



la veneta servizi®
Global service

CODICE ETICO



La Veneta Servizi SpA
Via Antonio Vivaldi, 12 - 00199 Roma
Tel. 06 860.16.36 Fax 06 860.50.59 - www.lavenetaservizi.it
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro delle Imprese di Roma 05185201000
Cap. Soc. € 2.100.000,00 i.v - R.E.A. 849678
Direzione e Coordinamento **La Veneta Holding Srl**

Rating di legalità: ★★ ★
AGCM - Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato



Sommario

Lettera dell'Amministratore	pag. 3
Principi generali	pag. 4
Destinatari	pag. 6
Le risorse umane	pag. 7
L'ambiente e il mercato	pag. 10
I clienti	pag. 11
I fornitori	pag. 12
La Pubblica Amministrazione	pag. 13
Conflitto d'interessi	pag. 14
Struttura amministrativa	pag. 15
Omaggi e regalie	pag. 16
Riservatezza	pag. 17
Sanzioni	pag. 18
Diffusione	pag. 19

Lettera dell'Amministratore

La Veneta Servizi S.p.A. fin dal 2005 si è dotata di un Codice Etico.

Esso è rivolto a tutti gli stakeholders, dipendenti, collaboratori, consulenti, clienti, fornitori e altri soggetti o istituzioni che intrattengono rapporti con la società.

Il Codice Etico definisce la missione de La Veneta Servizi, i valori sui quali si basa e gli strumenti adottati per favorire il rispetto e la diffusione di tali valori.

La Veneta Servizi è consapevole del fatto che qualsiasi impresa è sottoposta ad altissime pressioni in tema di performance e competitività e che tali pressioni rendono difficile discriminare fra comportamenti accettabili o meno, sia dal punto di vista morale che giuridico.

La Veneta Servizi è anche consapevole del fatto che qualsiasi strategia volta a massimizzare il puro profitto economico nel breve termine, può avere effetti dannosi sulla solidità dell'impresa nel medio e lungo periodo.

Questa consapevolezza, maturata nel management della società, e condivisa con i propri collaboratori e consulenti, ha portato a definire l'insieme di valori e di strumenti delineati in questo Codice Etico.

La Veneta Servizi, inoltre, ritiene che la ricerca dei più nobili valori della persona umana, anche nel contesto economico e produttivo nel quale operano le imprese porti, nel tempo, ad un miglioramento del contesto stesso, ed è solo in un contesto e ambiente sani e vitali che le imprese potranno continuare a prosperare e a creare ulteriore benessere per tutti.

Cordiali Saluti.

Marzia Giuliani

Principi generali

La Veneta Servizi opera da numerosi anni nel settore dei servizi, gestisce singolarmente e/o in regime di global service una molteplicità di attività : pulizie, manutenzione aree verdi, manutenzione impianti, facchinaggio, data entry, portierato e reception, ect.

La *mission* de La Veneta Servizi è la creazione di valore ed esso è costituito da:

- ⇒ Il benessere materiale e morale degli stakeholders, *in primis* delle risorse umane;
- ⇒ Il valore economico dell'azienda.

La Veneta Servizi si adopera affinché gli strumenti utilizzati per il perseguimento della *mission* facciano parte di un insieme equilibrato che interagisce con l'ambiente e si adatta al contesto nel quale opera. Tale adattamento è il naturale risultato della adeguata combinazione di creatività, manutenzione e aggiornamento che informano tutta l'organizzazione aziendale.

Nel perseguimento della *mission* ogni decisione e comportamento sono ispirati:

- ⇒ Al rispetto dei più alti valori etici e morali propri dell'essere umano in quanto tale;
- ⇒ Al rifiuto di qualsiasi compromesso sulla identificazione di tali valori;
- ⇒ Al rispetto degli usi e costumi delle comunità con le quali l'azienda opera;
- ⇒ Al rispetto delle leggi vigenti nel contesto in cui l'azienda opera;
- ⇒ Al perseguimento dell'ottimizzazione e della massima qualità in tutte le fasi del processo aziendale, oltre al mero rispetto delle regole e delle procedure, privilegiando la sostanza alla forma.

Il Codice Etico infatti non disciplina gli specifici comportamenti che devono essere adottati di fronte ad ogni situazione che si dovesse verificare, ma mira invece ad enucleare una serie di principi ed indirizzi generali cui si attengono i destinatari del Codice Etico stesso nello svolgimento delle proprie attività.

Pertanto, in assenza di una disposizione contenente specifiche regole di condotta, ciascuno ha il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori ed interlocutori azioni che si ispirino ai più elevati standard di comportamento nel rispetto dei principi indicati nel presente Codice Etico e delle norme di legge vigenti.

Sono strumentali al perseguimento della *mission*:

- ⇒ La fidelizzazione dei rapporti con gli stakeholders e in particolare la tutela delle risorse umane;
- ⇒ La formazione continua;
- ⇒ La motivazione personale;
- ⇒ La considerazione dell'etica e della responsabilità sociale quali valori propri dell'impresa;
- ⇒ La diffusione e la condivisione delle informazioni;
- ⇒ La definizione e condivisione di obiettivi chiari e realisticamente perseguibili per ogni funzione;
- ⇒ La collaborazione e lo spirito di servizio;
- ⇒ La prevenzione dei comportamenti devianti;
- ⇒ L'affermazione dei valori di riferimento nei confronti dei soggetti con i quali la società intrattiene rapporti e la richiesta del loro rispetto.

Alla base di questa impostazione c'è la convinzione che il successo di un'azienda nel perseguimento della propria *mission* sia correlato allo sviluppo dei propri *stakeholders* e in primo luogo delle risorse umane.

La cooperazione nella crescita reciproca può avvenire con l'instaurarsi di rapporti che, nel tempo, superino l'ordinaria costruzione basata sul corrispettivo monetario per arrivare, sempre nel rispetto della reciproca soddisfazione economica, a formule di *partnership* basate su obiettivi comuni.



Destinatari

Il Codice Etico si applica al personale de La Veneta Servizi, intendendo per esso i dipendenti, i collaboratori autonomi e/o parasubordinati , i componenti degli organi societari e, in ogni caso, i soggetti che a qualsiasi titolo prestino attività lavorativa o professionale, anche occasionale (di seguito, per brevità, anche “Personale”).

Si applica inoltre ai fornitori, ai clienti, alle imprese raggruppate o consorziate, ai subappaltatori, ai prestatori d’opera e ad ogni altro soggetto che abbia rapporti, anche di natura istituzionale, con La Veneta Servizi.

Le risorse umane

Le risorse umane sono il principale *asset* della società. Essi sono dipendenti, collaboratori, manager e consulenti. La qualità del servizio reso alla clientela dipende in gran parte dalla loro motivazione, capacità e serenità.

Ogni individuo, indipendentemente dalla sua posizione, è tenuto nella più alta considerazione, come uomo e come operatore aziendale. Pur esistendo ruoli e responsabilità diversi, ogni operatore offre il proprio contributo all'azienda. Il successo di quest'ultima dipende dalla qualità del contributo di ogni lavoratore.

La Veneta Servizi ripudia ogni forma di discriminazione e abuso, per qualsivoglia motivo.

Approva la diversità di opinioni e lo scambio di idee, con l'unico vincolo che i confronti debbono essere condotti con civiltà e rispetto reciproco.

La maggior parte del personale della società opera direttamente presso i clienti, e ogni individuo trasmette l'immagine della società stessa. E' dovere di ognuno curare tale immagine con la massima diligenza ed è suo diritto operare in un contesto che lo aiuti a svolgere dignitosamente la sua attività. La Veneta Servizi favorisce il miglioramento delle condizioni di lavoro, verifica che i luoghi di lavoro siano adeguatamente strutturati per la sicurezza degli individui e che non esistano cause di danno per la loro salute.

In particolare, adotta precise procedure interne per assicurare che tutti i dipendenti abbiano vestiario e attrezzatura adeguati alle loro mansioni e che siano costantemente formati sul loro corretto utilizzo in sicurezza.

Nell'utilizzo dei prodotti sui propri appalti privilegia sostanze che limitino, a parità di altre condizioni, l'inquinamento ambientale e che non siano nocive per la salute degli operatori.

La Veneta Servizi favorisce la creazione, il mantenimento e l'aggiornamento di un ambiente di lavoro nel quale:

- ⇒ Viga il rispetto di ogni individuo;
- ⇒ Esista un clima di reciproca fiducia, condivisione e sostegno;
- ⇒ Siano incoraggiate la propositività e la creatività;
- ⇒ Ognuno riceva un'adeguata formazione professionale, sia tecnica che di base;
- ⇒ Siano salvaguardate la salute fisica e morale;



⇒ Siano diffuse la cultura della salute e sicurezza sui posti di lavoro, anche oltre il rispetto del mero dettato normativo.

⇒ È vietata ogni tipo di discriminazione;

⇒ È garantita un'informazione completa e trasparente per quanto riguarda le linee aziendali;

La Veneta Servizi considera elemento fondamentale di sviluppo e consolidamento la fidelizzazione dei rapporti umani con i dipendenti e con gli altri collaboratori della società.

Ciò contribuisce ad elevare la spinta motivazionale delle risorse umane, in particolare dei dipendenti, aiutandoli a mantenere un senso di stabilità e di sicurezza personali. L'azienda quindi favorisce l'instaurarsi di rapporti continuativi con tali soggetti e con le loro famiglie, anche oltre i passaggi generazionali. A tal fine, compatibilmente con la programmazione economica a lungo termine dell'azienda, sono avviate o incoraggiate iniziative di aggregazione sportiva, culturale e di aiuto formativo.

Tale impostazione di base non può tuttavia costituire motivo per favorire forme di clientelismo a discapito di soggetti meritevoli, nè per effettuare discriminazioni in base al gruppo etnico di appartenenza, al sesso, alle idee politiche o a quelle religiose.

I dipendenti sono assunti con regolari contratti di lavoro in conformità alla norme di Legge e di Contratto collettivo Nazionale e Territoriale vigente.

La Veneta Servizi favorisce stabili relazioni sindacali al fine di salvaguardare i diritti dei lavoratori.

La Veneta Servizi offre a tutti i propri dipendenti le stesse opportunità e cura e favorisce lo sviluppo, la formazione e l'aggiornamento di ciascuno sulla base delle proprie esigenze e caratteristiche personali, stimola la crescita professionale sulla base delle competenze tecniche nella specifica posizione, nonché della creatività e della propositività.

La Veneta Servizi promuove, mantiene ed aggiorna un programma di formazione di base e tecnica per tutto il Personale della società, finalizzato a fornire a ciascun individuo le necessarie competenze per lo svolgimento dei propri compiti con la massima diligenza ed efficienza e per essere di ausilio e supporto ai colleghi.

L'attività formativa è finalizzata anche alla diffusione dei principi di riferimento del presente Codice Etico, alla facilitazione del diffondersi delle informazioni e al contenimento del rischio di commissione di illeciti.

Le procedure aziendali prevedono che chiunque desideri effettuare proposte e segnalazioni concernenti l'azienda e le sue procedure amministrative ed operative e finalizzate ad un loro miglioramento, possa farlo con una semplice segnalazione firmata all'organo amministrativo che la valuterà con i relativi responsabili di funzione.

Il Personale ha il dovere di rispettare, le norme contenute nel presente Codice Etico, le Leggi dello Stato Italiano e le norme e gli usi della comunità in cui opera.

La Veneta Servizi nei confronti del proprio Personale ha il dovere di rispettare le norme contenute nel presente Codice Etico, le Leggi dello Stato Italiano e le norme e gli usi della comunità in cui opera. Si impegna inoltre a tutelare l'integrità morale dei propri dipendenti, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità e della libertà di ciascuno sul posto di lavoro, nonché un ambiente di lavoro che valorizzi le diversità e stimoli il confronto nel rispetto del principio di uguaglianza. A tal fine contrasta ogni discriminazione di carattere razziale, sessuale, politico, sindacale o religioso e i comportamenti e le iniziative che creino un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o che interferiscano negativamente con le prestazioni lavorative altrui, nonché qualsiasi atto o comportamento molesto o che possa turbare la sensibilità della persona.

Il Personale de La Veneta Servizi è tenuto ad osservare le disposizioni aziendali in materia di sicurezza, al fine di prevenire e/o evitare incidenti ed eventuali eventi dannosi, nonché le disposizioni che regolano l'accesso ai locali. Esso è altresì tenuto a segnalare al proprio diretto superiore qualsiasi situazione di rischio di cui possa avere percezione o che gli sia stato riferito.

Nei rapporti con la clientela il Personale dovrà comportarsi con garbo, educazione e spirito di collaborazione, avendo cura di evitare atteggiamenti eccessivamente confidenziali e disinvolti. La formazione di base, il confronto con i propri colleghi e superiori, l'esperienza e la sensibilità contribuiscono a perseguire il giusto equilibrio negli atteggiamenti da tenere in tutte le situazioni in cui il Personale si trova a diretto contatto con i clienti.

La Veneta Servizi mantiene un elevato livello di efficienza e funzionalità delle strutture aziendali e dei processi interni.

L'ambiente e il mercato

La Veneta Servizi opera sul mercato e deve rispettare criteri di equilibrio e solidità economica. A tal fine esplica attività commerciale, partecipa a gare di appalto ed è in competizione con altre imprese. In tali situazioni i comportamenti sono sempre improntati alla massima trasparenza e lealtà e sono rispettosi delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato.

La naturale ricerca del primato sui concorrenti è basata sulla qualità del servizio offerto.

La competitività sui prezzi proposti non può mai derivare da riduzioni degli stessi che possono anche potenzialmente comportare riduzione di adeguati standard di sicurezza per i lavoratori o sacrifici nella qualità del servizio richiesto.

Nella diffusione e associazione della propria immagine tramite iniziative pubblicitarie, sponsorizzazioni o simili, La Veneta Servizi sceglie eventi, prodotti o servizi che siano rispettosi della dignità della donna e dell'uomo, che possano eventualmente contribuire alla diffusione della cultura e dello sport e che non contengano immagini o frasi ispirate alla violenza.

Sono privilegiate nella scelta iniziative di comunicazione e sponsorizzazione che contribuiscano a consolidare i rapporti con clienti e fornitori anche oltre il mero messaggio promozionale.



la veneta servizi®

I clienti

Dal livello di soddisfazione dei clienti sui servizi resi dipende il successo della società. La Veneta Servizi adempie ai propri incarichi con la massima diligenza, perseguendo l'eccellenza nella qualità del servizio e anticipando per quanto possibile le esigenze dei clienti.

A tal fine prevede apposite procedure sia per la prevenzione degli errori, tramite monitoraggio continuo sui cantieri della qualità del servizio, sia per la gestione e risoluzione degli eventuali disservizi.

I rapporti amministrativi e commerciali con i clienti sono improntati alla massima chiarezza, correttezza e trasparenza.



I fornitori

La selezione dei fornitori avviene sulla base di criteri di valutazione volti a verificare il rigore morale e professionale dei medesimi e la capacità di fornire il servizio o il bene richiesto a prezzi competitivi. Nel processo di selezione ad ogni soggetto sono garantite la pari opportunità e il rispetto dei principi di trasparenza e lealtà, al fine di permettere la massima partecipazione e concorrenza tra i soggetti medesimi.

In coerenza con quanto espresso nella parte generale sulla fidelizzazione dei rapporti, La Veneta Servizi privilegia il consolidamento del rapporto con il proprio fornitore o consulente rispetto ad altri parametri e coinvolge lo stesso nella ricerca del miglior risultato qualità/prezzo possibile nel reciproco interesse.



la veneta servizi®

MSA09
Rev. del 01/09/2017

La Pubblica Amministrazione

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, i comportamenti sono conformi alla corretta osservanza dei principi di trasparenza, correttezza ed imparzialità e tali da non indurre ad interpretazioni false e/o ambigue, nel rispetto dei principi e delle norme stabilite nel presente Codice Etico.

La Veneta Servizi adotta procedure di controllo interno finalizzate ad impedire che possano essere posti in atto corruzioni di pubblici ufficiali o in ogni caso comportamenti atti ad influenzare gli stessi nell'espletamento delle loro attività.



Conflitto d'interessi

Il Personale de La Veneta Servizi è tenuto ad evitare situazioni in cui possono manifestarsi conflitti di interesse; deve astenersi dal compiere azioni o porre in essere comportamenti potenzialmente in concorrenza o in contrasto con l'attività e con i valori de La Veneta Servizi o le finalità e gli interessi che la stessa persegue; infine, è tenuto ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità in affari di cui è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento della propria funzione .

La Veneta Servizi adotta specifiche procedure da attivare, su iniziativa obbligatoria degli interessati, nei casi reali o potenziali di conflitto di interesse.

Governance e struttura amministrativa

La *governance* della società prevede la condivisione delle principali decisioni aziendali.

La struttura amministrativa comprende adeguati controlli interni atti a verificare il rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico, delle Leggi e delle procedure aziendali.

Queste ultime sono semplici, documentate e rese disponibili a tutto il personale gestionale.

La tenuta della contabilità, la produzione delle informazioni e la redazione del bilancio annuale sono improntati al rispetto delle leggi, dei principi contabili di riferimento e della migliore pratica professionale, privilegiando in ogni caso la trasparenza e la chiarezza delle informazioni.

Esistono adeguate procedure per l'elaborazione, l'approvazione ed il monitoraggio dei budget economico-finanziari e dei piani a medio-lungo-termine, le cui linee principali sono in ogni caso condivise con tutti i soci.

I dipendenti e collaboratori de La Veneta Servizi sono tenuti a dare la massima collaborazione per far sì che tutte le informazioni economiche e finanziarie siano adeguatamente recepite dalla struttura amministrativa. Nel caso essi venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni anche parziali, o trascuratezza dei documenti o delle registrazioni contabili sono tenuti a riferire quanto a loro conoscenza al responsabile amministrativo e all'Organo di vigilanza.

Omaggi e regalie

Il personale de La Veneta Servizi non può, direttamente o indirettamente, offrire o ricevere regali, doni, denaro, omaggi, favori, che possano apparire in qualsiasi modo connessi con i rapporti aziendali in essere, e finalizzati ad acquisire trattamenti di favore o vantaggi di qualsiasi tipo.

Possono essere offerte o accettate regalie di carattere puramente simbolico in occasione delle ricorrenze festive, eventualmente personalizzati e, in ogni caso, di modesto valore.

Riservatezza

Nell'espletamento della propria attività il personale e i collaboratori de La Veneta Servizi possono venire a conoscenza di informazioni amministrative, commerciali e personali. Tali informazioni non possono essere divulgate all'esterno senza il consenso dell'organo amministrativo.

Ciascuno è tenuto a fare un uso corretto delle informazioni e dei dati di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie prestazioni, in conformità alla normativa vigente, astenendosi dal trarne alcun vantaggio personale.

La Veneta Servizi tratta le informazioni ed i dati in suo possesso nel rispetto della normativa sulla privacy e della dignità e della indipendenza delle persone cui le informazioni si riferiscono. Qualsiasi dato o informazione è in ogni caso archiviato e trattato con la massima diligenza ed attenzione e sono poste in essere le cautele necessarie per evitare che le menzionate informazioni e dati siano resi accessibili a soggetti non autorizzati sia sul posto di lavoro che al di fuori dello stesso.

Qualsiasi informazione o dato fosse possibile o necessario trasmettere all'esterno è rappresentato in modo chiaro e completo, evitando omissioni o parzialità che possano fornire una rappresentazione distorsiva dei fatti.

Sanzioni

La corretta osservanza, applicazione ed interpretazione del presente Codice Etico è demandata in primo luogo ad ogni individuo a cui lo stesso è diretto.

Il Personale, nell'ambito dello svolgimento della propria attività lavorativa, deve attenersi al rispetto delle norme e dei principi richiamati nel Codice Etico, astenendosi da qualsiasi comportamento non conforme.

L'Organo di vigilanza istituito per il *Modello di organizzazione, gestione e controllo* previsto dal Decreto legislativo 231/2001, e del quale questo Codice Etico è parte integrante, effettua opera di monitoraggio e supervisione del rispetto dello stesso, nel corso dell'espletamento delle verifiche previste dal *Modello organizzativo*.

La violazione delle norme del Codice Etico costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche in ordine alla rilevanza quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare il risarcimento dei danni derivanti dalla violazione stessa. Il Personale deve altresì comunicare all'Organo di vigilanza eventuali violazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento della propria attività.

Diffusione

Il presente Codice Etico adottato da La Veneta Servizi è portato a conoscenza degli interessati, con le stesse modalità:

- ⇒ Consegna diretta a chiunque ne faccia richiesta;
- ⇒ Comunicazione dell'adozione sul proprio sito internet;
- ⇒ Comunicazione dell'adozione ai dipendenti al momento dell'assunzione;
- ⇒ Riferimento all'adozione e al rispetto dei relativi principi nei contratti attivi e passivi;
- ⇒ Integrazione e/o richiamo nella principale documentazione societaria a diffusione esterna come per esempio bilanci annuali, presentazioni aziendali o altro.

Il Personale de La Veneta Servizi è tenuto a prendere piena coscienza del Codice Etico e dei principi ivi contenuti, nonché ad aggiornarsi relativamente ad ogni suo successivo adeguamento.

Il Personale ha il diritto ed il dovere di consultarsi con i propri responsabili, con la Direzione del Personale, con l'Organo di vigilanza e con il SPT per qualsiasi chiarimento relativo alla interpretazione ed alla corretta applicazione delle norme e dei principi contenuti nel Codice Etico.

Il Personale, limitatamente alle proprie competenze e attribuzioni, è altresì tenuto ad informare i terzi con cui ha rapporti nell'ambito dello svolgimento della propria attività lavorativa dell'esistenza e dei contenuti specifici del Codice Etico.