unione dei comuni della bassa Romagna
ALFONSINE . BAGNACAVALLO . BAGNARA DI ROMAGNA . CONSELICE . COTIGNOLA
FUSIGNANO . LUGO . MASSA LOMBARDA . SANT'AGATA SUL SANTERNO

Servizio Comunicazione e informazione
Settore Progetti Strategici, Sviluppo economico e Promozione territoriale

Piazza Martiri 1 – 48022 Lugo
Tel. 0545 38345 - 0545 38215
comunicazione@unione.labassaromagna.it

ALLEGATO 4.3.D

PROTOCOLLO DI COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Modello di Workflow

Il modello di Comunicazione in emergenza è parte integrante del Piano di Protezione civile dell'Unione e dei Comuni della Bassa Romagna e si sviluppa secondo un aggiornamento dinamico che si basa sui più recenti studi in materia di comunicazione in situazioni di emergenze, sulla disponibilità e la conoscenza di strumenti e dotazioni tecnologiche e, non da ultimo, sulle esperienze maturate sul campo nella gestione delle recenti emergenze derivate da crisi sanitarie o allerte meteo.
Rispetto alle esperienze pregresse i workflow operativi in vigore si sono rivelati fondamentali per la gestione della crisi dal punto di vista comunicativo durante le alluvioni del 2023 e del 2024. È stato infatti appurato quanto avere un protocollo da seguire durante le fasi acute della crisi, in particolar modo se prolungate nel tempo, sia necessario per garantire ordine di intervento e chiarezza di contenuti. Non si tratta però più di attivare risposte a singole situazioni, se da un lato continua ad essere fondamentale condividere un sistema di codici chiaro da applicare in caso di necessità, è altrettanto evidente che la crisi climatica sta cambiando la risposta delle città e dei cittadini a fenomeni sempre più complessi, estremi e nuovi. Nuove emergenze si susseguono e nuove modalità di adattamento, anche comunicativo, si rendono necessarie.
Il modello funzionale che si individua di seguito è soggetto, pertanto, a revisione ed integrazione periodica, ma continua ad essere considerata la miglior struttura possibile per attivare tempestivamente una comunicazione di emergenza efficace ed efficiente per questo ente.

TEMPESTIVITÀ

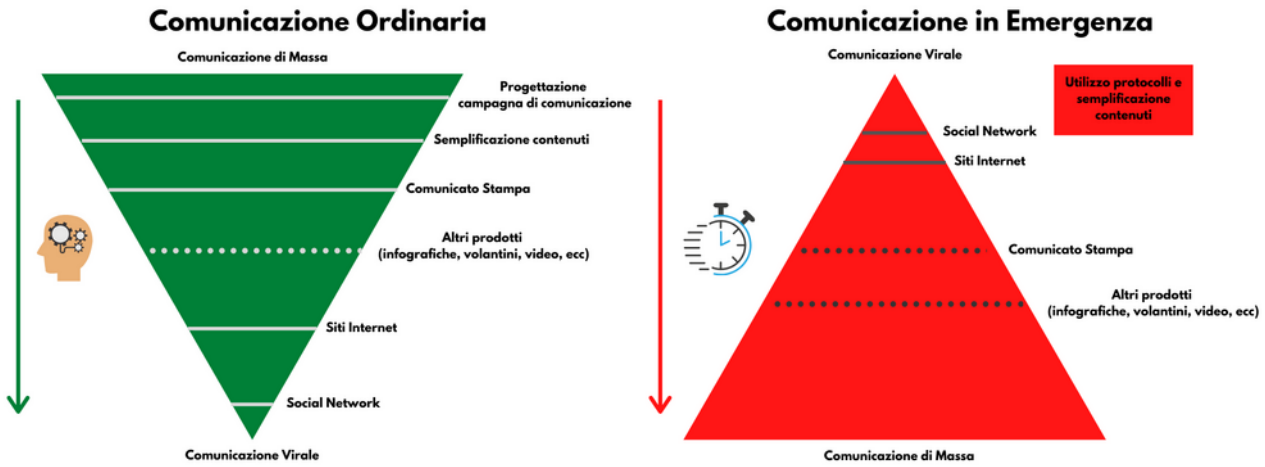
In casi di eccezionale emergenza la tempestività è tutto. A questo proposito i tradizionali canoni di costruzione di una notizia e le modalità e i tempi di diffusione vengono completamente invertiti. Così come la relazione tra gli strumenti da utilizzare. **Comunicare in emergenza richiede flessibilità** sotto tutti i punti di vista: temporale, dei flussi, gerarchica, delle relazioni.

CORRETTEZZA E VERITÀ

La tempestività non deve MAI andare a discapito della correttezza e della verifica delle informazioni e dei contenuti da trasmettere: non avere (troppa) fretta di dare un'informazione significa acquisire credibilità e poter rispondere correttamente e tempestivamente a tutte le richieste successive. L'ente pubblico non è infatti una testata giornalistica che necessita dello scoop per essere seguito dai suoi lettori, l'**istituzione deve rappresentare l'elemento di confronto delle verità delle informazioni** che si diffondono anche troppo velocemente e senza qualità di approfondimento in un contesto comunicativo fluido come quello contemporaneo, nonché rappresentare un efficace strumento di contrasto al diffondersi delle fake news.

STRUMENTI

Gli strumenti di comunicazione a disposizione dell'Unione e dei Comuni della Bassa Romagna sono gli stessi utilizzati in via ordinaria, lo loro priorità di attivazione varia in base all'urgenza della comunicazione. In una situazione di emergenza la tradizionale catena comunicativa viene invertita, privilegiando i canali web e social, che garantiscono una maggiore viralità in minor tempo.



Questo non significa che non sono attivati i canali tradizionali, in grado di raggiungere anche coloro che non posseggono le competenze necessarie per accedere ai canali digitali, ma semplicemente che **saranno attivati PER PRIMI quelli in grado di generare viralità in pochissimo tempo**, guadagnando il tempo necessario per procedere alle altre attività di comunicazione MENTRE la notizia si sta già diffondendo.

LINGUAGGIO

Il linguaggio delle comunicazioni in emergenza non è un aspetto secondario, anzi, è di primaria importanza scegliere scrupolosamente i termini da utilizzare al fine di **costruire messaggi brevi, chiari e privi di emotività indiretta**.

Il rischio percepito infatti non dipende solo dal pericolo reale ma anche dalle emozioni, dalla fiducia e dall'indignazione delle persone e il ruolo primario della comunicazione istituzionale prima, durante e dopo un'emergenza è aiutare i cittadini a cogliere il corretto livello di rischio e agire di conseguenza.

Questo perché è evidente che ad una situazione di emergenza si associa una situazione di pericolo e di conseguenza di paura e quando le persone sono sotto stress ascoltano poco, capiscono poco, ricordano poco. **Evitare di generare panico** deve essere, insieme alla comprensione del contenuto, ciò a cui pensare mentre si scrive un messaggio relativo ad un'emergenza: vanno evitati messaggi frettolosi, non chiari, da cui emergano emozioni negative o di paura, termini forti o eccessiva frivolezza. La scrittura dei messaggi in caso di emergenza di questo ente non è improvvisata, ma si fonda sulle principali teorie del rischio e psicologia dell'emergenza internazionali.

Inoltre, altro elemento fondamentale per la pubblica amministrazione, il messaggio deve essere **coerente e i contenuti omogenei** sia tra gli strumenti utilizzati da uno stesso ente, sia inter-ente in modelli coordinati come quelli dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna. A questo proposito vengono condivisi modelli standard per quanto attiene le principali emergenze note, al fine di dover personalizzare meno contenuti possibili in situazioni di crisi.

OPERATIVITÀ

Fatte queste premesse, il modello di workflow per l'Unione e i Comuni della Bassa Romagna è il seguente e si applica a tutte le tipologie di emergenza, con variabili da considerare sul momento, con i soggetti coinvolti.

Modalità e prassi comunicative da seguire in casi di

1. **emergenze di protezione civile (seguendo il modello di allertamento regionale)**
2. **emergenze di natura ambientale/emergenze di natura sanitaria**
3. **altri tipi di emergenze (v. Pandemia Covid19)**

1. EMERGENZE DI PROTEZIONE CIVILE

Le azioni da attivare in caso di emergenze di protezione civile sono codificate nel Piano di Emergenza dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna. Le modalità di informazione e comunicazione costituiscono un asse fondamentale della gestione delle emergenze, pertanto l'obiettivo nell'individuazione delle procedure è la massima semplificazione dei passaggi da attuare. A tal fine **la Giunta ha deciso di gestire in modo centralizzato le attività di comunicazione in emergenza individuando nel personale del Servizio Comunicazione dell'Unione i referenti che opereranno per tutti i Comuni in caso di necessità**.

Alla luce delle emergenze affrontate negli ultimi anni si è ritenuto necessario arricchire il protocollo, suddividendo le attività per fasi:

1. CULTURA DEL RISCHIO

---

2. COMUNICAZIONE
3. ALLERTAMENTO

---

4. GESTIONE DELL'EMERGENZA

CULTURA DEL RISCHIO

La fase 1) è continuativa e, pur rientrando nella comunicazione cosiddetta ordinaria, viene indicata nel Protocollo per ribadire la necessità di programmare campagne di sensibilizzazione e informazione periodiche, incontri pubblici, attività di sensibilizzazione e informazione reiterate per invitare la popolazione a prendere coscienza dei rischi a cui è esposta, conoscere i comportamenti corretti da mettere in atto e gli strumenti per restare informati correttamente e allertati in caso di necessità.

È predisposta e continuamente aggiornata e promossa una specifica sezione dei siti di Unione e Comuni, all'interno della quale trovare tutte le informazioni necessarie per essere correttamente informati su strumenti, comportamenti e documenti utili:
https://www.labassaromagna.it/Argomenti/Politica/Risposta-alle-emergenze

Attiene alla cultura del rischio anche la ricerca continua di nuovi strumenti, linguaggi, idee che possano accompagnare i cittadini verso una maggiore consapevolezza delle risposte ai rischi e della gestione delle fasi emergenziali.

Le fasi successive si attivano in sequenza in relazione al sistema di allerte emesse quotidianamente dall'Agenzia Regionale di Protezione Civile e ARPAE (https://allertameteo.regione.emilia-romagna.it/).

COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Per *comunicazione in emergenza* si in intendono tutte quelle fasi che si attivano **prima** del verificarsi di una qualsiasi situazione di criticità e si integrano con il sistema di comunicazione dell'Agenzia per la sicurezza territoriale e la protezione civile e di ARPAE, con l'intento di amplificare la portata comunicativa dei bollettini emessi quotidianamente, sottolineando gli eventuali aspetti di criticità che possono riguardare la zona D1, in cui sono compresi i Comuni della Bassa Romagna, con riferimento agli eventi con preannuncio.

Per quanto riguarda perciò il sistema di protezione civile si condivide il seguente workflow, coerente con la Checklist per l'utilizzo degli strumenti di informazione alla popolazione durante l'emergenza, (valido per tutte le tipologie di emergenze di Protezione Civile):

ALLERTE GIALLE: le allerte arrivano automaticamente al Servizio Comunicazione che attiva canali di inoltro diretto alle testate giornalistiche locali via mail o altri strumenti di messaggistica immediata.

1. **Banner in home page di tutti i siti di Unione e Comuni:** è presente sui siti di tutti i Comuni, dell'Unione e della Polizia Locale un banner che linka al sito regionale https://allertameteo.regione.emilia-romagna.it/.
2. Canale Telegram e canale whatsapp dedicati alle allerte: i canali Bassa Romagna Emergenze (https://t.me/bassaromagnaemergenze e https://whatsapp.com/channel/0029Va8y5jS1SWsrOXJqS93h) veicolano gli stessi contenuti. In essi vengono **pubblicate tutte le allerte** che riguardano il territorio della Bassa Romagna (Zona D1), riportando soltanto gli estremi dell'allerta e il link per la sua visualizzazione e comunicazioni che si ritenga utile condividere.
3. Qualora un'allerta gialla di qualsiasi tipo evidenziasse delle criticità straordinarie che necessitassero di ulteriori step comunicativi, è compito del Coordinatore della Protezione Civile della Bassa Romagna segnalarlo ai referenti di comunicazione. In questo caso si concordano le modalità comunicative più idonee.

ALLERTE ARANCIONI: attivazione Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa

4. **Comunicato stampa:** il Coordinatore della Protezione civile condivide il messaggio con il Servizio comunicazione che lo invia alla stampa secondo le modalità tradizionali.
5. **Messaggistica:** il messaggio viene istantaneamente condiviso anche sui canali Telegram e Whatsapp (sono abilitati a farlo i referenti per la Protezione Civile e per la comunicazione).
6. **App alert system:** il messaggio viene veicolato anche attraverso le notifiche push della app "alert system plus".
7. **News su sito Unione e link da siti Comuni:** viene pubblicata una news sul sito www.labassaromagna.it in multipubblicazione sui siti dei Comuni interessati. **In caso di aggiornamenti viene utilizzata sempre la stessa news fino al termine dell'allertamento** con indicazione evidente di data e ora dell'aggiornamento, l'aggiornamento sui siti comunali è automatico.
   (I referenti del Servizio Comunicazione sono autorizzati a pubblicare le informazioni necessarie su tutti i siti dei Comuni dell'Unione, previo avviso dei referenti dei Comuni).
8. **Post su Facebook Unione, Comuni e Polizia Locale:** le pagine dei Comuni coinvolti devono

riportare il medesimo post, fissato in alto nella pagina fino al termine dell'allertamento, ed eventuali aggiornamenti vengono effettuati sempre sullo stesso post con relativa data e ora, salvo che non si valuti diversamente.
(I referenti del Servizio Comunicazione sono autorizzati a pubblicare le informazioni necessarie su tutti i social dei Comuni dell'Unione, previo avviso dei referenti dei Comuni e condivisione di eventuali specifiche di policy).

9 **Monitoraggio e risposta** ad eventuali richieste di chiarimento e moderazione dei commenti (compatibilmente con orari e tipologia delle emergenze).
10 Eventuale aggiornamento sull'evoluzione dei fenomeni per cui si è attivato l'allertamento in stretto raccordo con il Coordinatore di Protezione Civile e con il COC (se attivato).
11 Qualora l'emergenza degeneri, attivazione delle procedure individuate in caso di allerta rossa.

ALLERTE ROSSE

12 **Eventuale attivazione telefonata Alert System** da parte del Sindaco (secondo le indicazioni fornite dal Coordinatore di Protezione Civile e/o del referente Comunale incaricato dal Sindaco).
13 altre procedure individuate dal piano e che si rendono necessarie a seconda della natura dell'emergenza.

Le attività collegate a relativo livello di allertamento (giallo-arancione-rosso), si considerano aggiuntive rispetto alle precedenti.

Tutte le azioni descritte dal presente Protocollo da attuarsi PRIMA dell'attivazione del COC sono effettuate dal personale del Servizio comunicazione e informazione (salvo diverse indicazioni specifiche). In caso di attivazione del COC il Responsabile del servizio comunicazione e informazione mantiene il coordinamento generale e si rapporta con la funzione comunicazione dei Comuni.

ALLERTAMENTO

Il limite tra la fase di comunicazione e la fase di allertamento è discrezionale e variabile in relazione all'evento in corso. Non è scontato che un'allerta rossa produca un allertamento così come potrebbe essere necessario provvedere ad allertamento anche in assenza di un'allerta rilevante.

Le attività di allertamento sono molteplici e vengono attivate sempre dal Sindaco o da suo delegato o dal Coordinatore di Protezione civile.

Il Servizio comunicazione e informazione dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna si occupa dell'attivazione delle fasi di allertamento tramite il sistema Alert System su attivazione del Sindaco o suo delegato.

Il presente Protocollo di Comunicazione per le emergenze di Protezione Civile viene attivato a prescindere dall'attivazione dei COC e si riferisce alle sole allerte che interessano la zona D1. Si attiva per tutte le tipologie di fenomeni indicati nei bollettini di vigilanza rilasciati quotidianamente dall'Agenzia per la sicurezza territoriale e la Protezione civile e ARPAE Emilia-Romagna. Per le

specifiche rilevanti in merito ai fenomeni senza notifica (es. Temporali) o al perdurare di condizioni climatiche estreme (es. Calore) si rimanda alle check list del Piano di Emergenza.

Il Coordinatore di Protezione Civile valuta, insieme al Responsabile della Comunicazione, l'opportunità di **non attivare le procedure previste in caso di allerte arancioni o rosse, qualora l'emergenza non riguardasse direttamente il territorio della Bassa Romagna**, tenendo opportunamente conto delle specifiche indicate nell'allerta.

2.EMERGENZE DI NATURA AMBIENTALE O EMERGENZE DI NATURA SANITARIA

Le emergenze di natura ambientale/sanitaria sono in capo al Servizio Ambiente ed Energia e al Servizio Igiene, Sanità ed Educazione Ambientale, sono in numero limitato e hanno dei flussi di attività codificati e condivisi con altri servizi ed enti. A tal fine si stabilisce di inserire anche il Servizio Comunicazione dell'Unione nel workflow da attivare in base alle differenti emergenze e di definire a priori le bozze di testi da condividere nelle comunicazioni da inviare alla stampa e da pubblicare sui mezzi di comunicazione.

Anche queste tipologie di emergenze rientrano tra quelle che vengono trattate in via permanente nell'ambito della Cultura del rischio con campagne e attività di sensibilizzazione dedicate.

In caso di situazioni di emergenza, la comunicazione al cittadino per l'Unione e per i Comuni della Bassa Romagna è in capo al Servizio Comunicazione dell'Unione dei Comuni che provvede alla diffusione di informazioni omogenee e condivise con i Responsabili dei servizi di riferimento come segue:

EMERGENZA AMBIENTALE
Le **emergenze di natura ambientale** possono essere:
- Incidenti in aziende a Rischio di Incidente Rilevante
- Incendi con significative emissioni in atmosfera
- Sversamenti di liquidi inquinanti nelle acque

Queste tipologie di emergenze prevedono rigidi protocolli di sicurezza codificati nei Piani di emergenza delle aziende classificate come a rischio rilevante oppure di ARPAE che attiva azioni specifiche.

In caso di necessità si attiva immediatamente il coordinamento con il Responsabile del Servizio ambiente ed energia, le autorità coinvolte e i referenti comunali per definire le azioni comunicative da mettere in campo.

Una volta acquisite le informazioni circa l'evento incidentale in corso e valutata l'attivazione delle procedure di informazione alla popolazione vengono individuati, tra i mezzi a disposizione, quelli maggiormente idonei a raggiungere i cittadini interessati dall'evento (es. Alert system).

EMERGENZA SANITARIA

Le **emergenze di natura sanitaria** possono essere:
- casi sospetti o confermati di arbovirosi trasmesse da zanzare invasive (infezioni da Chikunguinya, Dengue, Zika, West Nile virus).

A) SITUAZIONE DI CASO SOSPETTO MA NON ANCORA CONFERMATO DI EMERGENZA SANITARIA

Il Servizio Igiene, Sanità ed Educazione Ambientale:

- attiva la Polizia Locale che sarà incaricata di effettuare la comunicazione "porta a porta" all'interno dell'area di possibile impatto ambientale o alle persone residenti all'interno del cerchio di intervento per le disinfestazioni straordinarie; se necessario saranno attivati anche i volontari di Protezione Civile;
- trasmette a **URP e Front Office** le indicazioni operative e le informazioni da dare alla cittadinanza
- **informa il Servizio Comunicazione**

Il Servizio Comunicazione:

- **Condivide le informazioni** sanitarie con Ausl Romagna o con il referente ARPA per le informazioni di carattere ambientale
- **Predispone i testi** per comunicato stampa, siti, social network e sistemi di messaggistica e **verifica con il Responsabile del Servizio se ci sono i tempi tecnici necessari per consentire l'attesa della conferma** o se sia più opportuno procedere subito con le comunicazioni.

B) SITUAZIONE DI CASO CONFERMATO DI EMERGENZA SANITARIA

Il Servizio Comunicazione:

- Pubblica i contenuti concordati su **Sito web Unione/Siti comuni coinvolti:** qualora l'emergenza si presentasse *fuori orario lavorativo*, i referenti del Servizio Comunicazione sono autorizzati a pubblicare le informazioni necessarie su tutti i siti dei Comuni dell'Unione; in caso contrario **i referenti dell'Unione del Servizio Comunicazione coordineranno le azioni dei referenti dei Comuni a seconda delle necessità**
- Invia il comunicato stampa valutando i tempi di stampa
- Pubblica i contenuti concordati su **Pagina facebook Unione/Pagina Facebook Comuni coinvolti:** qualora l'emergenza si presentasse fuori orario lavorativo, i referenti del Servizio Comunicazione sono autorizzati a pubblicare le informazioni necessarie su tutti i siti dei Comuni dell'Unione, in caso contrario **i referenti dell'Unione del Servizio Comunicazione coordineranno le azioni dei referenti dei Comuni a seconda delle necessità**
- condivide gli stessi contenuti anche sui canali di messaggistica immediata dedicati alle emergenze
- **Monitora e risponde** ad eventuali richieste di chiarimento e modera i commenti (compatibilmente con orari e tipologia delle emergenze e in contatto con i referenti del Servizio Ambiente/Servizio Igiene, Sanità ed Educazione Ambientale).

In caso di attivazione del COC il Responsabile del servizio comunicazione e informazione mantiene il coordinamento generale e si rapporta con la funzione comunicazione dei Comuni.

3.ALTRI TIPI DI EMERGENZE

I flussi codificati e sperimentati per le casistiche ad oggi maggiormente ricorrenti sono funzionali alla gestione operativa anche di altre tipologie di emergenza. **L'uso della prassi comunicativa già condivisa è stato fondamentale per il coordinamento e la gestione di una comunicazione emergenziale complessa come quella legata alla pandemia Covid19**. Nel solco di questi flussi si

muoveranno pertanto tutte le ulteriori necessità, coinvolgendo di volta in volta gli attori necessari e facendo sempre riferimento ai referenti del Servizio Comunicazione dell'Unione quale punto di coordinamento delle attività di questo tipo sul territorio.

I referenti del Servizio comunicazione dell'Unione sono inseriti nel Piano di Protezione civile dell'Unione e dei Comuni della Bassa Romagna quali responsabili della funzione di informazione e comunicazione in caso di attivazione dei COC (Centri Operativi Comunali) di alcuni comuni. Il Responsabile del Servizio (o suo sostituto) sono il punto di riferimento per il coordinamento strategico e operativo della comunicazione a livello di Unione.

Rispettare questi flussi comunicativi, condivisi e approvati è di fondamentale importanza per garantire la chiarezza, l'uniformità e la tempestività della comunicazione in casi di emergenza.

Il presente Protocollo è sottoposto a revisione periodica e aggiornamento ogni volta che si rende necessario.

Aggiornamento: settembre 2026