Corso di Formazione per Capo Squadra

E.2. Comunicazione

Materiale didattico curata da:

Stefano Zanut, Luciano Roncalli, Salvatore Turria, Vittorio Di Giacomo

La comunicazione nelle attività del CNVVF

COMUNICAZIONE INTERNA

COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

- PREVENZIONE INCENDI
- VIGILANZA
- STATISTICA
- FORMAZIONE
- …

VIGILI DEL FUOCO CORPO NAZIONALE

SCENARIO DI SOCCORSO

POPOLAZIONE

MASS MEDIA

ORGANI ISTITUZIONALI

COMUNICAZIONE PUBBLICA

La comunicazione nelle attività del CNVVF

COMUNICAZIONE INTERNA

Insieme di attività, iniziative e strumenti volti a costruire un flusso di informazioni e conoscenze per i dipendenti e i collaboratori dell'organizzazione.

In sostanza è uno strumento di partecipazione e di condivisione degli obiettivi e della mission.

COMUNICAZIONE PUBBLICA

Insieme di attività, iniziative e strumenti che contribuiscono a valorizzare la sfera pubblica, facendo interagire attori diversi per competenze e responsabilità, attivando relazioni e scambi.

Si occupa di attivare la relazione tra lo Stato e i cittadini e sollecitare la partecipazione alle scelte che orientano le politiche pubbliche.

COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Attività di informazione e comunicazione durante il servizio di soccorso per finalità connesse con la gestione dell'intervento e la loro comunicazione ai diversi livelli operativi del CNVVF o altri enti.

1. **LA COMUNICAZIONE INTERNA**

1.1. Cos'è la comunicazione interna
1.2. Comunicazioni interne e regolamento di servizio
1.3. Le disposizioni di servizio
1.4. Gli ordini del giorno
1.5. Le notifiche
1.6. Le comunicazioni interne
1.7. Le segnalazioni d'intervento
1.8. Il passaggio delle consegne
1.9. Folium: uno strumenti per la comunicazione interna

1.1. Cos'è la comunicazione interna

Insieme di attività, iniziative e strumenti volti a costruire un flusso di informazioni e conoscenze per i dipendenti ed i collaboratori dell'organizzazione.

In sostanza è uno strumento di partecipazione e di condivisione degli obiettivi e della mission.

Obiettivi

- Coinvolgere i dipendenti nei processi strategico/decisionali
- Condividere obiettivi e strategie
- Rafforzare il senso di appartenenza e la motivazione
- Fornire informazioni pratiche per lo svolgimento del lavoro
- Favorire lo scambio di informazioni tra uffici

Gli strumenti

- Intranet
- "Folium"
- www.vigilfuoco.it
- Circolari
- Disposizioni di servizio
- Ordini del giorno
- La rivista "NOI Vigili del fuoco"
- Cerimonie ed eventi

1.2. La comunicazione interna e il regolamento di servizio

D.P.R. 28 Febbraio 2012

Regolamento di servizio del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, ai sensi dell'articolo 140 del decreto legislativo 13 ottobre 2005, n. 217

(G.U. n. 118 del 22/5/2012)

1.2. Comunicazioni interne e regolamento di servizio

Art. 20 - ***Disposizioni sullo svolgimento del servizio***

1. Le disposizioni in materia di organizzazione e svolgimento dei servizi di istituto sono emanate mediante:

- **circolari**
- **disposizioni di servizio**
- **ordini del giorno**
- **fogli di servizio**.

2. Le disposizioni indicate al comma 1 sono portate, senza ritardo ed a cura dei dirigenti dei singoli uffici, a conoscenza di tutto il personale dipendente interessato. Le disposizioni di interesse generale debbono, di norma, essere affisse all'albo di ogni sede di servizio, ovvero diffuse su sistema informatico interno per un congruo periodo e successivamente archiviate in ordine progressivo.
3. Ove le disposizioni indicate al comma 1 ineriscano alla materia dei bandi di concorsi interni ovvero delle procedure di mobilità e di qualificazioni del personale, sono, oltre che al personale in servizio, comunicate direttamente al personale assente, a qualsiasi titolo, a cura dell'ufficio di appartenenza. Le comunicazioni possono essere effettuate anche per posta elettronica.

1.2. Comunicazioni interne e regolamento di servizio

Art. 21 - ***Circolari***

1. Le circolari sono atti di indirizzo e regolamentazione generale emanate dagli uffici di livello dirigenziale generale del Dipartimento.
2. Le circolari sono ordinate in apposita raccolta e disponibili alla libera consultazione da parte del personale dipendente.
3. Le circolari debbono essere affisse all'albo di ogni sede di servizio ovvero diffuse su sistema informatico interno per un congruo periodo e successivamente archiviate in ordine progressivo.

Art. 22 - ***Disposizioni di servizio***

1. Le disposizioni di servizio sono gli atti indirizzati al personale o ai settori specificamente individuati, diretti a regolamentare, organizzare e gestire in dettaglio le varie tipologie di servizio.
2. Le disposizioni di servizio sono ordinate in apposita raccolta e disponibili alla libera consultazione da parte del personale.
3. Le disposizioni di servizio sono esposte nell'apposito albo e tutto il personale ha l'obbligo di prenderne visione all'inizio dell'orario di lavoro.

1.2. Comunicazioni interne e regolamento di servizio

Art. 23 - ***Ordini del giorno***

1. Gli ordini del giorno sono gli atti mediante i quali il Comandante provinciale o il dirigente dell'ufficio porta a conoscenza di tutto il personale dipendente provvedimenti e disposizioni di interesse generale.
2. Gli ordini del giorno sono ordinati in apposita raccolta e disponibili alla libera consultazione del personale.
3. Gli ordini del giorno vengono esposti nell'apposito albo e tutto il personale ha l'obbligo di prenderne visione all'inizio dell'orario di lavoro.

Art. 24 - ***Foglio di servizio***

1. Il foglio di servizio è il documento che stabilisce per ogni turno l'assegnazione del personale operativo a ciascun servizio, con l'indicazione delle specifiche mansioni da svolgere con particolare riferimento al dispositivo di soccorso tecnico ordinario ed alle Sezioni operative di colonna mobile regionale.
2. Il foglio di servizio viene predisposto da apposito ufficio o da personale individuato dal comandante provinciale e contiene la data, il cognome, il nome, la qualifica del personale, il tipo di servizio, il posto in cui deve essere svolto, l'indicazione degli orari di inizio e termine, e può contenere istruzioni di carattere individuale o generale in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 22.

1.2. Comunicazioni interne e regolamento di servizio

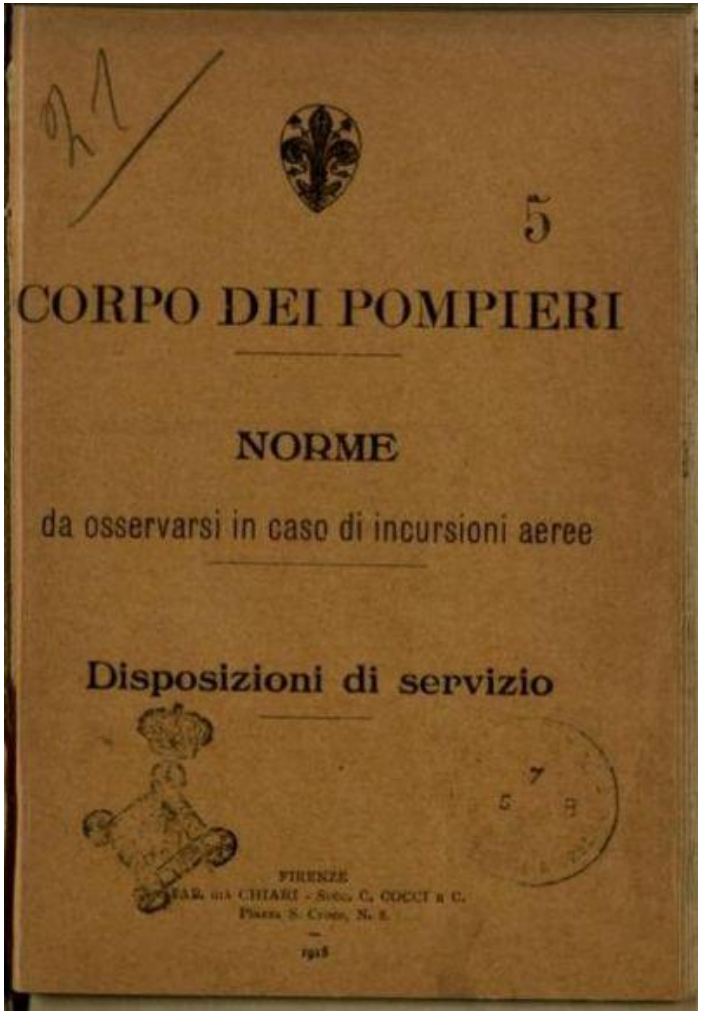
Art. 24 - ***Foglio di servizio***

(segue)
3. Qualora sia indispensabile procedere a successive variazioni del foglio di servizio, le stesse devono essere tempestivamente comunicate direttamente al personale interessato a cura del capo turno provinciale.
4. Il foglio di servizio è esposto nell'apposito albo e tutto il personale ha l'obbligo di prenderne visione all'inizio dell'orario di lavoro.
5. I fogli di servizio sono ordinati in apposita raccolta e disponibili alla libera consultazione del personale.

Art. 25 - ***Esecuzione dei servizi***

1. Il personale del Corpo nazionale è tenuto a conoscere le disposizioni generali e particolari del servizio al quale è addetto.

1.3. Le disposizioni di servizio



Con le **disposizioni di servizio** si attribuiscono compiti permanenti o occasionali.

A) **Compiti permanenti**

Esempio: incarichi ordinari dei funzionari (che permangono fino a nuova disposizione)…

B) **Compiti occasionali**

Esempio: attività di addestramento del personale specialista o specializzato (attività occasionale definita volta per volta o periodica/calendarizzata)...

Valgono quindi tanto come disposizione al dipendente che deve svolgere il compito, quanto come informazione al resto del personale.

1.4. Gli ordini del Giorno

L'**Ordine del Giorno** contiene decisioni organizzative o gestionali, provvedimenti del dirigente, varie notizie di carattere generale che, di solito, interessano tutto il personale oppure una macro-categoria, come ad esempio tutto il personale operativo o amministrativo o direttivo. Tali notizie hanno un titolo e, se numerose, sono elencate all'inizio dell'anno.

Le stesse possono essere comunicate, ad esempio:

a) per rendere edotto il personale sulle scelte organizzative
b) per informazione sui cambiamenti
c) per gli adempimenti di competenza di un dipendente o servizio
d) per semplice conoscenza

Ecco alcune diciture:
"Si porta a conoscenza tutto il personale che …",
"L'Ufficio … con nota prot. … , che si allega/reperibile presso/reperibile sul sito ..., rende noto che …",
"Si comunica a tutto il personale che …",
"Si comunica che, con nota prot. …, il servizio/l'attività di ...",

1.5. Le notifiche

Alcuni atti (ad esempio comunicazioni interne inerenti procedure di mobilità o di qualificazione del personale) hanno l'obbligo di essere notificati ai dipendenti interessati, acquisendo la firma per avvenuta notifica (eventuali assenti sono preavvisati telefonicamente o per posta elettronica).

In altri casi, ad esempio quando non è nota a priori l'identità delle persone a cui è rivolto il provvedimento (ad esempio, è prevista un'adesione volontaria ad una determinata attività), allora si può inserire nell'Ordine di Giorno una frase del tipo: *"Il presente OdG è da intendersi quale notifica al personale interessato"*.

1.6. Le comunicazioni interne

A seguito di una disposizione sui servizi, potrebbe essere necessario specificare chi dovrà svolgere dei compiti strettamente connessi a quell'attività in argomento e contestualmente rendere noto tale incarico al resto del personale. Pertanto, dopo aver argomentato sui contenuti dell'attività nei suoi caratteri più generali, ad esempio innovativi o di cambiamento, a seguire si indicheranno nominalmente gli incaricati. Per esempio si avrà una dicitura del tipo *"Al riguardo si dispone che …"*.

Per riprendere gli esempi precedenti:
nel caso di una cerimonia, la Disposizione di servizio potrebbe essere predisposta in tal modo: *"Si porta a conoscenza tutto il personale che in data …… alle ore … avrà luogo la cerimonia……. Al riguardo si dispone che … il personale in servizio effettui le seguenti attività…(azione e nome)... Il CR …(nome)… provvederà a …(azione)…"*, mentre se un funzionario ha già - come incarico ordinario - la cura del cerimoniale, non è necessario ribadirne i compiti, né citarlo come referente (*ma: repetita iuvant*).
Nel caso di congedo ordinario del Dirigente "Si comunica a tutto il personale che lo scrivente usufruirà di congedo ordinario dal …… al …… Lo stesso sarà sostituito dal …(nome)…".

1.7. Le segnalazioni d'intervento

Art. 29 - ***Obblighi del personale al termine del servizio***

1. Il responsabile della squadra operativa, al termine dell'intervento, deve redigere il relativo rapporto e, qualora l'intervento presupponga successivi adempimenti di polizia giudiziaria ovvero **l'interessamento di altri enti o autorità,** deve fornire al responsabile del servizio di soccorso i dati per la stesura delle eventuali **comunicazioni agli enti interessati** e provvedere agli eventuali adempimenti di polizia giudiziaria connessi. Tali adempimenti, in caso di impedimento dovuto ad impegno per esigenze di soccorso tecnico urgente, dovranno essere espletati, senza ritardo, al termine del turno di servizio.

Le segnalazioni d'intervento sono comunicazioni inviate a:

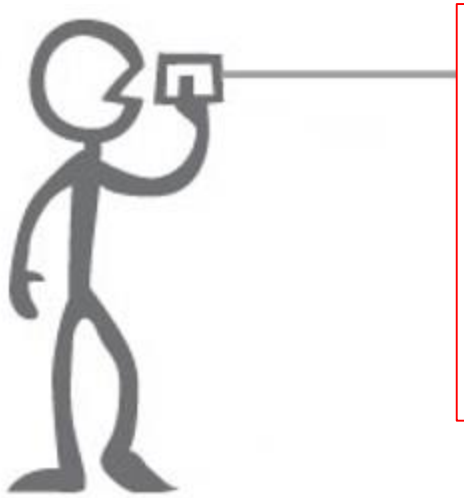
- *Uffici VVF gerarchicamente superiori centrali e/o periferici o interessati all'oggetto per specifica competenza (es. CON, Ufficio Comunicazione Istituzionale, nuclei specialistici, etc)*
- *Istituzioni o Enti pubblici locali, affinché ciascuno di essi possa espletare gli adempimenti di competenza in merito,*
- *Altre Istituzioni o Enti intervenuti congiuntamente alle forze del Comando.*

Vedi capitolo "Comunicazione in emergenza"

1.8. Il passaggio delle consegne

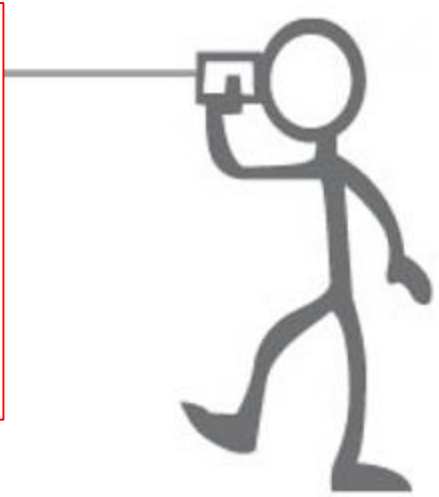
Art. 29 - ***Obblighi del personale al termine del servizio***

2. Il personale, ciascuno per il proprio ambito di competenza, deve riferire su ogni fatto di rilievo avvenuto durante l'espletamento del servizio, al proprio diretto superiore, senza ritardo o, comunque, al termine del turno di servizio.
3. I responsabili di settore, al termine del servizio, devono riferire al proprio omologo del turno subentrante i fatti di rilievo avvenuti durante l'espletamento del servizio **annotandoli, ove possibile su specifico registro, al fine di garantire, nella continuità, una corretta gestione dello stesso.**



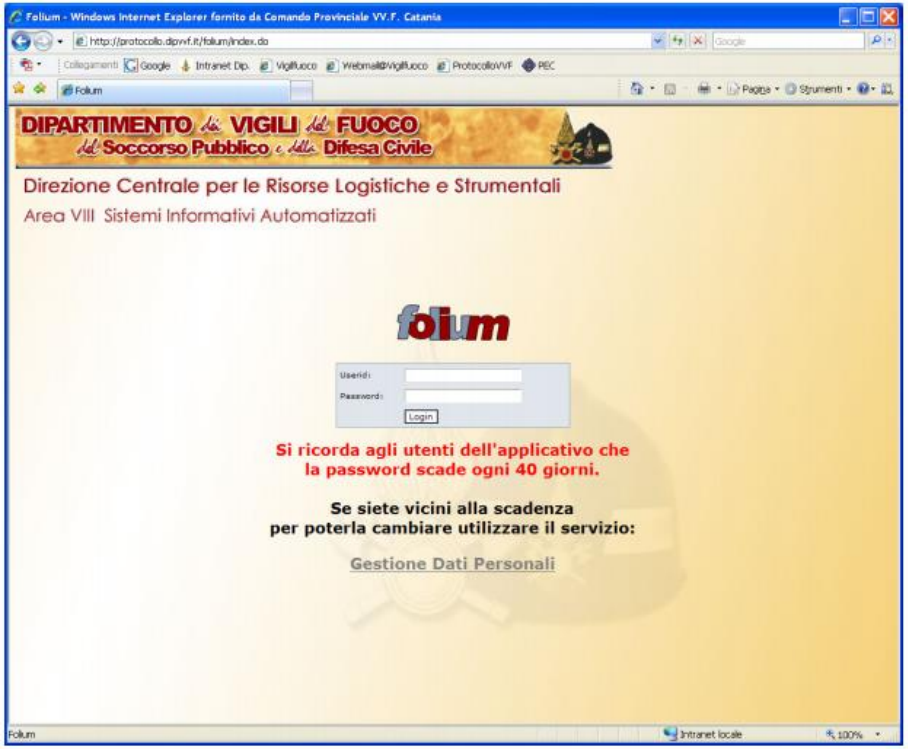
RICORDA:

- *Penso a 10 cose*
- *Ne dico 7*
- *Il collega ne sente 4*
- *Di queste ne comprende 2 (anche se pensa 10!) …*
- *… e ne memorizza 1*



1.9. Folium: uno strumento per la comunicazione interna

Nella gestione dei flussi comunicati o documentali il Comando si avvale di **Folium**, di cui si parla in altra parte del corso.



2. **LA COMUNICAZIONE PUBBLICA**

2.1. Cos'è la comunicazione pubblica
2.2. I riferimenti legislativi
2.3. La legge 150/2000
2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013
2.5. Le immagini del CNVVF
2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

2.1. Cos'è la comunicazione pubblica

Attività di comunicazione delle amministrazioni pubbliche dello Stato. Promuove servizi al cittadino e non prodotti.

Possiamo parlare di comunicazione pubblica quando ci troviamo di fronte ad argomenti di "interesse generale" o di "rilievo pubblico", cioè i contenuti si riferiscono a tematiche che investono ampi strati della popolazione.

La comunicazione pubblica è una tipologia di comunicazione che non riguarda solo singoli soggetti, ma gruppi di soggetti o, più spesso, l'intera collettività nazionale, anche nei rapporti internazionali.

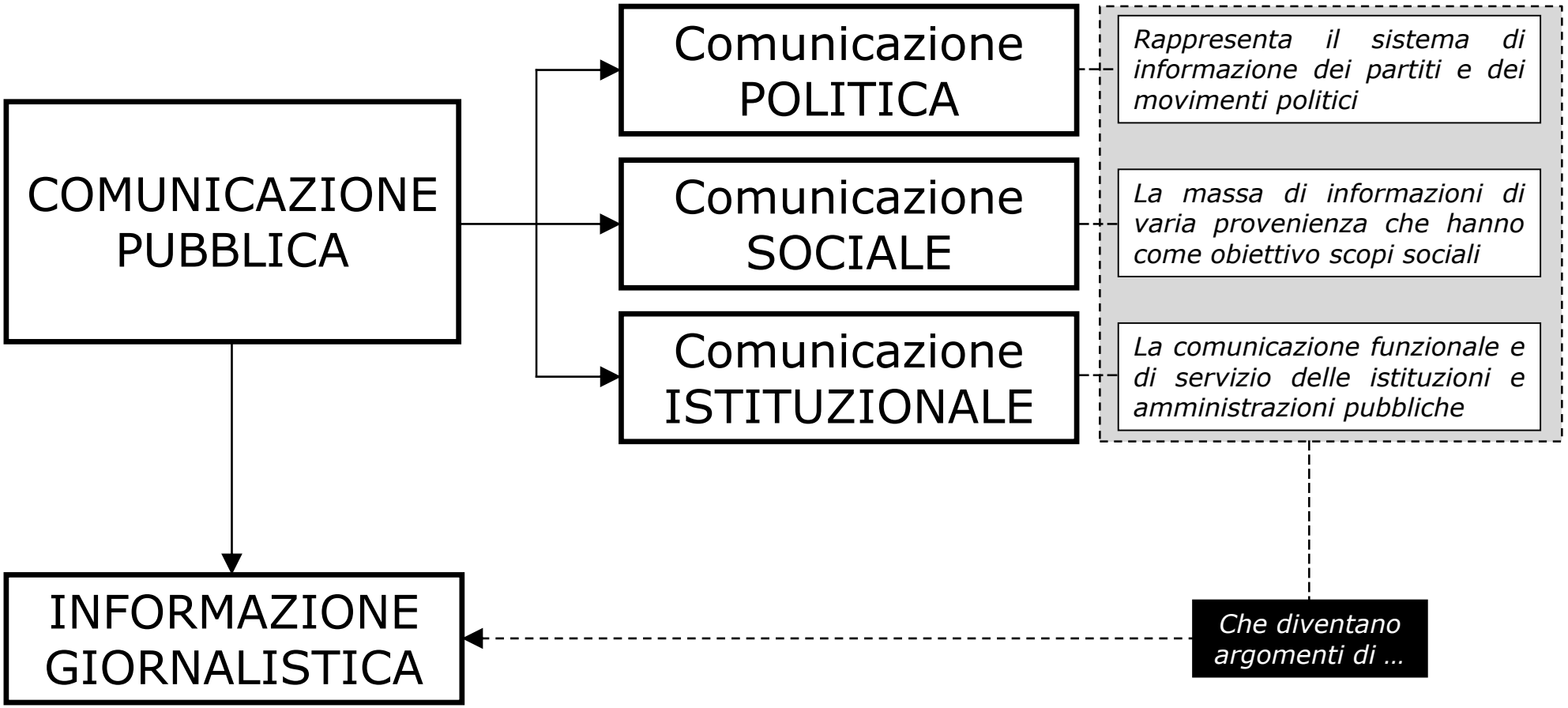
Obiettivi

- Coinvolgere e rendere partecipi i cittadini delle attività delle istituzioni
- Informare i cittadini su aspetti connessi con la loro sicurezza e sui fatti che li possono interessare

Gli strumenti

- www.vigilfuoco.it
- La rivista *"NOI Vigili del fuoco"*
- Campagne d'informazione
- Organizzazione di eventi
- Informazione tramite i media

2.1. Cos'è la comunicazione pubblica



2.2. I riferimenti legislativi

Alle iniziative di avvicinamento al *cittadino-utente-cliente* si è giunti attraverso un percorso maturato negli anni, a cui hanno contribuito in modo positivo diversi fattori, politici, economici e culturali. Dal punto di vista giuridico ricordiamo:

- *L'art. 21 della Costituzione, che sancisce il **diritto di informazione***

- *La legge n. 241/1990, che detta nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di **diritto di accesso** ai documenti amministrativi, ha allargato, di fatto, gli spazi che consentono, oggi, ai cittadini di esercitare il **diritto all'informazione**, accedendo agli atti della Pubblica Amministrazione per il **principio della "trasparenza"** che è anche principio di "moralità" dello Stato.*

- *La Legge 31 dicembre 1996, n. 675, nota come "**legge sulla privacy**", secondo cui ogni trattamento di dati personali deve essere eseguito nel rispetto della riservatezza delle persone e, in tal senso, anche la comunicazione di notizie ai mass media deve attenersi alla normativa.*

- *La legge 7 giugno 2000, n. 150, meglio nota come "**Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni**", rappresenta il caposaldo normativo della comunicazione pubblica che con essa diventa obbligatoria e ne vengono definiti strumenti e soggetti.*

2.2. I riferimenti legislativi: alcune parole chiave

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	"Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure" (art. 21 della Costituzione della repubblica Italiana)
TRASPARENZA	L'amministrazione deve diventare visibile dall'esterno nel proprio apparato, nel proprio modo di funzionare, nei propri obiettivi e nei propri risultati
SEMPLIFICAZIONE	Rivedere procedure e regole, significa avvicinare amministrazione e cittadino, evitando che questo si perda nel labirinto burocratico e, soprattutto, per l'amministrazione creare un rapporto di fiducia col cittadino, per questo deve consentire ai cittadini di capire ciò che dice. Semplificare vuol dire utilizzare un linguaggio comprensibile a tutti, basato cioè su un codice condiviso, vuol dire quindi per la pubblica amministrazione parlare chiaro.
PARTECIPAZIONE	L'amministrazione garantisce ai cittadini interessati la partecipazione attiva nei procedimenti amministrativi, attraverso la comunicazione dell'avvio dei procedimenti stessi ed il diritto di prendere visione degli atti e presentare memorie scritte e documenti.
PRIVACY	La normativa sulla Privacy garantisce il diritto ad esercitare un controllo sulle informazioni che riguardano il cittadino.

2.3. La legge 150/2000

Art. 1. Finalità e ambito di applicazione. Le disposizioni della presente legge, in attuazione dei princìpi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplinano le attività di **informazione** e di **comunicazione delle pubbliche amministrazioni**.

4. Nel rispetto delle norme vigenti in tema di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di tutela della riservatezza dei dati personali e in conformità ai comportamenti richiesti dalle carte deontologiche, sono considerate attività di informazione e di comunicazione istituzionale quelle poste in essere in Italia o all'estero dai soggetti di cui al comma 2 e volte a conseguire:

a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;

b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;

c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

2.3. La legge 150/2000

Art. 1. Finalità e ambito di applicazione. Le disposizioni della presente legge, in attuazione dei princìpi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplinano le attività di **informazione** e di **comunicazione delle pubbliche amministrazioni**.

5. Le attività di informazione e di comunicazione sono, in particolare, finalizzate a:

a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;

b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;

c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;

d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;

e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;

f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

2.3. La legge 150/2000

Art. 6. Strutture.

[…] le attività di informazione si realizzano attraverso il **portavoce** e l'**ufficio stampa** e quelle di comunicazione attraverso l'**ufficio per le relazioni con il pubblico**, nonché attraverso analoghe strutture quali gli sportelli per il cittadino, gli sportelli unici della pubblica amministrazione, gli sportelli polifunzionali e gli sportelli per le imprese.

2. Ciascuna amministrazione definisce, nell'ambito del proprio ordinamento degli uffici e del personale e nei limiti delle risorse disponibili, le strutture e i servizi finalizzati alle attività di informazione e comunicazione e al loro coordinamento, confermando, in sede di prima applicazione della presente legge, le funzioni di comunicazione e di informazione al personale che già le svolge.

2.3. La legge 150/2000

Il **Portavoce** (art. 7) è legato a doppio filo da un rapporto fiduciario con l'organo che rappresenta, può anche essere esterno all'amministrazione e si occupa dei rapporti di carattere politico-istituzionale con gli altri organi di informazione. Per questa figura non sono previsti particolari percorsi formativi, tantomeno il possesso di determinati requisiti. Può farlo chiunque, se chiamato dall'Amministrazione.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP

2.3. La legge 150/2000

L’**Ufficio Stampa** (art. 9) deve essere costituito da personale iscritto all’Albo nazionale dei giornalisti ed ha il compito di curare i rapporti fra l’istituzione e gli organi di informazione. E’ diretto da un coordinatore (Capo Ufficio Stampa) ed è incaricato di curare i collegamenti con i media attenendosi ai principi di trasparenza, chiarezza e tempestività delle informazioni.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP

2.3. La legge 150/2000

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP

L’**Ufficio relazioni per il pubblico** (art. 8) è indirizzato ai cittadini singoli e associati. Ha il compito di garantire l’esercizio dei diritti di informazione e accesso anche attraverso l’illustrazione delle varie normative richieste, sulle strutture e sui compiti dell’amministrazione stessa.

2.3. La legge 150/2000: l'informazione e la comunicazione

INFORMAZIONE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

URP

COMUNICAZIONE

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO, DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
Ufficio I – Gabinetto del Capo Dipartimento

Prot. 3179 Roma, 29 MAG. 2013
SG 198/11

AI SIGG.RI DIRETTORI CENTRALI DEL DIPARTIMENTO

AI SIGG.RI DIRETTORI REGIONALI DEL CORPO NAZIONALE DEI VIGILI DEL FUOCO

AI SIGG.RI COMANDANTI PROVINCIALI DEL CORPO NAZIONALE DEI VIGILI DEL FUOCO

LORO SEDI

E, PER CONOSCENZA.

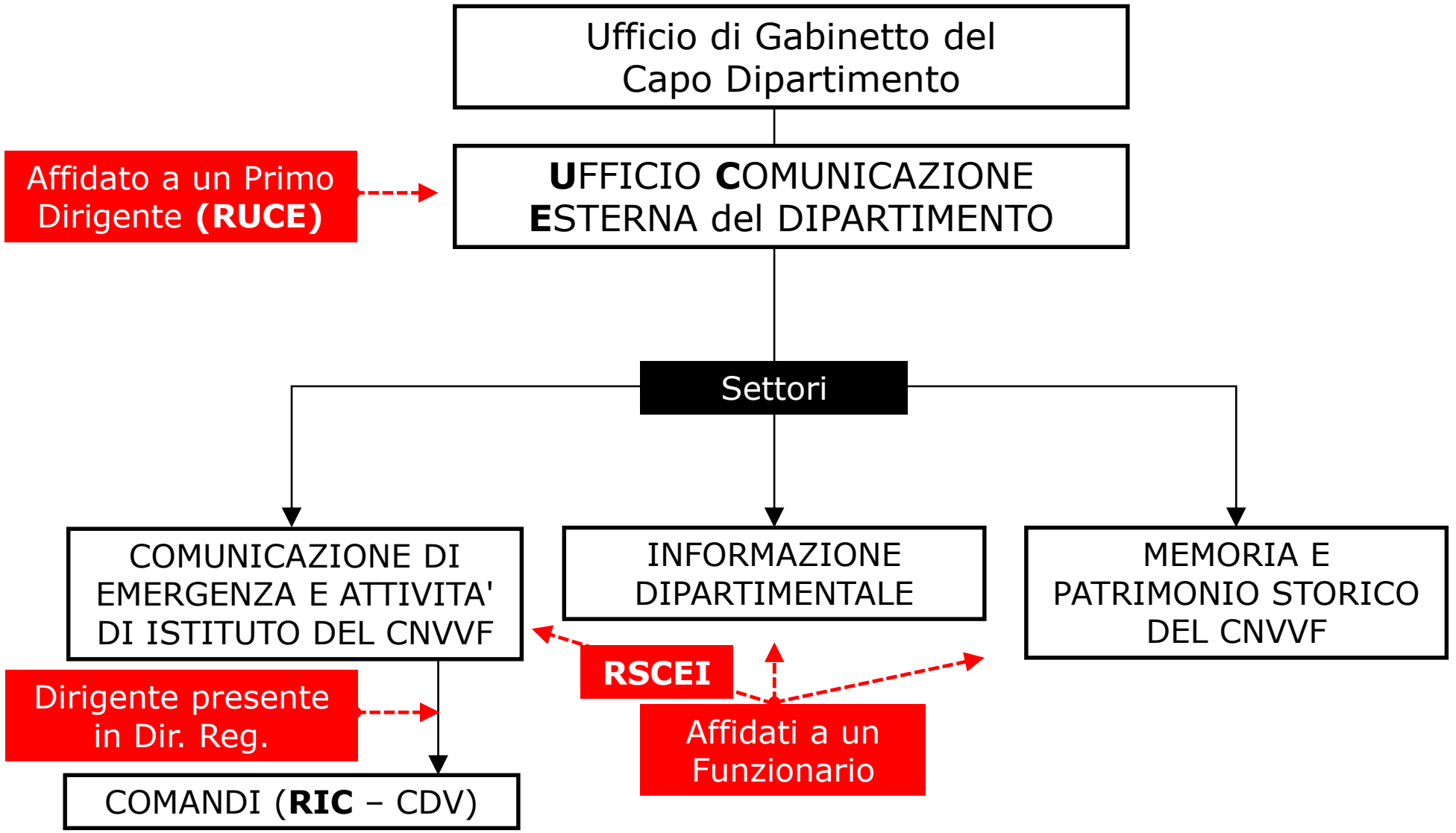
ALL'ING. ALFIO PINI
DIRIGENTE GENERALE CAPO DEL CORPO NAZIONALE DEI VIGILI DEL FUOCO
SEDE

OGGETTO: Rapporti con gli organi di informazione

Circolare n. 3179 del 29/5/2013: Rapporti con gli organi d'informazione

"Il CNVVF ha sempre dimostrato, sia nelle grandi emergenze che nelle quotidiane attività di soccorso, un ***livello di professionalità ed una dedizione fuori dal comune.***
Tali valori costituiscono ormai un ***patrimonio immateriale*** *ben acquisito****.***
La crescente rilevanza che il sistema della comunicazione esterna sta assumendo nel moderno contesto delle relazioni istituzionali impone che tale patrimonio ***venga tutelato con forza e debba essere, anzi, ulteriormente valorizzato."***

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013: la riorganizzazione



2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

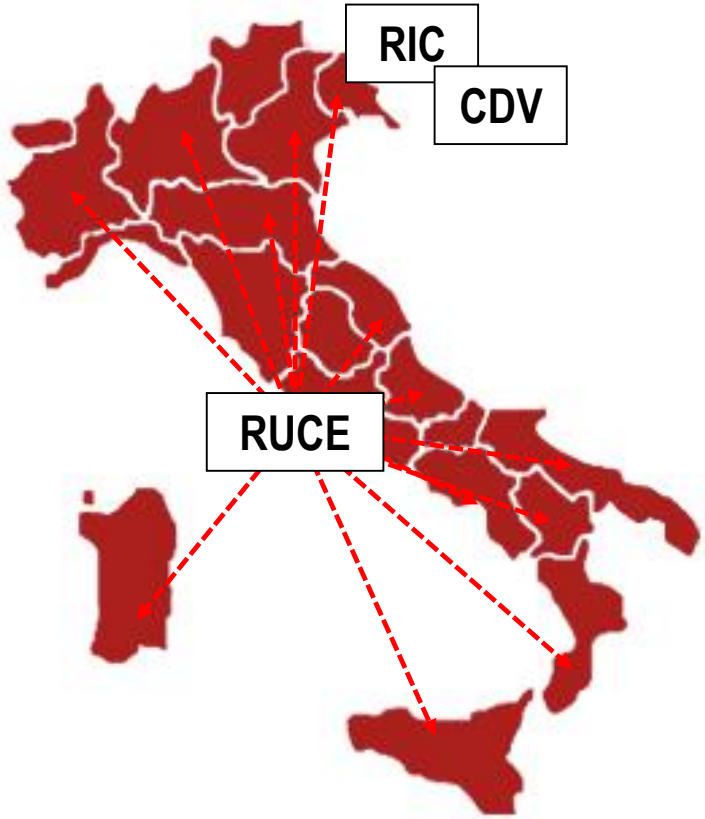
COMUNICAZIONE DI EMERGENZA E ATTIVITA' DI ISTITUTO DEL CNVVF

Il Settore Comunicazione di Emergenza è affidato centralmente ad un Dirigente del Corpo che opera in supporto diretto al Capo Dipartimento e al Capo del Corpo. Esso relaziona sullo svolgimento delle attività, in particolare nelle situazioni di crisi e in emergenza con la diffusione di comunicati stampa e curando direttamente i rapporti con i media.

Responsabile **U**fficio **C**omunicazione in **E**mergenza (**RUCE**)

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

COMUNICAZIONE DI EMERGENZA E ATTIVITA' DI ISTITUTO DEL CNVVF



Per garantire l'esercizio della funzione comunicativa, specie nell'ambito delle emergenze, il **RUCE** si avvale dell'opera dei **RIC** (**R**eferenti per i servizi di **I**nformazione e **C**omunicazione) dislocati sul territorio provinciale e regionale. I RIC, che in caso di emergenze rivestono interesse per i media nazionali, dovranno dare immediata notizia al RUCE.

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

In caso di emergenze di interesse per i media nazionale i Comunicatori locali dovranno:

1. Acquisire informazioni sulle situazioni in atto, dando subito comunicazione al RSCEI;
2. Raggiungere il posto dell'intervento, su attivazione del Dipartimento o del Direttore regionale o del Comandante provinciale;
3. Fungere sul posto da informatore nei confronti del RSCEI;
4. Fungere da terminale operativo del RSCEI;
5. Coordinare sul posto le attività di supporto degli operatori foto-video (acquisizione, montaggio, trasmissione delle immagini), in base alle indicazioni ricevute dal RSCEI;
6. Favorire l'attività di comunicazione dei Direttori regionali e dei Comandanti provinciali, organizzando, sempre su indicazioni del RSCEI, interviste o anche conferenze stampa;
7. Redigere comunicati stampa sulle situazioni in atto.

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

COMUNICAZIONE DI EMERGENZA E ATTIVITA' DI ISTITUTO DEL CNVVF

Oltre alla propria attività di comunicazione i RIC sono incaricati di:

- Mantenere i rapporti con gli organi di informazione territoriali e stimolare nel contempo le relazioni con essi;
- Curare la documentazione, attraverso foto e video, dell'attività istituzionale dei Vigili del Fuoco avvalendosi, ove previsto nella pianta organica, dei **CDV** (Centri Documentazione Video).

2.4. La circolare n. 3179 del 29/5/2013

COMUNICAZIONE DI EMERGENZA E ATTIVITA' DI ISTITUTO DEL CNVVF

In caso di **emergenze con un interesse mediatico locale**, la gestione della comunicazione è affidata ai **RIC** i quali dovranno, comunque, tenere costantemente aggiornati sugli sviluppi i Direttori Regionali o i Comandanti Provinciali.

Nelle **emergenze a rilevanza nazionale**, sarà il **RUCE** a valutare l'opportunità o meno di presenziare o di coordinare a distanza l'informazione, rapportandosi con i Referenti territoriali.

2.5. Le immagini del CNVVF

Dalla circolare n. 3179 del 29/5/2013:

"8. Le immagini relative alle attività di soccorso tecnico urgente poste in essere dai Vigili del Fuoco nei teatri delle operazione rimangono in ogni caso di ***proprietà dell'Amministrazione, indipendentemente dal ruolo e dalla posizione degli operatori che le hanno realizzate****.*

È evidente, infatti, come anche qualora si tratti di personale che abbia operato riprese al di fuori di una propria specifica attività di soccorso tecnico urgente o abbia utilizzato in servizio strumenti tecnologici personali, abbia potuto effettuare le riprese in un contesto emergenziale solo in virtù della propria appartenenza al Corpo, atteso che in tale contesto ai cineoperatori privati viene normalmente precluso l'accesso al teatro delle attività.

Il personale del Corpo Nazionale, pertanto, dovrà ***astenersi da qualsiasi utilizzo privato delle immagini*** *comunque acquisite nei contesti operativi ovvero dal diffondere le medesime al di fuori della procedura disciplinata dalla presente circolare."*

2.5. Le immagini del CNVVF

- LA SQUADRA VF È IN "ZONA ROSSA", I MEDIA NO.
- SPESSO SULLA PRIMA PARTENZA C'È UNA MACCHINA FOTOGRAFICA
- SI PUÒ SFRUTTARE L'ATTITUDINE DI QUALCHE COMPONENTE DELLA SQUADRA ALL'USO DEI TELEFONI SMARTPHONE

Le carenze di organico rendono di fatto IMPROPONIBILE disporre di un fotoperatore VF dedicato a questo ruolo, meglio optare per la Funzione "MULTITASKING" .
Del resto lo facciamo già in alcuni casi per attività di PG (ma attenzione a non confondere le immagini della documentazione per fini tecnico-giudiziari con quelle della comunicazione)

2.5. Le immagini del CNVVF

Quali immagini inviare ai media:

- PREDILIGERE SEMPRE FOTO D'INSIEME
- AGGIUNGERE IL LOGO VF
- INQUADRARE I COLLEGHI AL LAVORO O UN MEZZO VF
- UN OCCHIO ALLA SICUREZZA (SEMPRE CON I DPI)
- EVITARE FOTO DIRETTE SU PERSONE COINVOLTE
- NON FOTOGRAFARE:
  - PERSONE CHE SOFFRONO, PIANGONO, URLANO O IN DIFFICOLTÀ
  - MINORENNI (NEL CASO OSCURARE I VOLTI)
  - DETTAGLI UTILI A IDENTIFICAZIONE CERTA (ES. TARGA VEICOLO)
- PER LE RIPRESE, VALUTARE I CONTENUTI VIDEO E AUDIO PRIMA DI INVIARLE AI MEDIA

OTTENERE SEMPRE ASSENSO DEL RIC PRIMA DI INVIARE AI MEDIA

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Resoconti annuali, o in funzione di specifiche necessità o circostanze, sulle attività solte svolte CNVVF con informazioni su:

- numero interventi
- tipologia e dislocazione degli automezzi
- dati sulle varie attività svolte del Comando (formazione, prevenzione incendi, etc.)
- Procedimenti di P.I.

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Report relativi alle attività svolte da cui si possano trarre informazioni utili a vari fini, ad esempio:

- Manuali per attività investigativa
- Cause di incendio ed esplosione
- Repertazione video-fotografica nelle attività investigative

http://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/SemioticaIncendio.pdf

http://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/Caldaie_16.02.2016.pdf

http://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/Manuale_Rilievi_Video_Fotografici_NIA.pdf

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Pubblicazioni, articoli, interviste sui temi che interessano i vigili del fuoco:

- ❑ sicurezza sul lavoro
- ❑ sicurezza domestica
- ❑ …

http://www.vigilfuoco.it/aspx/notizia.aspx?codnews=25264

"Sicurezza antincendio & datori di lavoro" è **fruibile in otto lingue (Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo, Albanese, Arabo, Cinese e Ucraino)** e diffuso tramite due supporti: uno tradizionale cartaceo - un opuscolo di 76 pagine - ed uno multimediale, ovvero un'applicazione fruibile da questo link.

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Pubblicazioni, articoli, interviste sui temi che interessano i vigili del fuoco:

- ❑ sicurezza sul lavoro
- ❑ sicurezza domestica
- ❑ …

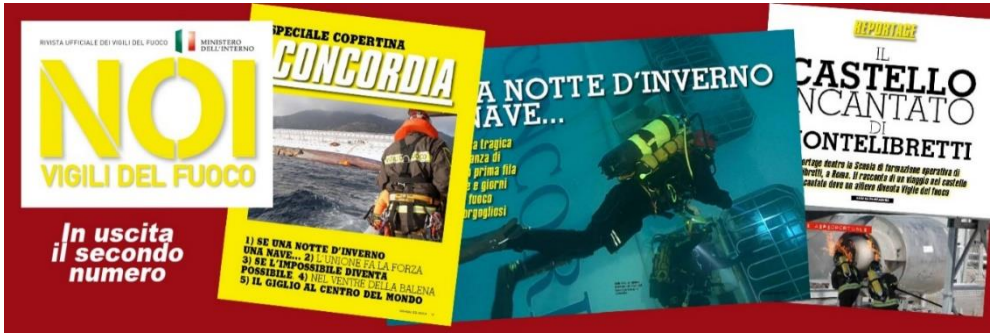
http://www.vigilfuoco.it/aspx/notizia.aspx?codnews=15723

http://www.vigilfuoco.it/aspx/notizia.aspx?codnews=9939

http://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/sicuro-gas.pdf

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

www.vigilfuoco.it e "NOI vigili del fuoco"



2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Convegni e seminari su specifiche tematiche di interesse per alcuni "target" di popolazione (ambiti domestici, ambiti scolastici, professionisti tecnici, persone con disabilità, installatori, ecc.)

MINISTERO DELL'INTERNO — Ministero della Salute

LE NUOVE NORME ANTINCENDIO PER LE STRUTTURE SANITARIE

CONVEGNO NAZIONALE

Istituto Superiore Antincendi | ROMA, 25 marzo 2015

8:30 Registrazione dei partecipanti

9:00 Apertura Convegno
Moderatore
Cosimo Pulito | Direttore Centrale della Prevenzione e della Sicurezza Tecnica del CNVVF

9:15 Saluti delle Autorità

9:45 Introduzione
Gioacchino Giomi | Capo del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco

L'incendio nelle strutture sanitarie: analisi di casi
Stefano Marsella | CNVVF

Le specifiche esigenze delle strutture sanitarie
Daniela Pedrini | Policlinico S. Orsola-Malpighi Bologna

Nuova normativa: struttura e modalità applicative - procedure
Luigi De Angelis, Michele Mazzaro | CNVVF

Aspetti innovativi per il settore ospedaliero
Valter Cirillo | CNVVF

Aspetti innovativi per il settore ambulatoriale
Luca Nassi | CNVVF

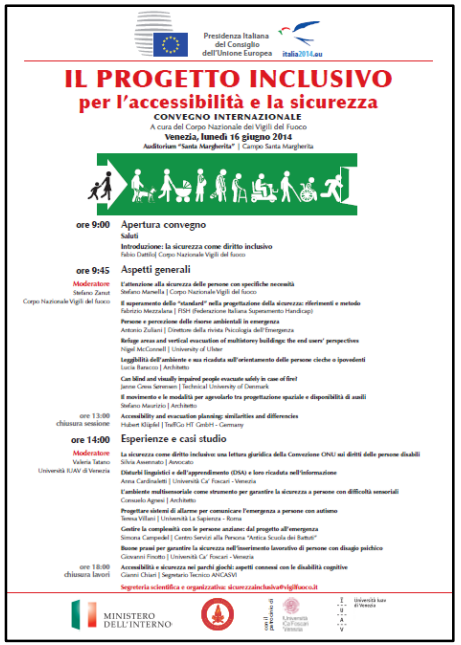
La gestione della sicurezza nelle fasi di adeguamento
Claudio Mastrogiuseppe | CNVVF

La formazione come strategia al servizio della sicurezza
Stefano Zanut | CNVVF

12:25 Dibattito

13:00 Chiusura lavori

Sede: Istituto Superiore Antincendi - Via del Commercio, 13 - Roma | Segreteria scientifica e organizzativa: nuovenormeprevenzione@vigilfuoco.it
La partecipazione è gratuita. Ai partecipanti sarà rilasciato attestato.


Presidenza Italiana del Consiglio dell'Unione Europea — italia2014.eu

IL PROGETTO INCLUSIVO
per l'accessibilità e la sicurezza

CONVEGNO INTERNAZIONALE

A cura del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

Venezia, lunedì 16 giugno 2014

Auditorium "Santa Margherita" | Campo Santa Margherita

ore 9:00 Apertura convegno
Saluti
Introduzione: la sicurezza come diritto inclusivo
Fabio Dattilo| Corpo Nazionale Vigili del fuoco

ore 9:45 Aspetti generali
Moderatore
Stefano Zanut
Corpo Nazionale Vigili del fuoco

L'attenzione alla sicurezza delle persone con specifiche necessità
Stefano Marsella | Corpo Nazionale Vigili del fuoco

Il superamento dello "standard" nella progettazione della sicurezza: riferimenti e metodo
Fabrizio Mezzalama | FISH (Federazione Italiana Superamento Handicap)

Persone e percezione delle risorse ambientali in emergenza
Antonio Zollani | Direttore della rivista Psicologia dell'Emergenza

Refuge areas and vertical evacuation of multistorey buildings: the end users' perspectives
Nigel McConnell | University of Ulster

Leggibilità dell'ambiente e sua ricaduta sull'orientamento delle persone cieche e ipovedenti
Lucia Baracco | Architetto

Can blind and visually impaired people evacuate safely in case of fire?
Janne Gron Sørensen | Technical University of Denmark

Il movimento e le modalità per agevolarlo tra progettazione spaziale e disponibilità di ausili
Stefano Maurizio | Architetto

ore 13:00 chiusura sessione

Accessibility and evacuation planning: similarities and differences
Hubert Klüpfel | TraffGo HT GmbH - Germany

ore 14:00 Esperienze e casi studio
Moderatore
Valeria Tatano
Università IUAV di Venezia

La sicurezza come diritto inclusivo: una lettura giuridica della Convenzione ONU sui diritti delle persone disabili
Silvia Assenzato | Avvocato

Disturbi linguistici e dell'apprendimento (DSA) e loro ricaduta nell'informazione
Anna Cardinaletti | Università Ca' Foscari - Venezia

L'ambiente multisensoriale come strumento per garantire la sicurezza a persone con difficoltà sensoriali
Consuelo Agresti | Architetto

Progettare sistemi di allarme per comunicare l'emergenza a persone con autismo
Teresa Villani | Università La Sapienza - Roma

Gestire la complessità con le persone autiste: dal progetto all'emergenza
Simona Campedel | Centro Servizi alla Persona "Antica Scuola dei Battuti"

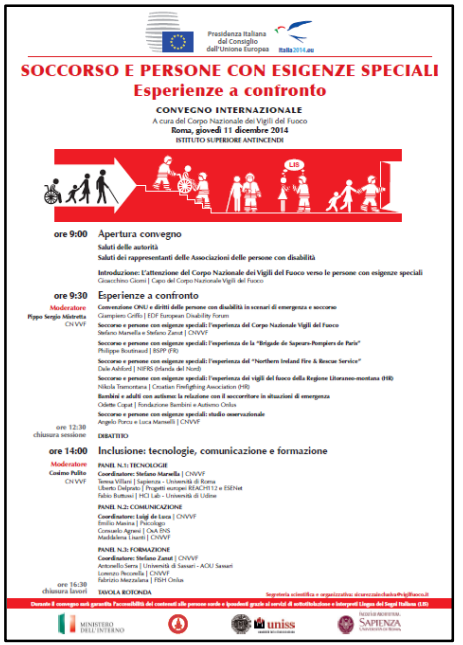
Buone prassi per garantire la sicurezza nell'inserimento lavorativo di persone con disagio psichico
Giovanni Finotto | Università Ca' Foscari - Venezia

Accessibilità e sicurezza nei parchi giochi: aspetti connessi con le disabilità cognitive
Gianni Chiari | Segretario Tecnico ANCASVI

ore 18:00 chiusura lavori

Segreteria scientifica e organizzativa: sicurezzainclusiva@vigilfuoco.it

MINISTERO DELL'INTERNO


Presidenza Italiana del Consiglio dell'Unione Europea — italia2014.eu

SOCCORSO E PERSONE CON ESIGENZE SPECIALI
Esperienze a confronto

CONVEGNO INTERNAZIONALE

A cura del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

Roma, giovedì 11 dicembre 2014

ISTITUTO SUPERIORE ANTINCENDI

ore 9:00 Apertura convegno
Saluti delle autorità
Saluti dei rappresentanti delle Associazioni delle persone con disabilità
Introduzione: L'attenzione del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco verso le persone con esigenze speciali
Gioacchino Giomi | Capo del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco

ore 9:30 Esperienze a confronto
Moderatore
Pippo Sergio Milotvita
CNVVF

Convenzione ONU e diritti delle persone con disabilità in scenari di emergenza e soccorso
Giampiero Griffo | EDF European Disability Forum

Soccorso a persone con esigenze speciali: l'esperienza del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco
Stefano Marsella e Stefano Zanut | CNVVF

Soccorso a persone con esigenze speciali: l'esperienza de la "Brigade de Sapeurs-Pompiers de Paris"
Philippe Boutinaud | BSPP (FR)

Soccorso a persone con esigenze speciali: l'esperienza del "Northern Ireland Fire & Rescue Service"
Dale Ashford | NIFRS (Irlanda del Nord)

Soccorso a persone con esigenze speciali: l'esperienza dei vigili del fuoco della Regione Litoraneo-montana (HR)
Nikola Tomorotara | Croatian Firefighting Association (HR)

Bambini e adulti con autismo: la relazione con il soccorritore in situazioni di emergenza
Odette Copat | Fondazione Bambini e Autismo Onlus

Soccorso a persone con esigenze speciali: studio osservazionale
Angelo Porco e Luca Marsella | CNVVF

ore 12:30 chiusura sessione

DIBATTITO

ore 14:00 Inclusione: tecnologie, comunicazione e formazione
Moderatore
Cosimo Pulito
CNVVF

PANEL N.1: TECNOLOGIE
Coordinatore: Stefano Marsella | CNVVF
Teresa Villani | Sapienza - Università di Roma
Ubaldo Delpiazzo | Progetti europei REACH112 e ESINet
Fabio Buttussi | HCI Lab - Università di Udine

PANEL N.2: COMUNICAZIONE
Coordinatore: Luigi de Luca | CNVVF
Emilio Mastina | Psicologo
Consuelo Agresti | CAA ENS
Maddalena Liuzzi | CNVVF

PANEL N.3: FORMAZIONE
Coordinatore: Stefano Zanut | CNVVF
Antonello Serra | Università di Sassari - AOU Sassari
Lorenzo Peccorella | CNVVF
Fabrizio Mezzalama | FISH Onlus

ore 16:30 chiusura lavori

TAVOLA ROTONDA

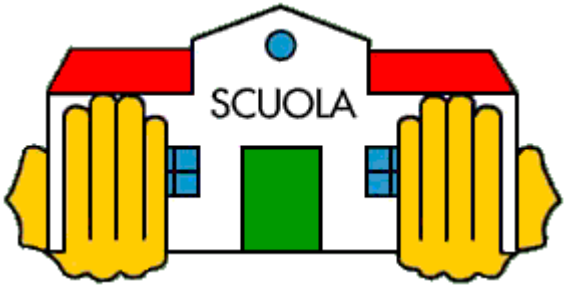
Segreteria scientifica e organizzativa: sicurezzainclusiva@vigilfuoco.it

Durante il convegno sarà garantita l'accessibilità dei contenuti alle persone sorde e ipovedenti grazie al servizio di sottotitolazione e interpreti Lingua dei Segni Italiana (LIS)

MINISTERO DELL'INTERNO — uniss — SAPIENZA

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Campagne d'informazione



2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Utilizzo dei social media: informazione tramite Twitter sulle attività del CNVVF sui territori colpiti dal terremoto del 24/8/2016 (https://twitter.com/emergenzavvf).

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Esercitazioni di protezione civile, prove di evacuazione nelle scuole, ecc.

2.6. La comunicazione istituzionale e il CNVVF

Manifestazioni di vario tipo

3. **IL RAPPORTO CON I MEDIA**

3.1. Non si può non comunicare
3.2. Il rapporto con i media a partire da "chi siamo"
3.3. Perché comunicare?
3.4. Il rapporto con i media: il regolamento di servizio
3.5. Il rapporto con i media: la circolare 3179/2013
3.6. Il rapporto con i media: le indicazioni al CON
3.7. Dentro la notizia
3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali
3.9. Regolamento di servizio e rapporti con i mass-media
3.10. Il rapporto con i mass-media: video testimonianze

3.1. Il rapporto con i media

"NON SI PUO' NON COMUNICARE"

"NON BASTA SAPERE O SAPER FARE,
BISOGNA ANCHE FARLO SAPERE"

3.2. Il rapporto con i media a partire da "chi siamo"

"*La medaglia al valor civile avrebbero voluto appuntarla alla vostra bandiera tutti gli italiani; ciò che avete fatto è l'esempio dell'Italia migliore, siete l'esempio dell'Italia migliore, rappresentate gli italiani migliori e non dobbiamo dimenticarcelo. Quello che avete fatto all'Aquila è il culmine di una tradizione, esperienza ed impegno. Accanto alla grande professionalità, efficienza e determinazione, è stato fondamentale quel di più di umanità, responsabilità e solidarietà che vi hanno contraddistinto*"

Dal discorso del Presidente della repubblica Giorgio Napolitano in occasione del conferimento della Medaglia d'Oro al valor Civile per il sisma dell'Aquila del 06/04/2009

3.3. Perché comunicare?

"Solitamente gli interventi e le azioni dei Vigili del fuoco hanno forte risonanza nell'opinione pubblica perché costituiscono il segno tangibile della presenza di una struttura organizzata e di uomini in grado di prestare aiuto a chiunque, anche nelle circostanze più sventurate. Nell'immaginario collettivo, come nella realtà dei fatti, i Vigili del fuoco appagano proprio il bisogno di sicurezza che la moderna società civile ha sempre di più.

In tale contesto come si muovono i Vigili del fuoco e quello che fanno i Vigili del fuoco diventa argomento di grande interesse per tutti i cittadini, che da ciò ricavano sostegno concreto e un senso di forte rassicurazione.

Per questo motivo i mass media, che svolgono un ruolo determinante nella diffusione delle notizie, aspirano ad un rapporto preferenziale con la nostra organizzazione; al fine di conoscere in anteprima cosa accade sul territorio e di ricevere dettagli interessanti sulle vicende più rilevanti.

3.3. Perché comunicare?

Il bisogno di sapere è pertanto perfettamente comprensibile e va quindi adeguatamente soddisfatto e opportunamente orientato. Di contro, volendo tacere e non collaborando alla diffusione degli eventi, non si recuperano grossi risultati.

Anzi, le notizie filtrano egualmente, magari per canali ufficiosi! Talora queste vengono addirittura confezionate "ad hoc" da i più disparati soggetti col risultato che spesso si annulla o si oscura pesantemente l'attività e la professionalità dei Vigili del fuoco. Tutto ciò a vantaggio di altri soggetti meno preparati e meno impegnati ma più "pronti" a presenziare i mass-media e ad apparire in prima linea.

Per non incorrere in tali inconvenienti si impone quindi l'obbligo di "governare" una notizia sin dal primo istante".

(Tratto da "La comunicazione negli stati di emergenza", Comando VVF di Napoli)

MEGLIO CHE A DARE NOTIZIA DI QUELLO CHE FACCIAMO SIAMO NOI STESSI, PIUTTOSTO CHE FARLA DARE DA ALTRI !!!

3.4. Il rapporto con i media: il regolamento di servizio

Art. 21 - ***Rapporti con gli organi d'informazione e divulgazione di notizie***

1. I rapporti con gli organi di informazione sono prerogativa del **Capo del Dipartimento** e del **Capo del Corpo nazionale**, nonché dei collaboratori appositamente designati per le questioni di carattere generale ed istituzionale; i **dirigenti periferici** trattano esclusivamente questioni connesse ad eventi interessanti il territorio di competenza.

2. La comunicazione resa dai dirigenti periferici, ovvero dai **responsabili delle operazioni di soccorso**, dovrà limitarsi alla cronaca dell'evento, evitando valutazioni in ordine a responsabilità di natura civile e penale e osservazioni sull'operato di altre Amministrazioni, secondo le indicazioni fornite dal Dipartimento.

3. La divulgazione di notizie concernenti l'attività dell'ufficio, i servizi di istituto, provvedimenti o operazioni di qualsiasi natura è attuata dai dirigenti degli uffici, nel rispetto della riservatezza delle persone interessate, secondo le modalità dagli stessi definite, in osservanza di specifiche direttive del Capo del Dipartimento.

3.5. Il rapporto con i media: la circolare 3179/2013

Presso numerose sedi centrali e periferiche del CNVVF sono presenti le figure dei **Referenti per l'Informazione e la Comunicazione pubblica istituzionale**, i cosiddetti **RIC**, che - in applicazione alla legge n. 150/00 – sono formati sui temi della comunicazione pubblica, istituzionale ed in emergenza.

Nelle proprie sedi di servizio, supportano l'attività di comunicazione in ambito locale, secondo le direttive ed in raccordo con le strutture centrali del Corpo Nazionale.

Nelle sedi ove sono state istituite, apposite strutture locali (Ufficio stampa, Centro documentazione, etc.) curano - secondo le direttive del proprio dirigente e coordinate dal RIC - la gestione dei rapporti con i mass media. Per una comunicazione efficace ed efficiente, attorno ad esse deve svilupparsi un preciso sistema di collaborazione fra le varie componenti interne, in modo particolare quella operativa e tecnica. E' evidente, infatti, che per portare all'esterno le informazioni, attraverso il ponte di collegamento costituito dai mass media, è indispensabile creare un sistema interno di comunicazione che consenta alle strutture deputate alla gestione di questi rapporti di conoscere tutto quanto accade, ma è anche indispensabile che ciò avvenga nei tempi giusti.

3.6. Il rapporto con i media: indicazioni dal CON

"L'acquisizione di informazioni inerenti gli interventi di soccorso tecnico urgente rivestono particolare importanza sia per una corretta pianificazione delle risorse umane e strumentali da movimentare sul territorio sia per una tempestiva informazione ad Organi istituzionali e/o politici.

I TEMPI DELL'INFORMAZIONE

Nell'attuale realtà spesso la notizia di un evento incidentale viene divulgata dagli organi di informazione in tempi così rapidi da fare diventare superata l'informazione che fluisce attraverso i canali istituzionali del corpo.

La differenza fondamentale che intercorre tra queste notizie stampa e le notizie "istituzionali" è la veridicità di queste ultime e la loro completezza; ciò rappresenta un valore aggiunto importantissimo ai fini sopra richiamati che deve compensare e attenuare l'allarme che le prime ingenerano in chi è chiamato a valutare le conseguenze , non solo tecniche di un evento. […]"

(Lettera STAFFCNVVF prot. n. 13429 del 30/9/2014)

3.7. I media e i contenuti della notizia

- Quando il giornalista chiama la Sala Operativa e chiede "novità?"… spesso sa già cosa è successo
- Il giornalista fa infatti affidamento su una rete di informatori fatta da amici, conoscenti e passanti e spesso ricorre all'ascolto con *scanner* delle nostre frequenze radio
- Per i giornalisti noi siamo la fonte affidabile per la "*legittimazione della notizia"*

COS'È NOTIZIA: I CRITERI OGGETTIVI

RILEVANZA per il pubblico di riferimento

NOVITA' raccontare ciò che ancora non è conosciuto

UTILITA' E VICINANZA parlare di quello che è in contatto con il mondo del lettore

NOTIZIABILITA' affrontare argomenti che suscitino la curiosità del lettore

ATTUALITA' informare su fatti recenti

NON AUTOREFERENZIALITA'

ELEMENTI DELLA NOTIZIA: LE 5 W

WHO (CHI) - Il soggetto, ossia il protagonista del fatto

WHERE (DOVE) - Dove è accaduto o accadrà

WHEN (QUANDO) - Quando è accaduto o accadrà

WHAT (COSA) - Cosa è accaduto o accadrà

WHY (PERCHE') - Perché è accaduto o accadrà

Who: Chi

Il SOGGETTO SIAMO NOI: I VIGILI DEL FUOCO (non la persona che andiamo a soccorrere), cioè:

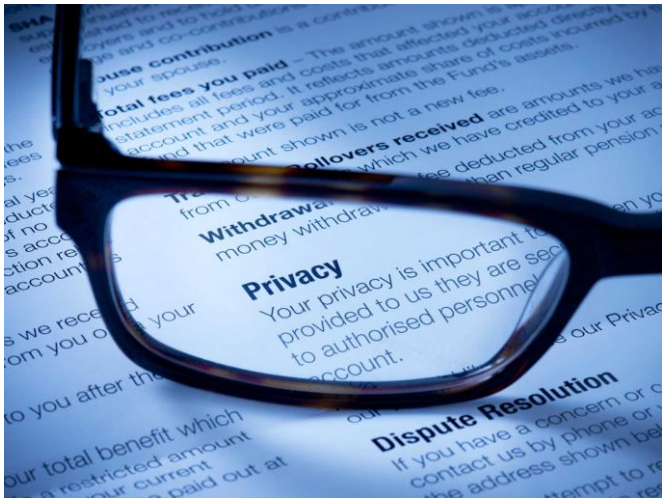
- numero di UNITA'
- numero e tipo di MEZZI
- eventuali NUCLEI SPECIALISTICI

Questa è un'informazione fondamentale e "sensazionale" che verrà usata senz'altro dal giornalista

What: Cosa

Sinteticamente occorre descrivere i fatti, senza esagerare con i particolari, e ricordandoci sempre che abbiamo l'obbligo di proteggere la *privacy* delle persone che soccorriamo:

- *la loro identità*
- *i dati sensibili, come ad esempio razza o religione*
- *minorenni*



E' vietato comunicare i nominativi delle persone coinvolte negli interventi, come pure ogni dato in base al quale possa stabilirsi, direttamente o indirettamente, un collegamento tra un certo evento ed una persona fisica o giuridica (ad esempio che un incendio abbia distrutto una certa proprietà, o che una data persona sia rimasta coinvolta in un incidente stradale, etc.).

Questa necessità di **riservatezza** impone che la comunicazione sia affidata sempre ad un soggetto in grado di stabilire cosa comunicare nel rispetto delle leggi, evitando - anche di fronte alla tradizionale pressione esercitata da una controparte alla ricerca di elementi sensazionali - di passare informazioni di carattere riservato.

3.7. Dentro la notizia

When: Quando

Bisogna ricordarsi di indicare:

- ❑ l'orario della chiamata
- ❑ quanto tempo è durato l'intervento VF

Where: Dove

Indicare il luogo delle operazioni di soccorso.

Inutile fare i misteriosi, soprattutto se si tratta di luoghi visibili all'esterno e sotto gli occhi della gente (visibile colonna di fumo dell'incendio di un capannone o di un tetto) o luoghi raggiunti a sirene spiegate, insieme ad altri Enti di soccorso.

Attenzione invece a non fornire l'indirizzo preciso (es. numero civico) nel caso di esigenze di tutela della privacy (es. abitazione di minorenni) che ne permetterebbe una facile identificazione.

Why: Perchè

Questo è un punto molto delicato!

Di solito MEGLIO EVITARE di parlare delle cause.

NON POSSIAMO ASSOLUTAMENTE PARLARNE quando le cause sono riferibili ad **IPOTESI di REATO** ed a conseguenti accertamenti di Polizia giudiziaria.

L'art. 329 c.p.p. recita: "*sono coperti da segreto gli atti di indagine compiuti dal Pubblico Ministero e dalla Polizia Giudiziaria sino a quando l'imputato non ne possa avere conoscenza e non oltre, comunque, la chiusura delle indagini preliminari*". Nel caso specifico comunicare i dati contenuti nelle relazioni di intervento, laddove (o ancora prima che) queste siano state trasmesse all'Autorità giudiziaria per aver ipotizzato l'esistenza di un fatto penalmente perseguibile, costituirebbe grave violazione.

Why: Perchè

In questo caso può essere utile generalizzare con frasi del tipo:

… **GLI ACCERTAMENTI SONO ANCORA IN CORSO** … (non aggiungiamo niente sulle cause, ma facciamo capire decisamente che *stiamo lavorando anche sul perché*)

MAI TRARRE CONCLUSIONI dalle informazioni in nostro possesso.

Ad esempio, con il giornalista si può parlare di "*malfunzionamento di un caldaia"* (se ne siamo sicuri), ma non di "*malfunzionamento per cattiva manutenzione"* (anche se ne siamo sicuri! in quanto è un'ipotesi colposa che configura un reato a carico di qualcuno e va comunicata solo all'Autorità giudiziaria, non al giornalista)

3.7. Dentro la notizia: una semplice esercitazione

Riusciamo a individuare le 5 W in questa notizia?

I vigili del fuoco sono intervenuti poco dopo le 16 di mercoledì per un incendio tetto in via Bioli a Chiampo, innescato da un fulmine.

La saetta si è scaricata sulla casa in costruzione come riferito dagli abitanti delle abitazioni limitrofe.

I vigili del fuoco di Arzignano e Vicenza intervenuti con 12 operatori e 4 automezzi tra cui l'autoscala, sono riusciti a circoscrivere l'incendio e salvare gran parte della copertura in tetto. L'intervento è terminato in serata con la messa in sicurezza dell'abitazione.

3.7. Dentro la notizia: una semplice esercitazione

Eccole qui le 5 W!

I vigili del fuoco sono intervenuti poco dopo le ore 16 di mercoledì per un incendio tetto in via Bioli a Chiampo, innescato da un fulmine.

La saetta si è scaricata sulla casa in costruzione come riferito dagli abitanti delle abitazioni limitrofe.

I vigili del fuoco di Arzignano e Vicenza intervenuti con 12 operatori e 4 automezzi tra cui l'autoscala, sono riusciti a circoscrivere l'incendio e salvare gran parte della copertura in tetto. L'intervento è terminato in serata con la messa in sicurezza dell'abitazione.

Who (chi)

What (cosa)

When (quando)

Where (dove)

Why (perché)

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

COMUNICAZIONE SU RICHIESTA ESTERNA

Quando al Comando pervengono richieste di notizie da parte dei mass media.

COMUNICAZIONE PROMOSSA DAL COMANDO PROVINCIALE

Quando il Comando decide di diffondere notizie ai mass media ed alla popolazione.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

La comunicazione esterna promossa dal Comando sarà sempre effettuata con una MODALITA' PROGRESSIVA.

Si articolerà cioè attraverso le seguenti fasi cronologiche successive.

1° fase - Semplice comunicazione dell'evento occorso (a cura della sala operativa)

2° fase - Dettagli sull'intervento dei Vigili del fuoco (a cura del funzionario di guardia, del RIC o del funzionario che gestisce il settore della comunicazione nell'ICS)

3° - 4° ed ulteriori fasi - Ulteriori notizie (a cura del funzionario di guardia, del RIC o del funzionario che gestisce il settore della comunicazione nell'ICS)

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

Intervento di emergenza su scenari incidentali ordinari che viene gestito dalla sala operativa con l'invio della squadra di partenza e:

- non implica l'utilizzo di specifiche professionalità (N.B.C.R., S.A.F., Sommozzatori, etc.);
- si svolge in un arco di tempo limitato;
- non vede coinvolte vittime e non registra gravi danni a strutture, attività ed edifici;
- riguarda tipologie di intervento che usualmente vengono svolte quotidianamente dai VVF e si chiude con il rientro della squadra in sede.

EVENTUALI ALTRI ASPETTI CONNESSI CON LA COMUNICAZIONE

Può richiedere l'invio di un email con la richiesta di interventi urgenti da effettuare sul luogo delle operazioni di soccorso e indirizzato agli Enti competenti per territorio.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO NON ORDINARIO

Intervento di emergenza su scenari incidentali complessi che viene gestito dalla sala operativa con l'invio di più squadre ordinarie o che implica l'utilizzo di specifiche professionalità o di particolari tecniche e/o procedure operative, inoltre

- è di lunga durata;
- può veder coinvolte vittime umane o registrare gravi danni a strutture, attività ed edifici e può anche non chiudersi con il rientro delle squadre;
- necessita del coinvolgimento di altri Enti territoriali (Comuni, Prefettura, Questura, etc.).
- può richiedere l'istituzione di un PCA;

In questa categoria rientrano anche quegli interventi che possono risultare inusuali per tipologia o per circostanze.

EVENTUALI ALTRI ASPETTI CONNESSI CON LA COMUNICAZIONE

Implica il coinvolgimento anche tramite telefono/email di altri Enti territoriali (comuni, Prefettura, Questura, ecc.).

Solitamente considera la comunicazione alla Direzione Regionale e al CON.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

MAXIEMERGENZA

Intervento di emergenza su scenari incidentali complessi e catastrofici (in ambito protezione civile o difesa civile) che viene gestito dalla sala operativa con l'invio di più squadre e richiede l'utilizzo di specifiche professionalità o di particolari tecniche e/o procedure operative o addirittura il dislocamento di posti avanzati di comando sul territorio; inoltre:

- si svolge solitamente in un arco di tempo molto esteso (diversi giorni);
- vede coinvolte vittime e/o registra gravi danni a strutture, attività e/o edifici;
- non si chiude con il rientro della squadra di prima partenza in sede.
- sin dai primi momenti vengono attivati contatti con la Direzione regionale e il CON, oltre che con altri Enti coinvolti nelle operazioni.

EVENTUALI ALTRI ASPETTI CONNESSI CON LA COMUNICAZIONE

Implica il costante contatto sin dai primi momenti, anche tramite via telefonica o a mezzo email con la Direzione regionale e il CON, oltre che con le Forze dell'ordine e gli altri Enti territoriali e governativi (Prefettura, Dipartimento PC e regionale, ecc.).

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

OBIETTIVI

1. Evidenziare l'OBIETTIVITÀ dei fatti.
2. Affermare l'AUTOREVOLEZZA DELLA FONTE (Noi Vigili del fuoco!).
3. Ove necessario, FORNIRE INDICAZIONI SUI COMPORTAMENTI che la popolazione deve tenere.
4. Indurre, per quanto possibile, un SENTIMENTO POSITIVO e alimentare la speranza nella popolazione.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

CONTENUTO DELLA COMUNICAZIONE

1. La descrizione dell'evento
2. La descrizione della consistenza delle operazioni dei Vigili del fuoco
3. L'eventuale invito finale

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

1. DESCRIZIONE DELL'EVENTO

- Specificare COSA (WHAT) è accaduto e DOVE (WHERE) è accaduto.
- CHI (WHO) è stato coinvolto dall'evento (NB: non citare mai nomi e cognomi).
- QUANDO (WHEN) è accaduto l'evento.

E' inopportuno pronunciarsi immediatamente sul PERCHÉ (WHY) e sulle cause, perché l'azione dei Vigili del fuoco nelle prime fasi di un emergenza è rivolta al salvataggio delle persone ed alla messa in sicurezza dei luoghi, certamente non all'investigazione che è un'azione successiva, poi perché sulle cause e sulle responsabilità dell'accadimento potrebbe estendersi l'interessamento dell'Autorità giudiziaria.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

2. LE OPERAZIONI DEI VIGILI DEL FUOCO

Descrivere:

- Il numero di mezzi e personale dei vigili del fuoco intervenuto.
- Le azioni tecniche intraprese dai soccorritori nell'operazione di soccorso
- La finalità delle azioni in esecuzione
- Descrizione dell'eventuale particolarità tecnica dell'intervento e dei provvedimenti di sicurezza adottati.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

3. L'EVENTUALE INVITO FINALE

Ove opportuno formulare l'invito finale, rivolto alle persone coinvolte e/o alla popolazione, ad adottare un determinato comportamento o a svolgere una particolare azione finalizzata alla tutela della pubblica e privata incolumità.

In tale circostanza si avrà cura di rassicurare la popolazione sul fatto che i vigili del fuoco stanno già operando col massimo livello di impegno di uomini e mezzi per ripristinare le condizioni di sicurezza.

3.8. Il rapporto con i media nel soccorso: indicazioni generali

EVENTO ORDINARIO

115

Richieste di informazioni che riguardano notizie generali come il numero degli interventi effettuati nel turno, la loro tipologia, dispiegamento di mezzi, uomini, ecc.

MODALITA' DEL MESSAGGIO

1. Delimitare il contenuto del messaggio.
2. Semplificare il linguaggio tenendo presente che è necessario farsi comprendere da tutti quindi anche da persone non addette ai lavori, di qualsiasi estrazione culturale, bambini, anziani etc.

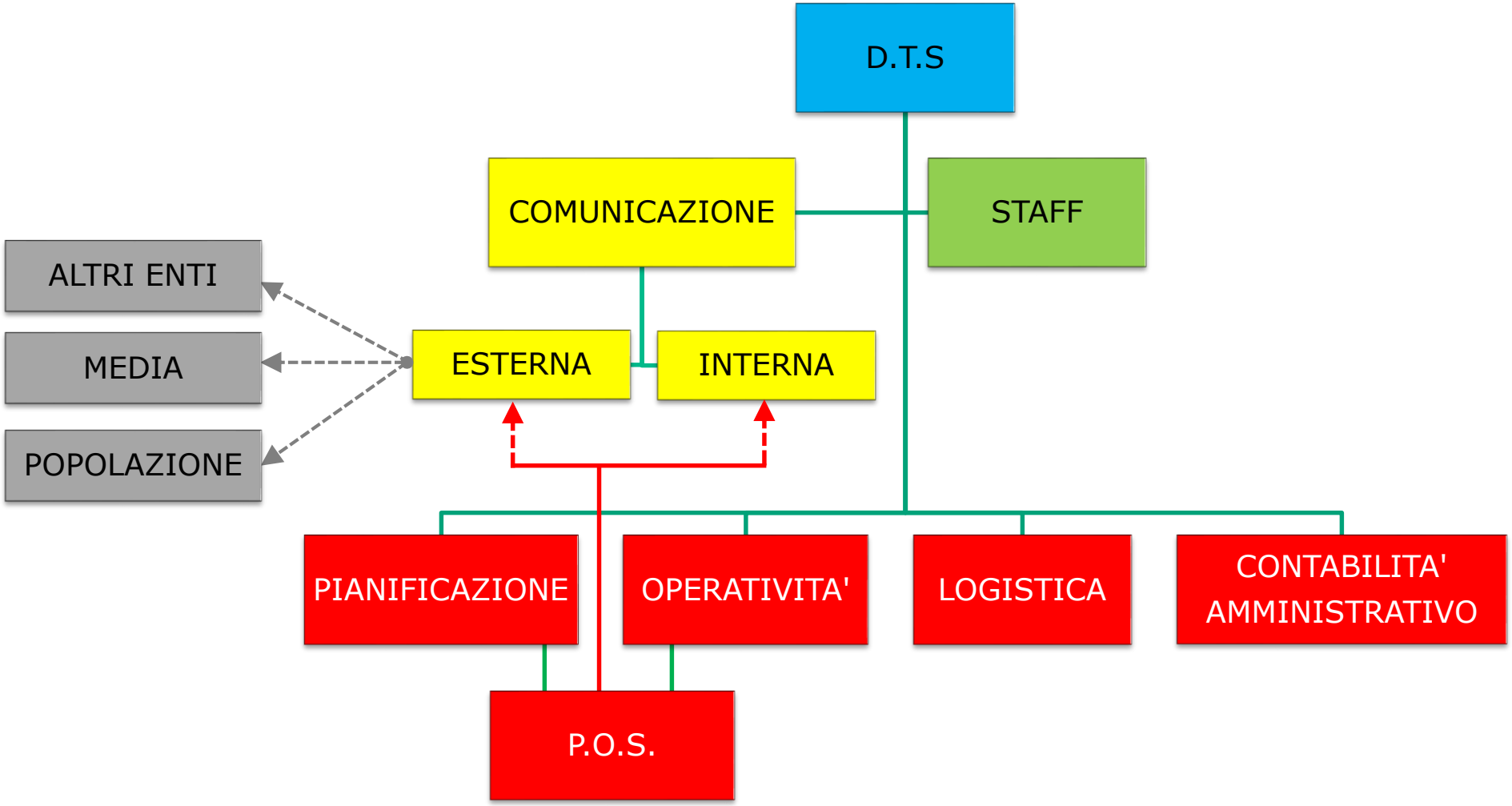
3.10. Il rapporto con i mass-media: video testimonianze

- Video 1: Enrico Rotondi, RAI TGR Lombardia - Redazione di Milano (durata 16:10 min)
- Video 2: Michele Galvan, ANSA Venezia (durata 6:07 min)
- Video 3: Tiziano Bullato, TVA Vicenza (durata 6:44 min)

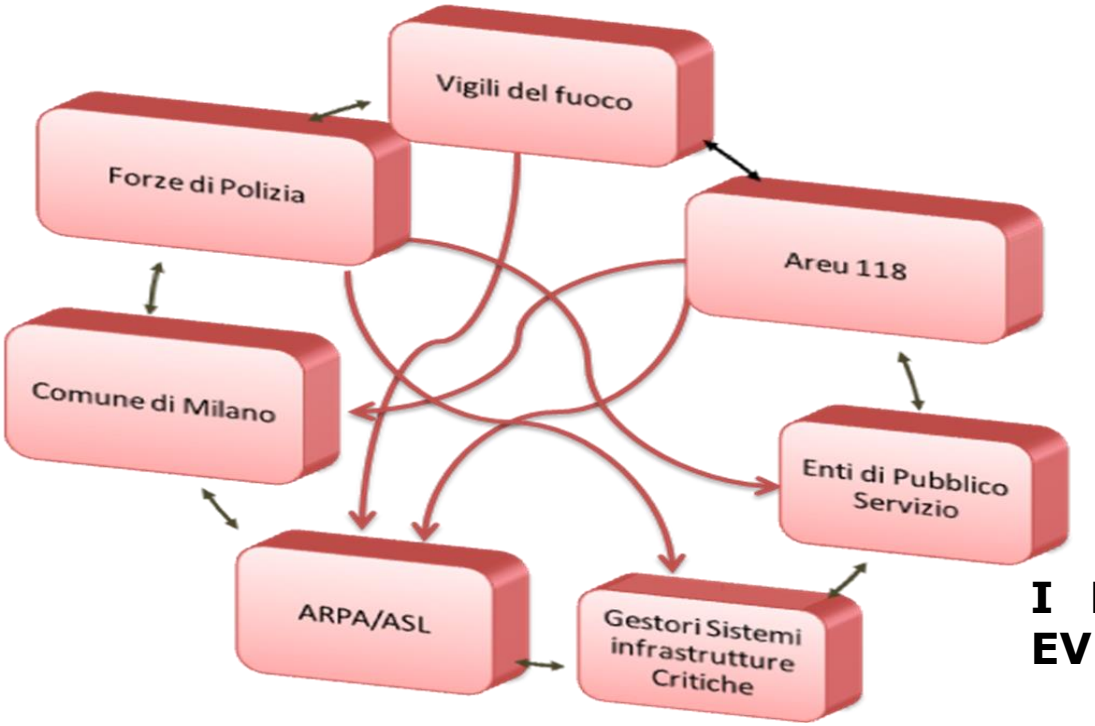
4. **LA COMUNICAZIONE NEGLI STATI DI EMERGENZA**

4.1. La comunicazione a partire dall'ICS
4.2. Scenari d'intervento e flussi di comunicazione
4.3. La comunicazione nelle POS
4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento
4.5. Comunicazioni con il CON
4.9. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

4.1. La comunicazione a partire dall'ICS



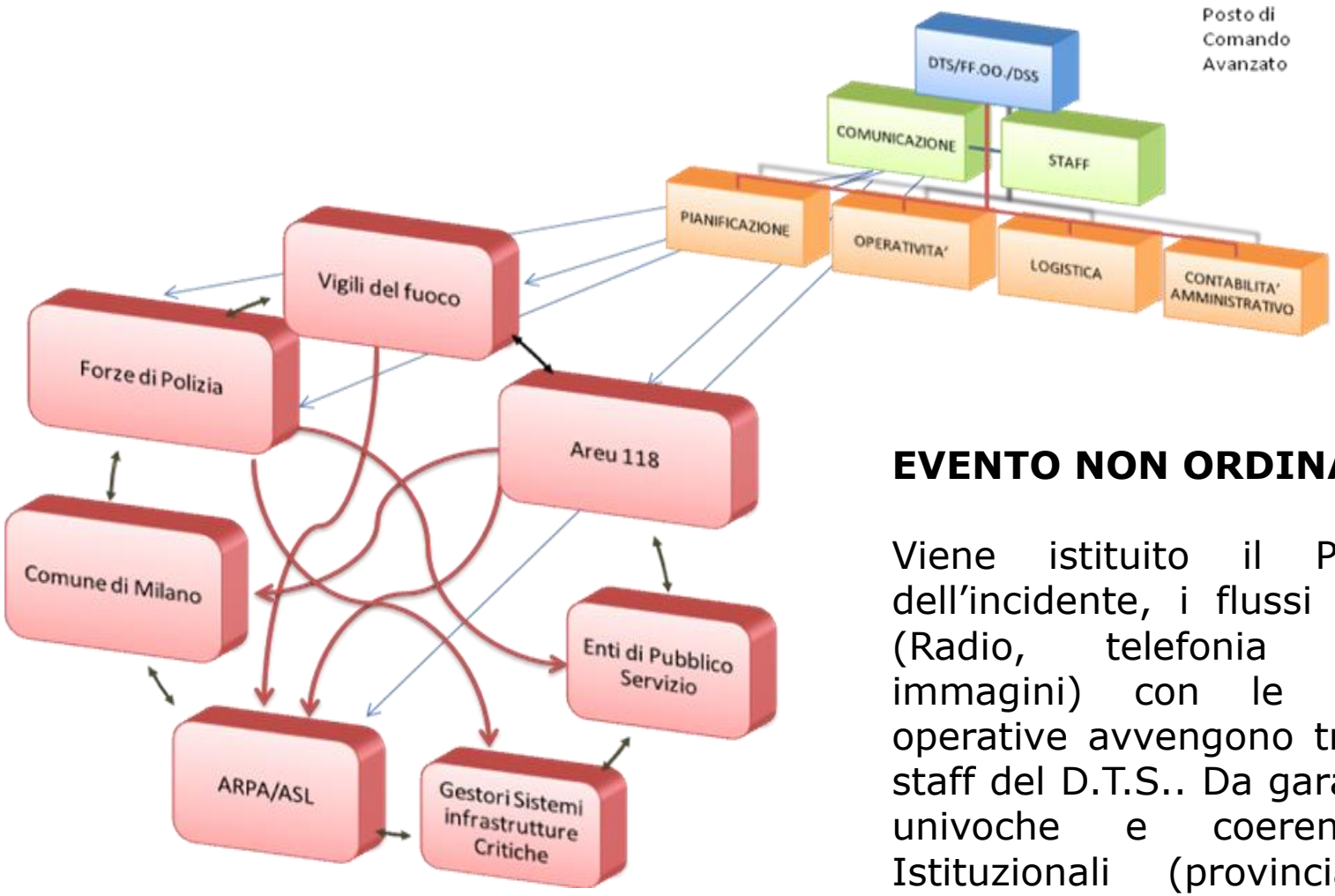
4.2. Scenari d'intervento e flussi di comunicazione



I FLUSSI DI COMUNICAZIONE IN EVENTI ORDINARI

I flussi delle informazioni transitano da un Ente all'altro, a seconda delle necessità, tramite le sale operative, le quali mantengono i contatti con le squadre che operano sul luogo dell'evento.

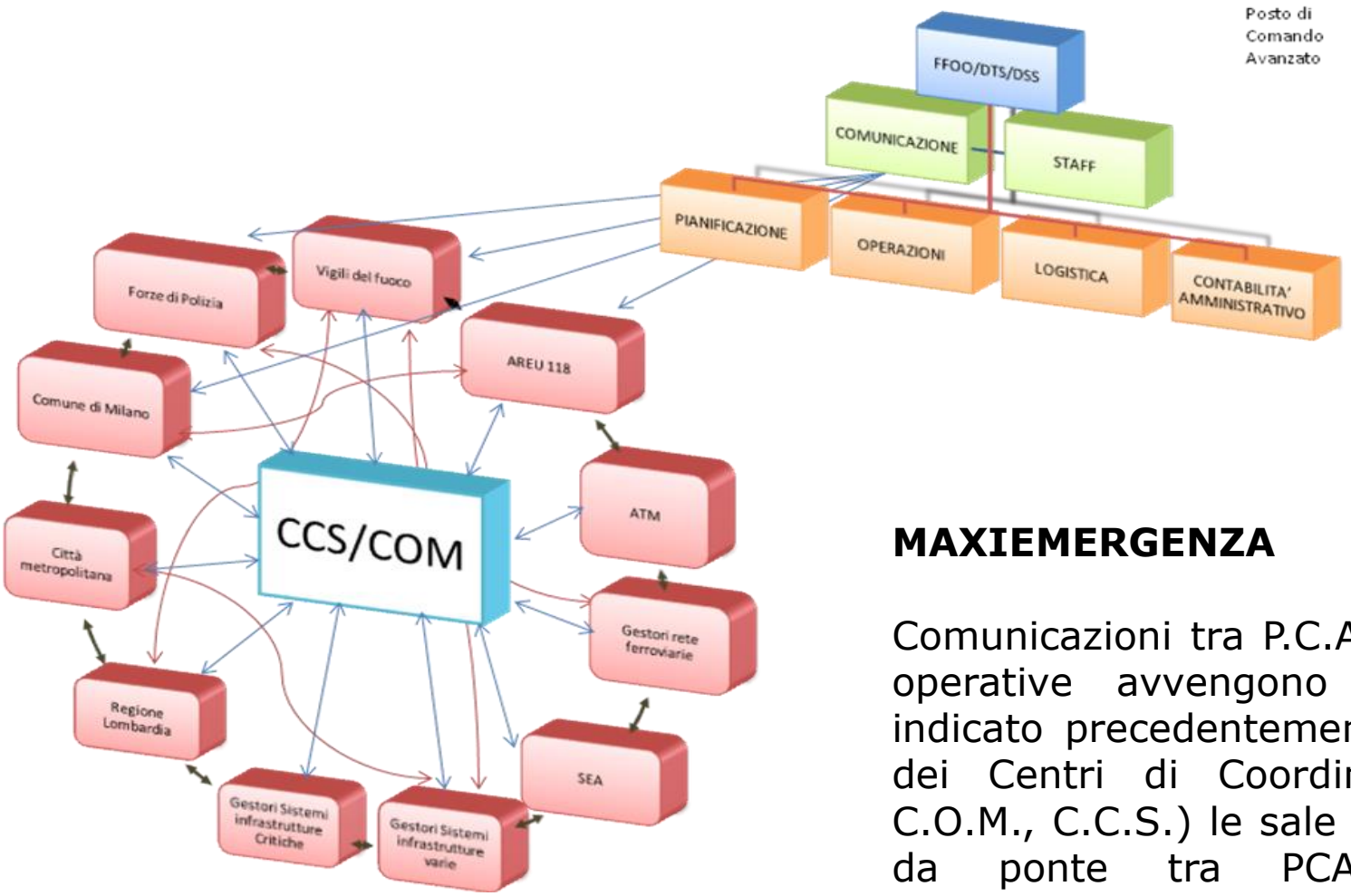
4.2. Scenari d'intervento e flussi delle informazioni



EVENTO NON ORDINARIO

Viene istituito il P.C.A. sul luogo dell'incidente, i flussi delle informazioni (Radio, telefonia mobile, tablet, immagini) con le rispettive sale operative avvengono tramite le figure di staff del D.T.S.. Da garantire informazioni univoche e coerenti agli Organi Istituzionali (provinciali, regionali e centrali) e ai mass- media

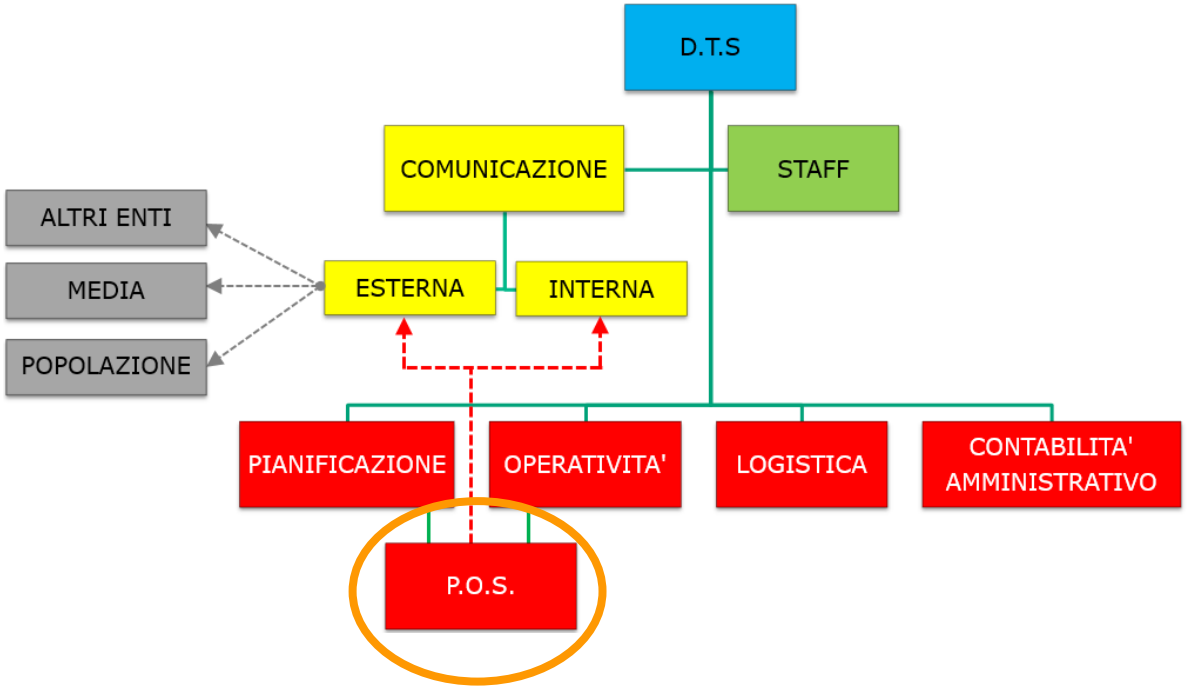
4.2. Scenari d'intervento e flussi delle informazioni



MAXIEMERGENZA

Comunicazioni tra P.C.A. e rispettive sale operative avvengono secondo quanto indicato precedentemente. All'attivazione dei Centri di Coordinamento (C.O.C., C.O.M., C.C.S.) le sale operative fungono da ponte tra PCA e Centri di Coordinamento.

4.3. La comunicazione nelle POS



Estratto dalle linee guida per la redazione delle POS

COMUNICAZIONI, ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI E DI POLIZIA GIUDIZIARIA

In questa sezione vengono inserite tutte le operazioni amministrative, gli adempimenti burocratici e di polizia giudiziaria che vengono effettuate dopo che le squadre rientrano in sede.

4.3. La comunicazione nelle POS

Art. 29 - ***Obblighi del personale al termine del servizio***

1. Il responsabile della squadra operativa, al termine dell'intervento, deve redigere il relativo rapporto e, qualora l'intervento presupponga successivi adempimenti di polizia giudiziaria ovvero **l'interessamento di altri enti o autorità,** deve fornire al responsabile del servizio di soccorso i dati per la stesura delle eventuali **comunicazioni agli enti interessati** e provvedere agli eventuali adempimenti di polizia giudiziaria connessi. Tali adempimenti, in caso di impedimento dovuto ad impegno per esigenze di soccorso tecnico urgente, dovranno essere espletati, senza ritardo, al termine del turno di servizio.

Le segnalazioni d'intervento sono comunicazioni inviate a:

- *Uffici VVF gerarchicamente superiori centrali e/o periferici o interessati all'oggetto per specifica competenza (es. CON, Ufficio Comunicazione Istituzionale, nuclei specialistici, etc)*
- *Istituzioni o Enti pubblici locali, affinché ciascuno di essi possa espletare gli adempimenti di competenza in merito,*
- *Altre Istituzioni o Enti intervenuti congiuntamente alle forze del Comando.*

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER DECESSO DOVUTO AD ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER DECESSO DOVUTO AD ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

INDIRIZZI

- Direzione Regionale VVF
- Centro Operativo Nazionale
  - *(in determinati casi)*
- Prefettura di …
  - *(quella territorialmente competente, nei casi previsti dalla Prefettura stessa e, di solito, quando intervengono più Enti)*
- Comando dei Carabinieri o al Commissariato di PS
- Sindaco del comune di…
  - *(quello territorialmente competente)*
- Azienda Sanitaria Locale
  - *(quella territorialmente competente)*
- Comandi/Nuclei Spec. VVF
  - *eventualmente intervenuti*

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER DECESSO DOVUTO AD ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

@ Per inviare la comunicazione va impiegata la **Posta Elettronica Certificata**, spiegata in altra parte del corso.

@ La Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n.68).

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER DECESSO DOVUTO AD ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

OGGETTO: Indicare il tipo di intervento e l'indirizzo o località

Segue il corpo della lettera, contenente le informazioni utili agli Enti in indirizzo.

PRIMA INFORMAZIONE: chi - come - quando - dove - perché

Si comunica che in data…… alle ore…… squadra/personale specialista di questo Comando e/o del distaccamento volontario di…… con mezzo……, raggiunta dal funzionario di guardia (se ricorre il caso), è intervenuta nel Comune di…… all'indirizzo/in località…… per intervento di……

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

② LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

SECONDA INFORMAZIONE: cosa ha fatto il personale VF e come ha operato.

- *Giunti sul posto si constatava che … e si procedeva a …*
  - *In alternativa:*
- *L'intervento è ancora in corso, si sta procedendo a …*
- *Durante le operazioni è intervenuto personale …*
  - *(indicare gli Enti intervenuti e, se noto, cosa hanno fatto: indagini, preso in consegna una persona deceduta, ecc.).*

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

③ A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

TERZA INFORMAZIONE: indicazioni sulle persone coinvolte.

- *Ricordarsi che non possono essere riportati dati sensibili nel rispetto delle disposizioni sulla tutela della privacy , in particolare di minori. Piuttosto indicare : "Una persona di sesso maschile di 50 anni" e non "il sig . Mario Rossi, nato a xxx il xxxx"*

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

④ SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

QUARTA INFORMAZIONE: eventuali altri enti presenti e provvedimenti intrapresi.

4.4. Esempio di comunicazione al termine dell'intervento

A: CENTRO OPERATIVO NAZIONALE
DIREZIONE REG.LE VVF
PREFETTURA DI XXXX

OGGETTO: INTERVENTO PER ESPLOSIONE DI UN SERBATOIO FUORI TERRA CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI. LOCALITA' XXXX, XX/YY/ZZZZ

TESTO: SI COMUNICA CHE IN DATA ODIERNA, ALLE ORE XX.YY, SQUADRE DI QUESTO COMANDO PROVENIENTI DALLA SEDE CENTRALE E DAL DISTACCAMENTO DI XXXXX SONO INTERVENUTE PRESSO LA DITTA XXXXX, A YYYYYY, PER L'EPLOSIONE SEGUITA DA INCENDIO DI UN SERBATOIO DI CIRCA 50 MC CONTENENTE SOLVENTI IDROCARBURICI ESAUSTI.

SUL POSTO TALE SERBATOIO SI PRESENTAVA VISIBILMENTE DEFORMATO, PRIVO DI COPERTURA PERCHE' PROIETTATA LONTANO DALL'EPLOSIONE E CON FIAMME VISIBILI CHE FUORIUSCIVANO DALLA PARTE SUPERIORE.

LE SQUADRE SPEGNEVANO L'INCENDIO PONENDO CONTESTUALE ATTENZIONE AL RAFFREDDAMENTO DEI SERBATOI VICINI E, SUCCESSIVAMENTE, EFFETTUAVANO UN CONTROLLO PER DETERMINARE EVENTUALI CONSEGUENZE SUI VICINI IMPIANTI E STRUTTURE.

A SEGUITO DELL'ESPLOSIZIONE PERDEVA LA VITA UN OPERAIO DELLA STESSA DITTA CHE STAVA EFFETTUANDO OPERAZIONI DI SALDATURA SUL SERBATOIO.

SUL POSTO IL MAGISTRATO DI TURNO, CON CUI SI CONCORDAVA DI FAR METTERE SOTTO SEQUESTRO L'AREA A CURA DEI CARABINIERI, ANCH'ESSI PRESENTI SUL POSTO, PER LE ULTERIORI INDAGINI .

EVENTUALI ALTRE INFORMAZIONI

- Eventuali provvedimenti o prescrizioni
  - *L'area d'intervento si presentava…… e veniva messa in sicurezza mediante…… /ne veniva interdetto l'accesso mediante……*
  - *Si rende necessaria verifica statica/elettrica/ecc. da parte di tecnico abilitato.*
  - *Si dichiara l'inagibilità di …*
  - *Veniva diffidato il titolare/proprietario a …*
- Chiusura
  - *Tanto si comunica agli Enti in indirizzo per i necessari/eventuali provvedimenti di competenza.*

4.5. Comunicazioni con il CON

"L'acquisizione di informazioni inerenti gli interventi di soccorso tecnico urgente rivestono particolare importanza sia per una corretta pianificazione delle risorse umane e strumentali da movimentare sul territorio sia per una tempestiva informazione ad Organi istituzionali e/o politici.

I TEMPI DELL'INFORMAZIONE

Nell'attuale realtà spesso la notizia di un evento incidentale viene divulgata dagli organi di informazione in tempi così rapidi da fare diventare superata l'informazione che fluisce attraverso i canali istituzionali del corpo.

La differenza fondamentale che intercorre tra queste notizie stampa e le notizie "istituzionali" è la veridicità di queste ultime e la loro completezza; ciò rappresenta un valore aggiunto importantissimo ai fini sopra richiamati che deve compensare e attenuare l'allarme che le prime ingenerano in chi è chiamato a valutare le conseguenze , non solo tecniche di un evento. […]"

(Lettera STAFFCNVVF prot. n. 13429 del 30/9/2014)

4.5. Comunicazioni con il CON

VADEMECUM PER LA DETERMINAZIONE DI UN EVENTO RILEVANTE

(Nota della DCEMER, prot. n. 4608 dell'11/4/2016)

Un evento è ritenuto rilevante qualora una o più delle seguenti condizioni si verifica:

1. MOVIMENTAZIONE MEZZI

a) Movimentazione di più di 4 squadre VF ordinarie

b) Movimentazione di 2 o più Nuclei Specialistici-Specializzati (SAF, SMZ, TAS, TLC, Cinofili, Elicotteristi, USAR, NBCR, Portuali), o di un singolo nucleo con creazione di un Posto di Comando Avanzato tramite AF/UCL.

c) Movimentazione di una o più sezioni operative (sisma o alluvione)

2. IMPATTO SULLA POPOLAZIONE

a) Evento in cui sono deceduti, feriti, intossicati o dispersi due o più persone.

3. IMPIEGO RISORSE DEL COMANDO

a) L'evento richiede la movimentazione di automezzi VF di soccorso superiori a quattro.

4. ATTIVITA' PRODUTTIVE

a) L'evento coinvolge attività tipo: ospedali, commerciali, industriali o del terziario con più di 15 addetti in cui il sinistro ha interessato una superficie uguale o maggiore di 400 m^2, ovvero industrie a rischio di incidente rilevante.

Fabbrica di vernici a fuoco a Praturlone

Fiume Veneto, vigili del fuoco e carabinieri alla Euroink. Fiamme visibili anche dall'autostrada, da cui si sono uditi scoppi. Operazioni complicate dal vento

4.5. Comunicazioni con il CON

5. VIABILITA'

a) L'evento causa l'interruzione totale (in entrambi i sensi di marcia) della viabilità di una strada costituente arteria di viabilità nazionale o di importanza strategica logistica in cui non vi siano alternative di tracciato nelle immediate vicinanze.

6. TUTELA DELLA POPOLAZIONE

a) L'evento richiede l'evacuazione, anche se temporanea e a scopo precauzionale, di uno o più nuclei famigliari o di un congruo numero di persone, rientrano in questa categoria anche crolli parziali che producono tali provvedimenti, ovvero conseguenze di incendi o grandi rilasci di energia (esplosioni o scoppi).

7. STRUTTURE DI PARTICOLARE RILEVANZA STORICA, ARTISTICA O DI INTERESSE NAZIONALE

a) L'evento ha coinvolto direttamente o indirettamente: edifici di rilevanza storica, strutture e uffici istituzionali, teatri, sedi di partito, sedi di ambasciate o personale appartenente ai vari corpi dello stato o che rivestono cariche istituzionali di rilevanza nazionale o internazionale.

8. INCIDENTI CHE INTERESSANO INFRASTRUTTURE O MEZZI DI TRASPORTO

a) L'evento interessa porti, aeroporti, stazioni, linee ferroviarie o altri sistemi di trasporto (metropolitane, funivie, ecc.) ovvero natanti, aeromobili o che crea gravi criticità al sistema di viabilità in generale.

4.5. Comunicazioni con il CON

8. COLLETTIVITA' E MASS MEDIA

a) L'evento crea solo ed esclusivamente allarme alla collettività e/o ha generato esclusivamente l'interesse dei mass media.

9. INCIDENTI CHE INTERESSANO INFRASTRUTTURE O MEZZI DI TRASPORTO

a) L'evento interessa porti, aeroporti, stazioni, linee ferroviarie o altri sistemi di trasporto (metropolitane, funivie, ecc.) ovvero natanti, aeromobili o che crea gravi criticità al sistema di viabilità in generale.

10. INTERVENTI CON CONSEGUENZE SUL PERSONALE VF

a) Eventi che portano conseguenze al personale VF impegnato nelle operazioni (incidenti su mezzi VF, ferimenti in operazioni, infortuni, ecc.)

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

In un'emergenza la richiesta di informazioni cresce enormemente, così come gli ascoltatori aumentano enormemente di numero.

IL PUBBLICO VUOLE SAPERE COSA è SUCCESSO …

CHE CONSEGUENZE POTREBBE AVERE PER SE E PER LA PROPRIA FAMIGLIA…

In emergenza i giornalisti:

- hanno difficoltà a raccogliere, verificare e distribuire informazioni,
- chiedono chiarimenti su tutto, interpretando la voglia di conoscere dei propri lettori o ascoltatori.

L'assenza di informazioni/spiegazioni da parte nostra può essere identificata come un'incapacità di affrontare le problematiche.

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

Se non rispondiamo alle domande di un giornalista o, se rispondendo, mostriamo incertezza, il messaggio (*comunicazione non verbale*) che passa al cittadino è che:

- ***… Noi non sappiamo cosa sta succedendo***
- ***Noi non sappiamo come affrontare il problema ….***
- ***Chi esercita l'autorità …. non è in grado di fronteggiare il pericolo***

Il cittadino si sente trascurato e perde fiducia verso chi esercita l'autorità

I media allora possono AIUTARCI a:

- **Fornire informazioni preziose al pubblico**
- **Raccontare la nostra versione**
- **Ottenere il supporto del pubblico**

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

...e allora: Anticipiamo!

- Valutiamo se contattare i media prima che loro contattino noi (RIC - Comandante)
- Limitiamo il numero di referenti e alleniamoli
- Sviluppiamo i nostri messaggi-chiave, una dichiarazione iniziale e atteniamoci ad essi
- Controlliamo i nostri atteggiamenti ed evitiamo di essere sulla difensiva su qualsiasi argomento
- Cerchiamo sempre di rassicurare, per quanto possibile

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

…e allora: Anticipiamo!

- Comunichiamo le azioni immediate che abbiamo intrapreso o che stiamo per intraprendere per proteggere le persone in pericolo,
- Quando ci fanno una domanda, soprattutto se difficile o insidiosa, rispondiamo aggiungendo il nostro messaggio con le informazioni-chiave a cui abbiamo deciso di attenerci;
- Ricordiamoci che, oltre il dovere di cronaca, lo scopo è di proteggere la nostra immagine

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

Parlando ai Media:

- Cerchiamo di essere quanto più franchi e onesti possibile
- Diffondiamo solo informazioni verificate
- Rispondiamo in modo conciso e semplice
- Parliamo solo per la nostra organizzazione

ed inoltre:

- Teniamoli fuori dalla zona pericolosa dell'emergenza, per la loro incolumità, assicurando che periodicamente li terremo informati, tramite un portavoce.
- Trattiamo tutti i giornalisti nello stesso modo
- Assicuriamoci di aver compreso le domande prima di rispondere
- Manteniamo una nota delle richieste dei media
- Controlliamo la copertura mediatica

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

Evitiamo di:

- Aspettare troppo a raccontare l'evento
- Fare speculazioni o rispondere a domande ipotetiche (danni, costi, etc.)
- Usare gergo tecnico e sigle/acronimi (APS, ABP, NBCR, SAF)
- Minimizzare la situazione
- Parlare troppo: non dovete spiegare quello che non sapete
- Fare trapelare informazioni riservate
- Dare cifre troppo precise, h 2:38 meglio: due e mezza
- Fare accuse, commenti o considerazioni PERSONALI! (anche se hai buoni rapporti con il giornalista e fai una battuta, attenzione!)

4.6. Gestire l'informazione negli stati di emergenza

La miglior strategia: l'attacco!

Ad esempio da più parti è già successo che la Squadra VF sia intervenuta per un incendio a notte profonda in luogo isolato e che a quell'ora nessun giornalista o fotografo ne sia venuto a conoscenza.

Puntualmente dopo il cambio turno del mattino alle 9 arriva la chiamata in sala operativa di un giornalista, ma il nuovo operatore montante sa ormai fornirgli scarse informazioni

Immaginiamo uno scenario migliore:

E' sicuramente più efficace che, "*a stretto giro*" dopo un intervento che si ritiene di interesse per i media, venga preparato per i giornalisti:

- ❑ un breve report sugli aspetti rilevanti dell'intervento
- ❑ un COMUNICATO STAMPA
- ❑ le FOTO con il logo VF
- ❑ magari anche un video con il logo VF

Grazie per l'attenzione