

### **502.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ**

La presente procedura ha lo scopo di definire le corrette prassi da adottare per tutte le attività di comunicazione interne ed esterne della Cooperativa Farsi Prossimo. L'applicabilità è estesa a tutte le comunicazioni esterne (istituzionali, ai media, di pubblicizzazione e diffusione di iniziative, di risposta ad adempimenti formali e normativi, di rendicontazione e relazione in merito alle attività realizzate), sia a nome di Farsi Prossimo, sia per conto di eventuali committenti. E' estesa inoltre a tutte le comunicazioni interne rivolte a soci, lavoratori, volontari, collaboratori, relativa a tutti i processi ed interventi della Cooperativa. L'applicabilità della presente procedura è riferita a tutti i tipi di comunicazione, siano essi a mezzo voce, per iscritto, tramite stampa o con altri mezzi, inclusi quelli informatici come la rete Internet.

### **502.2. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

#### *GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNE*

Tutte le comunicazioni di Cooperativa rivolte a stakeholders esterni (enti pubblici, enti committenti, partner di progetti, finanziatori, donatori, destinatari/utenti, mezzi di comunicazione, ecc.), anche relative ad attività dei singoli servizi, devono riportare il riferimento alla Cooperativa, utilizzando ove possibile il logo e/o la dicitura "Farsi Prossimo ONLUS S.c.s.". In particolare:

- la carta intestata deve essere utilizzata in tutte le comunicazioni formali, quali ad es. ad enti committenti e partner di progetto, nelle proposte progettuali inviate a enti, fondazioni, ecc.;
- il logo Farsi Prossimo deve essere inserito in locandine, brochure e programmi di eventi (con a fianco, eventualmente, il logo del centro di servizio), e in tutti i documenti relativi alle procedure di Qualità.

Le comunicazioni di tipo politico e istituzionale, vista la delicatezza e complessità degli aspetti inerenti, sono curate esclusivamente da PRE/VicePRE o, per quanto attiene le proprie aree di intervento o dietro esplicita autorizzazione di PRE, dagli RDA.

Le comunicazioni relative a relazioni di interventi, rendicontazioni di progetti sia per gli aspetti qualitativi che statistici ed economici, devono essere autorizzati dal RDA di riferimento o dal referente di funzione e firmate da PRE per verifica e diffusione.

Per quanto riguarda pubblicazioni e redazione di materiale informativo relativo alla Cooperativa si fa riferimento alla tabella dei processi comunicativi, All.1.

Per quanto riguarda la gestione delle visite ispettive si rimanda alla PG 804.

#### *GESTIONE COMUNICAZIONE INTERNE*

Le comunicazioni rivolte ai portatori di interesse interni alla Cooperativa (soci, lavoratori) sono curate dai diversi livelli secondo le modalità previste dalla posizione organizzativa e in base alle diverse funzioni e responsabilità. Le modalità prevedono sia comunicazioni individuali, verbali o scritte (ivi comprese le sanzioni e le premialità, erogate in base alle indicazioni del CCNL), sia di gruppo, mediante l'utilizzo di dispositivi quali riunioni, incontri di équipe, tavoli d'area, assemblee, ecc. Il dettaglio è riportato nella tabella allegata.



#### *GESTIONE PUBBLICAZIONI*

La programmazione di una pubblicazione può avvenire in sede di progettazione di interventi, servizi, attività formative, o come modifica di un progetto in corso; oppure in seguito a delibera di CDA.

In fase di programmazione devono essere definiti: contenuti di massima, destinatari, copie necessarie, modalità di pubblicazione e diffusione.

CDA, RDA o RDP nominano il Responsabile delle pubblicazioni (RPU).

RPU individua e raccoglie il materiale da pubblicare. Quando tutti i materiali previsti per la pubblicazione sono stati consegnati, RPU, verifica che corrispondano a quanto richiesto e siano adeguati alla pubblicazione, e successivamente li sottopone all'autorizzazione di RDP/CCS o RDA/CDA. L'autorizzazione avviene mediante firma di RDP/CCS o RDA/CDA sul Mod. 5021.

	NOME		DATA
Preparato da	M. Napoli		30/07/2021
Approvato da	A. Lodi		31/08/2021

In fase di progettazione della pubblicazione, anche in base alle richieste dell'eventuale committente, o in sede di delibera di CDA, deve essere definita, e riportata sul Mod. 5021, la modalità di pubblicazione, tramite:

- risorse interne di Cooperativa,
- ente committente con sue risorse,
- fornitore esterno che investe proprie risorse (casa editrice).

Nei contratti eventualmente stipulati deve essere specificata la titolarità del *copyright* della pubblicazione. In ogni caso deve essere presente il logo di Cooperativa ed eventualmente del Centro di Servizio.

La revisione delle bozze avviene in collaborazione con la casa editrice, lo stampatore o l'agenzia grafica, secondo le modalità definite nel contratto.

All'ultima bozza deve essere allegata una lettera o una mail di autorizzazione alla stampa, firmata da RDP/CCS O RDA/CDA, che aggiorna il Mod. 7111.

La diffusione del materiale prodotto secondo la presente procedura avviene con diverse modalità:

- Le pubblicazioni non cartacee vengono diffuse tramite sito internet della Cooperativa; ove presente, del Centro di Servizio che ha realizzato la pubblicazione; dell'ente committente.
- Pubblicazioni realizzate con risorse interne di Cooperativa e tramite fornitore esterno sono messe a disposizione del pubblico presso il centro di servizio che la ha realizzate, presso la Cooperativa e/o altri centri di servizio, in occasione di eventi pubblici, presso altri enti individuati da RPU/RDF.
- Pubblicazioni stampate dall'ente committente con sue risorse sono diffuse dall'ente committente stesso, dalla Cooperativa e dal centro di servizio che le ha realizzate, se previsto dal contratto con il committente.
- Pubblicazione realizzate in collaborazione con una casa editrice vengono diffuse tramite i consueti canali distributivi della casa editrice stessa, e presso la Cooperativa e il centro di servizio che le ha realizzate, se previsto dal contratto.

### **502.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- PG 804 – Gestione Verifiche Ispettive Esterne
- All.1 PG 502 – Tabella dei processi comunicativi
- Mod. 5021 – Gestione pubblicazioni



**SISTEMA di GESTIONE per la QUALITÀ  
COMUNICAZIONE**

**PG 502  
Rev. 01**