



Prefettura di Teramo

Ufficio Territoriale del Governo

**Gabinetto del Prefetto, protezione civile, difesa civile e coordinamento del
soccorso pubblico**

**PIANO OPERATIVO PER LA COMUNICAZIONE RELATIVA AGLI
SCENARI CONTEMPLATI NEL PIANO PROVINCIALE PER LE
EMERGENZE RADIOLOGICHE E NUCLEARI**



I. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

La percezione del rischio radiologico/nucleare è condizionata dalla scarsa conoscenza che si ha di esso ed è influenzata da elementi di natura socio-anagrafica (età, genere), socio-culturale (livello di istruzione), socio-economica (professione, reddito) e sociopolitica (attivismo), oltre che dal livello di vulnerabilità delle diverse fasce della popolazione (es. persone anziane, disabili, straniere).

È quindi fondamentale pianificare e realizzare l'attività di comunicazione e informazione alla popolazione a partire da un'attenta analisi dei dati relativi alla percezione sociale.

Prima ancora di veicolare contenuti, quindi, l'attività di comunicazione e informazione deve rendere "visibile" il rischio radiologico/nucleare agli occhi dei cittadini, scardinando le false credenze che rischiano di compromettere l'efficacia del messaggio sia in ordinario, sia in emergenza.

Obiettivo strategico della comunicazione in ordinario è la prevenzione: accrescere cioè la consapevolezza del rischio nella popolazione e fornire un "pacchetto informativo" con una base di conoscenze sul rischio (cosa sapere) e sulle norme di comportamento in caso di incidente (cosa fare). Un cittadino informato, preparato e consapevole è un importante "alleato" per il sistema di protezione civile e contribuisce anche a facilitare la gestione delle operazioni in caso di emergenza.

È particolarmente importante calibrare le attività di comunicazione e informazione preventiva alla popolazione in modo da non veicolare messaggi allarmanti senza, al contempo, rassicurare rispetto ai possibili rischi.

La capillare diffusione del messaggio dovrà essere accompagnata da iniziative che favoriscano la partecipazione attiva e il coinvolgimento dei cittadini.

Gli strumenti e i prodotti di comunicazione andranno calibrati in funzione dei segmenti di pubblico individuati e dei contenuti oggetto della comunicazione e potranno comprendere incontri in piazza, esercitazioni volte a testare le procedure da adottare in caso di emergenza, giornate formative, sezioni dedicate su siti internet e social network istituzionali, strumenti editoriali specifici, fino a vere e proprie campagne di comunicazione integrata.

Particolarmente utile è anche la predisposizione di strumenti di valutazione della percezione del rischio da fornire alla popolazione a monte delle azioni di comunicazione, ma anche strumenti di valutazione della conoscenza del rischio, da fornire alla popolazione a valle delle azioni di comunicazione, per verificarne l'efficacia e mettere in campo eventuali misure correttive/integrative.

II. INFORMAZIONE PREVENTIVA

I contenuti minimi dell'informazione alla popolazione in via preventiva, ai sensi del D.Lgs 101/2020, all. XXXIV, sono i seguenti:

- descrivere cosa sono le radiazioni;



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

- descrivere la tipologia delle radiazioni (evidenziando che l'uomo, anche in situazioni ordinarie, può essere esposto a radiazioni);
- descrivere gli effetti delle radiazioni;
- descrivere i diversi contesti in cui può verificarsi un'esposizione alle radiazioni;
- descrivere gli scenari di rischio individuati dal Piano e le relative conseguenze per la popolazione e l'ambiente;
- descrivere le misure a protezione della salute previste dal Piano;
- descrivere le misure urgenti previste per avvertire e soccorrere la popolazione in caso di emergenza;
- descrivere il comportamento che la popolazione dovrebbe adottare in caso di emergenza.

L'informazione preventiva è assicurata mediante pubblicazione dell'apposito opuscolo informativo sul sito web della Prefettura e mediante diffusione dello stesso agli enti pubblici locali.

Saranno organizzate, con la collaborazione delle componenti e delle strutture del sistema di protezione civile, ulteriori iniziative finalizzate all'informazione dei cittadini sul rischio radiologico.

III. INFORMAZIONE IN EMERGENZA

1. CONTENUTI DELL'INFORMAZIONE IN EMERGENZA

Il D.Lgs. 101/2020, nell'allegato XXXIV indica anche quali debbano essere i contenuti minimi dell'informazione alla popolazione in caso di emergenza, riprendendo e recependo a livello nazionale quanto disciplinato in sede comunitaria per quanto concerne l'informazione della popolazione sui provvedimenti di protezione sanitaria applicabili e sul comportamento da adottare in caso di emergenza radioattiva, nonché la Comunicazione della Commissione 91/C/103/03.

Obiettivo prioritario è quello di **informare tempestivamente la popolazione** che rischia di essere coinvolta o è interessata da un evento radiologico/nucleare, **già a partire dalla fase di preallarme**, in modo tale da evitare o contenere al massimo le reazioni imprevedibili.

Per evitare la diffusione di notizie non sicure e non suffragate da dati certi, è designato un **responsabile unico nazionale** per la diffusione dell'informazione, con funzione di coordinamento.

Per le finalità del Piano nazionale per la gestione delle emergenze radiologiche e nucleari, l'organismo responsabile dell'informazione alla popolazione è il Dipartimento della Protezione Civile.

Gli strumenti di diffusione delle informazioni devono essere quelli più diretti: televisioni e radio a diffusione nazionale e locale, quotidiani a diffusione nazionale e locale, stampa gratuita, testate online, siti web e canali social istituzionali.

I contenuti necessari dell'informazione in emergenza sono i seguenti:

- tipo di emergenza e sue caratteristiche;
- descrivere il tipo di radionuclide e di radiazione che ha causato l'emergenza;



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

- descrivere in che modo proteggersi;
- spiegare le possibili conseguenze per la salute delle dosi di radiazioni ricevute e i sintomi;
- individuare le aree in cui la popolazione potrebbe essere interessata dalle radiazioni;
- dare indicazioni in caso di adozione di riparo al chiuso;
- spiegare la distribuzione e l'utilizzo delle compresse di ioduro di potassio;
- spiegare le norme di igiene che la situazione richiede;
- spiegare eventuali restrizioni sul consumo di cibo, latte o acqua;
- spiegare eventuali restrizioni di viaggio o di trasporto;
- comunicare chiaramente i motivi delle raccomandazioni di sanità pubblica;
- comunicare chiaramente eventuali incertezze legate alla natura del rilascio di radiazioni, così che eventuali misure cautelari possano essere facilmente comprese;
- spiegare le precauzioni da adottare per i bambini;
- spiegare la necessità, se del caso, di sottoporsi a controlli mirati;
- spiegare con un linguaggio semplice i rischi da esposizione a radiazioni, compresi i rischi acuti e a lungo termine;
- spiegare la necessità, se del caso, di sottoporsi a un programma di monitoraggio mirato;
- prevenire e gestire l'ansia dei cittadini;
- fornire consigli coerenti, concisi e chiari.

Durante un'emergenza prolungata, le informazioni devono essere garantite con cadenza regolare.

2. SCENARIO

In una situazione di emergenza, oltre a garantire il coordinamento della struttura di risposta, la Prefettura svolge un ruolo importante nell'attività di informazione alla cittadinanza sugli eventi occorsi e sui comportamenti da tenere per contribuire alla mitigazione e al superamento delle criticità in corso, poiché durante l'emergenza lo stato emotivo della popolazione si intensifica ed è importante trasmettere messaggi capaci di rispondere alle aspettative, ai timori, al senso di insicurezza che questo stato può generare.

3. AUTORITÀ PREPOSTE

Come già precisato, è designato un **responsabile unico nazionale** per la diffusione dell'informazione, con funzione di coordinamento.

Per le finalità del Piano in questione, l'organismo responsabile dell'informazione alla popolazione è il Dipartimento della Protezione Civile.

Rimangono ferme le competenze in capo al Prefetto e ai Sindaci quali autorità territoriali di protezione civile, disciplinate dal codice di protezione civile e s.m.i.



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

4. ATTORI

Istituzioni – popolazione provinciale e cittadini direttamente coinvolti – mass media e social network – categorie e fasce di soggetti portatori di interesse (fabbriche, ospedali, uffici, trasporto pubblico, ecc.)

5. OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE

Gli obiettivi fondamentali dell'attività di comunicazione istituzionale riguardano, in via prioritaria, l'**incremento della consapevolezza del rischio da parte della popolazione** e la. Per garantire tali finalità, la comunicazione deve necessariamente essere condotta dalle istituzioni preposte:

- sin dalla prima ora dell'evento emergenziale e, comunque, non appena acquisiti dati certi sull'accadimento;
- con modalità integrate e sussidiarie, avvalendosi cioè di sistemi e strumenti diversi ed in modo coordinamento.

Oltre a ciò, La comunicazione deve essere sempre collegata alle diverse fasi dell'emergenza e in base a queste va modulata per consentire ai cittadini di costruirsi un quadro completo degli eventi.

La comunicazione dovrà essere diversificata per categorie sociali e capace di parlare a tutti superando i filtri sociodemografici e culturali, come, ad esempio, età, sesso, collocazione geografica, livello di istruzione, orizzonti culturali di riferimento.

Gli obiettivi di comunicazione sono così individuabili:

- incrementare la **consapevolezza del rischio da parte della popolazione**, Informando correttamente e tempestivamente la popolazione senza generare allarmismi che generino panico; attendere di avere un "quadro completo" della situazione può portare a non sentirsi mai pronti di comunicare e può permettere ad altri di parlare per conto dei reali gestori della crisi;
- diffondere la **conoscenza delle modalità di autoprotezione**;
- aggiornare gradualmente le informazioni sulla base della evoluzione degli eventi;
- utilizzare e "governare" tutta la rete dei media per stabilire regole, dare disposizioni e fornire orientamenti immediati e a medio termine ai cittadini coinvolti nell'emergenza;
- dare informazioni e direttive, nel modo più tempestivo possibile, alle istituzioni (scuole, ospedali), ai grandi agglomerati urbani (uffici, fabbriche) e alle aziende dei trasporti, affinché coloro che in quei luoghi lavorano ed operano agiscano nel modo più corretto e razionale;
- informare i mezzi di comunicazione del territorio (radio, tv, giornali, siti Internet) e gli eventuali rappresentanti dei mass media nazionali, facendo fronte con rapidità alla richiesta pressante di informazioni e smentendo con tempestività le notizie e le voci false o imprecise, in grado di generare panico o compiere errori.

6. SCELTE STRATEGICHE

La comunicazione deve infondere **fiducia e credibilità**.

I cittadini devono conservare fiducia nelle autorità, nelle istituzioni e nelle organizzazioni che gestiscono l'emergenza; altro importante presupposto è la presenza



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

di un alto grado di credibilità, dimostrando competenza, conoscenza teorica e pratica ed esperienza, quali evidente guida al processo decisionale.

Per soddisfare tali esigenze, le Autorità/Istituzioni provvedono a:

- individuare i soggetti deputati a comunicare, sia verso la popolazione coinvolta, sia all'esterno;
- gestire e governare il flusso informativo, condividendo informazioni e monitorando la situazione anche attraverso la rete dei *social media* ove potrebbero circolare un numero considerevole di *fake news*.

7. SCELTE DI CONTENUTO

La popolazione interessata e l'opinione pubblica in generale, anche attraverso i *media*, chiede riferimenti certi, rassicurazioni e risposte a molteplici interrogativi (Cosa è successo? Dove? Mi devo o chi si deve preoccupare? Si sta intervenendo? A chi mi rivolgo? È vero che...? Cosa occorre fare? Fino a quando? etc.). Una comunicazione efficace è finalizzata a offrire notizie corrette e tempestive sui fatti così come si stanno evolvendo anche per dimostrare ai cittadini che si sta gestendo gli eventi nel miglior modo possibile.

Considerato che una corretta comunicazione consente di implementare la credibilità e la fiducia verso le Istituzioni, il messaggio deve essere:

- **rapido**, per non generare falsi allarmi e per non diffondere panico;
- **specifico** sulla situazione in corso, sul suo impatto, sulle vittime, sulle azioni e le misure che sono state attivate per risolverla, sulla sua evoluzione;
- **coerente**, internamente al messaggio e rispetto ai messaggi dati in precedenza;
- **certo**, anche quando le condizioni sono incerte, spiegare le ragioni dell'incertezza;
- chiaro e accurato: comprensibile e preciso, nella forma e nel contenuto.

8. AZIONI E STRUMENTI

Per rendere efficace la comunicazione, occorre organizzare l'informazione istituzionale in maniera centralizzata e accessibile, pertanto è necessario:

- analizzare, nell'ambito dell'Ufficio Stampa prefettizio, i flussi di comunicazione in entrata ed in uscita e preparare in modo documentato le risposte alle richieste dei mass media anche sulla base dei *rumors* che possono provenire dal territorio;
- garantire l'accessibilità delle informazioni; in mancanza di informazioni (o in presenza di lentezze burocratiche nell'ottenerle) i media – agenzie, radio, tv – non rinunceranno a fornire notizie e lo faranno in questo caso correndo dietro alle voci, alimentando il panico o assumendo comportamenti errati;
- istituire o pubblicizzare una linea telefonica dedicata alla emergenza, misura estremamente utile per fornire ai cittadini risposte cortesi, istruzioni e indicazioni;
- fornire raccomandazioni ed istruzioni, sia attraverso l'utilizzo dei media, sia direttamente, mediante o dichiarazioni dell'Autorità o di un portavoce;
- mantenere una costante interazione tra lo staff che gestisce la comunicazione ed i tavoli tecnici che gestiscono l'emergenza.



IV. FASI DI ALLARME E PREALLARME

Obiettivo prioritario della comunicazione istituzionale, a seguito di un evento incidentale radiologico/nucleare, è quello di informare tempestivamente la popolazione che rischia di essere coinvolta e/o interessata da tale evento già a partire dalla fase di preallarme, in modo da evitare o contenere al massimo le reazioni imprevedibili.

Per quanto riguarda il contenuto dell'informazione, è necessario adeguarne il livello alla situazione emergenziale e al livello di attivazione del sistema di risposta all'emergenza, distinguendo quindi tra le fasi operative di preallarme e allarme. In entrambi i casi può essere necessario integrare le informazioni con richiami riguardanti le caratteristiche dell'emergenza: tipo, origine, portata ed evoluzione dell'evento; le principali caratteristiche delle sostanze radioattive emesse; i tempi e le modalità con le quali sono diffusi gli aggiornamenti sull'evoluzione della situazione emergenziale, le disposizioni da rispettare e le autorità ed enti a cui rivolgersi.

Per una rapida comunicazione della gravità di un evento incidentale ad una centrale nucleare, la IAEA ha elaborato la INES (International Nuclear Event Scale, una scala numerica con valori da 1 a 7 legati in modo crescente alla gravità dell'evento ed ai suoi effetti).

Obiettivo strategico principale dell'informazione e, in particolare, del rapporto con i mass media è quello di dare massima e tempestiva diffusione alle comunicazioni "validate" sull'evento, sulla sua evoluzione, sulle attività di soccorso e assistenza alla popolazione, sulle norme di comportamento da adottare, sull'attivazione delle componenti e strutture operative del Sistema di protezione civile, sui provvedimenti adottati a livello locale e/o nazionale e, più in generale, su tutti quei contenuti che, attraverso il filtro mediatico, possono raggiungere facilmente il cittadino ed essere utili nell'imminenza di un evento e nelle successive fasi di gestione e superamento dell'emergenza (norme di autotutela, attivazione di sportelli, numeri verdi, ecc.). Gli strumenti di diffusione delle informazioni devono essere quelli più diretti: televisioni e radio a diffusione nazionale e locale, carta stampata e testate giornalistiche online, siti web e canali social istituzionali.

Al tempo stesso, attraverso il necessario monitoraggio del flusso di notizie sui diversi canali (carta stampata, televisione, radio, testate online e social network), il rapporto diretto con la stampa locale garantisce la possibilità di correggere tempestivamente l'informazione ove non ritenuta corretta, o smentire eventuali notizie false e/o inesatte che, soprattutto in una situazione emergenziale, possono creare confusione nella popolazione.

L'attività di gestione e pianificazione dei rapporti con i media è inevitabilmente legata alla pianificazione delle attività di comunicazione e informazione alla popolazione: i messaggi forniti ai pubblici esterni devono essere coerenti sia nella fase dell'informazione preventiva che in quella di emergenza. In entrambi i casi, primo elemento da individuare è il referente di questa funzione nell'ambito dell'Ente/Struttura competente.

Nell'ottica dell'efficienza organizzativa e dell'efficacia dell'attività di raccordo con i media, il referente della stampa stabilisce, in ordinario, una rete di contatti tra i responsabili degli uffici stampa degli Enti e delle strutture operative territorialmente



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

competenti così da rendere, in emergenza, veloce ed efficace lo scambio di informazioni e, in ordinario, poter lavorare in stretto raccordo per la diffusione di eventuali iniziative di comunicazione su tale tipologia di rischio.

Per gestire adeguatamente l'informazione nelle fasi dell'emergenza, accanto alla rete di addetti stampa del sistema locale di protezione civile, si procede a creare una parallela rete di contatti con i referenti dei media locali con i quali è necessario creare e mantenere rapporti in ordinario finalizzati principalmente alla diffusione della consapevolezza del rischio specifico e alla crescita della cultura di protezione civile.

Obiettivo strategico principale del rapporto con i media in ordinario è quello di farli sentire parte del sistema locale di protezione civile affinché, attraverso i loro canali, sia possibile diffondere la cultura della prevenzione, la conoscenza del sistema, le iniziative di sensibilizzazione rivolte ai cittadini e porre le necessarie basi di consapevolezza grazie alle quali, in una situazione di emergenza, si potrà gestire al meglio il flusso informativo verso l'esterno.

V. STRUTTURA DEI COMUNICATI



Comunicazione a piramide invertita

- le comunicazioni più importanti all'inizio
- il primo paragrafo è fondamentale
- Lettura rapida (episodica)

Deve riportare sempre:

- Indicazione di chi lo emette
- Data e ora
- Titolo con le informazioni principali (possibilmente sempre diverso)



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

VI. RUBRICA DEGLI ORGANI DI INFORMAZIONE

EMITTENTI TELEVISIVE
RAI 3 - Sede Regionale
RETE 8
SUPER J
R+News
VERA TV
TV SEI (ATV7)
TV ATRI
LAQTV – L’Aquila
AQUILA TV (web tv)
ANTENNA 10
QUOTIDIANI
IL CENTRO PE/AQ



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

IL MESSAGGERO
IL TEMPO
QUOTIDIANI ON LINE – PERIODICI
ANSA ABRUZZO
EMMELLE COMUNICAZIONI
CERTA STAMPA
EKUO NEWS
CITYRUMORS
I DUE PUNTI
GIULIANOVANEWS
Abruzzo24ore.tv (AQ)
ABRUZZOWEB (AQ)
ABRUZZO NOTIZIE
NAVUSS Teramo – periodico
ARALDO ABRUZZESE



Prefettura - Ufficio territoriale del Governo di Teramo

RADIO
RADIO DELTA 1
RADIO ABRUZZO MARCHE
RTIn RADIO
RADIO G
RADIO AZZURRA GIULIANOVA (web radio)

Teramo, 2 aprile 2024

