



Mit Beteiligung der Europäischen Union aus dem Haushalt der Transeuropäischen Verkehrsnetze finanziertes Vorhaben

Opera finanziata con la partecipazione dell'Unione Europea attraverso il bilancio delle reti di trasporto transeuropee



Ausbau Eisenbahnachse München-Verona

# BRENNER BASISTUNNEL

Ausführungsplanung

Potenziamento asse ferroviario Monaco-Verona

## GALLERIA DI BASE DEL BRENNERO

Progettazione esecutiva

**D0700: Baulos Mauls 2-3**

**D0700: Lotto Mules 2-3**

**Projekteinheit**

Umweltmanagementsystem

**WBS**

Sistema di Gestione Ambientale

**Dokumentenart**

Technischer Bericht

**Tipo Documento**

Relazione tecnica

**Titel**

Managementverfahren PO 4\_3-2  
Externe Kommunikation

**Titolo**

Procedura operativa PO 4\_3-2  
Comunicazione esterna



**Raggruppamento Temporaneo di Imprese 4P**  
Via Pio Iler S.r.l., Via G.B. Sammartini 5, 20125 Milano, Tel.: +39 0287767911, Fax: +39 0287152612

Generalplaner / Responsabile integrazioni prestazioni specialistiche

Ing. Enrico Maria Pizzarotti  
Ord. Ingg. Milano N° A 29470

*Mandataria*



*Mandante*



*Mandante*



*Mandante*



*Fachplaner / il progettista specialista*  
Ing. Enrico Maria Pizzarotti  
Ord. Ingg. Milano N° A 29470

*Fachplaner / il progettista specialista*

*Fachplaner / il progettista specialista*

*Fachplaner / il progettista specialista*

*Datum / Data*

30.01.2015

*Name / Nome*

Palisse

*Gesellschaft / Società*

Pro Iter

Bearbeitet / Elaborato

Geprüft / Verificato

30.01.2015

Marazzi

Pro Iter



**Galleria di Base del Brennero  
Brenner Basistunnel BBT SE**

*Name / Nome*

R. Zurlo

*Name / Nome*

K. Bergmeister

Projekt-  
kilometer /  
Chilometro  
progetto

von / da 32.0+88  
bis / a 54.0+15  
bei / al

Projekt-  
kilometer /  
Chilometro  
opera

von / da  
bis / a  
bei / al

Status  
Dokument /  
Stato  
documento

Massstab /  
Scala

-

Staat  
Stato

Los  
Lotto

Einheit  
Unità

Nummer  
Numero

Dokumentenart  
Tipo Documento

Vertrag  
Contratto

Nummer  
Codice

Revision  
Revisione

02

H61

SG

850

UTB

D0700

72010

21

## Bearbeitungsstand Stato di elaborazione

Revision Revisione	Änderungen / Cambiamenti	Verantwortlicher Änderung Responsabile modifica	Datum Data
21	Abgabe für Ausschreibung Emissione per Appalto	Marazzi	30/01/2015
20	Überarbeitung infolge Dienstanweisung Nr. 1 vom 17.10.2014 Revisione a seguito ODS n°1 del 17.10.14	Marazzi	04/12/2014
11	Projektvervollständigung und Umsetzung der Verbesserungen aus dem Prüfverfahren Completamento progetto e recepimento istruttoria	Marazzi	30/09/2014
10	Endabgabe Consegna Definitiva	Marazzi	31/07/2014
00	Erstversion Prima Versione	Marazzi	30/11/2013
<input type="checkbox"/>	GEPRÜFTE AUSFERTIGUNG NR. COPIA CONTROLLATA N.	AUSGEHÄNDIGT AN: CONSEGNATA A:	
<input type="checkbox"/>	UNGEPRÜFTE AUSFERTIGUNG / COPIA NON CONTROLLATA		

# INHALTSVERZEICHNIS INDICE

<b>1</b>	<b>ZIELSETZUNG UND ANWENDUNGSBEREICH</b>	
<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ALLGEMEINES</b>	
<b>2</b>	<b>GENERALITA'</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>VERANTWORTLICHKEITEN</b>	
<b>3</b>	<b>RESPONSABILITA'</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>MITTEILUNGEN VON AUSSEN</b>	
<b>4</b>	<b>COMUNICAZIONE DALL'ESTERNO</b> .....	<b>4</b>
4.1	VON AUßEN KOMMENDE SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN	
4.1	COMUNICAZIONI SCRITTE ESTERNE .....	4
4.2	MÜNDLICHE MITTEILUNGEN	
4.2	COMUNICAZIONI VERBALI .....	5
4.3	TELEFONISCHE MITTEILUNGEN	
4.3	COMUNICAZIONI TELEFONICHE .....	7
<b>5</b>	<b>MITTEILUNGEN NACH AUSSEN</b>	
<b>5</b>	<b>COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO</b> .....	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>AUFZEICHNUNGEN</b>	
<b>6</b>	<b>REGISTRAZIONI</b> .....	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>TÄTIGKEITEN UND ARBEITSANWEISUNGEN</b>	
<b>7</b>	<b>AZIONI E ISTRUZIONI OPERATIVE</b> .....	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>FORMBLATT 4_3-2A: AUFZEICHNUNG DER TELEFONGESPRÄCHE</b>	
<b>8</b>	<b>MODULO 4_3-2A: REGISTRAZIONE TELEFONATE</b> .....	<b>18</b>

## 1 ZIELSETZUNG UND ANWENDUNGSBEREICH

Dieses Verfahren legt die Vorgangsweisen, Inhalte und Verantwortlichkeiten fest, um bei den in *der Konsortium / die Gesellschaft XXX* von außen hereinkommenden oder aus ihr hinausgehenden umweltbezogenen Mitteilungen Entgegennahme, Aufzeichnung und Beantwortung sicherzustellen.

Der Anwendungsbereich vorliegenden Verfahrens besteht aus den Mitteilungen von und nach außen, welche irgendetwas betreffen, was mit der Umwelt zusammenhängt.

## 2 ALLGEMEINES

Als umweltbezogen sind unter anderem Mitteilungen anzusehen, die folgendes betreffen:

- Umweltmanagementsystem;
- umweltbezogene Leistungen;
- Umweltprobleme und diesbezügliche Beschwerden;
- Mitteilungen der Aufsichtsbehörden;
- Umweltgesetzgebung und umweltbezogene Genehmigungen;
- umweltbezogene technische Mitteilungen.

Alle umweltbezogenen externen Mitteilungen müssen gemäß den Vorgaben dieses Verfahrens verwaltet werden:

- die von betroffenen externen Kreisen stammenden Anfragen müssen in angemessener Weise entgegengenommen, dokumentiert und behandelt werden;
- die Mitteilungen vom Standort nach außen, sowohl jene zur Beantwortung von Anfragen als auch jene, die im Konsortium / in der Gesellschaft XXX ihren Ursprung haben, müssen versichert werden, damit sie den Adressaten erreichen.

## 3 VERANTWORTLICHKEITEN

Der Vertreter der obersten Leitung (Umweltverantwortlicher *des Konsortiums / der Gesellschaft XXX*) hat die Verantwortung für:

- die Prüfung der schriftlichen und aufgezeichneten mündlichen Mitteilungen, welche von außen hereinkommen und die Umwelt betreffen, deren

## 1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

Questa procedura definisce le modalità, i contenuti e le responsabilità per assicurare ricezione, registrazione e risposta alle comunicazioni esterne inerenti l'ambiente, in entrata ed in uscita dal *Consorzio / Società XXX*.

L'ambito di applicazione della presente procedura è costituito dalle comunicazioni da e verso l'esterno, che abbiano per oggetto aspetti inerenti l'ambiente.

## 2 GENERALITA'

Le comunicazioni da identificare come ambientali, fra le altre, sono quelle in materia di:

- Sistema di Gestione Ambientale;
- prestazioni ambientali;
- problemi ambientali e reclami in merito;
- comunicazioni delle autorità di controllo;
- legislazione e autorizzazioni ambientali;
- comunicazioni tecniche in materia di ambiente.

Tutte le comunicazioni esterne inerenti l'ambiente devono essere gestite secondo quanto prescritto da questa procedura:

- le richieste provenienti dalle parti interessate esterne devono essere ricevute, documentate e trattate in modo adeguato;
- le comunicazioni dal sito verso l'esterno, sia in risposta a richieste, sia aventi origine dal *Consorzio / Società XXX* devono essere assicurate, in modo che esse giungano al destinatario.

## 3 RESPONSABILITA'

Il Rappresentante della Direzione (Responsabile ambientale del *Consorzio / Società XXX*) ha la responsabilità di:

- esaminare le comunicazioni scritte e verbali registrate provenienti dall'esterno inerenti l'ambiente, valutarle e fornire una risposta;

Bewertung und Beantwortung;

- die Entgegennahme und – soweit möglich – Beantwortung der externen telefonischen Mitteilungen bezüglich Umwelt, die der jeweils diensthabende Telefonist ihm gemäß der in seinem Besitz befindlichen *Einsatzanleitung (IO 4\_3-2-b)* durchstellt;
- die Abwägung – bei all diesen Tätigkeiten –, ob es angebracht ist, den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* miteinzubeziehen.
- ricevere e dare per quanto possibile una risposta alle comunicazioni telefoniche esterne, inerenti l'ambiente, che il centralinista di turno gli ha passato, come da *istruzione operativa (IO 4\_3-2-b)*, in suo possesso;
- in tutte queste attività valutare sempre l'opportunità di coinvolgere il *Capo Commessa / Capo Progetto / Direttore Tecnico*.

Der *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* hat die Verantwortung für die Beantwortung sämtlicher Anträge auf Zusammenarbeit bezüglich Kommunikation, die vom Vertreter der obersten Leitung herkommen.

Il *Capo Commessa / Capo Progetto / Direttore Tecnico* ha la responsabilità di rispondere a tutte le richieste di collaborazione in materia di comunicazione provenienti dal Rappresentante della Direzione.

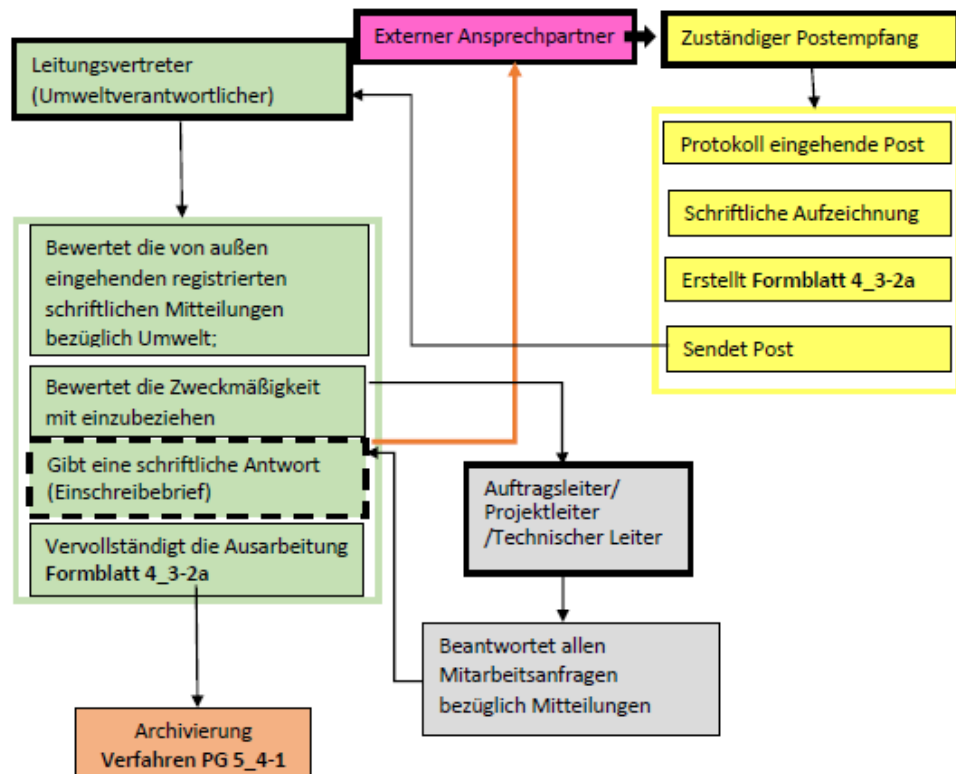
#### 4 MITTEILUNGEN VON AUSSEN

##### 4.1 VON AUSSEN KOMMENDE SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN

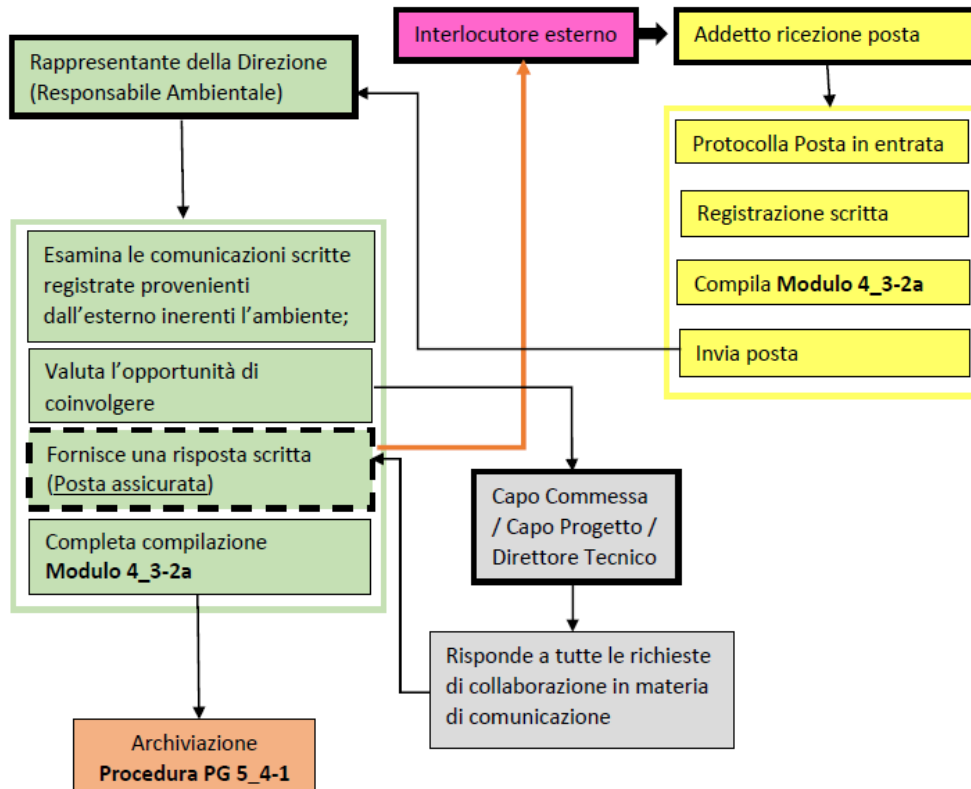
#### 4 COMUNICAZIONE DALL'ESTERNO

##### 4.1 COMUNICAZIONI SCRITTE ESTERNE

Mitteilungen von außen: schriftliche Mitteilungen



### Comunicazioni dall'esterno: Comunicazioni scritte



Von außen kommende schriftliche Mitteilungen bezüglich Umwelt werden zunächst protokolliert und dann an den Vertreter der obersten Leitung geschickt, der die dafür zuständige Person ist, eine – ebenfalls schriftliche – Antwort zu liefern, wobei er gegebenenfalls den Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor miteinbezieht.

Le comunicazioni scritte esterne, inerenti l'ambiente, dopo essere state protocollate, vengono inviate al Rappresentante della Direzione, che è la persona preposta a fornire una risposta ufficiale, sempre per iscritto, eventualmente coinvolgendo il *Capo Commessa / Capo Progetto / Direttore Tecnico*.

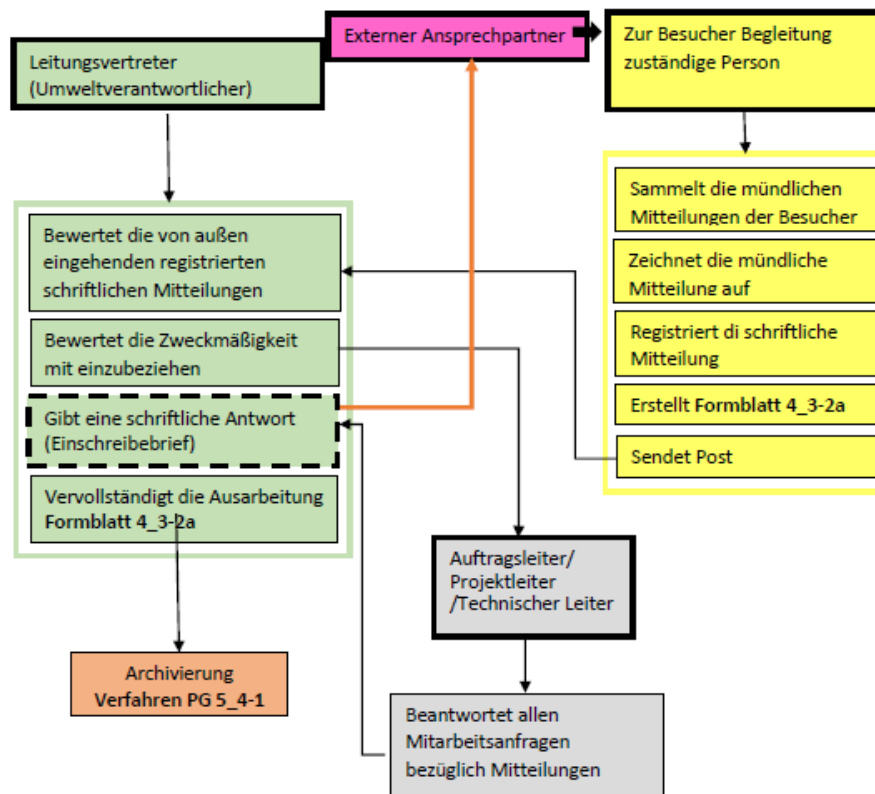
#### 4.2 MÜNDLICHE MITTEILUNGEN

Bei mit Umweltaspekten zusammenhängen mündlichen Mitteilungen gelegentlich von Besuchen Dritter auf den Baustellen, müssen die für die Begleitung der Besucher zuständigen Personen, nachdem sie diese Mitteilungen entgegengenommen haben, dem Vertreter der obersten Leitung davon schriftlich Mitteilung machen. Dieser befragt gegebenenfalls den *Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor* und liefert nötigenfalls dem Gesprächspartner eine schriftliche Antwort.

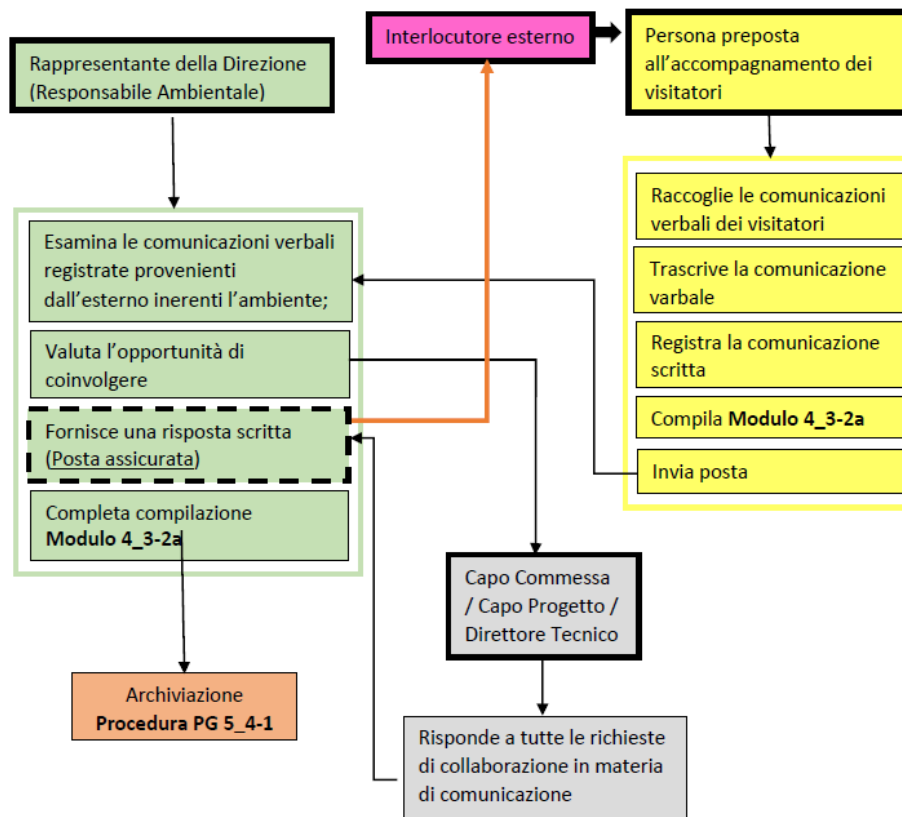
#### 4.2 COMUNICAZIONI VERBALI

In caso di comunicazioni verbali in occasione di visite di terzi presso i cantieri, legate ad aspetti inerenti l'ambiente, raccolte da persone preposte all'accompagnamento dei visitatori, esse devono darne comunicazione scritta al Rappresentante della Direzione. Egli, eventualmente sentito il *Capo Commessa / Capo Progetto / Direttore Tecnico*, fornisce risposta per iscritto all'interlocutore, se necessario.

Mitteilungen von außen: mündliche Mitteilungen bei Baustellenbegehungen seitens Dritte



Comunicazioni dall'esterno: Comunicazioni verbali in occasione di visite di terzi presso i cantieri



### 4.3 TELEFONISCHE MITTEILUNGEN

#### Mitteilungen, die keine Beschwerde sind

Umweltbezogene telefonische Mitteilungen werden vom diensthabenden Telefonisten durchgestellt:

- tagsüber an den Vertreter der obersten Leitung;
- nachts an die Aufsicht, welche davon so bald wie möglich einer erreichbaren Person der obersten Leitung und später dem Vertreter der obersten Leitung schriftlich Mitteilung macht.

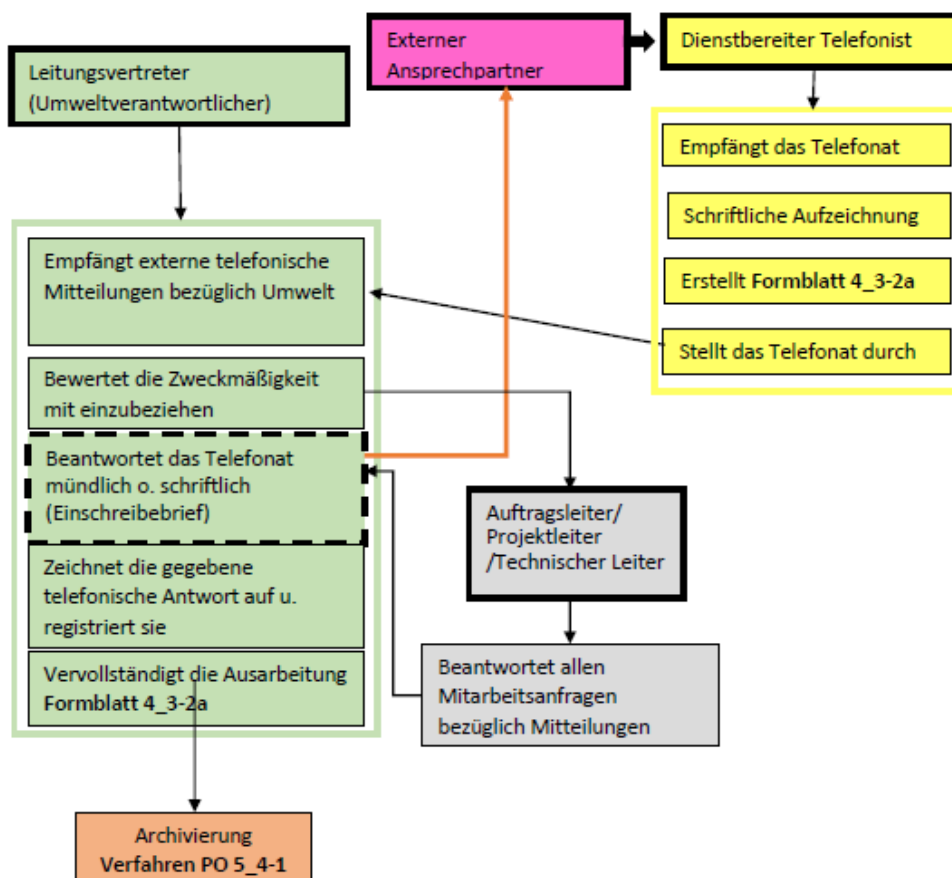
### 4.3 COMUNICAZIONI TELEFONICHE

#### Comunicazioni non di protesta

Le comunicazioni telefoniche inerenti l'ambiente vengono passate dal centralinista di turno:

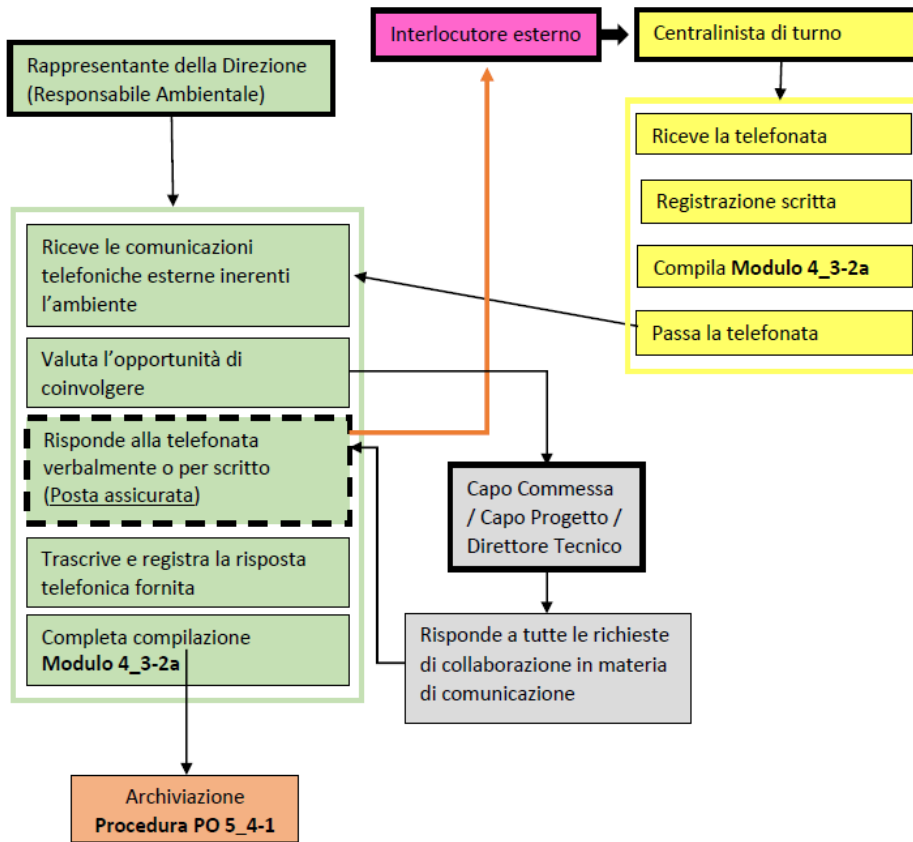
- di giorno al Rappresentante della Direzione;
- di notte alla sorveglianza, la quale ne da comunicazione per iscritto, il più presto possibile, alla persona reperibile della Direzione e successivamente al Rappresentante della Direzione.

Mitteilungen von außen: NICHT-Beschwerde Tagestelefonate

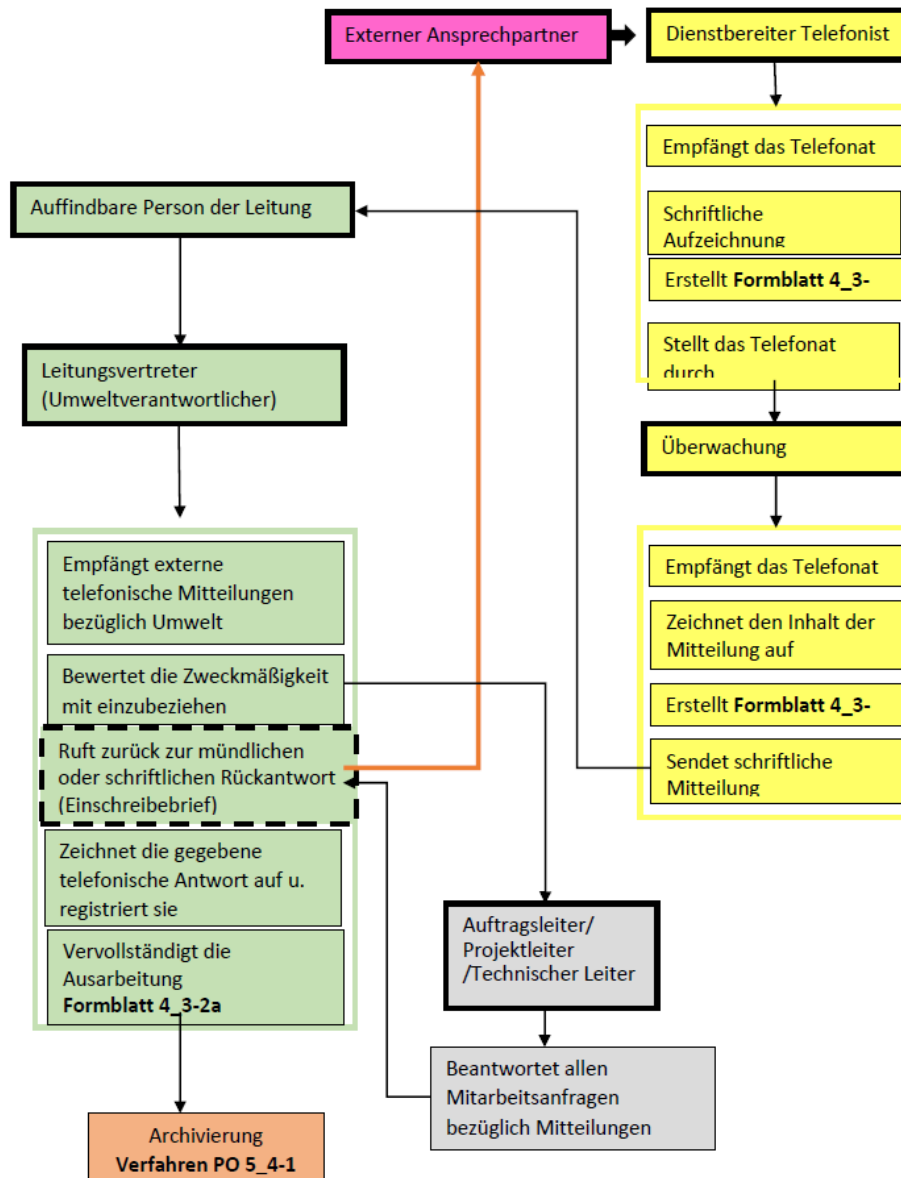




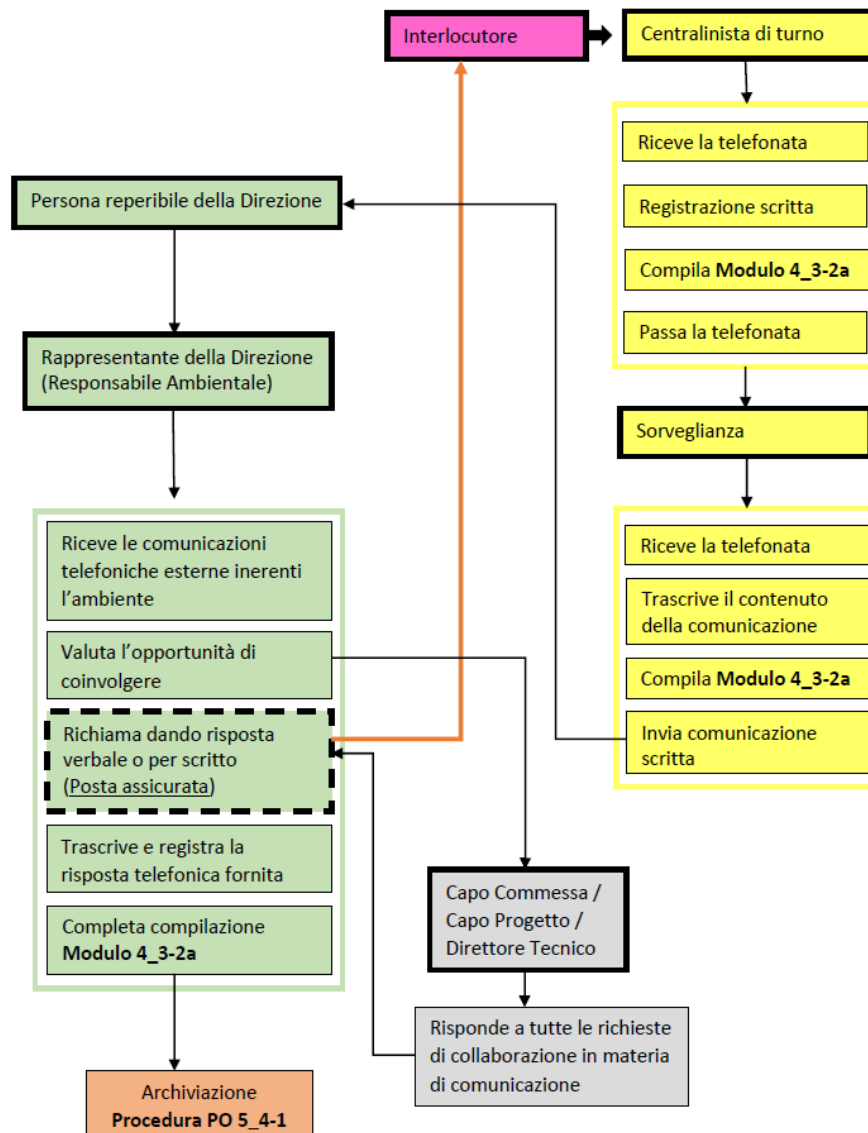
Comunicazioni dall'esterno: Telefonate diurne NON di protesta



Mitteilungen von außen: NICHT-Beschwerde Nachttelefonate



## Comunicazioni dall'esterno: Telefonate notturne NON di protesta



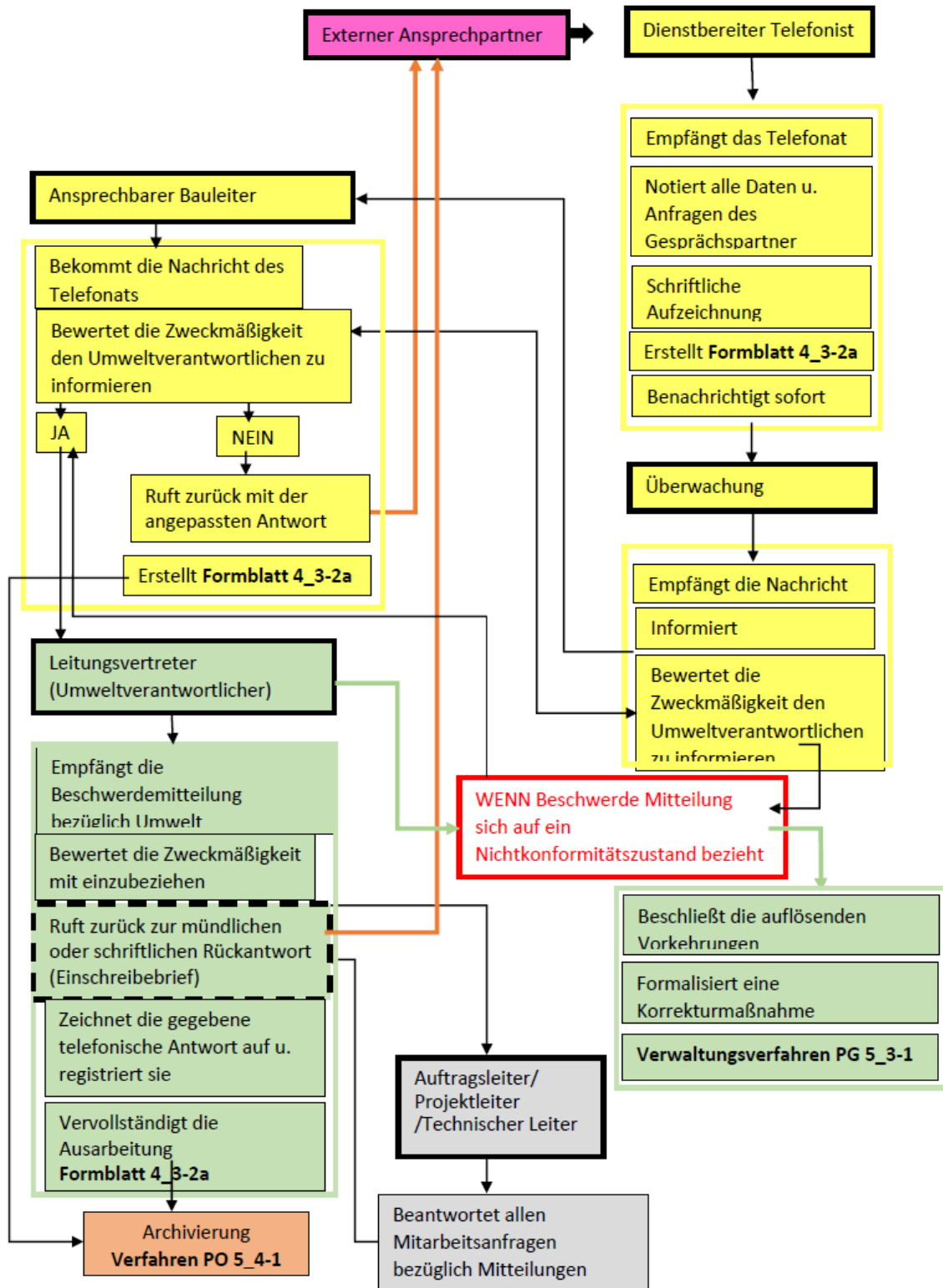
### Beschwerdemitteilungen

Telefonische Beschwerdemitteilungen werden vom diensthabenden Telefonisten entgegengenommen; dieser notiert alle wichtigen Angaben und die Forderungen des Gesprächspartners und verständigt unverzüglich die Aufsicht; diese wiederum verständigt den erreichbaren Polier. Zusammen wägen sie ab, ob es angebracht ist, den Vertreter der obersten Leitung zu verständigen, andernfalls ruft die Aufsicht zurück, gibt die jeweils angebrachte Antwort und zeichnet diese auf (siehe Formblatt 4\_3-2a).

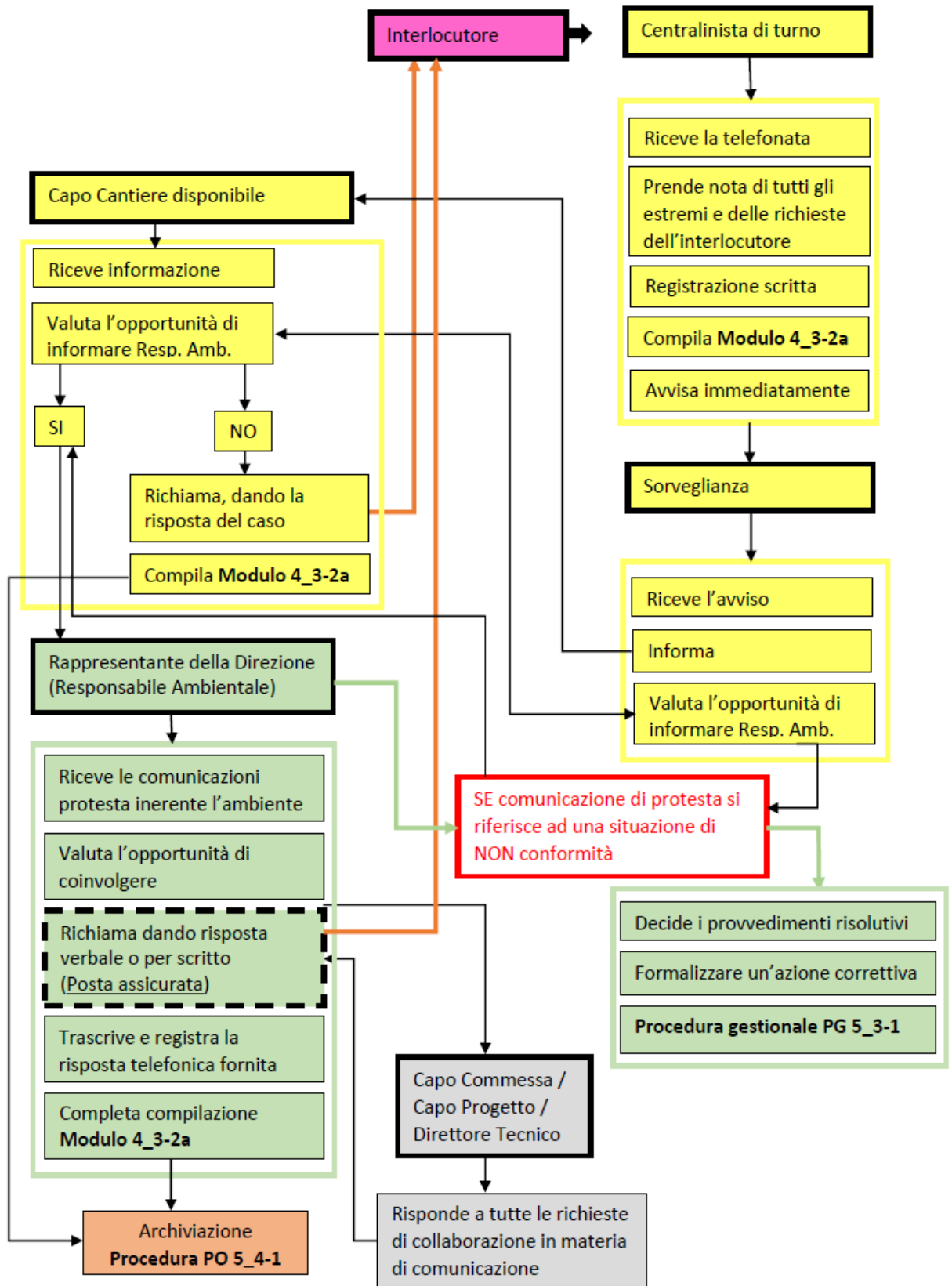
### Comunicazioni di protesta

Le comunicazioni telefoniche di protesta vengono raccolte dal centralinista di turno, il quale prende nota di tutti gli estremi e delle richieste dell'interlocutore e avverte immediatamente la sorveglianza, la quale informa il Capo cantiere reperibile. Essi valutano insieme l'opportunità di informare il Rappresentante della Direzione, altrimenti la sorveglianza richiama, dando la risposta del caso e registrandola (vedi modulo 4\_3-2a).

Mitteilungen von außen: Beschwerde Nachttelefonate



Comunicazioni dall'esterno: Telefonate notturne di protesta



### **Antworten des Vertreters der obersten Leitung auf die externen telefonischen Mitteilungen**

Bei Einbeziehung des Vertreters der obersten Leitung in die Bearbeitung einer von außen kommenden telefonischen Mitteilung erteilt dieser eine telefonische und nötigenfalls auch eine schriftliche Antwort auf die erhaltenen Mitteilungen, wobei er von Fall zu Fall abwägt, ob es angebracht ist, den Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor miteinzubeziehen.

Die Antworten, auch telefonische, müssen immer schriftlich festgehalten werden.

### **Behandlung der Beschwerdemitteilungen**

Bezieht sich eine Beschwerdemitteilung auf eine tatsächlich vorschriftswidrige Situation, ist der Vertreter der obersten Leitung verpflichtet, Lösungsmaßnahmen zu beschließen und gegebenenfalls förmlich eine Korrekturmaßnahme zu treffen, wie in Verfahren 5\_3-1 „Abweichungen, Korrektur- und Vorsorgemaßnahmen“, beschrieben.

## **5 MITTEILUNGEN NACH AUSSEN**

Der Vertreter der obersten Leitung (Umweltverantwortlicher des Konsortiums / der Gesellschaft XXX) muss in Absprache mit dem Auftragsleiter / Projektleiter / Technischen Direktor auch mittels von ihm ermächtigter Personen für die Kommunikation nach außen Sorge tragen, und zwar mit Bezug auf die besonderen Verfahren, die folgendes betreffen:

- Umweltpolitik und Umweltmanagementsystem;
- bedeutende Umweltaspekte;
- rechtliche Probleme bezüglich der Umwelt;
- Rollen und Verantwortlichkeiten (insbesondere gegenüber den Subunternehmern);
- Ausbildung (externes Personal);
- Unfälle/Notfälle;
- umweltbezogene Leistungen.

Die Kommunikation nach außen muss gerichtet sein an:

- BBT SE;
- die Beobachtungsstelle für Umwelt und Arbeitssicherheit;
- die Allgemeinheit;
- die Vereine;
- die Behörden;
- die Aktionäre;

### **Risposte del rappresentante della Direzione alle comunicazioni telefoniche esterne**

Nel caso di coinvolgimento del Rappresentante della Direzione nel trattamento di una comunicazione telefonica proveniente dall'esterno, egli fornisce una risposta telefonica e all'occorrenza anche scritta alle comunicazioni ricevute, valutando di volta in volta se è opportuno coinvolgere il *Capo Commessa / Progetto / Direttore Tecnico*.

Le risposte, anche fornite telefonicamente devono sempre avere una traccia scritta.

### **Seguito alle comunicazioni di protesta**

Nel caso in cui la comunicazione di protesta si riferisca effettivamente ad una situazione non conforme, il Rappresentante della Direzione è tenuto a decidere dei provvedimenti risolutivi ed eventualmente a formalizzare un'azione correttiva, come descritto nella procedura PO 5\_3-1 "Non conformità, azioni correttive e preventive".

## **5 COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO**

Il Rappresentante della Direzione (Responsabile ambientale del *Consorzio / Società XXX*), di concerto con il *Capo Commessa / Capo Progetto / Direttore Tecnico*, anche per mezzo di suoi delegati, deve farsi carico della comunicazione verso l'esterno, con riferimento alle procedure specifiche, relative a:

- politica ambientale e Sistema di Gestione Ambientale;
- aspetti ambientali significativi;
- problemi legislativi inerenti l'ambiente;
- ruoli e responsabilità (in particolare verso i subappaltatori);
- formazione (personale esterno);
- incidenti/emergenze;
- prestazioni ambientali.

La comunicazione verso l'esterno può essere rivolta verso:

- BBT SE;
- l'Osservatorio ambientale e per la sicurezza del lavoro;
- la comunità;
- le associazioni;
- le autorità;
- gli azionisti;

- die Zulieferer und Subunternehmer;
- die Presse;
- die wissenschaftliche Gemeinschaft;
- an Sonstige.

Die Umweltpolitik des Standorts wird Zulieferern und Auftragnehmern mitgeteilt.

Die oberste Leitung kann von Fall zu Fall nach vorausgehender Verständigung von BBT SE, das stets in Kenntnis gesetzt wird, abwägen, ob es angebracht ist, allfällige eingetretene Unfall- oder Notfallsituationen mitzuteilen und die Vorgangsweisen zur Durchführung dieser Mitteilungen in Absprache mit dem Vertreter der obersten Leitung zu ermitteln.

Entsprechend der Einsatzanleitung Nr. IO 4\_3-2-a muss hingegen die oberste Leitung die Vorschriften bezüglich der Mitteilung an die Behörden erfüllen, wobei sie BBT SE stets in Kenntnis setzen und die Vorgangsweisen zur Durchführung dieser Mitteilungen in Absprache mit dem Vertreter der obersten Leitung ermitteln muss.

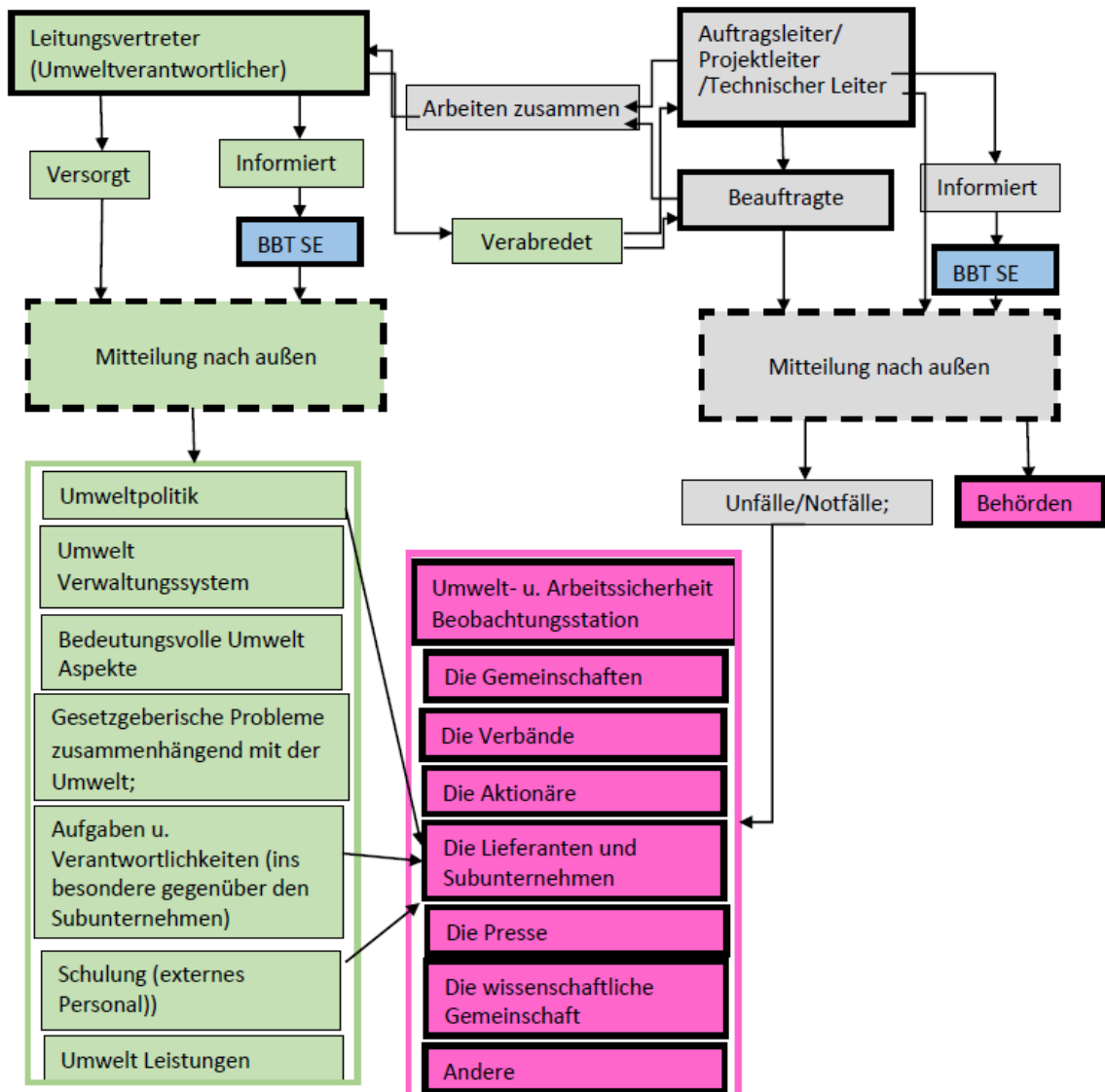
- i fornitori e i subappaltatori;
- la stampa;
- la comunità scientifica;
- altro.

La politica ambientale del sito viene comunicata a fornitori ed appaltatori.

La Direzione può di volta in volta, previa informazione di BBT SE, che è sempre messa a conoscenza, valutare l'opportunità di comunicare eventuali situazioni di incidente o di emergenza verificatesi e di individuare le modalità di attuazione di tali comunicazioni di concerto con il Rappresentante della Direzione.

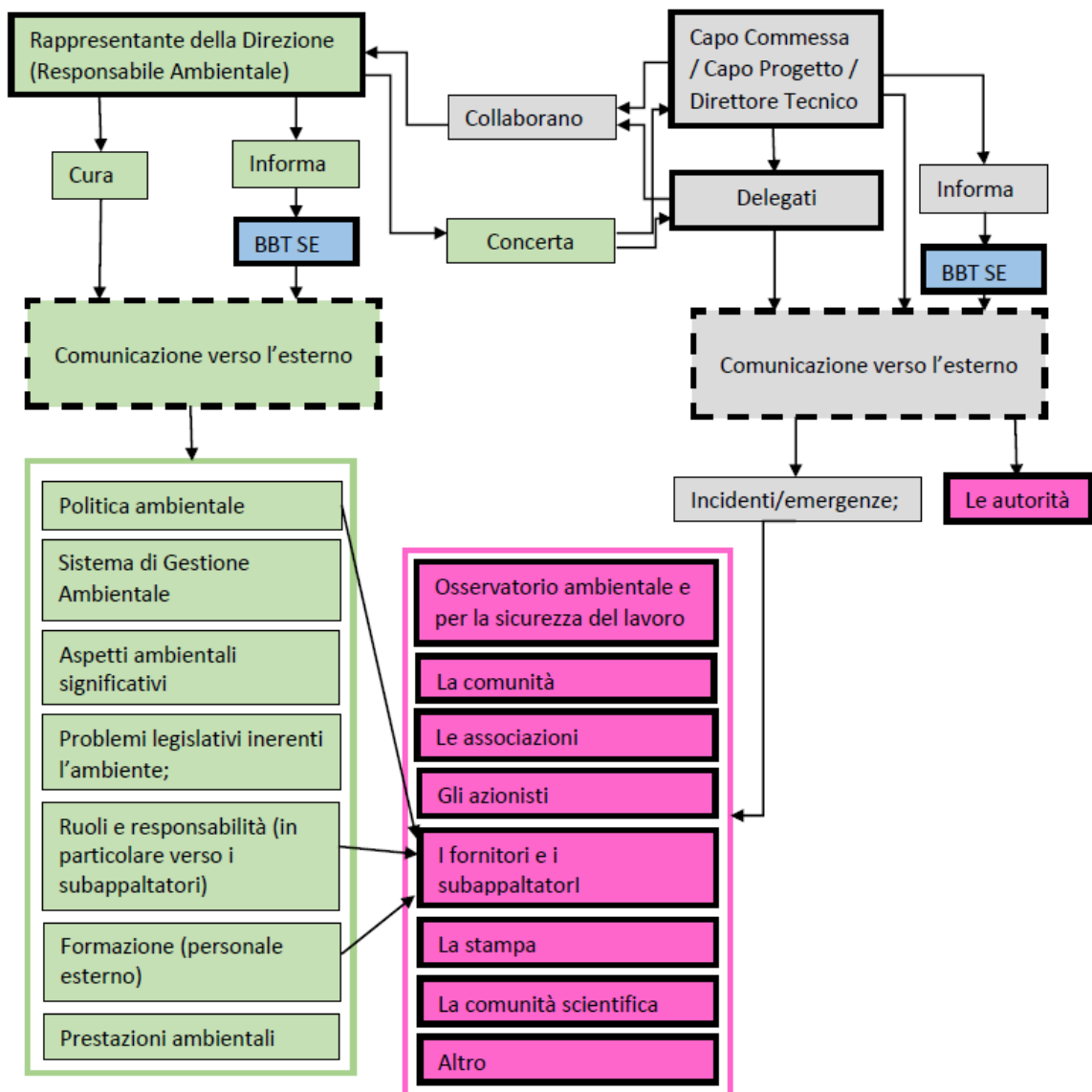
Come da istruzione operativa numero IO 4\_3-2-a, la Direzione deve, invece, adempiere alle prescrizioni di comunicazione alle autorità, mettendo sempre a conoscenza BBT SE, e individuando le modalità di attuazione di tali comunicazioni di concerto con il Rappresentante della Direzione.

## Mitteilungen nach außen





## Comunicazioni verso l'esterno



## 6 AUFZEICHNUNGEN

Die von außen erhaltenen schriftlichen Mitteilungen, alle erstellten schriftlichen Antworten, die Aufzeichnungen der erteilten telefonischen Antworten (siehe Formblatt 4\_3-2a) werden im Umweltarchiv und gemäß den Vorgaben des Verfahrens PO 5\_4-1 „Kontrolle der Aufzeichnungen“ gespeichert.

## 7 TÄTIGKEITEN UND ARBEITSANWEISUNGEN

Auf Grund der Angaben laut diesem Verfahren PO 4\_3-2 „Externe Kommunikation“ werden in Folge einige Tätigkeiten

## 6 REGISTRAZIONI

Le comunicazioni esterne scritte ricevute, tutte le risposte scritte prodotte, le registrazioni delle risposte telefoniche fornite (vedere modulo 4\_3-2a) vengono archiviate presso l'archivio ambientale e come previsto dalla procedura PO 5\_4-1 "Controllo delle registrazioni".

## 7 AZIONI E ISTRUZIONI OPERATIVE

Sulla base delle indicazioni, di cui alla presente procedura PG 4\_3-2 "Comunicazione esterna", vengono di seguito proposte

vorgeschlagen. Folgende Tabelle erbringt eine Auflistung dieser Tätigkeiten.

alcune azioni. La tabella seguente fornisce un elenco di dette azioni.

N. A.O./ A.O. Nr.	TITOLO - TITEL	Descrizione / Beschreibung
AO 4_3-2-01	Protocollo comunicazioni scritte in entrata e in uscita Protokoll der ein- u. ausgehenden schriftlichen Mitteilungen	Archiviare ogni giorno le comunicazioni scritte in entrata ed in uscita, ad esempio in una cartella intitolata con la data Anno (4 numeri), Mese (2 numeri), Giorno (2 numeri). Digitalizzare le eventuali comunicazioni cartacee. Jeden Tag die schriftlichen ein- und ausgehenden Mitteilungen archivieren, z.B. in einem datierten Ordner mit Jahr (4 Nummern), Monat (2 Nummern), Tag (2 Nummern). Die möglichen Papiermitteilungen digitalisieren.
AO 4_3-2-02	Trascrizione comunicazioni verbali in entrata (viva-voce situazione di cantiere) Aufzeichnung der eingehenden mündlichen Mitteilungen (Freisprechanlage Situation auf der Baustelle)	Utilizzare come base il modulo 4_3-2a per la trascrizione scritta delle comunicazioni verbali in entrata. Il modulo permette la successiva archiviazione (P.O.5_4-1). Das Formblatt 4_3-2a als Basis für die schriftliche Aufzeichnung der eingehenden mündlichen Mitteilungen benutzen. Das Formular ermöglicht die spätere Archivierung (P.O.5_4-1).
AO 4_3-2-03	Trascrizione comunicazioni telefoniche in entrata Aufzeichnung der eingehenden telefonischen Mitteilungen	Modulo 4_3-2a. Il modulo permette la successiva archiviazione (P.O.5_4-1). Formblatt 4_3-2a. Das Formblatt ermöglicht die spätere Archivierung (P.O.5_4-1).

Zusätzlich zu den zuvor ermittelten Tätigkeiten, unter der Leitung des *Konsortium / Gesellschaft XXX*, durch Überprüfung des Leitungsvertraters (Umweltverantwortlicher des *Konsortium / Gesellschaft XXX*), müssen folgende Arbeitsanweisungen angeleitet werden.

In aggiunta alle precedenti azioni individuate, a cura del *Consortio / Società XXX* sotto il controllo del Rappresentante della Direzione (Responsabile Ambientale del *Consortio / Società XXX*), devono essere predisposte le seguenti Istruzioni operative:

N. A.O./ A.O. Nr.	TITOLO - TITEL	Descrizione / Beschreibung
IO 4_3-2-a	Comunicazione esterna con autorità Externe Kommunikation mit Behörden  Comunicazione in situazioni particolari con autorità Mitteilungen an Behörden in besonderen Situationen	Stabilire le modalità di comunicazione (rapporto, presentazione - incontri, email ...). <u>Nota:</u> L'I.O. può essere gestita con riferimento alle A.O. precedenti. Attraverso la sigla utilizzata per il protocollo (AO 4_3-2-01) è possibile risalire all'interlocutore. Die Mitteilungsmodalitäten festsetzen (Bericht, Präsentation – Treffen, E-Mails ...) <u>Vermerk:</u> Die I.O. kann in Bezug auf die vorhergehende A.O. verwaltet werden. Von dem für das Protokoll benutzten Kürzel (AO 4_3-2-01) kann man den Ansprechpartner ableiten.
IO 4_3-2-b	Comunicazione esterna - gestione delle telefonate Externe Kommunikation - Anrufverwaltung  Trascrizione comunicazioni telefoniche in uscita Aufzeichnung der ausgehenden telefonischen Mitteilungen	Redigere un modulo e modalità di compilazione per la trascrizione scritta delle comunicazioni verbali in uscita. Il modulo permette la successiva archiviazione (P.O.5_4-1). <u>Nota:</u> usare come base il modulo 4_3-2a. Ein Formblatt und die Ausarbeitungsmodalität abfassen zur schriftlichen Aufzeichnung der ausgehenden mündlichen Mitteilungen. Das Formular ermöglicht die spätere Archivierung (P.O.5_4-1). <u>Vermerk:</u> Formblatt 4_3-2a als Basis benutzen.

Die Formblätter sind im Archivsystem abgelegt (Verfahren PO 5\_4-1).

I moduli sono archiviati nel sistema di archiviazione (procedura PO 5\_4-1).

8 FORMBLATT 4\_3-2A: AUFZEICHNUNG  
DER TELEFONGESPRÄCHE

8 MODULO 4\_3-2A: REGISTRAZIONE  
TELEFONATE

Consorzio / Società XXX Konsortium / Gesellschaft XXX	REGISTRAZIONE TELEFONATE AUFZEICHNUNG DER TELEFONGESPRÄCHE	
Modulo 4_3-2a - Formblatt 4_3-2a		

RICEVENTE TELEFONATA EMPFÄNGER DES TELEFONATS	DATA DATUM	ORA UHRZEIT
<b>DATI DI CHI CHIAMA: ANGABEN ZUM ANRUFER:</b>		
COGNOME E NOME ZU- UND VORNAME	N. TELEFONO TELEFONNR.	INDIRIZZO ANSCHRIFT
CONTENUTO DELLA TELEFONATA: INHALT DES ANRUFES: <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">                     Firma: _____                      Unterschrift: _____                 </div>		
RISPOSTA DELLA SORVEGLIANZA: ANTWORT DER AUFSICHT: <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">                     Firma: _____                 </div>		
EVENTUALE RISPOSTA DEL RESPONSABILE AMBIENTALE: ALLFÄLLIGE ANTWORT DES UMWELTVERANTWORTLICHEN: <div style="text-align: right; margin-top: 100px;">                     Firma: _____                      Unterschrift: _____                 </div>		
ANOMALIA O SITUAZIONE CHE HA INDOTTO LA SEGNALAZIONE: NORMABWEICHUNG ODER SITUATION, WELCHE ZUR MELDUNG GEFÜHRT HAT:		
EVENTUALI RIMEDI INTRAPRESI: GEGEBENENFALLS ERGRIFFENE GEGENMASSNAHMEN:		