

CODICE ETICO

CONFSERVIZI VENETO E PLUS SERVICES SRL



INDEX

1. **Principi e indirizzi generali**
 - 1.1 Destinatari del codice etico
 - 1.2 Valori etici di CSV e PS
 - 1.3 Principi di funzionamento di CSV e PS
2. **Rapporti con i dipendenti e i collaboratori**
3. **Rapporti con gli associati**
4. **Rapporti con i fornitori e i partner**
5. **Rapporti con i clienti**
6. **Rapporti con il territorio**
7. **Organizzazione e attuazione del codice**



1. PRINCIPI E INDIRIZZI GENERALI

Confservizi Veneto (CSV) e Plus Services srl (PS) si sono dotate di un codice etico per evidenziare i valori, lo stile e l'approccio professionale dei propri dipendenti e dei propri collaboratori affinché sia noto agli associati e ai clienti in generale, la trasparenza con cui il team di CSV e PS opera per fornire loro dei servizi di qualità.

La nostra organizzazione facilita uno stile professionale capace di erogare dei servizi di qualità agli associati e ai clienti perché ogni dipendente e collaboratore di CSV e PS hanno contribuito a creare il codice etico e anche il manuale della qualità; il contenuto di detti documenti guida l'agire responsabile e professionale di tutti e ciò genera una congruenza tra i valori condivisi e le azioni messe in atto nell'espletamento delle nostre attività professionali. Uno stile quello di CSV e di PS che vogliamo far percepire agli associati e ai clienti tramite l'attuazione quotidiana di un modello di comportamento professionale che ci contraddistingue nell'ascoltare le loro esigenze per creare e proporre dei servizi/prodotti capaci di soddisfare le loro aspettative.

1.1 Destinatari del codice etico

Il codice etico è un punto di riferimento per i dipendenti e per tutti coloro che collaborano con CSV e PS nell'erogare dei servizi e dei prodotti ai propri associati e ai clienti del mercato business e residenziale.

1.2 Valori etici di CSV e PS

I nostri valori sono:

- » la **persona**;
- » la **congruenza** tra i valori che riferiamo e le azioni che generiamo;
- » la **meritocrazia** professionale;
- » la **responsabilità** individuale e di team;
- » la **famiglia professionale** intesa come condivisione di valori e di casi di successo;
- » saper **ascoltare** le esigenze dei dipendenti e degli associati/clienti;
- » **comprendere** le esigenze dei dipendenti e degli associati/clienti;
- » **soddisfare** le esigenze dei dipendenti e degli associati/clienti fornendo dei servizi/prodotti di eccellenza;
- » la **trasparenza** del nostro agire.

1.3 Principi di funzionamento di CSV e PS

In riferimento al proprio manuale della qualità CSV e PS adottano come principi di funzionamento:

- » la **valorizzazione** delle persone;
- » la **libertà** di proporre idee innovative;
- » essere **produttori e consumatori** di idee;
- » la **condivisione** dei casi di successo;
- » il gioco di **squadra** multidisciplinare;
- » la **responsabilità**;
- » la **pro-attività**;
- » la **ricerca** e lo **sviluppo** di nuove idee per creare nuovi mercati business;
- » il **miglioramento continuo** dei servizi e dei prodotti erogati;
- » l'**ascolto** e l'**attenzione** verso il cliente;
- » la capacità di **comprendere** anticipatamente i **bisogni** degli associati/clienti;
- » fare **squadra con gli associati e con i clienti**;
- » **soddisfare le aspettative** degli associati/clienti;
- » **fidelizzare** gli associati e i clienti.

2. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E I COLLABORATORI

CSV e PS hanno vissuto con i propri dipendenti un percorso di cambiamento che ha generato fiducia tra tutti coloro che ricoprono i vari ruoli organizzativi grazie alla condivisione di valori e di un modello comportamentale contenuti nel codice etico e nel manuale della qualità.

L'osservanza dei principi e dei comportamenti contenuti nei documenti citati è interesse di tutti per garantire un clima di lavoro costruttivo e capace di generare uno "Star Bene" umano e lavorativo, tra le persone che condividono un percorso professionale comune.

CSV e PS sono consapevoli che il raggiungimento degli obiettivi prefissati è possibile facilitando i propri dipendenti e collaboratori ad esprimere il meglio di sé stessi.

Come realizzare tale esito? Con adeguate politiche presenti nel nostro manuale della qualità che evidenziano le iniziative a favore dei dipendenti e dei collaboratori per:

- » valorizzare le loro competenze,
- » valorizzare le loro potenzialità,
- » valorizzare il loro impegno,

utilizzando un modello comportamentale e un sistema di valutazione e miglioramento condiviso tra CSV, PS e i dipendenti/collaboratori.

A tal fine CSV e PS investono nella formazione del personale con percorsi specifici per raggiungere quanto sopra specificato.

Queste attenzioni rivolte al personale migliorano ancor di più il clima aziendale; e tale esito facilita il dipendente ad esprimere nel migliore dei modi le proprie capacità che sommate a quelle dei colleghi rendono l'organizzazione di CSV e PS ancora più efficace ed efficiente nell'erogare dei servizi/prodotti di qualità ai propri associati e ai clienti.

CSV e PS garantiscono nel tempo questo clima collaborativo e di miglioramento continuo perché:

- » il "chi fa che cosa" all'interno dell'organizzazione è condiviso con i dipendenti e i collaboratori;
- » i processi organizzativi sono informatizzati e ciò favorisce un flusso veloce e completo di informazioni tra i dipendenti e i collaboratori e verso i partner esterni;

- » i dipendenti e i collaboratori condividono la cultura di sentirsi ed essere attori attivi all'interno dell'organizzazione aziendale e ciò favorisce la nascita di idee, di azioni di miglioramento e di attività di ricerca e sviluppo;
- » i dipendenti e i collaboratori condividono gli obiettivi aziendali e partecipano attivamente all'ottenimento degli stessi e sono informati circa il loro "avanzamento" per attivarsi con eventuali azioni correttive e/o preventive e/o di miglioramento;
- » ci sono dei momenti di "team working" e di "brainstorming" per condividere con i dipendenti e i collaboratori le informazioni utili a migliorare il business aziendale e che sono inserite nel CRM di CSV e PS per avere un Data Base informatico che facilita l'accesso e la condivisione dell'informazione/comunicazione aziendale;
- » durante l'anno si organizzano dei momenti con dei coach e dei counselor per effettuare delle analisi di clima per essere tutti consapevoli delle aree di "forza" sia individuali sia di team e di quelle di miglioramento su cui intervenire in modo mirato utilizzando i dati oggettivi emersi durante questi momenti di condivisione.

I dipendenti e i collaboratori consapevoli di quanto descritto condividono nel quotidiano un modello di comportamento professionale che favorisce un buon clima di lavoro, un impegno e una professionalità per raggiungere gli obiettivi aziendali e un atteggiamento diligente e rispettoso circa l'uso degli strumenti aziendali messi a disposizione per svolgere al meglio le proprie mansioni lavorative.

I dipendenti e i collaboratori sono altresì consapevoli che il rispetto di quanto evidenziato garantisce uno stile di CSV e PS verso l'esterno che ci contraddistingue individualmente e come team migliorando sempre più l'immagine e la reputazione del nostro brand aziendale.

I dipendenti e i collaboratori consapevoli che le informazioni aziendali sono un patrimonio molto importante s'impegnano a rispettare la privacy e la riservatezza di quanto appreso in CSV e in PS sia nel periodo di lavoro che nei 5 anni successivi all'eventuale cessazione del rapporto di lavoro/collaborazione.

3. RAPPORTI CON GLI ASSOCIATI

All'associazione regionale CSV possono aderire tutti i soggetti pubblici e privati che gestiscono principalmente servizi pubblici e svolgono attività imprenditoriale nel territorio del Veneto e nelle regioni confinanti. Le modalità di adesioni sono descritte nello statuto di CSV.

- » CSV rappresenta e tutela gli interessi degli associati tramite attività di relazione politico/istituzionale, legislativo/normativo, tecnico/operativo, con le istituzioni, gli enti e le associazioni avente sfera d'azione sul territorio regionale e interregionale;
- » CSV svolge per gli associati un servizio di supporto partecipando allo scopo anche a società di servizi e/o stipulando contratti e convenzioni con soggetti terzi;
- » CSV garantisce ai propri associati quanto stabilito nel proprio statuto;
- » CSV e PS migliorano continuamente la propria organizzazione e il proprio know how per essere al fianco dei propri associati e affrontare insieme il cambiamento per essere attori protagonisti nei vari mercati di riferimento;
- » CSV e PS hanno realizzato delle convenzioni per i dipendenti dei nostri associati e che propongono delle soluzioni per migliorare i consumi energetici e la sicurezza domestica;
- » CSV e PS hanno realizzato degli strumenti informatici per facilitare la comunicazione con i propri associati al fine di offrire loro dei servizi di qualità;
- » CSV e PS vogliono creare un HUB di ricerca e sviluppo per generare in sinergia con gli associati, know how innovativo per i mercati di riferimento (energia, gas, acqua, trasporti, ecc.).

4. RAPPORTI CON I FORNITORI E I PARTNER

I fornitori e i partner sono le persone e le imprese che in partnership con CSV e PS concorrono a fornire agli associati e ai clienti business e residenziali i servizi/prodotti di Security, Academy e Innovation Technology.

I fornitori e i partner sottoscrivono con CSV e PS sia una partnership commerciale sia l'impegno a rispettare quanto previsto dal nostro codice etico e dal nostro manuale della qualità.

I fornitori e i partner condividono con CSV e PS un modello di comportamento professionale e le modalità organizzative e di comunicazione per fornire agli associati e ai clienti dei servizi di qualità.

La valutazione dei fornitori è fondata sui criteri prima descritti e che fanno riferimento:

- » ai loro comportamenti;
- » alle loro competenze;
- » al loro impegno a migliorare le prestazioni;
- » alla loro velocità di tradurre le strategie commerciali in azioni concrete per migliorare il loro e il nostro business;
- » all'attuazione di quanto previsto dal codice etico e dal manuale della qualità di CSV e PS;
- » al rispetto e all'attuazione di quanto previsto nel contratto di partnership con CSV e PS.

5. RAPPORTI CON I CLIENTI

CSV e PS erogano dei servizi e dei prodotti ai clienti nel rispetto del proprio codice etico e del manuale di qualità; tali documenti evidenziano i criteri con cui CSV e PS ascoltano, offrono consulenza e gestiscono i clienti: alti parametri di qualità in termini di servizi e proponendo loro le migliori soluzioni tecnologiche nel campo della sicurezza urbana e domestica e anche in quello dell'innovation technology. Offriamo ai clienti tramite la Unit Academy soluzioni innovative anche in ambito formativo.

Lo scopo di CSV e PS è quello di ascoltare le esigenze dei clienti per realizzare un'attività progettuale e di consulenza capace di soddisfare le loro aspettative.

E nell'ottenere tale esito è fondamentale per ogni dipendente e collaboratore di CSV e PS avere un approccio empatico e cortese nei confronti dei clienti per generare quella fiducia che facilita un lavoro di squadra, ottime relazioni per individuare la soluzione migliore per ottenere il loro e il nostro risultato desiderato.

Per CSV e PS è importante comunicare ai clienti in modo trasparente e responsabile ogni step del progetto e della consulenza e guidarli nel verificare direttamente gli stati di avanzamento delle attività richieste grazie agli strumenti informatici che saranno messi a disposizione.

CSV e PS si impegnano a informare in modo dettagliato e trasparente le specificità, i costi e ogni altro dettaglio utile a fornire al cliente tutti i dati per essere consapevole e ben informato del tipo di servizio e prodotto che sta chiedendo a CSV e PS.

A tal fine CSV e PS s'impegnano a realizzare dei contratti semplici e chiari e comprensibili per il cliente e di facile compilazione; ogni documento sarà redatto nel rispetto delle norme vigenti e relative alla privacy e ai principi presenti in questo codice e nel manuale della qualità.

6. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

CSV e PS operano prevalentemente in Veneto ma anche in altre regioni italiane con una storia culturale, sociale e imprenditoriale di successo e che tutto il mondo ci invidia. CSV e PS consapevoli di questi aspetti e avendo come interlocutore il mondo della pubblica amministrazione, organizza degli eventi e/o manifestazioni di carattere sociale in sinergia con gli enti locali e la PA in genere, mettendo a disposizione il proprio know how per diffondere determinate conoscenze e un approccio culturale:

- » per migliorare la sicurezza delle comunità e dei cittadini,
- » per migliorare la qualità dell'ambiente,
- » per favorire lo sviluppo culturale relativamente alle tematiche descritte,
- » per essere a fianco degli enti locali per facilitarli e guidarli a diventare delle città 2.0 in un corretto equilibrio con le tradizioni socio-culturali del nostro territorio,
- » per favorire la collaborazione con gli enti locali e la pubblica amministrazione e gli associati nel far squadra per realizzare insieme delle progettualità funzionali a migliorare la qualità della vita dei cittadini.

I dipendenti e i collaboratori di CSV e PS si relazionano con le realtà della PA presenti nei territori

di competenza con uno stile che condividono e che è funzionale a trasmettere concretamente ai nostri interlocutori un atteggiamento di professionalità, di serietà, di integrità e di trasparenza e di convinzione nel progettare delle iniziative con finalità sociali e culturali e in alcuni casi delle sponsorizzazioni che siano congruenti con le finalità del nostro statuto e del codice etico.

CSV e PS non erogano contributi a partiti politici e a candidati alle elezioni e s'impegnano inoltre a rendicontare ogni anno nel proprio rapporto di sostenibilità quanto erogato e verso quali principali iniziative nelle forme di donazioni, liberalità e sponsorship.

Le modalità di erogazione sono stabilite annualmente da CSV e PS in base a quanto stabilito da un'apposita procedura interna che descrive le modalità di erogazione che privilegiano quelle iniziative che si distinguono per essere in linea con i dettami statutari, del codice etico e del manuale di qualità di CSV e PS.

7. ORGANIZZAZIONE E ATTUAZIONE DEL CODICE

Il codice è stato redatto dal team "codice etico" composto dal direttore e dai responsabili di area di CSV e PS e sottoposto all'attenzione del CDA con poteri di modificarlo, aggiornarlo e approvarlo per renderlo di seguito efficace.

Il codice è sottoposto ad aggiornamento ogni tre anni previa convocazione del team "codice etico". Per l'approvazione serve il passaggio in CDA come prima descritto.





UNIVERSITÀ TELEMATICA
INTERNAZIONALE UNINETTUNO
Polo Tecnologico **PADOVA**



Confservizi
Veneto

