

POLITICA PER LA QUALITA'



Studio Bruno Villani Sas e Soccorso Tributario Srl mettono a disposizione della clientela una squadra di tecnici altamente qualificati e con esperienza pluriennale.

Il loro considerevole numero rispetto alla media degli altri studi professionali del settore, consente una costante ed affidabile assistenza.

Gli Studi sono strutturati per fornire assistenza continuativa ai propri clienti facendo largo uso delle moderne tecnologie di comunicazione.

Studio Bruno-Villani Sas e Soccorso Tributario Srl considerano il proprio Sistema di Gestione della Qualità come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e come miglioramento dei propri processi, fondando le proprie scelte operative sui concetti di:

- **Correttezza**, intesa come rispetto delle aspettative del proprio cliente e degli impegni presi;
- **Serietà**, intesa come affidabilità dei servizi resi e delle modalità operative;
- **Puntualità**, intesa tempestività e precisione assoluta nell'evasione degli atti di propria competenza;
- **Conformità**, intesa come rispetto, nelle erogazioni, dei requisiti contrattuali e legislativi.

Gli Studi hanno come obiettivo primario l'erogazione di servizi che soddisfino pienamente le esigenze dei propri clienti, offrendo loro servizi affidabili e conformi alle specifiche d'ordine formulate nonché alle vigenti normative.

Pertanto Studio Bruno-Villani Sas e Soccorso Tributario Srl si impegnano a:

- sviluppare in tutte le sedi operative la “cultura” della qualità;
- assegnare al cliente esterno ed interno un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento;
- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
- coinvolgere i propri dipendenti nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema qualità;
- rispettare gli standard prestazionali caratteristici del servizio erogato;
- adeguarsi, nel proprio operato, alle legislazioni vigenti ovvero agli accordi contrattuali definiti;

- migliorare le proprie modalità operative finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze;
- definire un quadro strutturato di obiettivi per la qualità che verrà riesaminato periodicamente;
- mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica;
- riesaminare periodicamente la presente politica per accertarne l'idoneità;
- affidarsi, per le attività di promozione commerciale, alla consolidata esperienza e collaborazione dello staff tecnico-commerciale interno, al fine di sviluppare le proprie aree di business.

Per raggiungere tali obiettivi, gli Studi dichiarano i seguenti impegni, divisi per l'orizzonte temporale di attuabilità degli stessi:

- istituire, mantenere e riesaminare, ad intervalli predefiniti, un Sistema Qualità Aziendale documentato, conforme allo standard di riferimento (UNI EN ISO 9001), nel quale sia tenuto nella massima considerazione il controllo del ciclo di erogazione del servizio/prodotto, nonché il rapporto con il cliente;
- realizzare servizi conformi alle specifiche contrattuali ed alle normative vigenti;
- garantire l'affidabilità dei propri servizi, assicurando, quando applicabile, l'effettuazione di controlli opportuni, nonché di azioni preventive/correttive atte ad eliminare anche cause potenziali di non conformità;
- individuare indicatori sintetici di prestazione del servizio.

L'esecuzione e il conseguimento degli obiettivi sono assicurati dalla Direzione che provvede a mettere a disposizione tutte le risorse necessarie, al monitoraggio ed alla costante revisione della nostra politica di qualità; inoltre, affinché tutte le persone che hanno influenza sulla qualità conoscano la politica e gli obiettivi indicati, il RGQ si occupa della loro diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione e della distribuzione dei documenti di sistema in tutti i posti di lavoro.

I principali indicatori utilizzati per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati sono i seguenti:

- numero di contestazioni o reclami;
- valutazione delle performance, individuali e/o collettive, che vengono rese disponibili a mezzo della divulgazione degli obiettivi di processo individuati;
- valutazione della soddisfazione del cliente.

Il dettaglio degli Obiettivi della Qualità viene riportato sul Piano Annuale di Miglioramento, redatto ad inizio anno con indicazione degli obiettivi da raggiungere, delle attività necessarie, delle funzioni coinvolte e delle modalità e tempistiche di verifica.

Pianezza, lì 22 Settembre 2020

V. La Direzione
VILLANI Rag. Savino