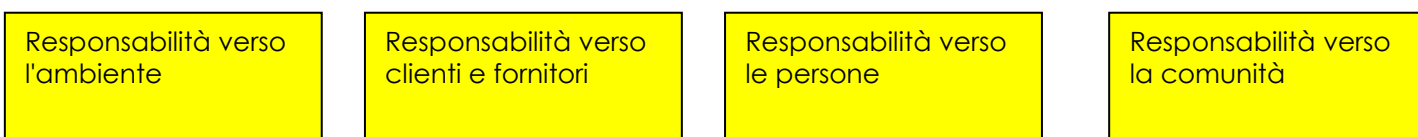


ANALISI DEL PROCESSO: VALORE PER IL SISTEMA

Ragione sociale

Codice fiscale

ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO



Prassi da verificare

- Adozione di pratiche di controllo e gestione ambientale
- Interventi rivolti alla gestione responsabile della catena di approvvigionamento
- Modalità trasparenti per la gestione dei rapporti commerciali con i clienti
- Valorizzazione Risorse Umane
- Attività rivolte all'integrazione sociale
- Adozione di relazioni aziendali con gli attori del territorio

LA RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA VERSO I SUOI PRINCIPALI PORTATORI DI INTERESSE

RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

SI. 1. Indicare se l'impresa ha adottato una politica ambientale:

- ① L'impresa non dedica particolare attenzione agli aspetti ambientali
- ② L'impresa ha individuato una politica ambientale non formalizzata e mette in atto in modo discontinuo azioni per limitare l'impatto ambientale delle proprie attività
- ③ L'impresa ha individuato una politica ambientale non formalizzata e mette in atto, in modo continuativo, azioni relative con il parziale coinvolgimento dei dipendenti
- ④ L'impresa ha definito e formalizzato una politica ambientale che viene parzialmente realizzata e comunicata in maniera informale ai dipendenti
- ⑤ L'impresa ha definito e formalizzato una politica ambientale che viene totalmente realizzata e viene comunicata in maniera formale a tutti i dipendenti
- ⓪ Non applicabile

SI. 2. Verificare se l'organizzazione ha intrapreso azioni sistematiche per lo studio e/o l'acquisizione di nuove tecnologie di prodotto o processo a minore impatto ambientale od energetico.

- ① L'impresa non ha considerato l'acquisizione di tecnologie di prodotto o processo come strategia per affrontare problematiche ambientali e/o di risparmio energetico
- ② L'impresa ha sviluppato l'inserimento occasionale di tecnologia di prodotto e processo per risolvere una specifica problematica ambientale o di risparmio energetico
- ③ L'impresa ha introdotto modifiche al prodotto o al processo per diminuire l'impatto ambientale o energetico dell'attività aziendale
- ④ L'impresa ha sviluppato strategie definite per l'acquisizione di nuove tecnologie di prodotto e processo orientate alla diminuzione dell'impatto ambientale o energetico
- ⑤ L'impresa ha sviluppato strategie definite per l'acquisizione di nuove tecnologie che coinvolgono sia le funzioni interne sia soggetti esterni, con continuo monitoraggio di tecnologie innovative di produzione e di prodotto a basso impatto ambientale o energetico
- ⓪ Non applicabile

SI. 3. Indicare se l'impresa controlla, rispetto alle procedure adottate e/o alle prescrizioni di legge, gli impatti ambientali rilevanti della propria attività (es. emissioni in atmosfera, inquinamento acustico, produzione di rifiuti, scarico di acque reflue, uso di risorse naturali, uso di materie prime...).

- ① L'impresa non effettua operazioni di controllo né ha identificato le procedure per il monitoraggio degli impatti ambientali
- ② L'impresa ha identificato ma non formalizzato le operazioni di controllo degli impatti ambientali e le applica in modo discontinuo
- ③ L'impresa ha identificato ma non formalizzato le operazioni di controllo degli impatti ambientali e le applica in modo continuativo
- ④ L'impresa ha definito procedure formalizzate di controllo che vengono parzialmente applicate anche attraverso strumentazioni dedicate per il controllo degli impatti ambientali
- ⑤ L'impresa ha definito procedure formalizzate e strumentazioni dedicate per il controllo ambientale che vengono totalmente applicate e ha identificato percorsi per il miglioramento e la prevenzione
- ⓪ Non applicabile

SI. 4. Indicare se l'azienda ha valutato la possibilità di ottimizzare il processo produttivo al fine di ridurre l'utilizzo di acqua consumata, di fonti energetiche (energia elettrica, combustibili liquidi...), di rifiuti, di scarichi liquidi, di emissioni in aria, di rumore prendendo in considerazione anche alternative.

- ① No, perché non lo si reputa importante
- ② No ma si intende valutare nel breve periodo tale possibilità
- ③ Sì ma non sono ipotizzabili miglioramenti in tal senso
- ④ Sì, è stata valutata la possibilità partendo da un'attenta analisi dei costi ma non sono state adottate misure in tal senso
- ⑤ Sì, è stata valutata la possibilità partendo da un'attenta analisi dei costi e sono già state adottate misure in tal senso
- ⑥ Non applicabile

SI. 5. Indicare se l'impresa ha valutato l'opportunità di utilizzare/produre beni o servizi a basso impatto ambientale attraverso l'uso di materie prime rinnovabili (riciclo, recupero, sostanze biologiche...).

- ① No, perché non lo si reputa importante
- ② No ma si intende valutare nel breve periodo tale possibilità
- ③ Sì ma non sono ipotizzabili miglioramenti in tal senso
- ④ Sì, è stata valutata la possibilità partendo da un'attenta analisi dei costi ma non sono state adottate misure in tal senso
- ⑤ Sì, è stata valutata la possibilità partendo da un'attenta analisi dei costi e sono già state adottate misure in tal senso
- ⑥ Non applicabile

RESPONSABILITÀ VERSO CLIENTI E FORNITORI

SI. 6. Definire il rapporto tra l'azienda ed i propri fornitori.

- ① Il rapporto di fornitura è incentrato principalmente sul prezzo e le interazioni azienda-fornitore sono minime
- ② Il rapporto di fornitura è durevole e incentrato principalmente sulla fiducia: il fornitore è responsabile dei prodotti consegnati
- ③ Il rapporto col fornitore si basa sulla verifica del possesso e del rispetto dei requisiti di qualità, sicurezza e ambiente (almeno due su tre)
- ④ Il fornitore è coinvolto dall'azienda nello sviluppo del proprio prodotto (rapporto di collaborazione non formalizzato ma che rientra nella strategia aziendale)
- ⑤ Il fornitore e l'azienda portano avanti progetti di R&S/innovazione congiunti (formalizzazione della collaborazione)
- ⑥ Non applicabile

SI. 7. L'azienda attua delle politiche volte al coinvolgimento e alla responsabilizzazione dei fornitori sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza?

- ① Non è attuata alcuna politica di coinvolgimento dei fornitori
- ② L'azienda è consapevole della possibilità di adottare politiche di coinvolgimento ma attualmente non sono praticate
- ③ I fornitori vengono individuati sulla base del rispetto dei requisiti di sicurezza previste dalle normative vigenti

- ④ L'azienda occasionalmente seleziona i suoi fornitori sulla base della disponibilità di questi ultimi ad attuare iniziative congiunte sulle tematiche sociali, ambientali e di sicurezza
- ⑤ L'azienda ha definito una procedura di selezione dei fornitori. Questi vengono selezionati sulla base della loro attitudine a collaborare nella definizione di politiche comuni mirate alla promozione di azioni inerenti le tematiche sociali, ambientali e di sicurezza
- ① Non applicabile

SI. 8. Indicare se e come l'azienda pone attenzione al rispetto dei tempi e modalità di pagamento nei confronti dei suoi fornitori.

- ① L'azienda non pone nessuna attenzione al rispetto dei tempi e modalità di pagamento dei fornitori
- ② Il rispetto dei tempi di pagamento è definito dal flusso di cassa
- ③ L'azienda formalizza i tempi di pagamento nella stipula del contratto e occasionalmente ne verifica l'effettivo pagamento
- ④ I tempi di pagamento sono definiti all'interno dei contratti di fornitura ma il rispetto dei medesimi viene monitorato solo rispetto ai fornitori più importanti
- ⑤ L'azienda formalizza i tempi di pagamento nella stipula del contratto e attiva un meccanismo di controllo amministrativo per il rispetto dei tempi di pagamento stabiliti nei contratti
- ① Non applicabile

SI.9. Come definireste il rapporto tra l'azienda ed i propri clienti

- ① Il rapporto col cliente si limita ai momenti della commissione e della consegna del prodotto/servizio
- ② Con alcuni clienti (es. *quelli storici*) si ha una relazione di confronto/feedback durante lo sviluppo del prodotto/servizio
- ③ Con tutti i clienti si ha sistematicamente una relazione di confronto/feedback durante lo sviluppo del prodotto/servizio
- ④ La relazione costante con il cliente, oltre alla cooperazione relativa allo sviluppo del prodotto/servizio, prevede la discussione e/o pianificazione di sviluppi strategici futuri
- ⑤ Il rapporto con uno o più clienti sfocia in forme di collaborazione formalizzato ai fini dell'innovazione (*di prodotto/servizio e/o di processo*)
- ① Non applicabile

SI. 10. Verificare se l'azienda offre prodotti, servizi e informazioni in linea con le attese dei clienti

- ① L'azienda non pone attenzione a queste problematiche (orientamento alla produzione)
- ② Obiettivo principale dell'azienda è la vendita del prodotto e non viene data assistenza post-vendita in maniera efficace (clienti insoddisfatti)
- ③ Obiettivo principale dell'azienda è la vendita del prodotto, ma viene fornita assistenza post-vendita in maniera efficiente/efficace
- ④ L'azienda ha una modalità strutturata di individuazione delle esigenze dei clienti che le consentono di sviluppare soluzioni che rispondono in pieno alle loro attese. L'azienda inoltre predispone tutto il materiale informativo necessario per l'utilizzo e lo smaltimento corretto e sicuro dei prodotti. (analisi bisogni, definizione proposta, valutazione soddisfazione, post-vendita) (orientamento al mercato)
- ⑤ L'azienda ha una modalità strutturata di individuazione delle esigenze dei clienti che le consentono di sviluppare soluzioni che rispondono in pieno alle attese di tutti gli stakeholder (prodotto ecocompatibile, facile da utilizzare, ecc.). L'azienda inoltre predispone tutto il materiale informativo necessario per l'utilizzo e lo smaltimento corretto e sicuro dei prodotti.

(analisi bisogni, definizione proposta, valutazione soddisfazione, post-vendita) (orientamento al marketing sociale)

① Non applicabile

SI. 11. Gestione del disservizio: utilizzo dei dati relativi alle lamentele del cliente

Come vengono recepite le lamentele? È facile per il cliente mettersi in contatto con l'azienda quando ha una lamentela da sporgere o un problema da risolvere? L'impresa fa in modo che sia chiaro come e con chi è necessario parlare quando si ha una rimostranza da fare ed utilizza strumenti quali il numero verde " 0800"? Come vengono considerati i dati relativi alle lamentele? Se li utilizza per misurare le performance dei dirigenti non può raggiungere un punteggio superiore a 3. Per raggiungere il punteggio di 5 dovete considerare le lamentele come la base per migliorare il servizio ed essere più solleciti.

- ① Non esistono procedure per raccogliere informazioni relative ai reclami del cliente
- ② Qualche raccolta dati occasionale relativa ai reclami del cliente
- ③ Sono raccolte sistematicamente informazioni sulle lamentele dei clienti
- ④ Le informazioni sulle lamentele dei clienti sono raccolte ed utilizzate come misura della performance del servizio
- ⑤ I feedback e le lamentele da parte dei clienti sono attivamente sollecitati ed utilizzati per il miglioramento del servizio
- ① Non so

RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE

SI. 12. Verificare se esistono piani di inserimento di nuovi assunti in azienda e come vengono gestiti tali processi di ingresso ed i relativi progetti di formazione. Appurare chi presidia tali processi e come vengono facilitati e favoriti i processi di inserimento e apprendimento sul lavoro.

- ① Non esistono piani di inserimento di nuovi assunti (compresi apprendisti, stagisti, tirocinanti). Non è presente un piano di sviluppo professionale in azienda dei nuovi assunti
- ② Esistono pratiche non formalizzate di inserimento dei nuovi assunti (tramite affiancamento di personale esperto) portate avanti a discrezione di singoli lavoratori
- ③ Esistono pratiche non formalizzate di inserimento dei nuovi assunti (tramite affiancamento di lavoratori esperti) facenti parte di una cultura aziendale condivisa e orientata dalla direzione
- ④ Esistono piani di inserimento di nuovi assunti per i quali sono previsti affiancamenti di personale esperto. La direzione è attenta a favorire i processi di apprendimento sul lavoro e crescita professionale dei nuovi assunti
- ⑤ Esistono piani di inserimento del nuovo personale. Nel caso di giovani apprendisti, stagisti e tirocinanti e di percorsi in alternanza formazione-lavoro è previsto un percorso di sviluppo e crescita professionale garantendo supporto e sostegno per tutta la durata della permanenza in azienda
- ① Non applicabile

SI. 13. Indicare se e in che misura l'impresa effettua formazione e addestramento.

- ① Formazione sul campo e/o obbligatoria per legge (es. corsi ex L. 626/94, corsi per l'HACCP, ...)
- ② Formazione occasionale ma non programmata
- ③ Formazione riservata ad alcune figure/competenze specifiche
- ④ Formazione prevista per tutto il personale, con contenuti sia a carattere specialistico che integrativo

- ⑤ Formazione programmata e organizzata per tutto il personale, i cui risultati sono valutati sistematicamente
- ① Non applicabile

SI. 14. Indicare se e in che misura l'impresa attua delle pratiche di coinvolgimento dei dipendenti mediante gruppi di lavoro e delega decisionale. Considerare inoltre se l'impresa ricorre in maniera sistematica alla raccolta di osservazioni e proposte e ne garantisce l'ascolto da parte della direzione.

- ① Nessun coinvolgimento del personale nei team; controllo basato su procedure top down
- ② Coinvolgimento occasionale del personale
- ③ Coinvolgimento sistematico del 25%-50% del personale in gruppi funzionali (arricchimento delle competenze del personale)
- ④ Coinvolgimento sistematico di più del 50% del personale in gruppi funzionali (arricchimento delle competenze del personale)
- ⑤ La maggior parte dei dipendenti coinvolti in gruppi interfunzionali (allargamento ed arricchimento delle competenze del personale) in grado di apportare contributi allo sviluppo dell'azienda
- ① Non applicabile

SI. 15. Verificare se l'azienda adotta politiche di flessibilità organizzative/remunerative a vantaggio dei dipendenti (orario di lavoro, ferie, incentivi economici, rispetto dei tempi casa-lavoro, pari opportunità...).

- ① Le flessibilità adottate ricadono all'interno delle casistiche previste dal CCNL
- ② L'imprenditore definisce variazioni rispetto a quanto previsto dal CCNL sulla base di percezioni e valutazioni soggettive e premiando solo alcuni
- ③ L'impresa ha definito un contratto di lavoro integrativo che inserisce elementi di tipo organizzativo/remunerativo in aggiunta alla base definita dal CCNL
- ④ La direzione definisce variazioni rispetto a quanto previsto dal CCNL e al contratto integrativo sulla base di accordi condivisi con i dipendenti all'inizio dell'anno e legati alla condivisione del raggiungimento di determinati obiettivi (economici, di produttività, altro)
- ⑤ La direzione definisce variazioni rispetto a quanto previsto dal CCNL e al contratto integrativo sulla base di accordi condivisi con i dipendenti all'inizio dell'anno e legati alla condivisione del raggiungimento di determinati obiettivi (economici, di produttività, altro). Inoltre la politica di gestione delle RU tiene conto delle esigenze di conciliazione-casa/lavoro dei collaboratori (convenzioni con mensa, asili, buoni pasto, ecc.), delle pari opportunità, dell'attuazione di politiche di inserimento delle categorie svantaggiate
- ① Non applicabile

SI. 16. Indicare se l'impresa si preoccupa di fornire a tutto il personale gli elementi di conoscenza necessari e adeguati in materia di gestione responsabile aziendale.

- ① L'impresa non comunica conoscenze, competenze e informazioni al proprio personale riguarda alla propria strategia di responsabilità sociale
- ② L'impresa in modo discontinuo organizza momenti di informazione a parte del suo personale in materia di responsabilità sociale
- ③ L'impresa ha individuato, ma non formalizzato, una strategia di comunicazione e formazione riguardo alla propria strategia di responsabilità sociale al proprio personale
- ④ L'impresa ha individuato e formalizzato una strategia di informazione e formazione per il proprio personale riguardo la propria strategia di responsabilità sociale
- ⑤ L'impresa ha individuato, formalizzato e messo in pratica un programma di formazione sulle tematiche relative alla responsabilità sociale declinato sulle proprie specificità operative
- ① Non applicabile

SI. 17. Indicare se l'impresa ha definito delle pratiche per la prevenzione dei rischi e di potenziali situazioni di emergenza specifici per la propria attività:

- ① L'impresa ha attivato una forma di registrazione degli incidenti ovvero degli eventi critici, dal punto di vista della sicurezza, sulla base degli obblighi definiti dalla normativa vigente
- ② L'impresa ha adottato forme di registrazione e analisi del fenomeno infortunistico che integrano o si aggiungono a quelle previste dalle norme di legge
- ③ L'impresa ha adottato forme di registrazione e analisi del fenomeno infortunistico in aggiunta a quelle previste dalla normativa; i resoconti contengono anche linee guida per la riduzione del rischio che vengono diffuse tra i dipendenti
- ④ L'impresa ha adottato forme di registrazione e analisi del fenomeno infortunistico in aggiunta a quelle previste dalla normativa. I resoconti vengono utilizzati per la stesura della relazione di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure di protezione attuate e da attuare e per la definizione del miglioramento della sicurezza in azienda
- ⑤ L'impresa ha adottato forme di registrazione e analisi del fenomeno infortunistico in aggiunta a quelle previste dalla normativa. I resoconti vengono utilizzati per la stesura della relazione di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure di protezione attuate e da attuare e per la definizione del miglioramento della sicurezza in azienda. In azienda vengono anche emanati formali ordini di servizio in tema di applicazione delle misure di protezione e prevenzione individuate negli specifici ambiti di attività
- ⑥ Non applicabile

RESPONSABILITÀ VERSO LA COMUNITÀ

SI. 18. Indicare se e come l'azienda adotta politiche di sostegno alla comunità locale (indotto economico ed occupazionale generato, partecipazione a progetti di sviluppo integrato del territorio, risorse finanziarie proprie investite in progetti ed iniziative per lo sviluppo del territorio).

- ① L'azienda si relaziona con il territorio locale solo per quanto riguarda mere transazioni economiche di acquisto e vendita di merci
- ② Nella scelta dei fornitori e della manodopera vengono prevalentemente individuati soggetti appartenenti al territorio locale
- ③ L'azienda partecipa alle iniziative locali proposte dalla propria associazione di categoria o altri enti
- ④ L'azienda è parte attiva della comunità e con essa partecipa e propone progetti di sviluppo del territorio
- ⑤ L'azienda è parte attiva della comunità e con essa partecipa e propone progetti di sviluppo del territorio e si attiva per il reintegro di cittadini appartenenti a categorie svantaggiate
- ⑥ Non applicabile

SI. 19. Verificare se l'azienda attiva relazioni con i soggetti presenti sul territorio (Imprese, Agenzie Formative, Scuole, Enti Pubblici) per lo sviluppo delle "competenze" aziendali.

- ① L'impresa non attiva relazioni utili per lo sviluppo delle competenze necessarie
- ② L'impresa non attiva relazioni, tuttavia forma all'interno competenze e risorse che le sono necessarie
- ③ L'impresa percepisce la carenza diffusa di competenze sul territorio (Pubblica Amministrazione, Camera di Commercio, Associazioni di Rappresentanza) e si attiva verso i soggetti istituzionali per risolvere questo problema
- ④ L'impresa si rivolge al territorio per lo sviluppo delle competenze che le sono necessarie

- ⑤ L'impresa si attiva ed è parte di una rete collaborativa che coinvolge le Imprese, le Agenzie Formative, le Scuole e gli Enti Pubblici
- ⓪ Non applicabile

SI. 20. Descrizione buone prassi di responsabilità sociale

La preghiamo di descrivere quali prassi significative di responsabilità sociale pone in essere, al di là della cogenza normativa.

.....

SI. 21. Sarebbe interessato ad ospitare un gruppo di imprese nell'ambito in cui è risultato eccellente per vedere e parlare delle soluzioni che ha adottato?

- Si
- No. Perché

SI. 22. Descrivere quali prassi l'azienda pone in essere per ridurre l'impatto negativo sull'AMBIENTE

Es.1 → Progettazione di prodotti e processi lavorativi a basso impatto ambientale; Es.2 → Investimenti sistematici nella riduzione dei costi energetici, o legati all'inquinamento esterno ma anche interno all'ambiente di lavoro.

.....

SI. 23. Descrivere quali prassi l'azienda pone in essere a favore del PERSONALE.

Es.1 → Destinazione sistematica di una percentuale dell'utile al miglioramento dell'ambiente di lavoro; Es.2 → Flessibilità degli orari di lavoro per soddisfare le esigenze dei lavoratori, in particolare donne (conciliazione tempo casa-lavoro); Es. 3 → programmi di inserimento disabili o persone svantaggiate (oltre la norma), ecc.

.....

SI. 24. Descrivere quali prassi l'azienda pone in essere a favore del CLIENTE.

Es.1 → Comunicazioni trasparenti al cliente; Es.2 → Coinvolgimento del cliente nella progettazione dei prodotti; Es.3 → Servizio efficiente/efficace di gestione e soluzione dei reclami, ecc.

.....
.....
.....
.....
.....

SI. 25. Descrivere quali prassi l'azienda pone in essere a favore del TERRITORIO/COMUNITÀ.

Es.1 → Realizzato progetto in collaborazione con Istituto Tecnico locale ed altre 15 aziende meccaniche, un progetto per lo sviluppo della cultura meccanica nel territorio. Es.2 → Finanziamento progetti socialmente utili (sponsorizzazioni, donazioni), ecc.

.....
.....
.....
.....
.....

SI. 26. Descrivere quali prassi l'azienda pone in essere per coinvolgere i FORNITORI sui temi della responsabilità sociale.

Es.1 → Azienda che produce mobili si serve esclusivamente da fornitori che garantiscono la ripiantumazione programmata (a fronte di 1 albero tagliato, 1 albero viene ripiantumato) e che garantiscono di non utilizzare lavoro infantile e obbligato, ecc.

.....
.....
.....
.....
.....

SI. 27. CERTIFICAZIONI E STRUMENTI UTILIZZATI DALL'AZIENDA

La preghiamo di indicare se in azienda sono presenti le seguenti certificazioni/strumenti

Codici Etici/Codici di condotta	<input type="checkbox"/>
Bilancio sociale	<input type="checkbox"/>
Bilancio ambientale	<input type="checkbox"/>
Bilancio di sostenibilità	<input type="checkbox"/>
SA8000	<input type="checkbox"/>
EMAS	<input type="checkbox"/>
ISO 14001	<input type="checkbox"/>
Certificazioni di qualità (ISO 9000, EFQM, Tick, Standard per la Qualità di specifici settori, ecc.)	<input type="checkbox"/>
OHSAS 18001 Certificazione per la sicurezza del lavoro	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>
Nessuno di questi	<input type="checkbox"/>