

**POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'obiettivo che il Nostro Studio intende perseguire e garantire nel tempo è il **mantenimento** ed il **miglioramento** della **Soddisfazione del Cliente**.

Lo Studio Mantovani & Associati S.s. s'impone perciò di **migliorare continuamente** i propri servizi, dalla puntualità alla completezza della documentazione, dal primo contatto con il Cliente potenziale fino al trattamento del mandato al proprio interno.

I principi su cui si basa il miglioramento sono:

1. attenzione prioritaria al cliente, alle sue richieste, che vanno anticipate ed anzi stimolate, ed alla sua soddisfazione assicurandogli assistenza e disponibilità continua e tempestività, diligenza e professionalità nell'erogazione del servizio e nella prevenzione e soluzione delle problematiche;
2. coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i collaboratori come **prerequisito fondamentale**, allo scopo di valorizzare le singole opinioni e punti di vista anche di carattere operativo per migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione;
3. definire annualmente **gli obiettivi di Miglioramento**, specificandoli per area e ciascun Responsabile deve, sulla base di quanto indicato, sviluppare i propri Obiettivi per la Qualità;
4. identificare, comprendere e gestire lo studio con un sistema di processi interconnessi mirati a determinare obiettivi per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione;
5. sviluppare nel personale la cultura del miglioramento continuo;
6. prendere decisioni sulla base di dati oggettivi;
7. inserimento di ciascun collaboratore in un rapporto di **Cliente-Fornitore** all'interno dello Studio. Come "Cliente" deve cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione;
8. mantenere alto l'impegno verso il monitoraggio dei rischi (risk assesment) per ridurre l'alea complessiva, seguendo continuamente l'evoluzione normativa e le variazioni organizzative interne.

Studio Mantovani & Associati s.s.

Rag. Andrea Scaini