

ATVGG10

Missione, Valori e Politiche

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

Redazione



Verifica



Approvazione



1. INDICE DEI PARAGRAFI

Questo documento è composto dalle seguenti parti:

1. INDICE DEI PARAGRAFI	2
2. PREMESSA	3
3. MISSIONE	3
4. VALORI	3
5. POLITICHE	5
5.1. RIFERIMENTI GENERALI	5
5.2. POLITICA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	6
5.3. POLITICA AMBIENTALE	7
5.4. POLITICA PER LA QUALITA'	8
5.5. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	9
5.6. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA	10
5.7. POLITICA PER LA SICUREZZA STRADALE	11
5.8. POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	12

2. PREMESSA

ATV s.r.l. l'organizzazione che gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano ed extraurbano di Verona e provincia.

ATV 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 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 s.r.l.** senza distinzioni o eccezioni, sono impegnati ad osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

3. MISSIONE

ATV 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.

4. VALORI

La Direzione di **ATV s.r.l.** 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, 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).

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 non 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

Ricerca 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

5.1. RIFERIMENTI GENERALI

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

- 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;
- la soddisfazione del Cliente e la sua fidelizzazione;
- 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 responsabilità sociale, di 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, in particolare con azioni formative inerenti argomenti tecnici, di comunicazione e di cultura aziendale;
- 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 conformità qualitative, dei rischi di impatto ambientale, dei rischi di danno per il personale occupato, dei rischi nell'ambito della responsabilità sociale e della responsabilità amministrativa;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi, degli aspetti ambientali, delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, della responsabilità sociale, della responsabilità amministrativa, della sicurezza stradale e della sicurezza delle informazioni da attuare anche con modalità 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";

5.2. POLITICA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Direzione di ATV 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;

5.3. POLITICA AMBIENTALE

Per il conseguimento dei propri obiettivi ambientali, ATV 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.

5.4. POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione di ATV 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 modalità per migliorare la qualità 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 unità 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 così articolato:

- sono definiti impegni specifici;
- sono definiti obiettivi misurabili, collegati agli impegni, individuando altresì le relative unità di misura;
- per ogni obiettivo è 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.

5.5. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Direzione di ATV 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 è 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 obbligato; non richiede al personale di lasciare depositi di denaro, o valori, o documenti di identità, 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 modalità 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 modalità 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 è 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 modalità 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 responsabilità sociale;

5.6. POLITICA PER LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

La Direzione di ATV 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 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 piu' 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.

5.7. POLITICA PER LA SICUREZZA STRADALE

La Direzione di ATV s.r.l. ha deciso di adottare un Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale, secondo lo standard UNI ISO 39001:2016 (Road Traffic Safety Management System) quale strumento per poter contribuire a ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali.

Il Sistema di Gestione si rivolge ai dipendenti e fornitori consentendo di tutelare anche la sicurezza di lavoratori, utenti, parti interessate.

In quest'ottica per ATV s.r.l. diventano prioritari:

- il rispetto dei requisiti legali e contrattuali ai quali l'azienda è sottoposta
- la formazione del personale con attenzione particolare agli agenti del movimento;
- la gestione del parco mezzi con riferimento alla manutenzione
- il monitoraggio degli incidenti/sinistri, con analisi delle cause e diffusione dei risultati al fine di intraprendere opportune azioni migliorative;
- la preparazione del personale viaggiante a far fronte ad eventuali situazioni di emergenza;
- la qualifica dei subaffidatari con i quali collabora l'azienda sulla base di valutazioni che considerino anche gli aspetti legati alla sicurezza stradale;
- la dotazione di equipaggiamenti a bordo dei mezzi per fronteggiare eventuali emergenze.

Tali azioni, perseguite con continuità, nell'ambito di un opportuno programma di miglioramento potranno portare al graduale raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- riduzione del rischio stradale e del conseguente danno verso gli utenti della strada;
- riduzione del numero di incidenti potenziali ed effettivi;
- riduzione dei costi di riparazione per i danni subiti dal parco mezzi;
- riduzione del rischio di citazione legale per negligenza;
- riduzione dei premi assicurativi;
- riduzione del numero di richieste di indennizzi assicurativi;
- miglioramento del grado di fiducia delle parti interessate.

5.8. POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Principi ed obiettivi

Le informazioni costituiscono beni aziendali che, in modo analogo agli altri beni, hanno un valore per l'organizzazione e di conseguenza devono essere protetti in modo adeguato. La sicurezza delle informazioni ha il compito di proteggere le informazioni da un ampio numero di minacce in modo da assicurare la continuità operativa aziendale, minimizzare i danni e la divulgazione di dati.

Secondo la definizione ISO, la sicurezza delle informazioni è caratterizzata dalla salvaguardia della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite.

Proteggere la sicurezza di un sistema significa:

- ridurre ad un valore accettabile il rischio che vengano violati i parametri di sicurezza informatica;
- individuare tempestivamente quando ed in quale parte del sistema questo accada;
- limitare i danni e ripristinare i requisiti violati nel minor tempo possibile.

Questa protezione viene effettuata, seguendo le indicazioni dello standard ISO 27001, realizzando un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), con il quale si intende l'insieme delle misure tecniche ed organizzative volte ad assicurare la protezione della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

Scopo della sicurezza delle informazioni è quello di proteggere i dati e le risorse informatiche aziendali attraverso la selezione e l'applicazione di adeguate misure precauzionali, che non devono essere percepite come vincoli e costrizioni alla missione dell'organizzazione, ma come elementi che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

In quest'ottica **ATV SRL** si pone i seguenti **obiettivi**:

- Garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni gestite nell'ambito di interesse
- Rispettare i requisiti normativi cogenti
- Migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni
- Garantire risorse adeguate alla realizzazione

I **principi** da seguire ed applicare nella sicurezza delle informazioni sono:

- a) le misure di sicurezza devono essere conformi ai requisiti operativi del servizio aziendale, nonché alle normative vigenti e agli obblighi contrattuali;
- b) le misure di sicurezza individuate devono essere bilanciate nel rapporto tra i relativi costi ed i rischi;
- c) le misure di sicurezza devono essere semplici da comprendere, al fine di favorirne l'applicazione;
- d) è necessario che nelle attività di sviluppo la sicurezza sia pianificata e integrata dalle fasi iniziali e che sia considerata come requisito predefinito;

- e) le autorizzazioni all'accesso alle informazioni devono essere basate sul principio del "need-to-know" correlato al servizio aziendale;
- f) la sicurezza deve essere continuamente monitorata;
- g) la sicurezza è un processo che riguarda tutti, la consapevolezza individuale unita ad un utilizzo responsabile delle risorse svolge un ruolo fondamentale nel conseguimento degli obiettivi di sicurezza prefissati;
- h) la consapevolezza del personale è un elemento fondamentale nella catena della sicurezza e dei sistemi coinvolti.

Impegno della Direzione

La Sicurezza, intesa come Riservatezza, Integrità e Disponibilità (Continuità del Servizio) sono fattori critici su cui l'azienda pone la massima attenzione, sia per le caratteristiche stesse dei servizi offerti ai clienti che per l'importanza che essa riveste quale infrastruttura critica per il paese (direttiva 2008/114/CE, D.lgs n. 61 del 11/04/2011) nonché il proprio ruolo di attività di pubblico interesse .

La Direzione condivide pertanto i Principi e gli Obiettivi per la Sicurezza delle Informazioni e supporta pienamente un programma per la sua attuazione e mantenimento e si impegna al costante miglioramento del sistema di gestione della sicurezza.

La Direzione approva ed emette il presente documento di Politica di Sicurezza Aziendale, che costituisce il documento programmatico da cui ricavare gli altri documenti di Security Policy e Standard.

La Direzione si impegna inoltre a divulgare la politica a tutte le parti interessate.