



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	1 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2	RIFERIMENTI	2
3	RESPONSABILITA'	2
4	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA	3
4.1	MEZZI DI COMUNICAZIONE INTERNA.....	3
5	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA	4
5.1	DESTINATARI COMUNICAZIONE ESTERNA.....	4
5.2	MEZZI DI COMUNICAZIONE ESTERNA.....	4
5.3	COMUNICAZIONI CON ENTE DI CERTIFICAZIONE	5
5.4	DICHIARAZIONE AMBIENTALE.....	5
5.5	COMUNICAZIONI PROVENIENTI DALL'ESTERNO	6
5.5.1	<i>Comunicazioni da enti di controllo/Istituzioni.....</i>	6
5.5.2	<i>Altre comunicazioni provenienti dalle parti interessate</i>	6

Moduli collegati:

MOD 04.03.01 Questionario per la percezione ambientale dei turisti

MOD 04.03.02 Questionario per la percezione ambientale degli operatori turistici

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
			RSGA	RSGA	DIR
0	01.06.06	Prima emissione documento			
1					
2					
3					
4					



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	2 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa Procedura ha lo scopo di definire i criteri con cui sono gestite le comunicazioni interne ed esterne, relativamente agli aspetti riguardanti il sistema di gestione ambientale dell'organizzazione.

2 RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 14001 par.fo 4.4.3
- Regolamento EMAS par. A.4.3

3 RESPONSABILITA'

- L'Are Affari Generali è responsabile delle seguenti attività:
 - attività di coordinamento dell'immagine
 - Convegnistica su argomenti di interesse generale
 - Attività di comunicazione interna ed esterna
 - Ufficio relazioni con il pubblico
 - Ufficio Stampa
 - Gestione sito Internet del Comune
 - Servizi di Rappresentanza- accompagnamento con autista per gli amministratori
 - Promozione dei patrocini
 - inaugurazioni, cerimoniali
 - Promozione turistica del territorio
 - Ufficio Turistico in collaborazione con A.P.T. ed altri soggetti competenti
 - Partecipazione a Fiere, Mostre e Rassegne inerenti la promozione turistica del territorio
 - Rapporti con i Comitati Agenzie Operatori Enti Associazioni inerenti la promozione turistica
 - Realizzazione manifestazioni ed iniziative varie di promozione dell'immagine dell'Ente e del territorio
 - Statistiche periodiche ed annuali legate al servizio
- tutte le figure apicali e gli organi di rappresentanza della stessa, in base ai compiti e funzioni stabiliti nel mansionario, provvedono alla redazione degli atti ufficiali dell'organizzazione, (atti di indirizzo, ordinanze, delibere) che hanno rilevanza ai fini del sistema ambientale;



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	3 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

- il RSGA, al fine di garantire una corretta trasmissione dei dati e la loro diffusione alle parti interessate, esegue la elaborazione dei contenuti di tutte le comunicazioni relative agli aspetti ambientali che vengono diffuse dall'area Affari Generali.

4 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

I principali argomenti della comunicazione e sensibilizzazione nei confronti degli addetti relativi alla gestione ambientale riguardano:

- La Politica Ambientale
- L'importanza della conformità alla Politica Ambientale, alle procedure e ai requisiti del SGA e le potenziali conseguenze di eventuali scostamenti;
- i ruoli e le responsabilità per raggiungere la conformità alla Politica Ambientale, alle procedure e ai requisiti del SGA;
- gli impatti ambientali significativi, reali o potenziali, conseguenti alle attività lavorative e i benefici per l'ambiente dovuti al miglioramento per la prestazione individuale;
- lo stato di raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia della gestione del SGA
- le situazioni non conformi e le azioni correttive e preventive;
- la gestione delle situazioni di pericolo e di emergenza.

I soggetti interessati sono:

- Sindaco Giunta Comunale
- Consiglio Comunale
- Gruppi Politici presenti in consiglio comunale
- Dipendenti comunali
- Sindacati
- Collaboratori

4.1 Mezzi di comunicazione interna

- Circolari interne
- Riunioni di Area
- Riunioni del Consiglio Comunale
- Riunioni della Giunta Comunale
- Relazione Previsionale e programmatica
- Rassegna stampa



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	4 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

- Incontri informativi sul tema mirati rispetto all'interesse di ogni singola direzione o gruppo di operatori
- Pubblicazioni informative
- Bachecca aziendale
- Riunioni sindacali

5 GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA

L'ente mantiene attiva la presente procedura affinché siano correttamente gestite le comunicazioni con le parti interessate esterne allo scopo di migliorare la propria immagine ed il rapporto con queste ultime.

L'informazione resa disponibile, per quanto riguarda la comunicazione, deve essere chiara e comprensibile, verificabile e corredata, se del caso, di dati significativi.

Il Comune ha un proprio Ufficio Stampa che cura la diffusione delle informazioni sui mass media locali e nazionali relative al territorio e alla Amministrazione Comunale.

5.1 Destinatari comunicazione esterna

I destinatari che il Comune ha individuato per la comunicazione esterna possono comprendere, in base alle situazioni contingenti e all'oggetto della comunicazione:

1. popolazione residente
2. turisti
3. operatori turistici
4. imprese che operano sul territorio
5. istituzioni ed associazioni (Provincia di Livorno, Regione Toscana, ATO,..)
6. Enti di controllo (ARPAT, ASL,...)
7. Gruppi ambientalisti (WWF, Legambiente)
8. FEE Italia (ente per il rilascio della Bandiera Blu)
9. Azienda di Promozione Turistica

5.2 Mezzi di comunicazione esterna

I mezzi di comunicazione che possono essere impiegati dalla Amministrazione Comunale per la diffusione delle informazioni ambientali comprendono:

- Sito web



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	5 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

- Seminari e convegni
- Brochure illustrative
- Articoli su quotidiani e riviste di settore
- Relazioni con il sistema dei media
- Servizio di mailing mirato
- Ordinanze e provvedimenti
- Comunicati stampa
- Giornalino trimestrale
- Volantinaggio e cartellonistica mobile
- Messaggi audio-itineranti
- Assemblee pubbliche
- Dichiarazione ambientale

5.3 Comunicazioni con ente di certificazione

Il responsabile RSGA in caso di emergenze gravi ambientali o infortuni gravi, richiede l'autorizzazione della Giunta Comunale a comunicare l'accaduto all'ente di Controllo. In caso di parere favorevole della Giunta RSGA provvede a effettuare la comunicazione.

5.4 Dichiarazione Ambientale

La Dichiarazione Ambientale, elaborata in conformità a quanto previsto dal Regolamento EMAS, deve essere divulgata a cura dell'Area Affari Generali ai seguenti destinatari:

- Regione e Provincia
- Asl e organi di controllo
- Associazioni ambientaliste
- Mass media
- Dipendenti
- Cittadini
- Turisti
- Operatori turistici presenti sul territorio

La trasmissione di tale documento viene effettuata per il conseguimento dei seguenti obiettivi:



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	6 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

- Comunicare la Politica Ambientale
- Garantire il rispetto delle leggi e degli standard ambientali
- Informare circa l'incidenza delle proprie attività sull'ambiente locale
- Garantire la qualità ambientale del territorio
- Assicurare circa la salubrità e la sicurezza delle aree pubbliche e degli edifici comunali
- Fornire dati esaustivi e corretti
- Informare circa l'esistenza di Sistemi di Gestione Ambientale
- Assicurare la programmazione adeguata dei piani di miglioramento dell'efficienza
- Informare sullo stato di avanzamento degli obiettivi i miglioramento

Per la trasmissione della Dichiarazione ambientale possono essere utilizzati

- sito web
- messaggistica mail
- invio di copie cartacee o di cd rom
- eventi o presentazioni pubbliche che ne illustrino i contenuti, anche con il supporto dei mass media

5.5 Comunicazioni provenienti dall'esterno

5.5.1 Comunicazioni da enti di controllo/Istituzioni

Le comunicazioni ambientali provenienti da enti di controllo tipo sanzioni o provvedimenti o delibere e disposizioni cogenti vengono recapitate a AMB che stabilisce la modalità di risposta e, qualora necessario, comunica la decisione all'Area Ragioneria.

In caso di nuove disposizioni cogenti che richiedono interventi strutturali viene inoltrata una comunicazione alla Giunta perché possa fare una eventuale variazione di Bilancio e dare mandato ad AMB di adempiere a quanto disposto.

5.5.2 Altre comunicazioni provenienti dalle parti interessate

Nell'ambito del processo di Agenda locale XXI saranno attivati alcuni Forum di cittadini e parti interessate presenti sul territorio dai quali potranno pervenire alla Amministrazione Comunale indicazioni utili per la pianificazione e il governo del territorio.

Per avere inoltre informazioni sulla percezione ambientale del territorio da parte dei turisti e degli operatori turistici sono state avviate indagini attraverso questionari mirati, MOD.04.03.01 e mod 04.03.02.



COMUNE DI BIBBONA

CODICE	PG 04.03
REVISIONE N°	0
DEL	01.06.06
PAGINA	7 di 7

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Il questionario rivolto ai turisti sarà distribuito dalla Amministrazione Comunale, a cura dell'Assessorato al Turismo in collaborazione con RSGA, agli operatori turistici, agli uffici turistici, alle guide che effettuano percorsi guidati nella Macchia della Magona perché provvedano a loro volta a distribuirlo ai turisti ed a raccogliere i questionari compilati. Un incaricato della Amministrazione comunale periodicamente raccoglierà i questionari compilati che saranno elaborati a fine stagione a cura dell'assessorato al turismo in collaborazione con RSGA.

L'indagine sulle percezioni dei turisti e degli operatori viene ripetuta con cadenza triennale.