

INDICE

1.0	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.0	ALLEGATI, DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI	3
3.0	DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI.....	3
4.0	RESPONSABILITÀ	4
5.0	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	4
5.1	Predisposizione del Piano annuale di comunicazione.....	5
5.2	Comunicazione interna	5
5.3	Comunicazione esterna	7
6.0	MONITORAGGI E MISURAZIONI	11
6.1	Trattamento dei servizi non conformi	11
6.2	Monitoraggio e misurazioni del processo e del servizio	12
7.0	REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE	12
8.0	DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI	12

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire, descrivere e regolare la realizzazione delle attività di comunicazione e informazione in favore del personale dell'Agenzia e degli interlocutori esterni.

Il presente documento si applica, nell'ambito dei sistemi di gestione applicati, alle attività di comunicazione ed informazione realizzate dall'Agenzia.

2.0 ALLEGATI, DOCUMENTI E MODULI RICHIAMATI

Allegati

- Allegato 1 "Riferimenti"
- Allegato 2 "Guida al primo accesso"
- Allegato 3 "Guida all'uso della Omnibus"
- Allegato 4 "Modalità per invio rassegna stampa e analisi stampa quotidiana"
- Allegato 5 "Modalità per invio Comunicati stampa attraverso mail-up"
- Allegato 6 "Modalità per risposta al centralino e collaborazione al numero verde di Agenzia"
- Allegato 7 "Modalità per invio Arpatnews tramite Mailup"
- Allegato 8 "Modalità per distribuzione prodotti editoriali"

Documenti

- PG SG.01 "Gestione della documentazione e delle registrazioni"
- PG SG.04 "Gestione dei rilievi"
- PG SG.08 "Gestione dei reclami e dei suggerimenti"
- PG SG.10 "Approvvigionamento e valutazione dei fornitori"
- PG SG 12 "Monitoraggio della soddisfazione dei clienti"
- IO SG 99.001 "Gestione dei contatti con il pubblico"
- IO SG 99.008 "Gestione degli esposti"

Moduli

- Mod SGQ 99.047 "Check list realizzazione di nuove pubblicazioni"
- Mod SGQ 99.050 "Check list realizzazione nuovo evento"
- Mod SGQ.99.052 "Check list realizzazione nuova sezione Web"

3.0 DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI

Definizioni

- Processo:* insieme organico di attività correlate ed interagenti che, mediante l'impiego di risorse ed in risposta ad un evento tipico, produce un risultato specifico avente valore per un cliente interno od esterno.
- Cliente:* soggetto destinatario o beneficiario del risultato del processo.
- Responsabile del processo:* risponde del corretto svolgimento e delle prestazioni del processo ed ha la supervisione sui problemi che emergono nello svolgimento delle attività.
- Pubblico:* ogni cittadino, professionista, azienda, ente, impresa o loro

associazione che entra occasionalmente in contatto con l'Agenzia al di fuori di rapporti istituzionali e/o regolati da contratti, convenzioni, protocolli d'intesa, accordi.

Contatto:

ogni occasione di relazione con il pubblico gestita dagli operatori URP in modo:

- diretto;
- telefonico, attraverso le normali linee e/o il numero verde dell'Agenzia;
- posta elettronica, attraverso la mail urp@arpat.toscana.it

Principali abbreviazioni

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico

PAC: Piano annuale di comunicazione

4.0 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità riferite alle singole fasi delle attività di comunicazione e informazione sono individuate nei paragrafi successivi e così riassumibili:

Attività	Responsabilità
Predisposizione PAC	Responsabile SCID
Comunicazione interna	SCID/Responsabili di struttura
Coordinamento redazionale Omnibus	SCID
Aggiornamento pagine Omnibus	Strutture titolari delle pagine
Gestione relazioni con i media	Ufficio stampa SCID
Gestione rapporti con il pubblico	URP
Gestione sito Web	SCID
Gestione ARPATnews	SCID
Produzione editoriale	SCID
Organizzazione seminari, convegni ed eventi	SCID
attuazione sistema di ascolto	SCID
Gestione archivio interlocutori	SCID

5.0 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Oggetto di comunicazione ed informazione sono le politiche, i piani, i programmi, i progetti dell'Agenzia, sia a livello regionale che territoriale, le attività svolte per la relativa realizzazione, nonché i risultati conseguiti.

Parte rilevante di tale processo è costituito dalla diffusione e promozione della conoscenza ambientale prodotta dall'Agenzia.

Lo SCID gestisce il processo di realizzazione delle attività di comunicazione e informazione, articolato nelle seguenti fasi:

- elaborazione del Piano annuale di comunicazione (PAC);
- realizzazione delle attività;
- monitoraggi e misurazioni, che comprendono:
 - la soddisfazione dei clienti;
 - il trattamento dei servizi non conformi;
 - il monitoraggio del processo.

5.1 Predisposizione del Piano annuale di comunicazione

Per la realizzazione delle attività di comunicazione ed informazione, lo SCID provvede ad elaborare, attuare e monitorare il PAC, che costituisce parte integrante del Piano annuale delle attività di Agenzia.

Il PAC serve per programmare le azioni di comunicazione e si compone delle seguenti parti:

- analisi dello scenario e delle strategie di comunicazione;
- individuazione degli obiettivi generali di comunicazione per l'anno di riferimento;
- individuazione dei pubblici di riferimento;
- individuazione dei mezzi e dei canali di diffusione;
- obiettivi e indicatori di risultato;
- obiettivi specifici per i vari ambiti di attività:
 - comunicazione interna;
 - relazioni con il pubblico;
 - relazioni con i media;
 - informazione sui dati ambientali;
 - comunicazione istituzionale;
 - informazione sulle attività ARPAT;
 - informazione ambientale generale;
 - sistema di ascolto.

Nella fase di predisposizione del PAC, il Responsabile SCID tiene conto degli indirizzi della Direzione, consulta i Responsabili di Struttura e coinvolge il personale dello SCID nella stesura dello stesso.

5.2 Comunicazione interna

L'Agenzia si organizza per assicurare una comunicazione interna rivolta al proprio personale orientata a rispondere alle seguenti caratteristiche: informare i dipendenti prima dei pubblici esterni; tempestività; veridicità e obiettività delle notizie diffuse; chiarezza e semplicità; continuità e sistematicità.

La buona conduzione dei processi relazionali interni si fonda sulla consapevolezza che ciascun dipendente ha di essere parte di un'organizzazione e quindi sulla necessità che il personale sia motivato e reso partecipe dell'iter dei processi che spesso il singolo segue solo per alcuni segmenti.

Gli strumenti a disposizione dell’Agenzia per diffondere e sviluppare la comunicazione interna sono: la rete Intranet, il sistema archivistico-documentale, la posta elettronica, newsletter, il sito web, le riunioni interne, le comunicazioni scritte e le comunicazioni orali.

ARPAT riconosce l’importanza della diffusione di informazioni appropriate allo scopo di coinvolgere e motivare tutto il personale e di assicurare conseguentemente l’attuazione efficace di un sistema di comunicazione interna.

A tale scopo viene mantenuto attivo un costante flusso di informazioni che rientrano nella cosiddetta comunicazione funzionale, ossia tutte le istruzioni e le informazioni operative che rendono possibile e/o facilitano il processo produttivo interno.

Lo SCID cura la comunicazione interna di carattere generale, con particolare riferimento a quella afferente la Direzione.

I Responsabili delle strutture assicurano la diffusione al personale dei documenti a carattere informativo attraverso i mezzi sopra indicati.

Tutte le comunicazioni sono predisposte adottando un linguaggio rispondente alle direttive sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi.

5.2.1 *INTRANET dell’Agenzia: OMNIBUS*

L’intranet dell’Agenzia è denominata **OMNIBUS**.

Le finalità di OMNIBUS sono le seguenti:

- Rendere disponibili le informazioni e condividere attività e iniziative;
- Mettere in comune le conoscenze;
- Semplificare il lavoro;
- Avvicinare i colleghi che lavorano in sedi decentrate;
- Comunicare in modo che le informazioni siano eguali per tutti;
- Creare e rafforzare il senso di appartenenza e di comunità.

Lo SCID cura l’attività di coordinamento redazionale di OMNIBUS:

- definisce e aggiorna l’architettura informativa e il layout di Omnibus;
- autorizza l’assegnazione dei diritti di accesso e modifica dei contenuti di Omnibus;
- fornisce assistenza ai redattori dei diversi settori;
- svolge ogni altra attività necessaria per assicurare il costante aggiornamento di Omnibus.

OMNIBUS è strutturata secondo l’organizzazione dell’Agenzia, riflettendo quindi l’articolazione in Direzioni, Strutture territoriali, Settori e Unità operative.

Responsabile di ogni sezione di Omnibus è il responsabile della Struttura/Settore a cui afferisce, che ne assicura il costante aggiornamento. I diritti per l’aggiornamento delle varie sezioni sono assegnati dallo SCID su indicazione dei relativi responsabili.

Le modalità di gestione della intranet sono indicate nell’**Allegato 2** “Guida al primo accesso” e nell’**Allegato 3** “Guida all’uso della Omnibus”.

Lo SCID informa tutto il personale delle novità relative agli aggiornamenti effettuati su Omnibus, su segnalazione dei responsabili delle singole sezioni, mediante apposite comunicazioni inviate tramite posta elettronica.

5.3 Comunicazione esterna

L'attività di comunicazione esterna è prioritariamente volta a diffondere la conoscenza ambientale raccolta, organizzata ed elaborata dall'Agenzia che, a tal fine, utilizza tutti gli strumenti e le modalità più opportune di comunicazione, indicati nel presente documento.

5.3.1 Relazioni con i media

L'Agenzia cura i rapporti con i media (quotidiani, periodici, radio, tv, ecc.) attraverso il proprio Ufficio stampa, articolazione dello SCID presso la Direzione Generale dell'Agenzia, che si avvale della collaborazione degli operatori dello SCID presenti sul territorio, in particolare per le attività relative alle problematiche locali, in stretto raccordo con i responsabili delle strutture competenti per i diversi territori e le varie problematiche.

L'Ufficio stampa cura:

- la diffusione della rassegna stampa quotidiana al personale dell'Agenzia attraverso Omnibus e la realizzazione di un'analisi quotidiana degli articoli di stampa in cui si parla dell'Agenzia e relativa valutazione dell'immagine di ARPAT sui media; tale analisi viene recapitata alla Direzione ed ai responsabili delle strutture, con le modalità indicate nell'**Allegato 4** "Modalità per invio rassegna stampa e analisi stampa quotidiana";
- la predisposizione di notizie da pubblicare sul sito web dell'Agenzia, attraverso le quali si precisano le posizioni dell'Agenzia in merito a notizie apparse sui media, a partire dalle segnalazioni contenute nell'analisi della stampa di cui al punto precedente;
- la predisposizione e diffusione di comunicati stampa: attraverso i quali di si forniscono agli organi d'informazione notizie su iniziative ed attività dell'Agenzia, con le modalità indicate nell'**Allegato 5** "Modalità per invio Comunicati stampa attraverso mail-up";
- l'organizzazione di conferenze stampa: eventi nei quali si forniscono agli organi d'informazione notizie rilevanti per l'organizzazione (presentazione di rapporti, eventi, progetti, ecc.), con abbondanza di dati, competenza tecnica, possibilità di dibattito.

L'Ufficio stampa risponde tempestivamente alle richieste formulate dagli operatori dei media, consultando, quando necessario, i responsabili delle strutture. I relativi nominativi sono inseriti nella banca dati "Contatti" con le modalità indicate nella **IO SG 99.001** "Gestione dei contatti con il pubblico".

5.3.2 Rapporti con il pubblico

L'URP, articolazione dello SCID, costituisce l'interfaccia dell'Agenzia per i rapporti con il pubblico. L'URP:

- Gestisce, con le modalità indicate nella **IO SG 99.001** "Gestione dei contatti con il pubblico", il numero verde e le caselle di posta elettronica istituzionali appositamente istituite, monitorando i contatti con il pubblico effettuati, mediante l'inserimento delle relative informazioni nella banca dati "Contatti";
- fornisce le informazioni disponibili sulle attività svolte dall'Agenzia;
- fornisce i dati ambientali nei casi previsti dal Regolamento sull'accesso;
- recepisce le richieste del pubblico relative a esposti e segnalazioni, reclami e suggerimenti, accesso ai documenti amministrativi e ai dati ambientali, inoltrandole alle strutture agenziali competenti per territorio o materia, con le modalità definite nella **IO SG 99.001**;
- partecipa alla gestione degli esposti secondo quanto previsto dalla **IO SG 99.008** "Gestione degli esposti";

- partecipa alla gestione dei reclami secondo quanto previsto dalla **PG SG 08** "Gestione dei reclami e dei suggerimenti".

Primo momento di contatto con il pubblico è costituito dal centralino dell'Agenzia, le cui modalità di risposta sono definite nell'**Allegato 6** "Modalità per risposta al centralino e collaborazione al numero verde di Agenzia".

Nell'adempiere a tali compiti, l'URP si attiene a quanto disposto dal vigente "Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali" dell'Agenzia.

5.3.3 Siti Web e social media

Lo SCID cura la progettazione, la realizzazione e la gestione dei siti Web agenziali, nonché la presenza di ARPAT sui social media/network.

Il sito Web ufficiale dell'Agenzia - www.arpat.toscana.it - è lo strumento telematico di comunicazione attraverso il quale ARPAT:

- diffonde in maniera unitaria e coordinata notizie sulla vita dell'ente, programmi, attività e risultati;
- mette a disposizione dei pubblici di riferimento - stakeholder, enti, imprese, professionisti, cittadini, ecc. - il patrimonio informativo e conoscitivo a disposizione, organizzandolo e restituendolo alla collettività secondo parametri professionali di comunicazione.

Al sito Web istituzionale si affiancano altri siti, legati alla gestione di particolari progetti/tematismi e al raggiungimento di obiettivi specifici per i quali, nel caso non utilizzino il CMS Plone, lo SCID analizza front end e rispondenza alla normativa in vigore per i siti web pubblici, al fine di adottare le misure necessarie ad adeguarli ai principi contenuti nel presente documento e agli obiettivi di comunicazione dell'Agenzia.

La gestione dei siti Web ed il coordinamento redazionale compete allo SCID, che è responsabile:

- dell'organizzazione e della struttura di navigazione
- del contenuto e dell'architettura informativa
- dell'aspetto grafico (layout) e del front- end
- del monitoraggio degli utenti e della loro soddisfazione
- della promozione e della pubblicizzazione

Il sito Web utilizza un sistema di gestione dei contenuti (CMS) all'interno del quale possono operare vari attori, con compiti e gradi differenziati di responsabilità a seconda dell'esperienza e delle conoscenze informatiche possedute. Il CMS consente un'alta flessibilità nell'attribuzione di diritti di lettura/scrittura/pubblicazione/modifica, finanche a livello di pagine, e tale attribuzione è costantemente documentata all'interno del CMS.

In linea generale, nell'ambito del sistema sono possibili 3 sfere principali di responsabilità:

- a) redattore: ha diritti di lettura/scrittura/modifica in aree predeterminate a seconda del tipo di contributo editoriale che è chiamato ad apportare. Il ruolo richiede conoscenze base di uso del CMS Plone, ottima conoscenza delle istruzioni operative disponibili sulla condivisione di rete dello SCID. A seconda delle necessità, dell'esperienza e delle deleghe ricevute può assumere anche il ruolo di validatore, che gli consente di pubblicare in autonomia i contenuti prodotti. Questo ruolo può essere assegnato a qualunque operatore dell'Agenzia;
- a) content manager: ha diritti legati alla corretta gestione dei contenuti all'interno del sito nonché allo sviluppo, alla gestione e alla manutenzione del front-end (architettura informativa, navigazione, meta dati ecc.). Il ruolo richiede conoscenze avanzate di uso del

CMS Plone, del manuale di gestione del sito, di HTML e CSS, delle norme tecniche legate allo sviluppo di prodotti per il Web ed appartiene agli operatori dello SCID;

- b) amministratore: cura, su indicazione esclusiva del Responsabile dello SCID, l'assegnazione dei diritti ai singoli utenti, la eventuale creazione di utenti locali, tutte le operazioni di cura e manutenzione dell'applicativo. Appartiene ad operatori del SSIRA.

Chiunque può proporre materiali per la pubblicazione sul sito Web: il Responsabile SCID valuta pertinenza e opportunità della richiesta. Al proponente viene data risposta scritta (via e-mail) sia in caso di esito positivo sia in caso di esito negativo.

Nel caso il materiale proposto richieda la creazione di una nuova sezione o sottosezione, lo SCID, in collaborazione con il proponente, provvede all'analisi tecnica e alla progettazione utilizzando il **Mod SGQ.99.052** "Check list realizzazione nuova sezione web".

I contenuti informativi pubblicati nel sito Web vengono veicolati anche sui social media su cui ARPAT ha un proprio canale. In particolare

- a) per il materiale fotografico <http://www.flickr.com/photos/arpatoscana>
b) per la documentazione: <http://issuu.com/arpatoscana>
c) per il materiale audio/video <http://www.youtube.com/arpatoscana?gl=IT&hl=it> (svolge funzioni di repository)

LO SCID infine gestisce il canale twitter di ARPAT <https://twitter.com/arpatoscana> garantendo la diffusione del materiale di cui ai punti precedenti, degli aggiornamenti pubblicati sul sito web nonché le informazioni e gli aggiornamenti degli interventi condotti in emergenze sul territorio

5.3.4 Newsletter ARPATnews

ARPATnews è un notiziario informativo che affronta varie tematiche inerenti l'ambiente o comunque ad esso connesse, con numeri monotematici pubblicati con cadenza quotidiana.

Vuole essere un mezzo agile di comunicazione nel quale si trattano notizie su eventi, iniziative, ricerche, le cui fonti sono sia interne all'Agenzia, che esterne. In particolare, le fonti esterne debbono avere carattere di indiscussa autorevolezza (istituzioni, enti di ricerca, agenzie ambientali, associazioni rappresentanti interessi diffusi e simili).

La pubblicazione, registrata presso il Tribunale di Firenze e quindi con un suo direttore responsabile, che è lo stesso Responsabile dello SCID, presenta i temi con carattere giornalistico, con finalità divulgative.

Viene diffuso per posta elettronica a tutto il personale ARPAT e, all'esterno dell'Agenzia, a coloro che hanno un interesse sulle attività svolte dalla stessa (amministratori e funzionari locali, operatori di altre agenzie ambientali, operatori dell'informazione, associazioni ambientali, categorie economiche, ricercatori, singoli cittadini interessati ai temi ambientali, ecc.).

Per le persone esterne è possibile richiedere l'invio, totalmente gratuito, mediante la compilazione della richiesta sul sito web dell'Agenzia. Sempre sul sito web sono disponibili tutti i numeri del notiziario dall'inizio delle sue pubblicazioni avvenuto il 14.07.2003.

Lo SCID svolge le funzioni di redazione del notiziario, avvalendosi anche della collaborazione del personale di altri settori dell'Agenzia, e cura la pubblicazione online delle notizie ed il relativo invio, con le modalità descritte nell'**Allegato 7** "Modalità per invio Arpatnews tramite Mailup".

5.3.5 *Produzione editoriale*

La produzione editoriale viene realizzata sulla base delle indicazioni di massima che si trovano sul PAC, ma con possibili aggiornamenti in relazione alle esigenze che emergono nel corso dell'anno.

Le pubblicazioni ARPAT sono realizzate prevalentemente in formato digitale e pubblicate sul sito Web.

Ogni prodotto editoriale (volume, scheda informativa, pieghevole, ecc.) necessita di fasi di preparazione, produzione e diffusione, articolate in sottofasi che non necessariamente devono seguire un ordine cronologico definito.

La preparazione consiste, principalmente, nell'individuazione dei responsabili dei testi e dei dati da pubblicare, nell'acquisizione degli stessi in formato elettronico, nella loro lettura e revisione, nel reperimento di immagini, quando non fornite direttamente dagli autori o fornite in qualità non idonea alla pubblicazione, nonché con l'impaginazione mediante apposito software.

La fase di produzione inizia già con la prima revisione delle bozze ottenute dopo i passaggi sopra descritti e continua con una serie di verifiche, da parte degli operatori della funzione editoriale con gli autori, in modo da avere il più possibile sotto controllo la ricerca dell'armonia tra contenuti e forma.

La bozza definitiva, dopo gli ultimi aggiustamenti, potrà diventare l'"esecutivo" per la stampa in cartaceo o per il supporto informatico.

Una volta realizzato, il prodotto editoriale viene pubblicizzato e diffuso attraverso il sito Web e tramite spedizione, se in cartaceo o su supporto digitale (dvd, cd, ecc.), a destinatari istituzionali, che possono contribuire alla diffusione, ad altri, che variano a seconda delle tematiche trattate dalla pubblicazione, e a utenti che richiedono la pubblicazioni tramite il sito Web.

Per tenere sotto controllo le varie fasi della produzione editoriale viene utilizzato, il **Mod SGQ 99.047** "Check list realizzazione di nuove pubblicazioni".

Nel caso di richieste da parti di terzi di ricevere pubblicazioni cartacee prodotte dall'Agenzia, lo SCID provvede tempestivamente ad inviare quanto richiesto o, in caso di indisponibilità, a rispondere comunque, fornendo le indicazioni per scaricare la pubblicazione dal sito Web, con le modalità descritte nell'**Allegato 8** "Modalità per distribuzione prodotti editoriali".

I relativi nominativi sono inseriti nella banca dati "Contatti con le modalità indicate nella IO SG 99.001.

5.3.6 *Organizzazione e partecipazione a seminari convegni ed eventi*

L'organizzazione e gestione degli eventi viene svolta sulla base delle indicazioni di massima che si trovano sul PAC, ma con possibili aggiornamenti in relazione alle esigenze che emergono nel corso dell'anno.

La partecipazione o organizzazione di eventi consiste principalmente nella predisposizione di uno stand o di uno spazio/sala dove vengono presentate le attività, i servizi ed i prodotti dell'Agenzia e nell'organizzazione di convegni, seminari, work-shop che si svolgono all'interno delle singole manifestazioni o nei locali dell'Agenzia stessa.

La progettazione della partecipazione/organizzazione di eventi consiste nell'analisi dell'evento: data e sede, denominazione, enti/personone che promuovono, richiedono e patrocinano l'iniziativa, eventuale agenzia di servizi che segue la predisposizione tecnica, determinazione dei messaggi ARPAT che si vogliono comunicare e sviluppare durante la manifestazione, individuazione dei responsabili interni all'Agenzia per la progettazione di convegni o altro da comunicare o esporre.

Nei dettagli si definiscono i costi per: spazio da organizzare, supporti tecnici, inviti e pubblicazioni per i convegni, seminari, work-shop che si svolgono all'interno della manifestazione, grafica e realizzazione di pannelli, locandine per la predisposizione dello stand o sala, allestimento e rimessaggio di tutto il materiale, servizio hostess, eventuali altri costi da individuare nello svolgimento.

Per tenere sotto controllo le varie fasi della partecipazione/organizzazione di ciascun evento si utilizza il **Mod SGQ 99.050** "Check list realizzazione nuovo evento".

5.3.7 Sistema di ascolto

L'Agenzia effettua rilevazioni periodiche con l'obiettivo di analizzare il livello di soddisfazione e la percezione della qualità dei servizi offerti alle varie realtà del territorio regionale, da parte dei clienti o attori istituzionali (Regione, Province, Comuni, ASL, altri) e degli attori sociali (associazioni e soggetti rappresentativi di interessi di natura privata) e quindi di verificare la percezione del posizionamento, del ruolo e del mandato dell'Agenzia.

Lo SCID effettua il monitoraggio con le modalità previste dalla **PG SG 12** "Monitoraggio della soddisfazione dei clienti".

5.3.8 Archivio interlocutori

A supporto delle attività di comunicazione e informazione descritte nel presente documento e delle relative azioni di monitoraggio della soddisfazione, lo SCID predispone e aggiorna un archivio degli interlocutori dell'Agenzia, contenente per ciascun nominativo i seguenti dati:

- Nome e cognome;
- Qualifica (posizione ricoperta nella propria organizzazione);
- Organizzazione (ente, azienda o associazione di appartenenza);
- Indirizzo (via e numero civico);
- CAP (codice di avviamento postale);
- Località;
- Posta elettronica;
- Tipologia (ente locale, associazione ambientale, categoria economica, ecc.);
- Tipo di servizio Arpat usufruito (es. Urp, web, Arpatnews, convegni. Media, ecc.);
- Altre eventuali codifiche.

L'archivio degli interlocutori è aggiornato a cura dello SCID, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.

6.0 MONITORAGGI E MISURAZIONI

6.1 Trattamento dei servizi non conformi

Alcuni esempi di possibili Non conformità relative alle attività e ai processi regolati dalla presente procedura sono elencati nella tabella riportata di seguito, con l'indicazione del possibile trattamento della NC, della responsabilità e dei criteri da seguire per l'eventuale analisi delle cause delle NC e l'individuazione delle Azioni correttive.

Si rinvia alla **PG SG.04** "Gestione dei rilievi" e alla modulistica in essa richiamata per:

- registrazione e gestione delle NC;
- analisi delle cause delle NC già verificatesi o anche solo potenziali;
- individuazione delle eventuali Azioni correttive e preventive.

Tabella esemplificativa delle possibili NC

Non conformità	Possibile trattamento	Responsabilità	Quando fare l'analisi delle cause e registrare l'AC
Mancato invio rassegna stampa e analisi dei media	Invio anche se in ritardo	RSCID	Entro 3gg dal verificarsi
Mancato funzionamento del numero verde programmato	Nessuno (analisi delle cause per evitare il ripetersi)	RSCID	Entro 7gg dal verificarsi
Inesattezze presenti nei contenuti del sito Web	Correzione tempestiva	RSCID	Entro 7gg dall'evidenza del fatto
Mancato invio di ARPATnews nei giorni previsti	Nessuno (analisi delle cause per evitare il ripetersi)	RSCID	Entro 7gg dal verificarsi
Mancato rispetto dei tempi di pubblicazione dei prodotti editoriali rispetto agli obiettivi dati	Completamento appena possibile	RSCID	Entro 7gg dal verificarsi

6.2 Monitoraggio e misurazioni del processo e del servizio

La rilevazione periodica dei dati riferiti agli indicatori delle attività e dei processi è effettuata dalla Direzione.

7.0 REGISTRAZIONI E ARCHIVIAZIONE

La documentazione relativa alla elaborazione ed attuazione del PAC è archiviata e conservata secondo le disposizioni stabilite dalla **PG SG.01** "Gestione della documentazione e delle registrazioni".

8.0 DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

Con l'entrata in vigore della presente procedura sono annullati i seguenti documenti di sistema:

- DP SGQ.99.013 "Realizzazione dei servizi di comunicazione e informazione";
- DI SG.99.006 "Risposta al centralino e collaborazione al numero verde di Agenzia";
- Istruzione n. 6 "Modalità operative per la consegna e la distribuzione delle pubblicazioni editoriali";
- Mod SGQ.99.046 "Analisi di fattibilità della produzione editoriale";
- Mod SGQ.99.048 "Progettazione coperta";
- Mod SGQ.99.049 "Analisi di fattibilità di seminari, convegni ed eventi";
- Mod SGQ.99.051 "Pianificazione e controllo di seminari, convegni ed eventi";
- Mod SGQ.99.073 "Progettazione dei servizi di comunicazione e informazione".

Riferimenti	Titolo
<i>Riferimenti normativi</i>	
L. 7 agosto 1990, n. 241	"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni" e smi
L. 7 giugno 2000 n. 150	"Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
Dir.Min. 8 maggio 2002	Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi
D.Lgs. 30.06.2003, n. 196	"Codice in materia di protezione dei dati personali" e smi
D.Lgs 19 agosto 2005 n.195	"Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale"
D.Lgs 13 marzo 2013 n.33	"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
L.R. 25 giugno 2002 n.22	"Norme e interventi in materia di comunicazione e informazione"
L.R. 22 giugno 2009, n. 30	"Nuova disciplina dell'Agenzia regionale per la protezione ambientale della Toscana (ARPAT)" e smi.
<i>Riferimenti organizzativi</i>	
	Vigente Regolamento della struttura operativa centrale e periferica dell'ARPAT
	Vigente Determinazione dell'organizzazione e dei compiti delle strutture ARPAT
	Vigente "Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali"

Ulteriori riferimenti normativi, organizzativi e documentali sono richiamati nella banca dati disponibile nella rete Intranet dell'Agenzia.

GUIDA AL PRIMO ACCESSO

Questa è la home page di Omnibus, la intranet agenziale. La intranet è una rete interna ad esclusivo utilizzo dei dipendenti di ARPAT.

Rientra nella più ampia definizione di comunicazione interna.

La nostra Omnibus è così strutturata: una home page che rispecchia il modello organizzativo di ARPAT.


Le tre Direzioni, generale tecnica e amministrativa.

Le tre Aree Vaste, Centro, Costa, Sud.

Sotto ogni Area Vasta sono previsti i Dipartimenti Provinciali.

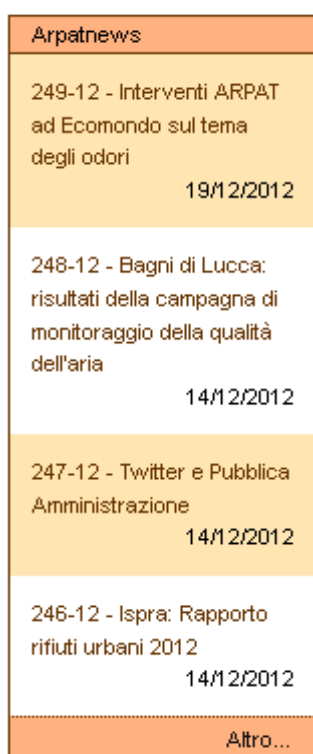
Sulla **Destra** sono posizionati due riquadri:

- uno con la definizione ACCEDI è relativo alla possibilità di poter operare sulla Intranet dopo essersi autenticati.



The screenshot shows a login form titled 'Accedi'. It contains two input fields: 'Nome utente' and 'Password'. Below the fields is a button labeled 'Accedi'. At the bottom, there is a link with an information icon and the text 'Hai dimenticato la tua password?'.

- L'altro riquadro riporta le ARPATnews: la newsletter di ARPAT.







The screenshot shows a list of news items under the heading 'Arpatnews'. Each item includes a title, a date, and a link to the full article. The items are:

- 249-12 - Interventi ARPAT ad Ecomondo sul tema degli odori (19/12/2012)
- 248-12 - Bagni di Lucca: risultati della campagna di monitoraggio della qualità dell'aria (14/12/2012)
- 247-12 - Twitter e Pubblica Amministrazione (14/12/2012)
- 246-12 - Ispra: Rapporto rifiuti urbani 2012 (14/12/2012)

At the bottom of the list is a link labeled 'Altro...'.

Alla **Sinistra** invece troviamo sempre due riquadri:

- uno con le Ultime Notizie, riguardanti tutte le notizie interne pubblicate sulla Omnibus.

Ultime notizie
 Sede Area Vasta Centro Via Ponte alle Mosse 211 50144 Firenze 19/12/2012
 Corso "Elementi di base per la simulazione con codici gaussiani dell'impatto delle emissioni in atmosfera da impianti" 18/12/2012
 Replica del Direttore Generale alla nota del portavoce della RSU 17/12/2012
 Obbligo di pneumatici invernali oppure di mezzi antisdrucchiolevoli anno 2012/2013 14/12/2012

- L'altro riguardo gli Eventi, sotto questa definizione sono contenute tutte le attività organizzate da ARPAT inerenti la formazione o altre iniziative.

Inoltre, sono presenti due aree ben distinte: STRUMENTI – ACCESSO RAPIDO

- **Strumenti** è un elenco di accesso rapido ai programmi più importanti ed utilizzati da ARPAT.

STRUMENTI

- [Orario di lavoro \(SIGMA\)](#)
- [RUBRICA TELEFONICA](#)
- [Portale SIRA \(intranet\)](#)
- [Posta elettronica \(Webmail\)](#)
- [Protocollo e archivio \(free-docs\)](#)
- [Rilevamento attività non analitiche \(RAMA\)](#)
- [Invio FAX e Servizi intranet di autenticazione](#)
- [Siwenna \(apparecchiature e metodi laboratorio\)](#)
- [FTP interno](#)
- [Valutazione dirigenti](#)

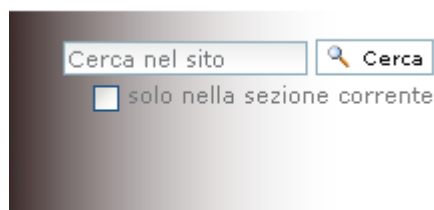
- **Accesso rapido** consiste in un elenco di accessi selezionati in base alla velocità e alla rilevanza dell'accesso.

ACCESSO RAPIDO

- [Modulistica](#)
- [Avvisi e bandi di concorsi e selezioni](#)
- [Biblioteca](#)
- [Monitoraggio qualità fiume Arno 2012](#)
- [Piano di formazione 2012](#)
- [Rappresentanza Sindacale Unitaria - RSU](#)
- [Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza - RLS](#)
- [Comitato Unico di Garanzia \(CUG\)](#)
- [Comitato Pari Opportunità \(CPO\) - 2006-2011](#)
- [Sistemi informatici e telefonia](#)
- [Rassegna stampa](#)
- [Documentazione di origine esterna applicabile alle attività di ARPAT](#)
- [Documentazione](#)
- [Giurisprudenza](#)

All'interno della Omnibus è possibile trovare materiale che riguarda tutte le attività ARPAT. Per una ricognizione generale è consigliabile una navigazione a più riprese per rendersi conto di cosa è contenuto nella Intranet.

Per agevolare esiste un motore di ricerca:



È di semplice utilizzazione ed offre la possibilità di fare ricerca anche in una singola sezione oltre che in tutta la Intranet.

TIPI DI UTENTI:

- **UTENTE GENERICO**

La Intranet può essere consultata da tutti. In questo caso la definizione migliore è di utente generico, ovvero colui che può consultare, scaricare, leggere e molto altro.

Dietro la filosofia della rete interna si cela la più ampia articolazione di rendere disponibili i contenuti a tutti i dipendenti ARPAT. E' chiaro che è consultabile solo il materiale pubblico.

- **UTENTE OPERATIVO**

Si può utilizzare la Omnibus come strumento di lavoro, cioè operare in maniera tale da essere un attore attivo nella implementazione della pagine Intranet.

Per fare questo è opportuno prima identificarsi. Nel riquadro a SX in alto c'è una voce specifica:



The screenshot shows a login form titled "Accedi". It contains two input fields: "Nome utente" and "Password". Below the fields is a button labeled "Accedi". At the bottom of the form, there is a link with an information icon that says "Hai dimenticato la tua password?".

Per poter accedere c'è bisogno della password. La password può essere richiesta seguendo il percorso STRUMENTI - [Invio FAX e Servizi intranet di autenticazione](#) e vi apparirà una pagina così strutturata:



Servizi Intranet di autenticazione ARPAT:

- [Cambio password](#)
- [Richiesta/reset password](#)
- [Invio fax](#)
- [Ricevute fax](#)

A questo punto potete operare alle prime due voci. In un caso procedete al cambio della password, nell'altro caso, alla richiesta di una nuova o prima password. Il sistema vi chiederà di inserire le vs credenziali.



Modulo di richiesta nuove credenziali di accesso LDAP

Nome e Cognome:

Richiedi



Digitare almeno 3 caratteri del tuo nome o del tuo cognome per attivare il suggerimento. È possibile selezionare il tuo utente dall'elenco facendo click con il mouse o utilizzando i tasti freccia della tastiera e premendo **ENTER/Invio** sulla selezione desiderata.

Dopo, in automatico il sistema vi invierà una email con le istruzioni al riguardo.

Una volta dotati di password si può entrare in Omnibus ed iniziare ad operare. Pertanto alla voce nome utente dovete inserire il vostro nome puntato es: Mario Rossi: m. ed il vostro cognome per esteso: rossi, quindi inserire la password ricevuta nell'apposita spazio. Dopo questa operazione troverete un messaggio simile:

Informazioni Piacere di averti tra noi! Adesso sei autorizzato ad accedere al sito.



DIREZIONE GENERALE



DIREZIONE AMMINISTRATIVA

ed il logo a DX questa icona vi dà conferma della riuscita dell'autenticazione.



Franco Freda Esci

Quindi siete stati riconosciuti dal sistema e potete iniziare ad operare in quelle parti di Omnibus dove avete i diritti.

DIRITTI:

Dopo aver ricevuto la password ed effettuato il riconoscimento ciascun utente deve essere autorizzato per poter operare su le parti di interesse. I diritti possono essere articolati. Si può consultare, modificare, inserire ed altro ancora.

Per poter aver i diritti su la parte di Omnibus che interessa il nuovo utente dovrà rivolgersi a m.talluri@arpat.toscana.it; f.freda@arpat.toscana.it; che provvederanno ad inoltrare formale richiesta al TIC per la formazione del gruppo ed i diritti necessari.

FINALITÀ:

Come utilizzare al meglio la Intranet? Per chi volesse approfondire, riportiamo qui ciò che è contenuto nel portale Urp degli Urp del Dipartimento della Funzione Pubblica, con i relativi link:

Come sviluppare una intranet per rendere la comunicazione interna efficace

Una intranet è simile a un sito web. E' una rete web interna che utilizza come protocollo internet, riservata all'organizzazione. Questo significa che ha le stesse modalità d'uso del web. Ad esempio, consente la navigazione ipertestuale o la ricerca per argomenti, ma tuttavia è un mondo chiuso e circoscritto all'azienda, protetto da ingerenze esterne dai sistemi di sicurezza e riservato alle persone autorizzate che possono accedervi sia dall'ufficio sia da collegamento remoto, per comunicare o per svolgere delle attività.

A cosa serve una intranet

La intranet è una opportunità tecnologica utile a favorire la comunicazione interna. Anche un'organizzazione di dimensioni ridotte può avere problemi di comunicazione. La maggior parte del personale viene a conoscenza di ciò che riguarda l'organizzazione, chiacchierando durante la pausa caffè. Le notizie si modificano e si deformano via via che passano di bocca in bocca e alla fine il personale è male informato e scontento. Se poi l'azienda o l'ente dispone di telelavoratori, lavoratori fuori sede, dipendenti che si spostano di frequente, oppure è un'ente "virtuale", i problemi di comunicazione diventano ancora più critici.

Perché un ente o un'azienda operino efficacemente, è necessario che tutti i dipendenti ne condividano gli obiettivi. Nessun obiettivo, a breve o a lungo termine, deve essere confinato alle riunioni. Tutti dovrebbero lavorare per obiettivi comuni.

Serve a risparmiare tempo. Una intranet consente di pubblicare informazioni utili per tutti i dipendenti: dalle politiche aziendali alla richiesta di ferie, alla rassegna stampa, alla rubrica telefonica, ecc, e comporta un enorme risparmio di tempo.

La intranet migliora l'utilizzo della posta elettronica. Inviare per posta elettronica più versioni dello stesso documento o della stessa presentazione può generare confusione e talvolta un eccesso di informazioni. Con una intranet gli utenti possono lavorare su un file condiviso e disporre di una posizione centrale in cui salvare la versione più aggiornata. In questo modo si risparmia anche spazio sul server.

Scrivere per una intranet.

Gli utenti che scrivono in una intranet sono colleghi che conoscono bene l'ente o l'azienda, che condividono un patrimonio di informazioni e anche un linguaggio comune e con i quali si possono dare molte cose per scontate;

- l'intranet serve per lavorare e può quindi contenere anche documenti molto lunghi e complessi;

ma l'intranet è generalmente molto più veloce di Internet

- il design dell'intranet deve essere più funzionale e meno promozionale, la navigazione chiarissima perché le informazioni sono molte di più e servono per lavorare.

GUIDA ALL'USO DELLA OMNIBUS

PRIMI PASSI: COME OPERARE SU OMNIBUS

A) Primo passo: Farsi riconoscere. Questo è il modo attraverso il quale non sei solo un fruitore della Intranet ma puoi iniziare ad operare.

Inserisci le tue credenziali

Nome utente

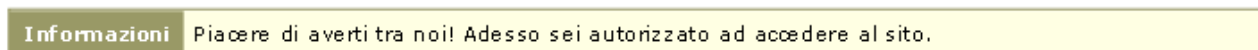
Password

 **Accedi**

Effettuata l'identificazione apparirà in alto a DX questa indicazione:



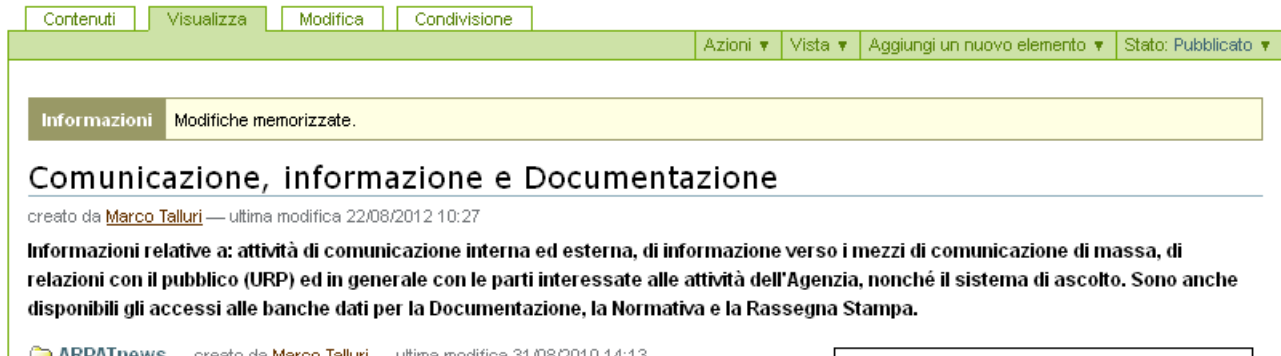
Al centro della pagina ci sarà questa scritta:



Da questo momento, in base ai diritti posseduti su tutta la Intranet (per pochi) su di una o più pagine oppure su una specifica sezione si può iniziare ad operare. Quindi si possono:

- aggiungere elementi
- modificare elementi;
- vedere elementi;
- revisionare elementi;

B) Operatività: Dopo la fase di identificazione ci portiamo sulla pagina o cartella che interessa. Ad esempio la pagina dello SCID (settore comunicazione, informazione e documentazione)



The screenshot shows a web page header with a navigation bar containing four tabs: 'Contenuti', 'Visualizza', 'Modifica', and 'Condivisione'. Below these tabs is a secondary bar with four items: 'Azioni', 'Vista', 'Aggiungi un nuovo elemento', and 'Stato: Pubblicato'. The main content area below has a yellow background and contains the text 'Informazioni Modifiche memorizzate.' followed by the title 'Comunicazione, informazione e Documentazione'. Below the title, it says 'creato da Marco Talluri — ultima modifica 22/08/2012 10:27' and a paragraph of text: 'Informazioni relative a: attività di comunicazione interna ed esterna, di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, di relazioni con il pubblico (URP) ed in generale con le parti interessate alle attività dell'Agenzia, nonché il sistema di ascolto. Sono anche disponibili gli accessi alle banche dati per la Documentazione, la Normativa e la Rassegna Stampa.'

Notiamo subito la barra delle configurazioni della pagina:



This close-up shows the top navigation bar with four tabs: 'Contenuti', 'Visualizza', 'Modifica', and 'Condivisione'. Below these tabs is a secondary bar with four items: 'Azioni', 'Vista', 'Aggiungi un nuovo elemento', and 'Stato: Pubblicato'.

Nella barra sono riportati 4 elementi posti al di sopra ed esattamente:

Contenuti, Visualizza, Modifica, Condivisione.

Sempre nella barra ma posti al di sotto ci sono altri e 4 elementi:

Azioni, Vista, Aggiungi un nuovo elemento, Stato,

Per operare abbiamo bisogno di tutti e otto gli elementi, sia che vogliamo intervenire su una pagina, che su una cartella o su un nuovo elemento da inserire.

Adesso osserviamo come si presenta la pagina di OMNIBUS con le diverse voci presenti sulla parte superiore della barra

CONTENUTI:

Comunicazione, informazione e Documentazione

creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 22/08/2012 10:27

▲ Vai su di un livello

Informazioni relative a: attività di comunicazione interna ed esterna, di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, di relazioni con il pubblico (URP) ed in generale con le parti interessate alle attività dell'Agenzia, nonché il sistema di ascolto. Sono anche disponibili gli accessi alle banche dati per la Documentazione, la Normativa e la Rassegna Stampa.

[1] 2

Successivi 5 elementi »

Selezione: Tutti

	Titolo	Dimensione	Modificato	Stato	Ordinamento
<input type="checkbox"/>	ARPATnews	1 kB	31/08/2010 14:13	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Annuario dei dati ambientali ARPAT 2012	1 kB	04/07/2012 11:52	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Archivio interlocutori	1 kB	10/09/2010 11:26	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Elenco fax delle varie sedi dell'Agenzia	2.2 kB	17/10/2011 11:52	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Biblioteca	1 kB	26/08/2010 15:55	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Eventi	1 kB	13/08/2010 14:11	Pubblicato	::

Alla voce contenuti viene evidenziato l'elenco completo delle cartelle, dei file, dei collegamenti, delle pagine ed altro. Dentro i CONTENUTI è possibile effettuare una serie di operazioni che di seguito andremo a vedere.

- 1) Poter spostare i singoli contenuti dal basso verso l'alto e viceversa è necessario collocare il puntatore del mouse nella colonna **ORDINAMENTO**. La riga evidenziata si colorerà **di giallo** a quel punto è possibile effettuare il trascinamento dell'oggetto e lasciarlo nella posizione che si desidera.
- 2) Copia Taglia Rinomina Elimina Cambia lo stato

<input type="checkbox"/>	Sistema di Ascolto	1 kB	12/10/2010 07:53	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Sito web	1 kB	13/08/2010 14:05	Pubblicato	::
<input type="checkbox"/>	Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP	1 kB	31/08/2010 10:29	Pubblicato	::

Mostra tutti gli elementi

[1] 2

Le prime 4 sono simili a quelle usate normalmente per un file di windows o di open office.

Il 5° comando: Cambia lo stato ... può essere usato per impostare il cambiamento dello stato dell'oggetto in questione che può essere:

Privato (**In rosso**)

Pubblicato (**in azzurro**)

da Revisionare (**in marrone**)



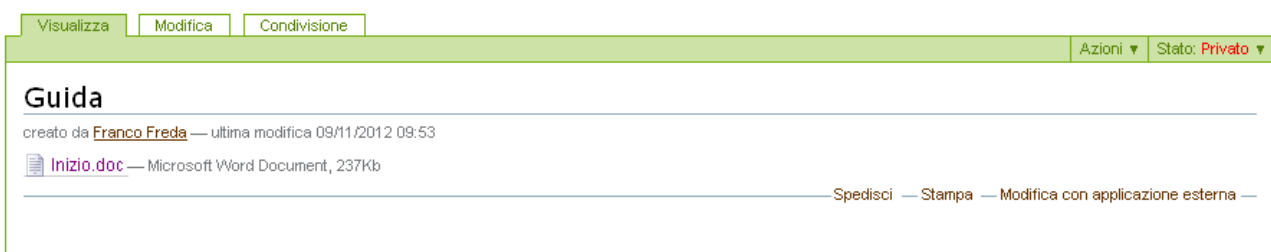
In privato ciò che è stato realizzato e visibile solo a chi possiede i diritti su quella cartella. Gli utenti pubblici non vedono niente. Quando è pubblicato invece è visibile a tutti gli utenti. Da revisionare è una funzione che spetta ad alcune figure che controllano l'operato e decidono l'eventuale pubblicazione.

Home Generale → Comunicazione, informazione e Documentazione → Omnibus Istruzioni



Vediamo le modalità di cambiamento dello stato. Può avvenire in almeno due modalità. In una, più semplice, si cambia lo stato solo all'elemento che può interessare. In un'altra modalità può essere effettuato il cambiamento di un elemento (Cartella) ma anche degli oggetti contenuti nella cartella. Vediamo la prima modalità:

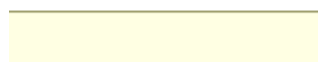
decido che il file Guida di Omnibus da privato diventi pubblico. Nel riquadro di sopra noi vediamo il file GUIDA in rosso (stato privato). Apriamo la pagina intranet:



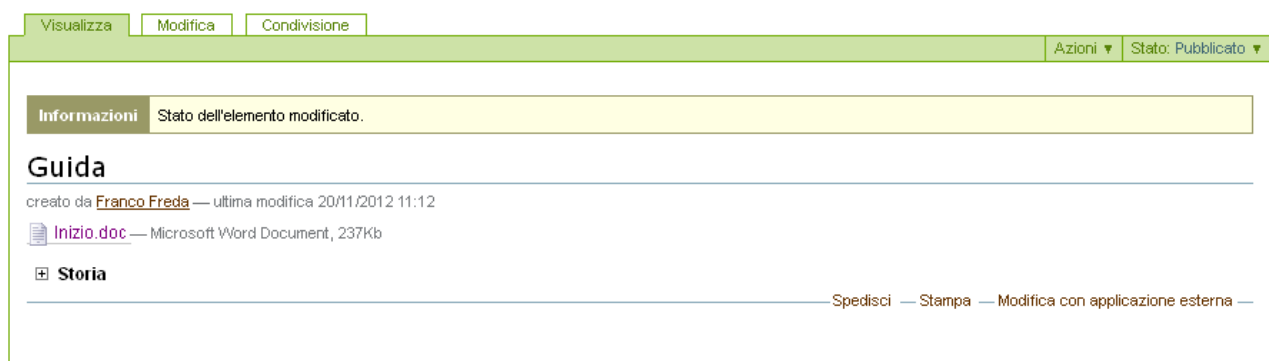
Il nostro file è visibile ed è privato. Posizioniamo il cursore alla voce: stato e cliccando si apre un menù a tendina:



successivamente si clicca su pubblica.



re Generale → Comunicazione, informazione e Documentazione → Omnibus Istruzioni → Guida



Alla fine dell'operazione il file GUIDA appare di colore azzurro ed in stato: "pubblicato".

Si può anche effettuare il cambio di stato da Privato a Pubblico seguendo un altro percorso. Un percorso più articolato che richiede un cambio di stato ad una cartella ed ai contenuti della cartella.

Ritorniamo alla voce CONTENUTI di una qualsiasi pagina:

Contenuti Visualizza Modifica Condivisione






Omnibus

creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 29/09/2010 10:02

▲ Vai su di un livello

Gestione di Omnibus, sua redazione, migrazione da Oracle portal a Plone

Selezione: Tutti

	Titolo	Dimensione	Modificato	Stato
<input type="checkbox"/>	 Guida al primo accesso	301.5 kB	14/12/2012 12:01	Privato
<input type="checkbox"/>	 Diritti utenti Omnibus	48.0 kB	12/10/2010 08:41	Publicato
<input type="checkbox"/>	 Migrazione Omnibus da Oracle portal a Plone	1 kB	13/08/2010 13:53	Publicato
<input type="checkbox"/>	 Arpatnews 124-06 - nascita Omnibus	91.5 kB	07/09/2010 08:11	Publicato
<input type="checkbox"/>	 Cartella di esempio per omnibus	1 kB	14/12/2012 14:12	Privato

Come è possibile notare noi abbiamo una cartella denominata: “Cartella di esempio per omnibus”. Lo stato della cartella è PRIVATO All’interno della cartella troviamo due file: Guida al primo accesso e Guida all’uso. Anche questi due file sono privati.

Alla base della pagina troviamo i 5 pulsanti. I primi 4 (Copia, Taglia, Rinomina, Elimina) sono simili a quelli dei più comuni programmi. Il 5° pulsante al contrario ci serve per effettuare l’operazione cambio di stato.

Si evidenzia la cartella da utilizzare apponendo un fleg del quadrato alla sx :

<input checked="" type="checkbox"/>	 Cartella di esempio per omnibus	1 kB	14/12/2012 14:12	Privato	::
-------------------------------------	---	------	------------------	---------	----

Successivamente si clicca su: Cambia lo Stato. Ecco cosa vedremo:

Contenuti
Visualizza
Modifica
Condivisione

Processo di pubblicazione

Lo stato di un elemento (detto anche il suo stato di revisione) determina chi è autorizzato la sua **data di pubblicazione**. Un elemento non è ricercabile pubblicamente prima di que contenuti di una cartella, sebbene sia disponibile qualora vi si acceda direttamente usar

Contenuto modificato

<input type="checkbox"/>	Titolo	Dimensione	Modificato	Stato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cartella di esempio per omnibus	1 kB	14/12/2012 14:12	Privato

Includi gli elementi contenuti
 Se attivato, verrà modificato lo stato di tutti i contenuti nelle cartelle selezionate e nelle relative sottoc

Data di pubblicazione
 La data quando l'elemento verrà pubblicato. Se non viene inserita alcuna data l'elemento viene pubbl
 / /

Data di scadenza
 La data di scadenza del documento. Dopo questa data, il documento sarà reso automaticamente invi
 rimarrà visibile indefinitamente.
 / /

Commenti
 Un breve commento che sarà inserito nella storia della pubblicazione. Se sono selezionati più elemer

Cambia stato
 Scegli il nuovo stato per gli elementi selezionati.

Nessuna modifica

Sottoponi per pubblicazione

Pubblica

A questo punto le operazioni da fare sono:

- a) fleggare la casella: Includi gli elementi contenuti;
- b) cliccare il pulsante: Pubblica;

Dopo queste operazione ed aver: **CONFERMATO LE MODIFICHE** ci ritroveremo con la cartella in azzurro quindi in uno stato di PUBBLICO ed anche i file interni saranno pubblici:

Cartella



<input type="checkbox"/>	Cartella di esempio per omnibus	1 kB	14/12/2012 14:53	Pubblicato	::
--------------------------	---------------------------------	------	------------------	------------	----

Contenuti | Visualizza | Modifica | Condivisione | Azioni

Cartella di esempio per omnibus

creato da [Franco Freda](#) — ultima modifica 14/12/2012 14:53

▲ Vai su di un livello

Selezione: Tutti					
	Titolo	Dimensione	Modificato	Stato	Ordinamento
<input type="checkbox"/>	 Guida al primo accesso	301.0 kB	14/12/2012 14:53	Publicato	::
<input type="checkbox"/>	 Guida all'uso della Omnibus	287.5 kB	14/12/2012 14:53	Publicato	::

VISUALIZZA

Contenuti | Visualizza | Modifica | Condivisione | Azioni ▼ | Vista ▼ | Aggiungi un nuovo elemento ▼ | Stato: Pub

Comunicazione, informazione e Documentazione

creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 22/08/2012 10:27

Informazioni relative a: attività di comunicazione interna ed esterna, di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, di relazioni con il pu (URP) ed in generale con le parti interessate alle attività dell'Agenzia, nonché il sistema di ascolto. Sono anche disponibili gli accessi alle banche d per la Documentazione, la Normativa e la Rassegna Stampa.

 [ARPATnews](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 31/08/2010 14:13

Newsletter dell'Agenzia. Collegamento con le ARPATnews esterne ed archivio di quelle interne dal 2007 all'agosto 2010.

 [Annuario dei dati ambientali ARPAT 2012](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 04/07/2012 11:52

BOZZA FINALE (4 luglio)

 [Archivio interlocutori](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 10/09/2010 11:26

Indirizzario degli interlocutori dell'Agenzia articolato per Provincia con particolare riferimento alle parti interessate istituzionali e della società civile. Altre informazioni utili per reperire informazioni del genere (es. PEC pubbliche amministrazioni).

 [Elenco fax delle varie sedi dell'Agenzia](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 17/10/2011 11:52

 [Biblioteca](#) — creato da [Franco Freda](#) — ultima modifica 26/08/2010 15:55

 [Eventi](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 13/08/2010 14:11

 [Faq ambientali](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 17/08/2010 10:24

Risposte alle domande frequenti presentate all'URP e schede sintetiche sulle principali tematiche ambientali.

 [Comunicati stampa](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 04/06/2012 12:26

Collegamento alla sezione del sito Web ARPAT nel quale sono raccolti i comunicati stampa e le risposte/precisazioni dell'Agenzia riguardo a note apparse sulla stampa.

 [Immagine coordinata](#) — creato da [Marco Talluri](#) — ultima modifica 19/08/2010 08:29



Il comando Visualizza permette di visualizzare l'elenco completo di tutti gli elementi presenti in una cartella.

MODIFICA

Il comando modifica permette di intervenire sul TITOLO e sulla descrizione della CARTELLA.

CARTELLA Si possono modificare il TITOLO e la DESCRIZIONE

Contenuti Visualizza Modifica Condivisione

Modifica Cartella

Una cartella che può contenere altri elementi.

Default Categorizzazione Date Possessore Impostazioni

Titolo

Comunicazione, informazione e Documentazione

Descrizione
Breve riassunto del contenuto.

Informazioni relative a: attività di comunicazione interna ed esterna, di informazione verso i mezzi di comunicazione di massa, di relazioni con il pubblico (URP) ed in generale con le parti interessate alle attività dell'Agenzia, nonché il sistema di ascolto. Sono anche disponibili gli accessi alle banche dati per la Documentazione, la Normativa e la Rassegna Stampa.

Conferma le modifiche Annulla

Alla fine CONFERMA LE MODIFICHE

FILE: Si possono modificare **TITOLO**, **DESCRIZIONE** ed eventualmente **SOSTITUIRE** il file utilizzando la voce specifica: **Sostituisci con il nuovo file**

le Generale → Comunicazione, informazione e Documentazione → ARPATnews → Specifiche per i collaborator

Visualizza Modifica Condivisione

Modifica File

Un file esterno inserito nel portale.

Default Categorizzazione Date Possessore Impostazioni

Titolo

Specifiche per i collaboratori di ARPATnews

Descrizione
Breve riassunto del contenuto.

Indicazioni per chi scrive articoli per la newsletter

File

 specifiche-arpnews.pdf PDF document — 10 KB

Mantieni il file corrente

Sostituisci con il nuovo file:

Sfoglia...

Conferma le modifiche Annulla

Alla fine CONFERMA LE MODIFICHE

COLLEGAMENTO: Si possono modificare **TITOLO**, **DESCRIZIONE** ed **URL**

Visualizza Modifica Condivisione

Modifica Collegamento

Un collegamento a una risorsa interna o esterna.

Default Categorizzazione Date Possessore Impostazioni

TITOLO

Risultati indagine di gradimento esterna (2010)

Descrizione
Breve riassunto del contenuto.

URL

http://www.arpat.toscana.it/ai

Commento alle modifiche
Inserisci un commento per descrivere le modifiche che hai apportato.

Conferma le modifiche Annulla

Alla fine CONFERMA LE MODIFICHE

CONDIVISIONE

Contenuti Visualizza Modifica Condivisione

Condivisioni correnti di Comunicazione, informazione e Documentazione

Puoi controllare chi può visualizzare e modificare l'elemento usando l'elenco che segue.

Ricerca per nome utente o grup Ricerca

Nome	Può modificare	Può vedere	Può revisionare
Direzione Omnibus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Utenti collegati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rete-Cre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carlotta Alaura (c.alaura)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Franco Freda (f.freda)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Eredita i permessi dai livelli superiori
Di norma, i permessi di questo elemento vengono ereditati dal contenitore. Se disabiliti questa opzione, verranno considerati solo i permessi di condivisione definiti esplicitamente. Nel sommario, il simbolo indica una impostazione ereditata. Similmente, il simbolo indica un ruolo globale. Questi sono gestiti dall'amministratore del sito nelle impostazioni del portale.

Conferma le modifiche Annulla

È la sezione dove è possibile vedere chi possiede i diritti e quali funzioni può svolgere sulla cartella.

Passiamo adesso ad analizzare le voci poste al di sotto della barra:

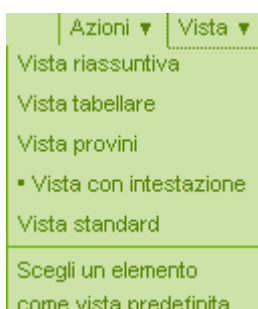


Azioni: le azioni possibili sono:



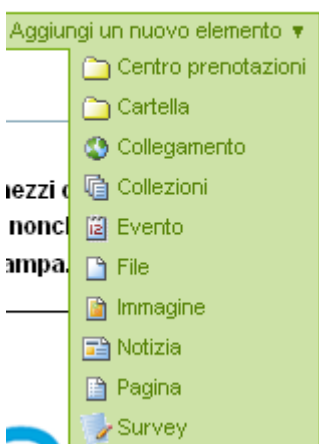
L'unica novità riguarda Rinomina. E' un comando che permette di rinominare l'oggetto desiderato.

Vista:



Sono previste varie modalità di norma si usa "Vista con intestazione".

Aggiungi un nuovo elemento:



È il comando più importante.

Con questo comando è possibile effettuare un inserimento di un oggetto. Quelli usati più di frequente sono:

- a) Cartella
- b) Collegamento (Internet/intranet)
- c) File
- d) Immagine
- e) Notizia
- f) Pagina.

In base alle esigenze di lavoro che ciascuno può scegliere l'oggetto più indicato:

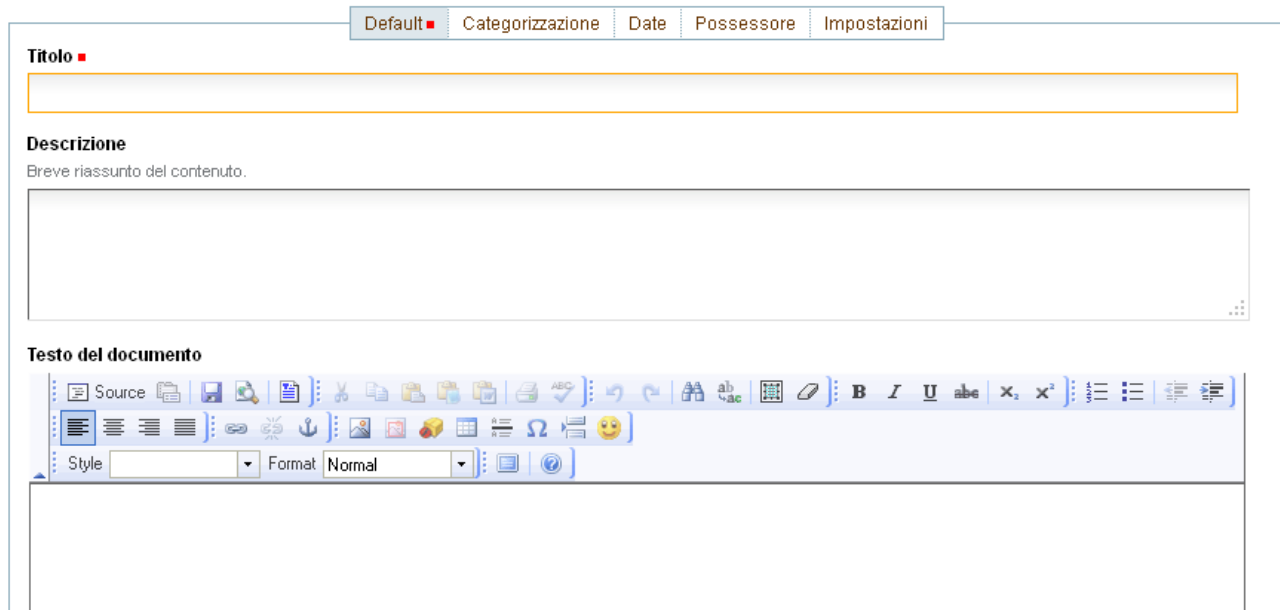
- a) Cartella: è un contenitore di oggetti (file, collegamenti, immagini etc). E' il primo livello della Intranet.
- b) Collegamento: l'oggetto che permette di inserire in Omnibus un collegamento. Il collegamento può essere interno alla Intranet oppure esterno verso altri siti web.
- c) File: è l'elemento più comune. Possono essere inseriti file in formato doc odt xls calc pdf.
- d) Immagine: si può inserire un'immagine nei vari formati;
- e) Notizia: è un oggetto pre - impostato per inserire notizie interne. Dopo avere inserito una notizia ed averla resa pubblica, questa appare sulla DX in alto della OMNIBUS. Può essere anche inviata a tutte le liste arpat.
- f) Pagina: è un oggetto della Intranet particolare. Come tutti ha un titolo ed una descrizione. Poi si compone di un documento di lavoro simile ad un file di word. Con un'intestazione simile con comandi presenti sui più comuni programmi di scrittura.

Come abbiamo visto, tutti gli elementi, dopo che si è aperto il menù a tendina, possono essere selezionati.

Esempio di pagina:

Aggiungi Pagina

Una pagina del portale, che può contenere testo formattato.



In questa circostanza abbiamo un titolo con riquadro rosso (obbligatorio) una descrizione ed un testo del documento.

Dopo aver visionato le principali funzioni della Omnibus di ARPAT passiamo ad una conclusione.

L'ambiente Omnibus è quello di una rete interna. Una intranet ad uso dei dipendenti. Tutti possono essere attori positivi della filosofia di una rete interna. Per meglio comprendere tutti i risvolti teorici e pratici di una rete locale interna saranno pubblicate a breve delle Linee Guida sull'uso e la filosofia della OMNIBUS.

Nel corso dell'attività che si può intraprendere sulla Intranet al momento potete rivolgervi:

Direzione

Marco Talluri m.talluri@arpat.toscana.it

Franco Freda f.freda@arpat.toscana.it

Area Vasta Centro

Franco Freda

Area Vasta Costa

Monica Logli m.logli@arpat.toscana.it

Area Vasta Sud

Nicola Zevoloni n.zevolini@arpat.toscana.it

Modalità per invio rassegna stampa e analisi stampa quotidiana

Per inviare la rassegna stampa

1. Collegarsi all'indirizzo: <http://arpat.waypress.eu/accesso.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx>
2. Effettuare il login con proprio utente e password
3. Verificare che tutti gli articoli dove è presente ARPAT siano sotto la voce SI PARLA DI NOI;
4. Inserire la voce ARPAT in CERCA NEGLI ARTICOLI in elenco e fare la ricerca;
5. Se un articolo che parla di ARPAT è posizionato in un'altra voce è possibile con le frecce poste al fianco di ciascun raggruppamento spostarlo nel raggruppamento giusto (es. SI PARLA DI NOI etc.)
6. Selezionare tutti gli articoli del giorno, tramite il pulsante "seleziona tutti", avendo cura che gli articoli siano ordinati per raggruppamento "Editoriale"
7. Cliccare sulla voce "invia articoli selezionati" sotto la voce "Newsletter", nel menù di sinistra
8. Deselezionare, tra i destinatari, la lista Omnibus week
9. Cliccare su pulsante in basso a destra "Invia"

N.B. il lunedì, se non è già stato fatto il sabato, inviare anche la rassegna stampa del sabato.

Il lunedì mattina, dopo avere inviato la rassegna stampa quotidiana:

- Ripetere, se necessario, i passaggi 1 e 2
- Cliccare su "Ricerca avanzata", nel menù di sinistra
- Tenendo spuntata la voce "Cerca nella data testata" immettere nel primo campo il martedì della settimana precedente e nel secondo campo il giorno corrente
- Sotto la voce "Argomenti" spuntare tutte le voci "Si parla di noi"
- Cliccare sul pulsante in basso a destra "Trova"
- Selezionare tutti gli articoli trovati, tramite il pulsante "seleziona tutti"
- Cliccare sulla voce "invia articoli selezionati" sotto la voce "Newsletter", nel menù di sinistra
- Cliccare su pulsante "Modifica testo"
- Modificare l'oggetto della newsletter con il testo: "Rassegna stampa dai quotidiani - settimana dal..al.."
- Modificare il testo della newsletter con il testo: "Di seguito le notizie della rassegna stampa nelle quali si parla dell'Agenzia nell'ultima settimana. Si ricorda che collegandosi da Omnibus alla pagina Rassegna stampa sono visibili anche le altre notizie ambientali apparse sulla stampa."
- Cliccare sul pulsante "ok"
- Selezionare, tra i destinatari, la sola lista Omnibus week
- Cliccare su pulsante in basso a destra "Invia"

Per inviare l'analisi della stampa

- Ripetere, se necessario, i passaggi 1 e 2
- Selezionare tutti gli articoli presenti sotto le voci "Si parla di noi" e tutti gli articoli ritenuti interessanti e utili in relazione all'attività svolta dall'Agenzia
- Cliccare su pulsante in alto a destra raffigurante una stampante e procedere alla stampa del file contenente tutti gli articoli selezionati
- Allo stesso tempo cliccare sulla voce "invia articoli selezionati" sotto la voce "Newsletter", nel menù di sinistra
- Selezionare, tra i destinatari, solo il proprio indirizzo

- Cliccare su pulsante in basso a destra “Invia”
- Partendo dalla mail ricevuta e aiutandosi con la stampa della rassegna procedere a “commentare” tutti gli articoli in cui si parla dell’Agenzia, inserendoli nello schema che segue, sotto le voci “Articoli a cui prestare attenzione” e “Altri articoli in cui si parla di noi”; inserire tutti gli altri articoli nello schema, sotto la voce “Altri articoli interessanti”, suddividendoli per aree vaste e senza commentarli
- Copiare tutto lo schema riempito
- Andare alla pagina <http://arpat.httdev.it/console/default.aspx> e digitare nome utente m14660 e password mt30031956
- posizionarsi sulla lista 7-analisi media
- cliccare su “Crea nuovo messaggio” poi su “Email” e su “Vuota”
- incollare nel corpo della mail il testo copiato (schema con analisi stampa)
- Digitare oggetto “Analisi stampa -- / -- /----
- Cliccare su “Salva”, “Scegli destinatari” (spuntare lista “siparladinoi”), “Salva e continua”, “Imposta invio immediato” e “Invia”

N.B. il lunedì analizzare anche gli articoli della rassegna stampa del sabato

Schema analisi stampa

Analisi stampa -- / -- / ----

Articoli a cui prestare attenzione

(inserire qui articoli su cui si ritiene importante che l’Agenzia replichi alla stampa o che rappresentano un’emergenza...)

Altri articoli in cui si parla di noi

(inserire qui anche articoli in cui si riprendono comunicati/notizie dell’Agenzia senza che il giornale li commenti o risponda in qualche modo)

Altri articoli interessanti

Area vasta centro

Area vasta costa

Area vasta sud

Generale

Enti locali

(Sigla dell’autore dell’analisi)

Modalità per invio Comunicati stampa attraverso mail-up

1. Accedere a Mail Up all'indirizzo web <http://arpat.httdev.it/console/default.aspx> ed accedere al servizio tramite nome utente e password
2. Dal menù a tendina in alto a sinistra selezionare: 4- Archivio stampa
3. Selezionare poi nel menù Messaggi > E-mail > Nuovo> Da modello
4. Selezionare nella pagina il modello Comunicato stampa (è l'unico modello che appare)
5. Nella maschera per la composizione del messaggio inserire in oggetto il titolo del comunicato, quindi copiare il comunicato dal sito Web interamente (anche l'immagine) e incollarlo nello spazio per il messaggio, avendo l'accortezza di scrivere il titolo a caratteri più grandi. Nel momento che si copia il testo appare un popup che dice: consenti o non consenti accesso, naturalmente si sceglie consenti.
6. Si salva (pulsante in basso verde) il comunicato così composto e poi si scelgono i destinatari, spuntando le categorie dalla lista (oppure scegliendo sulla linguetta azzurra in alto tutta la lista se si vuole inviare a tutti)

Si salva nuovamente e si imposta l'invio, generalmente immediato.

Modalità per risposta al centralino e collaborazione al numero verde di Agenzia

In base alle richieste e alla tipologia dell'interlocutore, possono distinguersi le seguenti modalità di risposta:

1.1 L'interlocutore chiede espressamente di una persona

- Il centralinista consulta su Omnibus "RUBRICA TELEFONICA" e passa l'interno relativo;
- informa che è disponibile nella home del sito web il collegamento alla Rubrica, dove sono disponibili tutti i numeri di telefono e le mail del personale dell'Agenzia.

1.2 L'interlocutore chiede di un ufficio dell'Agenzia

Il centralinista chiede all'interlocutore di che cosa ha bisogno e:

- a) se questo replica che ha già parlato con un dipendente (chiedere il nominativo), il centralinista passa l'interno relativo;
- b) se dalla risposta capisce che vuole delle informazioni, risponde che inoltra la chiamata al numero verde dell'Agenzia ([800800400](tel:800800400) oppure numero interno [6365](tel:6365)). Qualora questo avvenga nell'orario in cui il numero verde non è attivo, segnala all'interlocutore gli orari di funzionamento (dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 e dal lunedì al giovedì anche 14,00-18,00) indicando altresì che è sempre possibile porre quesiti all'indirizzo mail urp@arpat.toscana.it. Altre fonti di informazioni utili sono comunque il sito dell'Agenzia www.arpat.toscana.it e, per i dati ambientali, <http://sira.arpat.toscana.it>;
- c) se dalla risposta capisce che l'interlocutore deve seguire una pratica curata da uno specifico ufficio dell'Agenzia, cerca il personale addetto attraverso la rubrica telefonica, annuncia la chiamata e quindi la passa.

1.3 L'interlocutore dice di volere delle informazioni in merito a qualche argomento

Il centralinista si comporta come nel caso 3.2 lettera b.

1.4 L'interlocutore si qualifica come forza di polizia o protezione civile (Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Corpo Forestale dello Stato, Polizia Provinciale, Polizia municipale, Vigili del Fuoco, e simili) per una emergenza ambientale in atto

Il centralinista chiede dove si sta verificando l'emergenza per individuare il responsabile della struttura territorialmente competente (o suo sostituto) da chiamare, se necessario al cellulare di servizio, annuncia la chiamata e quindi la passa.

Per le province di Firenze, Prato e Pistoia invita a chiamare la centrale della Protezione Civile)

1.5 L'interlocutore si qualifica come giornalista

Il centralinista annuncia la chiamata al Responsabile dell'Ufficio stampa e quindi la passa, annunciandola, all'interno o al numero di cellulare se al primo non ottiene risposta.

1.6 L'interlocutore chiede espressamente di una persona non rintracciabile sul telefono fisso ed insiste per contattarla perché si tratta di una questione urgente

- Il centralinista cerca l'interessato attraverso il cellulare di servizio, annuncia la chiamata e quindi la passa.
- Non deve essere fornito il numero dei cellulari di servizio a persone esterne all'Agenzia.

1.7 Collaborazione al numero verde di Agenzia

- Il numero verde 800-800400 è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dal lunedì al giovedì è attivo anche dalle 14,00 alle 18,00.
- La linea del numero verde è attestata sul Centralino della Direzione (interno 6365), in servizio ogni giorno dalle 7,25 alle 17,25 (numero di telefono 055-32061 - mail centralino@arpat.toscana.it).
- Giornalmente il Centralino provvede a trasferire (e riprendere) il numero verde al personale in turno sia la mattina che il pomeriggio. Nella intranet nella sezione comunicazione è possibile, alla voce turni numero verde e recapiti, vedere i turni ed i numeri di telefono fissi e di cellulare assegnati ai singoli operatori della rete URP.
- Alle ore 8,55 l'operatore del centralino contatta l'operatore URP previsto in turno. Se questo viene rintracciato e non evidenzia problemi, l'operatore della portineria provvede al trasferimento di chiamata al numero fisso o al cellulare (secondo le indicazioni fornite dall'operatore URP in turno) e quindi all'effettuazione di una telefonata di prova all'800-800400 per verificare che tutto sia a posto.
- Se all'ora sopraindicata l'operatore di portineria non trova l'operatore in turno, cerca in successione: operatore sostituto previsto dai turni, Freda, Talluri per una eventuale sostituzione temporanea.
- Alle ore 13 viene tolta la deviazione da parte del centralino.
- Alle ore 14 viene trasferita nuovamente la linea con la stessa operazione effettuata per il trasferimento di chiamata del turno di mattina.
- Alle 18 l'operatore di turno provvede a levare la linea.

1.8 Trasferimento del numero verde

Gli operatori del centralino e l'operatore di turno al numero verde alla fine del turno serale seguono le apposite istruzioni presenti su Omnibus all'indirizzo <http://intranet.arpat.toscana.it/direzione-generale/comunicazione/URP/RecapitiURP> per trasferire e riprendere la linea del numero verde.

RIFERIMENTI

- Vigente Regolamento in materia di procedimento amministrativo e per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni ambientali.
- Istruzioni per l'accesso e l'utilizzo dell'applicativo del centralino reperibili all'indirizzo: <http://intranet.arpat.toscana.it/direzione-generale/comunicazione/URP/RecapitiURP>.

Modalità per invio Arpatnews tramite Mailup

- Andare alla pagina <http://arpat.httdev.it/console/default.aspx> e digitare nome utente e password
- posizionarsi sulla lista 2-Arpatnews

IMPOSTARE RSS

- Configurazioni (dalla barra di navigazione a sinistra)
- Impostazioni lista
- Proprietà
- RSS (dalla barra di navigazione in alto)
- Inserisci nuovo feed: aggiungere ai sempre presenti *ARPAT tutti*, *Ultime notizie*, *Ultimi documenti* gli RSS relativi alla notizia e alla arpatnews del giorno, prendendoli dalla lista rss.doc
- NB: eliminare il giorno dopo gli rss che non servono

PROGRAMMARE ARPATNEWS (a partire dalle 15.30)

1. Messaggi
2. Email
3. Nuovo
4. Da RSS
5. Mostra personalizzati

a) Newsletter quotidiana modificata

- Scegli un feed rss: Arpat tutti
- selezionare 13 oggetti tra quelli proposti, avendo cura di selezionare come primo oggetto tendenzialmente l'ultima arpatnews pubblicata e di dosare adeguatamente tra i 13 oggetti il numero di notizie, documenti, dati e mappe; nel caso di contestuale pubblicazione di arpatnews e comunicato sullo stesso argomento scegliere sempre l'arpatnews
- Crea messaggio
- Oggetto: Notizie ambientali del giorno mese – quotidiano
- Salva
- Scegli destinatari : Arpatnews quotidiano e quotidiano interno
- Salva e continua
- Imposta invio programmato
- Pianifica (a partire dalle 21.00 circa)

b) Per inviare la **Newsletter con file allegato**, andare su Messaggi, email, elenco e fare copia della news letter appena creata (azioni, crea una copia), modificare titolo, aggiungere allegato precedentemente salvato e programmare invio a destinatari: Arpatnews quotidiano file

c) Ripetere le operazioni da 1. a 5. e scegliere **Newsletter tematica**

- Scegli un feed rss: feed rss relativo al tema della notizia o dell'arpatnews
- selezionare 13 oggetti tra quelli proposti
- Crea messaggio
- Oggetto: Notizie ambientali del giorno mese – tematica
- Cambiare nel layout il tema

- Salva
- Scegli destinatari : Arpatnews tema
- Salva e continua
- Imposta invio programmato
- Pianifica (successivo al precedente, tenendo conto di quanto quella prima ci mette)

d) Ripetere le precedenti azioni con eventuale/i altro/i tema/i

e) ripetere le operazioni da 1. a 5. e scegliere **Newsletter settimanale**

- Scegli un feed rss: Arpat tutti
- selezionare 25 oggetti tra quelli proposti usando stesse accortezze della newsletter quotidiana
- Crea messaggio
- Oggetto: Notizie ambientali del giorno mese – settimanale
- Salva
- Scegli destinatari : relest e vedi schema
- Salva e continua
- Imposta invio programmato
- Pianifica (successivo al precedente, tenendo conto di quanto quella prima ci mette)

	a)		b)	c) / d)	e)
Lu	Arpatnews-quotidiano	Arpatnews-quot-interno	Arpatnews-quotidiano-file	Arpatnews- "tema del giorno"	Relest-toscana
Mar	Arpatnews-quotidiano	Arpatnews-quot-interno	Arpatnews-quotidiano-file	Arpatnews- "tema del giorno"	Relest- agenzieambien- ali
Mer	Arpatnews-quotidiano	Arpatnews-quot-interno	Arpatnews-quotidiano-file	Arpatnews- "tema del giorno"	Relest-italia
Gio	Arpatnews-quotidiano	Arpatnews-quot-interno	Arpatnews-quotidiano-file	Arpatnews- "tema del giorno"	Relest-firenze
Ven	Arpatnews-quotidiano	Arpatnews-quot-interno	Arpatnews-quotidiano-file	Arpatnews- "tema del giorno"	Arpatnews- settimanale Arpatnews-sett- interno

NB1 La programmazione da fare il venerdì pomeriggio è la seguente:

- Inizio invio Newsletter tematica sabato mattina
- Inizio invio Newsletter settimanale e quotidiana domenica sera dalle ore 17.00

Modalità per la distribuzione delle pubblicazioni editoriali

Il personale dello SCID che cura il servizio di distribuzione delle pubblicazioni editoriali deve:

1. Provvedere al recapito del materiale editoriale alla struttura ARPAT che ne ha promosso la pubblicazione con un numero di copie adeguato a ricoprire le esigenze della struttura stessa.
2. Riservare una adeguata parte della tiratura alla gestione diretta dello SCID per la distribuzione istituzionale e su richiesta.
3. Definire per ogni pubblicazione cartacea o su supporto digitale (dvd, cd, ecc.) il quantitativo di copie che si ritiene di dover inviare;
4. Definire, utilizzando l'archivio interlocutori, le tipologie di destinatari a cui inviare la pubblicazione;
5. Predisporre una lettera di accompagnamento e confezionare i materiali per l'invio postale;
6. Verificare periodicamente (almeno una volta alla settimana) eventuali richieste di pubblicazioni pervenute tramite:
 - Apposito modulo compilato on line dal richiedente e inviato tramite posta elettronica dal Sito Web dell'Agenzia;
 - Posta elettronica;
 - Fax
 - Posta ordinaria
 - Altri canali (manifestazioni, congressi, seminari, corsi, ecc.). Le richieste sono raccolte dagli organizzatori degli eventi e fatti pervenire in un tempo congruo al personale incaricato della distribuzione dello SCID.
4. Verificare l'effettiva disponibilità della pubblicazione richiesta.
5. Registrare tramite l'apposito Archivio Pubblicazioni disponibile su file, i dati del richiedente, insieme al titolo della pubblicazione richiesta e alla data di richiesta e invio, al fine di organizzare un archivio informatico dotato di record facilmente rintracciabili, rapidamente consultabili e aggiornabili. Per garantire la protezione e la sicurezza dei dati, i file di Archivio devono essere collocati su server dell'Agenzia.
6. Effettuare la spedizione del materiale richiesto con lettera di accompagnamento entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta o effettuare la consegna direttamente all'utente nel caso quest'ultimo si presenti personalmente all'ufficio preposto.
7. Inoltrare risposta negativa nel caso la pubblicazione richiesta risulti esaurita o non disponibile.
8. I relativi nominativi sono inseriti nella banca dati "Contatti" con le modalità indicate nella **IO SG 99.001** "Gestione dei contatti con il pubblico".