

POLITICA PER LA QUALITA'



Studio Bruno-Villani Sas mette a disposizione della clientela una squadra di tecnici altamente qualificati e con esperienza pluriennale.

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

Lo Studio è strutturato per fornire assistenza continuativa ai propri clienti facendo largo uso delle moderne tecnologie di comunicazione.

Studio Bruno-Villani Sas considera 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.

Lo Studio ha come obiettivo primario l'erogazione di servizi che soddisfino pienamente le esigenze dei propri clienti, offrendo loro servizi affidabili e conformi alle vigenti normative.

Pertanto Studio Bruno-Villani Sas si impegna 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;

- collaborare proficuamente con la Società Soccorso Tributario con la quale condivide strategie e *modus operandi*, nonché avvalersi del suo staff tecnico-commerciale per le attività di promozione commerciale e per sviluppare le proprie aree di business.

Per raggiungere tali obiettivi, Studio Bruno-Villani dichiara 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 ed 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.

L'esecuzione e il conseguimento degli obiettivi sono assicurati dalla Direzione che provvede a mettere a disposizione tutte le risorse necessarie al monitoraggio e alla costante revisione della 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 tutte le sedi 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 16 Luglio 2021

V. La Direzione
VILLANI Rag. Savino