

Politica

L'obiettivo dello **Studio Ferrario Associati** è:

- il pieno raggiungimento e l'aumento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate (dipendenti, fornitori, ambiente esterno, clienti, Pubblica Amministrazione ecc.);
- offrire la massima professionalità attraverso personale qualificato e adeguatamente formato nella gestione del cliente e delle pratiche a lui assegnato
- offrire informazioni certe in materia e sempre aggiornate inerenti tutte le attività svolte dallo studio
- offrire ai propri assistiti un servizio professionale nei tempi e nei modi dettati dalle normative nazionali, locali e comunitarie
- offrire una gestione organizzata della documentazione del cliente
- offrire un servizio consulenziale specializzato a tutti i clienti in relazione alla qualità del servizio richiesto, complessità e rischio associato il tutto adeguatamente remunerato nel rispetto della normativa dello Stato.
- accertarsi affinché siano compresi e soddisfatti con regolarità le richieste del cliente in materia di consulenza sul lavoro e gestione amministrativa e fiscale;
- accertarsi affinché siano i requisiti cogenti applicabili, gli obblighi normativi di sicurezza, protezione dei dati e ambientali derivati dal contesto in cui opera siano rispettati;
- operare nel rispetto delle norme fiscali, civilistiche e penali;
- operare nel rispetto dei CCNL;
- promuovere e il miglioramento continuo del sistema di gestione per accrescere le prestazioni per la qualità e del servizio al cliente;
- determinare e affrontare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente.

La Direzione si impegna a mettere a disposizione le risorse opportune per la creazione del **Sistema di Gestione (SG)** composto dai seguenti sistemi:

- ❖ **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)** in conformità alle norme **EN ISO 9001: 2015, D.Lgs 81/08 e s.m.i, trattamento dei Dati, Leggi, regolamenti, indicazioni regionali, adempimenti amministrativi e di settore in materia fiscale e di consulenza del lavoro;**

In particolare, l'azienda pratica e praticherà con sistematica convinzione:

- il coinvolgimento di tutti i collaboratori nel miglioramento continuo dei servizi offerti al cliente nel rispetto delle normative applicabili;
- la messa a disposizione dei collaboratori degli strumenti formativi ed informativi necessari od opportuni al miglioramento dei servizi;
- la messa a disposizione dei collaboratori degli strumenti tecnologici e informatici di tipo HD e SW sempre aggiornati e adeguati alle normative settoriali necessari od opportuni al miglioramento dei servizi;
- l'accertamento della misura di soddisfazione delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
- sviluppo di attività di formazione, sensibilizzazione ed addestramento dei dipendenti in materia di Qualità, Sicurezza sui posti di lavoro, trattamento dei Dati, adempimenti amministrativi, fiscali e in materia consulenza del lavoro.

Nel rispetto di:

- legislazioni, regolamenti, direttive, ordinanze, linee guida vigenti nel settore consulenziale e nei settori in cui operano i clienti;
- obblighi imposti da autorizzazioni o permessi rilasciati dalle autorità preposte;
- ogni altro impegno sottoscritto dalla Direzione dello **Studio Ferrario Associati**;
- collaborazione con il vicinato, con le autorità, con i clienti, con i fornitori e con i lavoratori per la promozione di una cultura che favorisca la tutela della sicurezza sui posti di lavoro e le normative inerenti agli adempimenti amministrativi, fiscali e in materia consulenza del lavoro.

Il **Manuale** interpreta e traduce operativamente la **Politica per la Qualità e per la sicurezza sui posti di lavoro dello Studio Ferrario Associati**

L'attuazione della Politica è delegata **alla Direzione (DIR) e ai suoi Collaboratori, essi devono dimostrare leadership e impegno nei riguardi del sistema di gestione:**

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- assicurando che siano stabiliti la politica, gli obiettivi per la qualità del servizio e gli obiettivi relativi al sistema di gestione per la qualità e che essi siano compatibili con il contesto dell'organizzazione e con gli indirizzi strategici;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi di business;
- promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- assicurando che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati e gli esiti attesi;
- facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo le persone affinché contribuiscano all'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- promuovendo il miglioramento;
- fornendo sostegno agli altri pertinenti ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership, come essa si applica alle rispettive aree di responsabilità.

Gli obiettivi della Direzione sono:

- costituzione di un Sistema di **Gestione Qualità** conforme alle norme internazionali di riferimento e alla legislazione nazionale, regionale, comunitaria e comunale, con l'obiettivo primario di migliorare costantemente qualità, le prestazioni dei servizi offerti, oltre all'efficacia ed efficienza del servizio offerto al cliente e alle parti interessate;
- migliorare costantemente le proprie prestazioni sulla sicurezza e sul rispetto delle norme e l'impatto sulla comunità per quanto economicamente e tecnicamente possibile;
- ottenimento e successivo mantenimento della conformità per **ISO EN 9001:2015**;
- impegno a mettere in opera, mantenere e controllare le Politiche per la Qualità, per la sicurezza sui posti di lavoro;
- impegno a riesaminare periodicamente il SG per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del sistema stesso nel tempo;
- impegno a privilegiare le azioni di prevenzione per evitare l'insorgere dei problemi, senza tuttavia pregiudicare la possibilità di intervenire e porre rimedio nei casi di inconvenienti o non conformità;
- impegno a raccogliere e conservare i documenti riguardanti qualità a dimostrazione del conseguimento della stessa;
- impegno a diffondere ed a sensibilizzare tutti i collaboratori sulla Politica dello **Studio Ferrario Associati**;
- impegno a definire annualmente gli obiettivi da raggiungere a breve, medio e lungo termine.

Per assicurare la presa di coscienza della politica aziendale a tutti i livelli e da tutti i collaboratori, la Direzione Aziendale ha messo in atto le seguenti iniziative:

- **esposizione a tutto il personale di una copia della dichiarazione della Politica, pubblicazione su web –site, esposizione nei locali aziendali;**
- **attuazione di corsi di formazione a cura di consulenti esterni e di formazione interne a cura dei Rappresentanti dei sistemi di gestione qualità.**

Inveruno, 26/09/2018

La Direzione