

ATVGG10 REVISIONE 01

MISSIONE, VALORI E POLITICHE

REDATTO DA



ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.
Lungadige Galtarossa, 5 - 37133 Verona - Italy
Telefono +39 045 80.57.811 - Telefax +39 045 80.57.800

Codice Fiscale e Partita IVA 03644010237

**DOCUMENTO VALIDO SOLO SE COMPLETO DI FIRME DI VERIFICA ED APPROVAZIONE
COPIA DIFFUSA NELLA RETE INFORMATICA INTERNA CON MODALITA' CONTROLLATE**

VERIFICA

DIREZIONE
APPROVAZIONE

COPIA

DESTINATARIO

1 INDICE DEI PARAGRAFI

Questo documento e' composto dalle seguenti parti:

	ARGOMENTO	PAGINA
1.0	Indice dei paragrafi	02
2.0	Revisioni e modifiche	03
3.0	Termini ed abbreviazioni, diffusione	03
	3.1 Termini	03
	3.2 Abbreviazioni	03
	3.3 Diffusione	
4.0	Premessa	04
5.0	Missione	04
6.0	Valori	05
	6.1 Centralita' della persona	05
	6.2 Sostenibilita'	05
	6.3 Coerenza	05
	6.4 Trasparenza	05
	6.5 Efficienza	05
	6.6 Uguaglianza	05
7.0	Politiche	06
	7.1 Riferimenti generali	06
	7.2 Politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro	07
	7.3 Politica ambientale	08
	7.4 Politica per la qualita'	09
	7.5 Politica per la responsabilita' sociale	10
	7.6 Politica per la responsabilita' amministrativa	11

2 REVISIONI E MODIFICHE

REV.	DATA	PARAGR.	AGG.	DESCRIZIONE VARIAZIONI APPORTATE I= inserimento, V= variazione, D= eliminazione
01	2007.01.10	TUTTI	I	PRIMA EMISSIONE DEL DOCUMENTO

3 TERMINI ED ABBREVIAZIONI, DIFFUSIONE

3.1 Termini

La definizione dei termini particolari eventualmente utilizzati nel testo della procedura e' rilevabile nel documento " AR A0.4.3A ELENCO TERMINI E DEFINIZIONI "; in esso e' sempre citata la fonte documentale di riferimento.

3.2 Abbreviazioni

La definizione delle abbreviazioni eventualmente utilizzate nel testo della procedura e' rilevabile nel documento " AR A0.4.4A ELENCO ABBREVIAZIONI / ACRONIMI ".

3.3 Diffusione

ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. si impegna per la diffusione di questo documento, per il suo periodico aggiornamento e per la messa a disposizione di ogni possibile strumento che possa favorirne la piena applicazione.

Questo documento e' diffuso:

- ai ruoli interni definiti nel documento " AR R2.2.2A Lista di distribuzione documentazione interna "

- ai destinatari esterni indicati nel documento " AR R2.2.3A Lista di distribuzione documentazione esterna "

4 **PREMESSA**

ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. e' una realta' costituita dall'integrazione tra APTV S.p.A. e AMT S.p.A. con l'obiettivo di gestire il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di Verona e provincia.

ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. intende altresì occupare un ruolo di rilievo nell'ambito del territorio veronese, in tutte le altre attività legate al trasporto dei cittadini, quali l'esercizio di autolinee commerciali e di Gran Turismo, la gestione dei servizi di noleggio con conducente, i trasporti scolastici e per disabili; la suddetta elencazione può intendersi esemplificativa e non esaustiva.

L'identificazione della Missione, dei Valori e delle Politiche che stanno alla base di questo documento, sono il risultato dell'analisi di principi di riferimento già maturati e resi pubblici dalle precedenti aziende AMT S.p.A. ed APTV S.p.A.

Tutte le attività caratteristiche di **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** devono essere svolte, nell'osservanza delle Leggi, in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei soci, dipendenti, azionisti, partner commerciali e finanziari e delle Collettività in cui l'Organizzazione è presente con le proprie attività.

In questo documento l'Alta Direzione ha inteso rendere pubblici i principi generali di riferimento per le varie realtà dell'Organizzazione; tutti coloro che operano per **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** senza distinzioni o eccezioni, sono impegnati ad osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

5 **MISSIONE**

ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio della provincia di Verona e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei "valori" e delle "politiche" definiti dall'Alta Direzione.

6 VALORI

La Direzione di ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. ritiene che i seguenti principi costituiscano valori fondamentali per tutta l'Organizzazione:

6.1 CENTRALITA' DELLA PERSONA

In quanto cliente, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti;

In quanto dipendente, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna;

In quanto cittadino, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino le diverse esigenze di mobilità, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili e persone in situazioni di disagio sociale).

6.2 SOSTENIBILITA'

I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili;

6.3 COERENZA

Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi;

6.4 TRASPARENZA

La comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace;

6.5 EFFICIENZA

Ricerca l'ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale;

6.6 UGUAGLIANZA

L'impegno dell'azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.

7 POLITICHE

7.1 RIFERIMENTI GENERALI

ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. ha come riferimenti generali delle proprie politiche:

- la conformita' dei servizi erogati ai requisiti definiti nelle concessioni, convenzioni o contratti di servizio e riepilogati nella propria Carta della Mobilita';
- la soddisfazione del Cliente;
- il rispetto delle norme cogenti e degli eventuali altri obblighi sottoscritti in materia di requisiti dei servizi, aspetti ambientali, requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, di responsabilita' sociale, di responsabilita' amministrativa e di ogni altro aspetto dell'attivita' al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- il coinvolgimento e la valorizzazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi dell'Organizzazione;
- la collaborazione con gli Organismi Istituzionali per contribuire allo "sviluppo sostenibile" del territorio;
- la prevenzione, da attuarsi anche attraverso idonee tecniche di "risk assessment", delle non conformita' qualitative, dei rischi di impatto ambientale, dei rischi di danno per il personale occupato, dei rischi nell'ambito della responsabilita' sociale e della responsabilita' amministrativa;
- il miglioramento continuo della qualita' dei servizi, degli aspetti ambientali, delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, della responsabilita' sociale, della responsabilita' amministrativa, da attuare anche con modalita' di lavoro fondate su:
 - definizione di obiettivi misurabili;
 - sviluppo di programmi di miglioramento per il loro raggiungimento;
 - messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate;
 - coerente sistema di verifica;
 - tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;
- il miglioramento continuo dell'efficacia dei sistemi di gestione, con riesami periodici da parte della Direzione, promuovendo la loro integrazione coerente e costante ;
- la valutazione adeguata dei fornitori, considerandoli "partners" fondamentali per il perseguimento degli obiettivi;
- la messa a disposizione di questo documento al "pubblico" e alle "parti interessate";

7.2 POLITICA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Direzione di **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** considera ogni intervento volto al miglioramento della salute e della sicurezza del personale:

- coerente con la "missione" e i "valori" generali;
- rilevante in quanto aderente ai principi della Carta Costituzionale;
- obiettivo prioritario per tutti i livelli dell'Organizzazione;

Essa, pertanto, assume i seguenti impegni:

- ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori adottando idonee misure di valutazione e tutela, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte;
- realizzare e mantenere un ambiente di lavoro salubre e sicuro;
- comunicare in modo efficace con il personale e fornire ad esso tutte le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
- fornire al personale, anche al fine di accrescerne la consapevolezza, formazione ed addestramento idonei a determinare comportamenti adeguati:
 - all'utilizzo sicuro delle attrezzature di lavoro,
 - all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale,
 - alla corretta gestione delle anomalie e delle emergenze;

al fine di conservare e, se possibile, di accrescere la sicurezza propria e quella dei colleghi di lavoro;

7.3 POLITICA AMBIENTALE

Per il conseguimento dei propri obiettivi ambientali, **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** ha individuato le seguenti linee guida:

- Utilizzo di un Sistema di Gestione Ambientale quale strumento di contenimento e controllo dei seguenti aspetti ambientali significativi relativi ai processi, ai prodotti o ai servizi di pertinenza:
 - emissioni in atmosfera;
 - rumorosità;
 - consumo di materiali;
 - utilizzo delle risorse energetiche;
 - scarichi nelle acque e nel suolo;
 - produzione di rifiuti;
 - contenimento del traffico veicolare;
 - rispetto paesaggistico;
- Definizione di obiettivi ambientali specifici per ciascun livello e funzione dell'Organizzazione
- Continua ricerca , implementazione e sviluppo , in accordo anche con fornitori, committenti ed altre parti interessate, di obiettivi reali e comuni relativi alla diminuzione dell'impatto ambientale di tutte le attività , prodotti e servizi.
- Prevenzione e conseguente contenimento progressivo di tutti i fenomeni aziendali che provocano , direttamente o indirettamente, impatto ambientale e consumo di materiali ed energia.
- Impegno a sottoscrivere e ad ottemperare alle normative legislative ed ai regolamenti in cui siano presenti aspetti ambientali con riferimenti diretti alle attività aziendali in corso e in fase di sviluppo.

7.4 POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione di **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** ritiene prioritari i seguenti impegni:

- che siano rispettati i requisiti relativi ai servizi concordati con i committenti, quelli definiti nella Carta dei Servizi ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche;
- che i vari processi siano oggetto di monitoraggio e siano definiti progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- che siano individuati e fatti oggetto di monitoraggio i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti e siano individuate le modalita' per migliorare la qualita' percepita;
- che al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti e delle prestazioni dei vari processi siano dedicate le risorse necessarie;
- che ai temi del miglioramento continuo siano dedicate apposite riunioni di approfondimento nelle diverse unita' operative, anche al fine di perseguire la progressiva integrazione dei vari sistemi di gestione dell'Organizzazione;

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni e' definito un programma di miglioramento cosi articolato:

- sono definiti impegni specifici;
- sono definiti obiettivi misurabili, collegati agli impegni, individuando altresì le relative unita' di misura;
- per ogni obiettivo e' definito un traguardo numerico da conseguire, con individuazione del valore storico, del valore corrente, e del valore previsto al fine di attuare una attenta sorveglianza del programma attraverso verifiche da effettuare a date prestabilite.

7.5 POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Direzione di ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l. dichiara che l'Organizzazione:

- rispetta gli Strumenti Normativi Internazionali definiti per la tutela dei Diritti Umani, dei diritti di rappresentanza e contrattazione, del lavoro in generale, di tutela delle categorie deboli;
- non utilizza, ne' favorisce l'utilizzo, di lavoro infantile; ed e' impegnata a stabilire procedure per il recupero di bambini trovati a lavorare in situazioni che ricadono nella definizione di "lavoro infantile", fornendo, in particolare, il supporto per la frequenza scolastica;
- non impiega ne' favorisce bambini e giovani lavoratori al lavoro durante le ore scolastiche; non espone bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, insicure o nocive alla salute;
- non usufruisce, ne' favorisce l'utilizzo, di lavoro abbligato; non richiede al personale di lasciare depositi di denaro, o valori, o documenti di identita', o di contrarre debiti con l'Organizzazione stessa, sia all'inizio che nel corso dell'impiego;
- agevola la diffusione di ogni informazione utile per la conoscenza degli elementi costitutivi della retribuzione e delle modalita' di recesso del rapporto di lavoro;
- rispetta il diritto dei lavoratori di aderire e di formare sindacati di propria scelta ed il diritto alla contrattazione collettiva; nei casi in cui tali diritti siano limitati per legge, essa facilita il ricorso a mezzi alternativi di associazione sindacale e contrattazione collettiva;
- assicura che i rappresentanti sindacali non siano discriminati sul luogo di lavoro e che possano comunicare con i propri associati;
- applica i principi definiti dalla "politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro";
- applica l'orario di lavoro previsto dalle Leggi in vigore e dagli accordi scaturiti dalla Contrattazione Collettiva e, se stabilito da una contrattazione collettiva, le modalita' di utilizzo del lavoro straordinario avvengono nel rispetto di tali accordi;
- rispetta la Legislazione in materia di retribuzione e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del settore lavorativo di riferimento; il personale preposto al trattamento economico del personale e' incaricato di fornire ogni delucidazione utile a comprendere i vari elementi della retribuzione;
- specifica adeguatamente le deduzioni di salario nelle loro motivazioni (ad esempio: malattia, ritardi, mensa, alloggio, eccetera);
- attua modalita' di pagamento della retribuzione agevolate e approvate dai lavoratori che, in ogni caso, non costringono a subire costi aggiuntivi per ricevere le loro competenze;
- valuta i propri fornitori anche sulla base del rispetto dei requisiti relativi alla responsabilita' sociale;

7.6 POLITICA PER LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

La Direzione di **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.** ,

- con lo scopo di dare applicazione al D.Leg.vo n. 231 del 08.06.2001;
- intendendo eliminare, o almeno ridurre, i rischi potenziali di accadimento di fatti illeciti;
- in coerenza con il proprio " Codice di Comportamento " redatto per fornire ad ogni ruolo, interno od esterno, principi di riferimento nello svolgimento di compiti in nome e per conto dell'Organizzazione;
- al fine di promuovere, attuare e mantenere attivo uno stile operativo positivo e trasparente;

indica le seguenti linee-guida quali obiettivi fondamentali dell'Organizzazione, affinché esse diventino, per ogni ruolo coinvolto con le attività, i processi, i servizi di **ATV Azienda Trasporti Verona s.r.l.**, parte integrante delle finalità da perseguire:

- rispetto del " Codice di Comportamento ";
- osservanza delle Leggi e dei Regolamenti applicabili all'Organizzazione;
- attivazione di un sistema di analisi delle attività per individuare i fattori che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di rispetto ed osservanza citati in precedenza (individuazione e valutazione dei rischi);
- definizione delle procedure più efficaci per eliminare o tenere sotto controllo i fattori che possono determinare conseguenze negative;
- definizione ed attivazione di un indipendente sistema di controllo che abbia il compito di valutare costantemente l'efficacia del sistema organizzativo posto in atto per assicurare il rispetto del "Codice di comportamento", delle Leggi e dei regolamenti applicabili;
- ricorso al "sistema disciplinare" previsto dall'ordinamento normativo del personale anche per i casi di omessa applicazione, oltre che di consapevole violazione;
- riesame periodico di processi, attività, servizi al fine di individuare per tempo eventuali aree di criticità determinate da avvicendamenti di personale, variazioni organizzative, mutamento dei metodi di lavoro, o da altre cause.

----- FINE DEL DOCUMENTO