamente all'emergenza in corso con le relative informazioni;</li> <li>- controlla l'affidabilità della rete di telecomunicazioni esistente e della rete alternativa eventualmente predisposta in tempo di pace;</li> <li>- collabora con il Responsabile delle Funzioni nrr. 1 e 2 per attivare presso i vari luoghi di accoglienza ponti radio e di comunicazione, testando quelli già esistenti;</li> <li>- collabora con il Responsabile Protezione Civile per l'attivazione della Sala Radio di Protezione Civile connessa con il C.O.C. per permettere, con gli opportuni collegamenti telematici, la visualizzazione dell'impatto dell'evento e la sua evoluzione;</li> <li>- gestisce i rapporti con tutti gli organi di comunicazione sia quelli di stampa che quelli radio/televisivi e online;</li> <li>- predispone e gestisce le informazioni da comunicare alla popolazione.</li> </ul>