



COMUNE DI CARNATE (MB)

---



**P**IANO di  
**P**ROTEZIONE **C**IVILE

## C Piano della Comunicazione

**Informativa del Piano e Comunicazione in Emergenza**

*Anno 2022*

*REVISIONE 1    AGGIORNAMENTO 0*



## C.1 Educare al rischio: informativa alla popolazione

Un fattore “*chiave*”, rispetto al quale trarre strumenti efficaci e partecipativi di protezione civile, è quello dell’**educazione** e dell’**informazione alla popolazione** rispetto ai rischi del proprio territorio, agli strumenti e alle azioni per prevenirli e alle misure di autoprotezione da attuare in caso di emergenza.

Il **cittadino** oltre ad essere destinatario principale dei servizi di protezione civile, è elemento “centrale” ed attivo del sistema stesso, come sottolineato dal *D.lgs 1 del 2018*, il suo coinvolgimento all’interno di tale sistema deve essere garantito, a partire dalle fasi di elaborazione del piano di protezione civile fino alla divulgazione dello stesso e soprattutto durante le emergenze.

Il ruolo dell’informazione alla popolazione è quello di radicare ed incentivare una cultura di protezione civile e di prevenzione dei rischi e al fine di creare comunità locali sempre più **resilienti**.

Un tema cruciale all’interno delle attività di informazione, riguarda il rapporto del cittadino con il “rischio”: è importante, a livello di sensibilizzazione, far comprendere alla Comunità Locale che il rischio è ridicibile ma non azzerabile e che la convivenza con esso è di per sé una naturale conseguenza della vita stessa e del sistema in cui viviamo. Convivere con il rischio non vuol dire accettarne passivamente le conseguenze ma, al contrario, vuol dire conoscerlo (sapere quali sono le cause, gli effetti e gli strumenti a disposizione per mitigarlo) e sapere come affrontare al meglio un’eventuale emergenza, partendo innanzitutto dal proprio **Piano di protezione civile**. Chi eredita o fa propria la cultura del rischio impara a convivere con esso e, in molti casi, impara ad adattarsi elaborando strategie di difesa e costruendo un ambiente più “resiliente”. Non c’è infatti modo peggiore che affrontare un’emergenza nella condizione di “*chi non sa*” . Il rendere e far sentire la popolazione come componente e parte attiva del sistema di protezione civile, porta ad indiscutibili benefici, soprattutto in termini di risposta alle emergenze territoriali, in quanto la popolazione è chiamata a svolgere un ruolo attivo e fondamentale di collaborazione e di sostegno, in particolare alle strategie di prevenzione dei rischi, poichè ne comprende le ragioni ed il valore. Al fine di ottenere riscontri positivi, in particolare nel momento dell’emergenza, occorre però che la cittadinanza, di questi aspetti, dei propri ruoli e delle proprie potenzialità, venga informata e resa consapevole in fase preventiva.

Le modalità divulgative ed i canali informativi utilizzabili per diffondere una cultura di prevenzione del rischio e di protezione civile possono essere diversi ed ugualmente validi. Certamente le **scuole** in quanto ambienti preposti alla crescita culturale, fin dalla giovane età, risultano essere i luoghi ideali verso cui indirizzare una prima proposta formativa. Il Dipartimento della Protezione Civile, su proposta di Anpas ha strutturato, oramai da qualche anno, una campagna di sensibilizzazione sulle buone pratiche di protezione civile, denominata **IO NON RISCHIO**, che si tiene annualmente su tutto il territorio nazionale, nelle piazze cittadine.

Ciò premesso, occorre considerare il piano di protezione civile come la prima e principale risorsa informativa a disposizione di un Comune in tema di protezione civile; innanzitutto perché è lo strumento preposto, a livello istituzionale, a svolgere anche questo ruolo, quindi perché è uno dei documenti, che trattano più approfonditamente la tematica del rischio a livello locale e che quindi può coinvolgere più da vicino, anche dal punto di vista territoriale, il cittadino rispetto a questi temi.







I contenuti del piano andranno divulgati, in base al destinatario dell'informativa (volontariato di protezione civile, personale del Comune, bambini, ragazzi, adulti, anziani, turisti, etc.), secondo differenti modalità e attraverso varie iniziative-canali divulgativi. L'obiettivo primario degli strumenti, atti a sensibilizzare e a diffondere una cultura di protezione civile a livello civico, è quello di suscitare curiosità ed interesse rispetto a questi temi, utilizzando i canali e le modalità adeguate e più convincenti.

Il volontariato di Protezione Civile rappresenta, da questo punto di vista, una risorsa importante per garantire la divulgazione del piano, ancor più laddove i volontari già svolgono attività programmate di informativa presso le scuole del proprio territorio.

L'efficacia di un piano di protezione civile dipende, per buona parte, dalla divulgazione che ne è stata fatta a livello locale, agli attori di protezione civile, al personale del Comune ma anche alla cittadinanza. La sinergia che può nascere da una collaborazione attiva e partecipata della popolazione rappresenta certamente una risorsa importante. Il presente piano, che nasce con l'intento di trattare il tema del rischio e delle emergenze sotto un'ottica partecipativa e di collaborazione, non può certamente trascurare l'aspetto relativo al coinvolgimento e alla divulgazione alla popolazione, considerata, a tutti gli effetti attore fondamentale di protezione civile e destinataria primaria di questo strumento.

## C.2 Programma di divulgazione del Piano

La *Struttura di Protezione Civile* di **Carnate** ha programmato un Piano di Comunicazione che comprende modalità, strumenti e canali finalizzati alla partecipazione-divulgazione del **Piano di Protezione Civile** nei confronti della cittadinanza e degli operatori locali di protezione civile, in modo che esso divenga nel tempo, strumento efficace, del cittadino e per il cittadino. I principali canali informativi suggeriti per la divulgazione del Piano sono i seguenti:

PARTECIPAZIONE IN FASE DI REDAZIONE	
	Coinvolgimento dei Volontari di Protezione Civile e della Struttura Comunale in fase di redazione, analisi dei rischi, monitoraggio del territorio, censimento delle risorse e informativa alla popolazione
DIVULGAZIONE DEL PIANO DI PROTEZIONE CIVILE	
	<p><b>PUBBLICAZIONE DEL PIANO</b></p> <p><i>Canale divulgativo:</i> Sito Web Comunale, App, Social Network, opuscoli informativi dedicati o articoli su informatore comunale, etc. <i>Destinatari:</i> popolazione</p> <p><i>Tempistica:</i> pubblicazione in seguito all'approvazione del piano e ad ogni aggiornamento sostanziale</p>
	<p><b>PRESENTAZIONE E DIVULGAZIONE DEL PIANO</b></p> <p><i>Canale divulgativo:</i> Incontro a tema dedicato, Campagne IO NON RISCHIO</p> <p><i>Destinatari:</i> popolazione <i>Tempistica:</i> in seguito all'approvazione del piano</p>
	<p><b>PROGRAMMI INFORMATIVI A LIVELLO SCOLASTICO – Progetto Scuola di Carnate</b></p> <p><i>Canale divulgativo:</i> Scuole primarie o secondarie di primo e secondo grado</p> <p><i>Destinatari:</i> alunni e insegnanti <i>Frequenza:</i> annuale</p> <p><i>Istruttori:</i> insegnanti, Volontari di Protezione Civile formati, esperti in materia, ...</p> <p><i>Modalità:</i> incontri a tema con simulazioni, campi scuola</p>



	<p><b>PROGRAMMI DIVULGATIVI DEDICATI</b></p> <p><i>Canale divulgativo:</i> Strutture Comunali-Operative</p> <p><i>Destinatari:</i> operatori, tecnici ed amministratori      <i>Frequenza:</i> annuale-biennale-triennale</p> <p><i>Istruttori:</i> Esperti in materia, estensori piano</p> <p><i>Modalità:</i> incontri a tema con eventuali simulazioni</p>
	<p><b>ESERCITAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE</b></p> <p><i>Canale divulgativo:</i> Esercitazioni di Protezione Civile di livello locale-intercomunale</p> <p><i>Destinatari:</i> Volontari, Strutture Comunali, Cittadini      <i>Frequenza:</i> annuale-biennale</p> <p><i>Organizzatori:</i> Struttura Comunale, Volontari di Protezione Civile, esperti esterni ...</p> <p><i>Modalità:</i> esercitazioni su scenari di emergenza locali o intercomunali</p>

### C.3 Informativa-Comunicazione alla popolazione in Emergenza<sup>1</sup>

Tra la comunicazione *ordinaria* e quella in *emergenza* ci sono importanti differenze: durante un'emergenza, l'informazione è vitale, le persone sono sempre affamate di informazioni. Proprio per questo è essenziale garantire un flusso costante di informazioni ufficiali verso i cittadini (provenienti cioè dalle Autorità e dalla Componenti del Servizio Nazionale di Protezione Civile), che consenta di gestire al meglio le emergenze territoriali e le conseguenti azioni di risposta. E' necessario che vengano pianificate le modalità ed i canali ufficiali per la divulgazione di tali informazioni (*vedi sotto*). Non bisogna mai aver paura di comunicare in caso di emergenza, ad esempio un allarme, per paura di generare panico; il panico indotto da un allarme di solito non è automatico ma si ha quando chi riceve il messaggio è situato in un luogo chiuso e con le vie di fuga ostruite o difficoltose.

Importante è anche sottolineare il fatto che "una buona comunicazione in fase di emergenza" non può essere in alcun caso improvvisata, soprattutto nella condizione odierna, caratterizzata da una diffusione dell'informazione rapida e incontrollata attraverso i social media<sup>2</sup>, ma deve sottostare a regole precise:

- *tempestività* (se le risposte ufficiali non sono disponibili, dicerie e speculazioni riempiranno rapidamente il vuoto creato dalla mancanza di informazione, complicando la gestione delle stesse, perché a quel punto non basterà divulgare le informazioni corrette, ma sarà necessario contrastare quelle errate);
- *chiarezza* (la comunicazione deve essere sempre semplice e comprensibile, codificata laddove possibile e coadiuvata eventualmente da simboli ed altri elementi visivi);
- *specificità* (un buon messaggio di allarme è sufficientemente specifico sull'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio, sulle azioni protettive e sulla fonte del messaggio);
- *accuratezza* (affinché le persone non sospettino che qualcosa è stato taciuto e ritengano non credibile la fonte delle informazioni. Il comunicato deve contenere tutte le informazioni necessarie. Accuratezza implica anche assenza di errori banali, la cui presenza può indurre a ritenere possibili errori su questioni importanti);

<sup>1</sup> Spunti tratti da "Elementi di comunicazione e psicologia nell'emergenza" *Protezione Civile - Regione Friuli Venezia Giulia – Corso base per volontari di protezione civile - D.Bellè – Università di Udine*

<sup>2</sup> Da qualche anno, sulla scorta di alcune grandi emergenze, in particolare su territorio americano, si stanno diffondendo nuove pratiche di comunicazione in emergenza attraverso i social media afferenti all'acronimo SMEM (Social Media Emergency Management).



- *certezza* (Il messaggio deve essere certo, anche in condizioni incerte. Se ci sono dubbi sulla manifestazione di un evento, è meglio affermare che non c'è modo di essere certi se l'evento si verificherà, ma che si è deciso di agire come se questo si verificherà con certezza);
- *coerenza* (tutti i messaggi, anche quelli conseguenti, devono essere coerenti ed è importante che nei confronti del pubblico 'si parli con una sola voce').

Quanto più le informazioni da divulgare diventano complesse, tanto più è necessario che aumenti l'interazione fra emittente e ricevente, ciò per trasmettere tutti gli aspetti importanti e assicurarsi che il significato voluto sia compreso. Il messaggio di allarme deve essere possibilmente ripetuto più volte e meglio se in modo univoco, attraverso differenti canali, ciò favorisce senso di sicurezza da parte del destinatario. La divulgazione delle informazioni attraverso diversi canali è preziosa, questo perchè fasce di popolazione con età-condizione differenti utilizzano canali di divulgazione dell'informazione differenti. Nella maggior parte delle situazioni di emergenza, è preferibile utilizzare la comunicazione scritta, controllata e rivista prima di essere trasmessa, che possa essere consultata in futuro ed essere indipendente dalla memoria delle persone.



Ciò non toglie che la comunicazione scritta non possa in alcun caso sostituire una comunicazione diretta, visiva e di contatto in caso di soccorso ed allarme immediato poiché questa garantisce una verifica diretta sulle aree di intervento.

“La gestione della comunicazione nella fase di normalità e di Post Emergenza dovrà prevedere modalità differenti, meno rapide e concise, più invece a carattere psicologico di sostegno, in particolare a coloro che hanno subito direttamente gli effetti di eventuali calamità. Anche le persone non a rischio hanno bisogno di essere informate ed è importante che sappiano che sono al sicuro. Le persone non reagiscono con le opportune azioni protettive non appena sentono il primo messaggio di allarme; la maggior parte delle persone cerca invece ulteriori informazioni sul rischio imminente da persone che conoscono o da altre fonti di informazione.









Per ciò che riguarda il Comune di **Carnate** i canali ufficiali per la divulgazione delle informazioni di protezione civile definiti sono indicati di seguito. Al fine di garantire al meglio la **Funzione di supporto: Comunicazione e Mass Media**, presso il COC, sarà necessario allestire una postazione dedicata con PC connesso alla rete, che permetta di gestire i tempo reale e veicolare le notizie tramite i canali sotto indicati.

Sarà pertanto fondamentale che l'**addetto alla Comunicazione** si premunisca delle credenziali/accessi e/o contatti necessari al fine di poter utilizzare in maniera compiuta gli strumenti a disposizione.

Sarà appropriato inoltre predisporre uno sportello URP, presso il Municipio, al fine di garantire un contatto diretto con i cittadini anche in fase di post-emergenza (raccolta istanze e divulgazione informazioni utili).

CANALE DI COMUNICAZIONE		MODALITA'	REPERIBILITA' RISORSA
<b>PRIORITARI</b>			
	<i>App ALLERTALOM di Regione Lombardia e ITAlert (DPC) per divulgazione allerte ufficiali</i>	App mobile	Play Store e Apple Store
	<i>Sito Web Comunale</i>	Canale Web	<a href="https://www.comune.carnate.mb.it">https://www.comune.carnate.mb.it</a>



	<i>Pannelli informativi a messaggio variabile</i>	Visiva diretta	<i>Pannelli installati in territorio comunale</i>
	<i>Megafoni e apparati acustici</i>	Diretta sonora	Via per via, zona urbana
	<i>Volantini ed informazioni porta a porta</i>	Cartacea - diretta	Porta a porta
<b>SECONDARI</b>			
	<i>Pagine Social: Facebook-Twitter-Instagram (Comune, Dipartimento PC, Regione, Volontari PC di Carnate)</i>	Social Network	<a href="https://www.facebook.com/IlComuneDiCarnate">https://www.facebook.com/IlComuneDiCarnate</a> <a href="https://www.instagram.com/comune_di_carnate">https://www.instagram.com/comune di carnate</a> <a href="https://twitter.com/comunecarnate">https://twitter.com/comunecarnate</a>
	<i>App Civiche e MapRisk</i>	App per dispositivi portatili	Play Store e Apple Store
	<i>Newsletter Comunale</i>	Email	Richiesta adesione servizio da SitoWeb Comunale
	<i>Manifesti informativi</i>	Cartacea	In loco presso bacheche pubbliche
	<i>Radio, Tv, Siti Web Locali, YouTube</i>	RadioTelevisiva/ Web	Radio o TV, Siti Web Provinciali

Materiale utile da utilizzare per la divulgazione di informazioni sui comportamenti da adottare durante le emergenze, da parte dei cittadini, è reperibile ai seguenti link:



## 1. Opuscolo Informativo del Piano di Protezione Civile Comunale

2. Campagna Nazionale Io Non Rischio – Dipartimento Protezione Civile:  
<https://iononrischio.protezionecivile.it>

A. [Scheda Rischio Alluvione: Cosa Fare Prima, Durante e Dopo](#)

B. [Scheda Rischio Terremoto: Cosa Fare Prima, Durante e Dopo](#)

3. Vademecum per la Famiglia redatto dal Dipartimento della Protezione Civile:  
<https://www.protezionecivile.gov.it/it/pubblicazione/protezione-civile-famiglia>

4. [Vademecum Regione Lombardia Gestione Emergenze](#) - <https://www.regione.lombardia.it>

5. [Vademecum Regione Lombardia Allertamento](#) - <https://www.regione.lombardia.it>

6. Vademecum VVF sugli Incendi Boschivi di Interfaccia:

[https://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/quaderno\\_incendi\\_di\\_interfaccia.pdf](https://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/quaderno_incendi_di_interfaccia.pdf)

7. [“Abili a Proteggere”](#) - <https://www.abiliaproteggere.net>

attività che la Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus realizza con il Dipartimento della Protezione Civile per tenere alta l'attenzione sul soccorso e l'assistenza alle persone disabili in emergenza

8. [Civilino – La Protezione Civile Raccontata ai Bambini](#) - <http://www.civilino.it>

9. [La protezione civile in Italia. Testo istituzionale di riferimento per i docenti scolastici](#)

<http://www.protezionecivile.gov.it>

Il volume si propone quale testo istituzionale di riferimento per impostare l'insegnamento dei temi di protezione civile nell'ambito del nuovo corso di educazione civica (Legge n. 92/2019)