

POLITICA PER LA QUALITÀ

Fin dall'inizio lo studio è nato con l'obiettivo principale di fornire un servizio di consulenza di livello che fosse assolutamente personalizzato e nel quale la fiducia del cliente rappresentasse una priorità. Nello stesso tempo, si è cercato di creare una struttura giovane, attiva e dinamica in cui ogni professionista potesse lavorare usufruendo delle capacità tecniche e dell'esperienza di tutti.

La struttura organizzativa dello Studio Tributario Associato è disegnata per fornire al cliente un'assistenza personalizzata, attraverso una struttura agile e flessibile in grado di adeguarsi alle richieste formulate.

I concetti fondamentali della politica della qualità sono di seguito riportati.

Soddisfazione del cliente

La Direzione è convinta che il consolidamento e lo sviluppo dello Studio si possono realizzare solo attraverso l'adeguata soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza. Per ottenere ciò, la politica della Direzione è quella di:

- strutturare e organizzare uno Studio orientato al cliente. Da questo punto di vista il sistema di gestione per la qualità diviene lo strumento operativo per garantire il soddisfacimento ed il mantenimento delle aspettative del cliente nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza, facendo conseguire al cliente, attraverso anche il rapporto personale, un valore aggiunto con costi rapportati, per quanto possibile, ai benefici.
- seguire i principi ispiratori del sistema di gestione per la qualità al fine di utilizzarlo come strumento per la misurazione del miglioramento dell'efficienza (risultato economico) e dell'efficacia (soddisfazione dei clienti).

Miglioramento continuo

Impegno dello Studio non è il mantenimento ma il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. A tal fine opera cercando di:

- individuare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti;
- prevedere ed essere preparato alle variazioni/novità del mercato;
- confrontarsi con realtà del proprio settore;
- migliorare le prestazioni dei processi mediante l'applicazione del modello Plan-Do-Check-Act (PDCA). Tale modello prevede:
 - pianificazione dei processi e definizione dei loro obiettivi;
 - attuazione delle attività previste per i vari processi;
 - controllo e misurazione delle prestazioni dei processi e del grado di raggiungimento degli obiettivi;
 - adozione delle azioni che sulla base dei dati derivanti dalle attività di controllo e misurazione di cui sopra, si ritengono necessarie per il miglioramento delle prestazioni.

Coinvolgimento e partecipazione di tutto il personale

È compito della Direzione diffondere e spiegare a tutte le persone che operano nello Studio i seguenti principi fondamentali:

- L'impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti.
- Ogni funzione dello Studio è allo stesso tempo fornitore e cliente di un altro; ognuno deve assicurare l'ottimale livello qualitativo di ciò che fornisce.
- La Qualità si assicura soltanto attraverso la partecipazione di tutte le persone che operano in Studio. Ogni persona, nel rispetto della missione e delle strategie dello Studio, si impegna a fare sempre meglio il proprio lavoro perseguendo il continuo miglioramento della propria professionalità. Ogni persona deve essere inoltre consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

Fidelizzazione del personale

È compito della Direzione stimolare e mantenere alto il senso di appartenenza dei dipendenti e dei collaboratori, la condivisione dei destini dello Studio, la consapevolezza di appartenere ed avere a disposizione un gruppo in grado di fare fronte ad ogni difficoltà operativa. A tale scopo la Direzione:

- Coinvolge periodicamente il personale in incontri per la valutazione delle difficoltà incontrate sul lavoro e le modalità per fare fronte a problemi ancora aperti.
- Coinvolge il personale nella condivisione degli obiettivi di breve-medio periodo.
- Incentiva una politica di incremento del reddito individuale premiando il miglioramento della produttività, il raggiungimento di obiettivi, la creazione di opportunità commerciali.
- Promuove un sistema delle relazioni basato sulle competenze e sulle capacità piuttosto che sull'anzianità.