

# 4

## GLI STAKEHOLDERS

### 4.1 IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS

Il Bilancio Sociale di Gielle Industries è stato pianificato con cadenza annuale, in considerazione della necessità di monitorare continuamente la situazione e poter fornire alle “parti interessate” informazioni corrette e complete rispetto alle attività dell’azienda in materia di Responsabilità Sociale ed agli interventi di miglioramento effettuati. Per “stakeholders” o parti interessate si intendono tutti coloro (interni ed esterni) che mantengono una relazione con Gielle Industries. L’azienda, consapevole dell’importanza del rapporto con le parti interessate, ha innanzitutto identificato le parti interessate da coinvolgere nel processo di informazione e comunicazione e successivamente per comunicare regolarmente a tutte le parti interessate i dati e tutte le informazioni relativi alla performance aziendale con riferimento all’applicazione dei principi di Responsabilità Sociale. L’oggetto delle comunicazioni effettuate non si è limitato al riesame delle attività svolte e alle attività di monitoraggio, ma ha esteso il campo della comunicazione verso l’esterno e verso l’interno dell’azienda anche a tutti quei dati e informazioni che saranno di volta in volta richiesti dalle suddette parti interessate. La comunicazione verso l’esterno è gestita dall’azienda attraverso la pubblicazione del presente Bilancio Sociale, o parti di esso, sul sito aziendale ed eventuale invio, su richiesta alle parti interessate identificate in un apposito elenco. Nella Mappa degli Stakeholders sono stati inclusi gli Enti Locali e Territoriali (Regione, Provincia, Comuni serviti dall’azienda, le Onlus e ONG locali, come è possibile osservare nel grafico successivo.

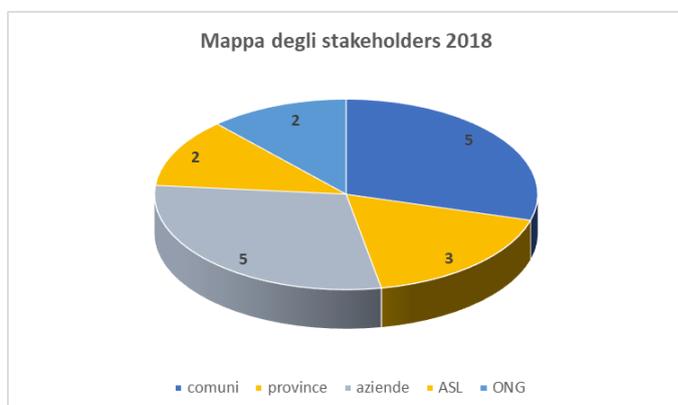


Fig. 21: Mappa degli Stakeholders, anni 2014-2018

Ad essi l'azienda invierà un'apposita nota informativa e il presente documento, o stralci di esso, e chiederà loro un feedback ed eventuali suggerimenti, allo scopo di coinvolgerli nel processo di adesione dell'azienda ai principi della Responsabilità Sociale.

## 4.4 PROBLEMATICHE/RECLAMI

Gielle Industries presta grande attenzione alle comunicazioni con le parti interessate interne ed esterne all'azienda, in modo particolare è attenta ai reclami che pervengono. Al momento non si registrano problematiche sollevate o reclami da parte di soggetti esterni all'azienda. Per quanto riguarda i reclami pervenuti da parte dei lavoratori, questi vengono rivolti direttamente ai sindacati e pertanto l'azienda si confronta direttamente con le parti sindacali per la soluzione di eventuali controversie e problematiche. Questi prevalentemente riguardano prevalentemente i ritardi nell'erogazione delle retribuzioni, ritardi collegati direttamente ai mancati pagamenti da parte degli enti locali. I reclami provenienti dall'esterno (stakeholders) fanno sempre riferimento alla Direzione. Ciò detto, va sottolineato che si tratta in ogni caso di una media di reclami estremamente bassa (0 reclami/anno ca.) su tutti i cantieri e le aree sulle quali opera l'azienda. La molteplicità ed originalità delle iniziative intraprese Gielle Industries forniscono l'evidenza del fatto che, al di là dei processi di comunicazione più o meno formalizzati, vi è in realtà uno stretto rapporto tra l'azienda ed il territorio, tra l'azienda e gli stakeholders, un rapporto raccontato dalla storia dell'azienda e dalla mission.

## 4.9 FORMAZIONE

L'azienda programma ed eroga periodica formazione sui temi della Responsabilità Sociale e gli argomenti trattati riguardano le tematiche proprie della gestione di un Sistema per la Responsabilità Sociale, quali la sicurezza sui luoghi di lavoro, il ruolo dei sindacati e il valore della contrattazione collettiva. Particolare attenzione, inoltre, viene dedicata al miglioramento della condizione lavorativa in azienda, dell'orario di lavoro e della retribuzione, come si può osservare nelle figure seguenti:

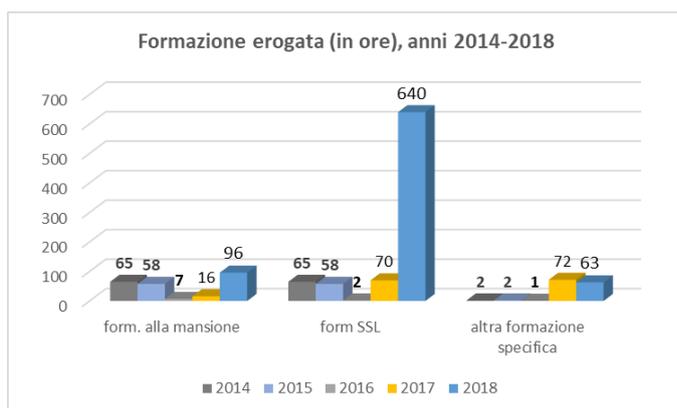
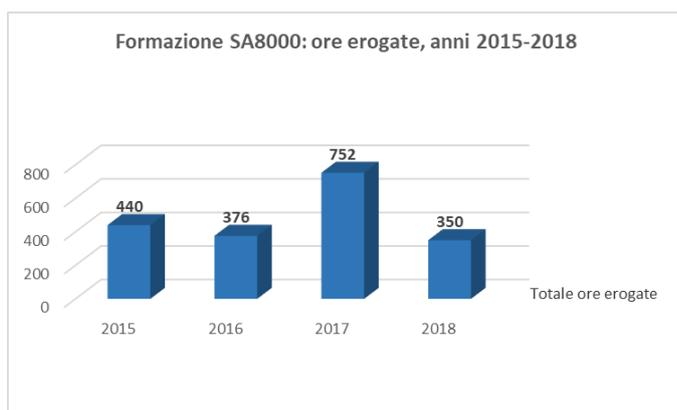


Fig. 22: Formazione erogata (in ore), anni 2014-2018

Cui va aggiunta la formazione specifica sulla norma SA8000:2014.



**Fig. 23: Formazione sulla Norma SA8000 erogata (in ore), anni 2015-2018**

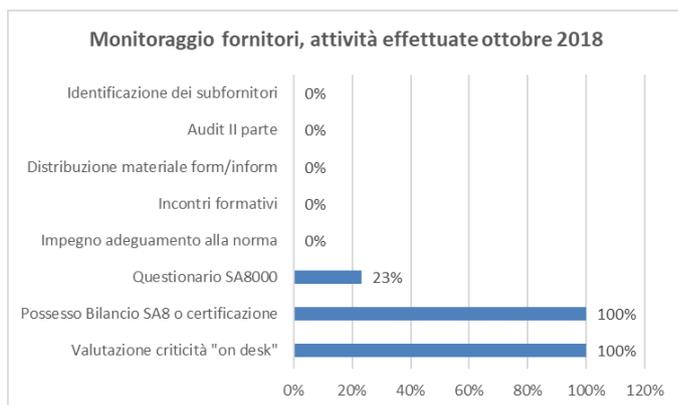


**Fig. 24: Incidenza dei costi di formazione sul fatturato, anni 2014-2018**

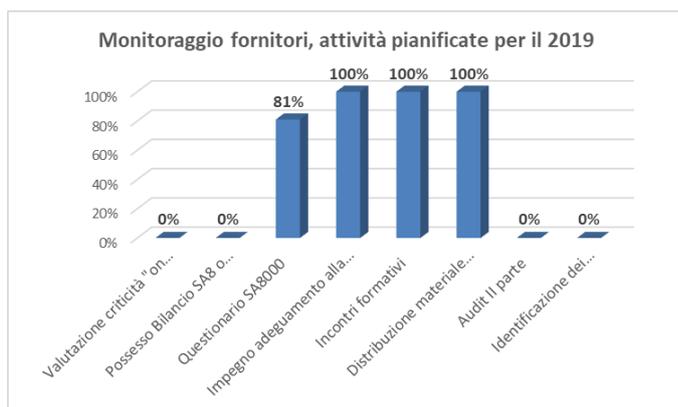
La formazione è stata erogata e reiterata con il supporto del Vademecum per la formazione, documento prodotto dall'azienda e all'interno del quale sono riportati gli argomenti che sono stati trattati durante gli incontri formativi. Il documento è stato consegnato ai lavoratori durante le ore di formazione. Alla formazione sul sistema implementato, vanno aggiunte le ore di formazione in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. E' stata inoltre effettuata la programmazione della formazione per l'anno 2019 che include anche interventi formativi, in grado di suscitare maggiore interesse da parte dei lavoratori e maggiore coinvolgimento nella gestione del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 4.10 MONITORAGGIO DEI FORNITORI

L'azienda ha, inoltre, formalizzato una nuova procedura di monitoraggio dei fornitori, secondo quanto definito dalla norma SA8000; è stato redatto un nuovo Elenco dei Fornitori, un nuovo Piano di Monitoraggio dei Fornitori, con il quale sono state pianificate delle azioni in numero di sette da attuare nel triennio prossimo. Di seguito il monitoraggio delle azioni effettuate dall'azienda:



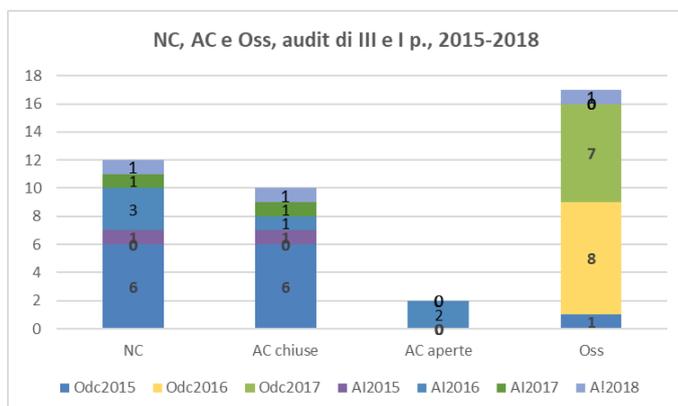
**Fig. 24: Attività pianificate ed effettuate di monitoraggio sui fornitori, anno 2015-2018 (\*ottobre)**



**Fig. 25: Attività pianificate per il monitoraggio sui fornitori, anno 2018-2019**

## 4.11 AUDIT INTERNI E DI TERZA PARTE

Nel mese di giugno 2018 è stato effettuato in azienda da parte dell'OdC un audit di terza parte, il cui esito sono state n° 0 NC e 2 Oss. Nel mese di Ottobre c.a., inoltre, è stato effettuato un audit interno dal quale sono scaturite 0 NC e 1 Oss il cui completamento e verifica dell'efficienza sono previste entro la fine del corrente anno 2018. Il monitoraggio delle NC e AC per l'anno 2015-2018 è rappresentato nella figura successiva:



**Fig. 25: NC, AC e Oss, esito di audit di III p. e I p., anno 2015-2018 \* ottobre**

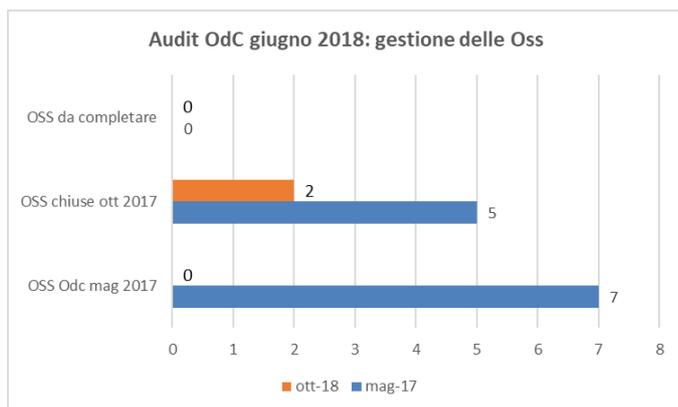


Fig. 26: Gestione delle Oss, esito di audit di III p., anno 2018 \* ottobre

## 5 CONCLUSIONI ED AREE DI MIGLIORAMENTO

*Lo scopo della redazione del presente Bilancio Sociale come specificato anche nelle note introduttive vuole essere non solo quello di strumento di registrazione dei risultati di performance per quanto riguarda l'adesione di Gielle Industries ai principi della Responsabilità Sociale ed alla valutazione della qualità di tale adesione, ma esso è per l'azienda strumento di stimolo per la realizzazione di obiettivi di miglioramento rispetto al fattore risorse umane. Il personale, infatti, è da sempre per Gielle Industries risorsa essenziale per la realizzazione delle attività e per la crescita dell'azienda stessa ed è sul personale che l'azienda conta per la propria crescita non solo in termini economici, ma di sviluppo sostenibile. La sostenibilità è la seconda chiave di lettura del presente Bilancio Sociale, una sostenibilità in termini di rapporto tra lavoro e risorse umane che diventano protagonisti delle politiche aziendali non più interpretate come decisioni "dall'alto", ma come scelte strategiche condivise. La valutazione su possibili altre aree di miglioramento in azienda rispetto ai temi propri della Responsabilità Sociale resta aperta, considerando che proposte e suggerimenti potrebbero giungere tanto dalle "parti interessate" esterne quanto dai lavoratori che sono stati invitati a esprimersi in tal senso. Per quanto riguarda le aree di miglioramento identificate in azienda queste sono riportate nel Piano di Miglioramento allegato al presente Bilancio.*

**Altamura, 31/10/2018**

**Il Social Performance Team**

Direzione

R. Galantucci

Resp. Sistemi di Gestione

M. Teresa Burdo

Rappr. Lav. SA8000

A. Iacovone  
K. Erion