ATVQ 6.1.2.1

MISSION, VALORI E POLITICHE

APPLICATE AI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA', SICUREZZA SUL LAVORO, SICUREZZA STRADALE, AMBIENTE, SICUREZZA INFORMATICA, ANTICORRUZIONE, PARITA' DI GENERE, QUALITA' DEL SERVIZIO, RESPONSABILITÀ SOCIALE

Stato delle revisioni

Versione	DATA	Variazioni apportate
01	10.01.2007	PRIMA EMISSIONE DEL DOCUMENTO
02	30.09.2011	Integrati i riferimenti per le politiche generali
03	14.10.2016	Inserita Politica per la sicurezza stradale
04	10.05.2018	Inserita Politica per la sicurezza delle informazioni
05	05.07.2021	Revisione integrale del documento
06	29.05.2025	Inserita Politica per la parità di genere
07	30.09.2025	Revisionata politica, titolo e campo di applicazione, inserita politica per la qualità del servizio
08	09.10.2026	Inserita politica per la responsabilità sociale di impresa ed il riferimento al consigliere di fiducia

Redazione _____ Verifica _____ Approvazione _____

Copia diffusa nella rete informatica interna con modalità controllate

1. PREMESSA

Azienda Trasporti Verona SpA gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di Verona e provincia, 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 ed i trasporti scolastici.

Tutte le attività caratteristiche di **ATV** 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** senza distinzioni o eccezioni, sono impegnati ad osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Nell'ottica di favorire la sinergia tra i diversi Sistemi di Gestione aziendali, il presente documento rappresenta la Politica aziendale integrata che ricomprende gli aspetti relativi a:

- Qualità (ISO 9001),
- Sicurezza sul lavoro (ISO 45001)
- Sicurezza stradale (ISO 39001)
- Sicurezza delle informazioni (ISO 27001)
- Gestione ambientale (ISO 14001)
- Anticorruzione (ISO 37001)
- Parità di genere (UNI PdR 125)
- Qualità del servizio erogato (UNI 13816)
- Responsabilità sociale (PAS 24000)

3. MISSIONE

ATV 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.

4. VALORI

La Direzione di **ATV** ritiene che i seguenti principi costituiscano valori fondamentali per tutta l'Organizzazione:

Centralità 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, promuovendo condizioni di lavoro eque, sicure e rispettose della dignità delle persone e favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna.

In quanto cittadinanza, 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).

Sostenibilità

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 rinnovabili;

Coerenza

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

Trasparenza

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

Efficienza

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

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.

5. POLITICHE

La Direzione di ATV ritiene prioritari i seguenti impegni:

- il rispetto delle norme cogenti e degli eventuali altri accordi sottoscritti relativi a servizi erogati, aspetti ambientali, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla strada, responsabilità sociale, responsabilità amministrativa e di ogni altro aspetto dell'attività al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- il coinvolgimento e la valorizzazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi dell'Organizzazione mediante azioni formative inerenti argomenti tecnici, di comunicazione e cultura aziendale e di consapevolezza rispetto alle conseguenze dei propri comportamenti in termini di minacce ed opportunità;
- la prevenzione, da attuarsi anche attraverso idonee tecniche di “risk assessment", delle non conformità qualitative e delle situazioni anomale che possono determinare rischi ambientali, infortuni per il personale impiegato, sinistri stradali con feriti, perdita di integrità, disponibilità e riservatezza delle informazioni, dei rischi nell'ambito della responsabilità sociale e della responsabilità amministrativa;
- il rispetto dei requisiti attesi che permettano di conseguire la qualità del servizio erogato, il contenimento dei pericoli presenti negli ambienti di lavoro e sulla strada, la prevenzione dell’inquinamento, la sicurezza delle informazioni;
- il miglioramento continuo dell’idoneità, adeguatezza ed efficacia dei sistemi di gestione per conseguire l’incremento della qualità dei servizi erogati, delle prestazioni ambientali, delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e sulle strade, dei livelli di sicurezza delle informazioni, della responsabilità sociale ed amministrativa, della parità di genere, mediante la definizione di obiettivi misurabili, lo sviluppo di programmi di miglioramento per il loro raggiungimento, la messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate, un coerente sistema di verifica, la tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;
- la valorizzazione dei temi della Diversità ed Inclusione per assicurare la parità di genere nella presenza e nella crescita professionale delle donne in azienda e delle diversità presenti nei ruoli che operano nell’Organizzazione; la definizione di processi in grado di sviluppare l’empowerment femminile nelle attività di business, anche attraverso la certificazione per la Parità di genere e la costituzione di un apposito Comitato per la Diversità, l’Equità e l’Inclusione (DEI); lo sviluppo di un modello culturale che promuova la parità di genere, oltre a generare “valore sociale” apprezzato nel contesto economico istituzionale europeo, che costituisce un fattore di sviluppo per il business che l’organizzazione conduce.

La Direzione di ATV assume inoltre i seguenti impegni specifici, che forniscono un quadro di riferimento per determinare i propri obiettivi di miglioramento:

- ***per la qualità, compresa quella specifica del servizio di trasporto passeggeri***
    - la conformità dei servizi e delle politiche tariffarie alle disposizioni regionali e degli Enti affidanti, sulla base del Contratto di Servizio e riepilogati nella propria Carta della Mobilità, tenuto conto della sostenibilità economica e finanziaria degli impegni assunti;
    - il rispetto i requisiti relativi ai servizi concordati con gli enti affidanti, definiti nella Carta della mobilità e di quelli derivanti dalle aspettative delle parti interessate rilevanti
    - l’individuazione delle esigenze ed aspettative rilevanti per gli Stakeholders

  - l'individuazione dei fattori che determinano la percezione della qualità da parte dei clienti in relazione alle aspettative esplicite ed implicite e di conseguenza la qualità percepita mediante un approccio sistematico
  - monitoraggio periodico del livello di soddisfazione del Cliente allo scopo di accogliere e soddisfare richieste, necessità ed aspettative.

- ***per la sicurezza sul lavoro***
  - la maggior riduzione possibile dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori mediante misure di valutazione e tutela, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte;
  - la realizzazione ed il mantenimento di un ambiente di lavoro salubre e sicuro, anche attraverso l'uso corretto di attrezzature e mezzi di lavoro e dispositivi di protezione individuale;
  - la definizione di procedure di intervento in caso di emergenza, infortunio, anomalia e la loro periodica verifica;
  - il coinvolgimento dei lavoratori, anche tramite i loro Rappresentanti per la sicurezza, nell'individuazione delle misure di prevenzione e protezione

- ***la sicurezza stradale:***
  - l'adozione di strumenti che contribuiscano a ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali, tra cui diventano prioritari la manutenzione del parco mezzi con riferimento alla manutenzione e la preparazione del personale viaggiante (proprio o di imprese terze) a far fronte ad eventuali situazioni di emergenza
  - il monitoraggio degli incidenti/sinistri, con analisi delle cause e diffusione dei risultati al fine di intraprendere opportune azioni migliorative;
  - la dotazione di equipaggiamenti a bordo dei mezzi per fronteggiare eventuali emergenze;

- ***per l'ambiente***
  - l'adozione di strumenti che consentano di controllare gli aspetti ambientali maggiormente significativi in relazione alle prestazioni erogate, in particolare emissioni in atmosfera, scarichi nelle acque e nel suolo, produzione di rifiuti, contenimento indiretto del traffico veicolare;
  - la continua ricerca, implementazione e sviluppo di soluzioni che permettano di diminuzione dell'impatto ambientale delle proprie attività e dei servizi erogati;
  - la prevenzione ed il conseguente contenimento progressivo di tutti i comportamenti che provocano, direttamente o indirettamente, impatti ambientali e consumo di risorse.

- ***per la sicurezza informatica***
  - l'adozione delle misure tecniche ed organizzative volte a garantire la protezione della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni (Continuità del Servizio) in quanto fattori critici sia per le caratteristiche stesse dei servizi offerti ai clienti che per l'importanza che essa riveste quale infrastruttura critica per il paese nonché il proprio ruolo di attività di pubblico interesse;
  - la riduzione ad un valore accettabile il rischio che vengano violati i parametri di sicurezza informatica individuando tempestivamente quando ed in quale parte del sistema questo

accada e limitando i danni mediante il ripristino dei requisiti violati nel minor tempo possibile;

- la scelta di misure di sicurezza conformi ai requisiti operativi del servizio aziendale ed agli obblighi contrattuali e che siano bilanciate nel rapporto costi-rischi e semplici da comprendere, al fine di favorirne l'applicazione;

- ***per la responsabilità amministrativa***
  - la promozione del "Codice Etico e di Comportamento" come strumento di riferimento per ogni ruolo, interno ed esterno;
  - il ricorso al "sistema disciplinare" anche per i casi di omessa applicazione, oltre che di consapevole violazione;
  - il mantenimento di un sistema di controllo indipendente con il compito di valutare costantemente l'efficace attuazione del modello e per assicurare il rispetto del "Codice di comportamento"
- ***per la sostenibilità***
  - lo sviluppo di iniziative di trasporto intermodale e di partnership con i principali poli attrattori del territorio per valorizzare il ruolo che il trasporto pubblico locale riveste nel favorire una mobilità sostenibile, inclusiva e rispettosa del territorio e delle comunità in cui opera;
  - il coinvolgimento delle parti interessare interne ed esterne all'organizzazione nell'individuazione dei "temi materiali" rilevanti per sviluppare una corretta comunicazione, un vantaggio competitivo ed una strategia di business coerente alle attese;
  - l'adozione di procedure aziendali che permettano di tenere conto, fin dalle fasi di progettazione del processo, dei "temi materiali" considerati rilevanti dalle parti interessate;
  - la comunicazione degli impegni intrapresi e la loro periodica rendicontazione attraverso la pubblicazione di un "Bilancio di sostenibilità"
- ***per la parità di genere***
  - la promozione e la richiesta al personale di promuovere un ambiente di lavoro rispettoso ed armonioso privo di comportamenti intimidatori, ostili, degradanti, umilianti o offensivi, cercando di garantire il rispetto dei diritti, del valore e della dignità della persona in un ambiente di lavoro in cui le molestie, il bullismo ed i comportamenti sessualmente inappropriati siano considerati inaccettabili, adottando il principio di tolleranza zero nei confronti di ogni comportamento che possa configurarsi molestia;
  - la promozione di momenti di formazione sui temi dell'inclusione e della parità di genere;
  - la promozione di uno stile comunicativo coerente con i valori dichiarati nella presente politica e che utilizzi linguaggi e immagini inclusive e rispettose delle differenze di genere, che non promuovano stereotipi legati al genere ma valorizzino la parità tra tutti i generi;
  - la tendenza a favorire forme di lavoro flessibile, ove possibile, al fine di facilitare il bilanciamento tra il tempo dedicato alla vita privata e quello dedicato al lavoro;
  - il supporto al personale durante e dopo periodi di lunga assenza dal lavoro, evitando qualsiasi discriminazione durante e dopo il congedo, consentendo, se opportuno, di rimanere in contatto con l'Azienda durante lo stesso e favorendo il reinserimento a termine;

- la tendenza al bilanciamento di genere nelle posizioni lavorative da ricoprire, in particolare quelle manageriali;
- la garanzia che vi sia equità remunerativa definita unicamente in base al livello di inquadramento, al ruolo ed alle responsabilità;
- l'offerta di opportunità di sviluppo delle competenze che portino ad avanzamenti di carriera, a tutto il personale senza discriminazione alcuna in modo che l'accesso a tali percorsi sia neutrale;
- il coinvolgimento dei differenti stakeholders esterni rispetto ai temi della valorizzazione delle differenze e dell'inclusione, creando quindi un contesto anche esterno che sia favorevole all'integrazione e condanni le discriminazioni;
- la messa a disposizione, per segnalare episodi di molestie, di un portale interno gestito secondo procedura di Whistleblowing, esteso anche alla segnalazione di molestie, trattate quindi con le stesse modalità di riservatezza;
- la presenza di un Consigliere che garantisca ascolto, supporto e riservatezza nella gestione di segnalazioni di molestie, mobbing o situazioni di disagio lavorativo in genere.

- ***per la responsabilità sociale***
  - il rispetto e la promozione dei diritti umani, prevenendo, per quanto rientra nella propria sfera di controllo o influenza, impatti negativi sulle persone e adottando adeguate misure di prevenzione, mitigazione e, ove necessario, rimedio;
  - il rifiuto di ogni forma di lavoro forzato, obbligatorio o coatto e di lavoro minorile, assicurando che i rapporti di lavoro siano liberamente instaurati e gestiti nel rispetto della dignità e della libertà individuale;
  - il rispetto della libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva, nel rispetto della legislazione applicabile, favorendo il dialogo e la partecipazione delle persone;
  - la garanzia di rapporti di lavoro trasparenti e regolari, nel rispetto degli obblighi relativi alle condizioni contrattuali, alla retribuzione, agli orari di lavoro, ai periodi di riposo, ai congedi e agli altri diritti applicabili;
  - il coinvolgimento e la consultazione, secondo le modalità definite dal Sistema di Gestione Sociale, dei lavoratori e, ove presenti, dei loro rappresentanti, valorizzandone il contributo nella gestione e nel miglioramento della performance sociale;
  - la comunicazione dei propri principi e requisiti sociali ai fornitori, ai partner commerciali e alle altre parti interessate rilevanti, secondo la natura delle attività, dei rapporti e dei relativi rischi.