

## POLITICA DELLA QUALITÀ

Aggiornata al 26/09/2022

### POLITICA

La Direzione di Studio Martelli ha adottato ed attuato a tutti i livelli della propria organizzazione un sistema di gestione della qualità avviando e supportando un percorso di adeguamento delle proprie modalità operative ai requisiti della norma ISO 9001, nel perseguimento di una comune e condivisa vision, in allineamento alle evoluzioni del contesto di riferimento di Studio, nel rispetto dei requisiti cogenti e degli interessi del Cliente e dei diversi Stakeholders rilevanti, in modo da rappresentare il quadro di riferimento per gli obiettivi per la qualità e per gli indirizzi di Leadership e strategici perseguiti dalla Direzione.

Tale sistema ha come obiettivo il miglioramento continuo dell'organizzazione dello Studio mediante un'adeguata gestione delle risorse umane, idonee modalità operative e la soddisfazione dei clienti, nei confronti dei quali lo Studio si impegna a fornire servizi legali conformi a esigenze, aspettative e requisiti espressi, nel rispetto anche dell'etica professionale e delle norme deontologiche.

L'ottimizzazione dei processi organizzativi di Studio, supportata dall'approccio risk based, si propone una maggiore efficienza nelle attività operative e una migliore affidabilità nelle relazioni sia interne che esterne allo Studio.

La definizione del sistema di gestione della qualità - UNI EN ISO 9001 – è stata predisposta con l'intento di realizzare i sopra indicati propositi con un approccio che porti lo Studio anche ad un maggiore confronto con l'ambiente esterno, nel perseguimento di obiettivi di differenziazione e di competitività.

Per proseguire nel mantenimento e nel miglioramento continuo di un tale livello di qualità manageriale, organizzativa e comunicativa è necessaria la collaborazione fra tutte le persone impiegate dallo Studio (soci, collaboratori avvocati e praticanti, dipendenti e fornitori esterni continuativi), anche funzionale a facilitare la comunicazione interna ed esterna e a trasmettere a tutti il desiderio di crescere sia professionalmente che organizzativamente.

Questo impegno verrà periodicamente riesaminato allo scopo di garantirne l'adeguatezza all'eventuale mutare delle condizioni di contesto, di visione strategica e di metodologia di Studio.

### VALORI

Ogni decisione di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione nasce ed è ispirata dai seguenti principi etici:

- **UGUAGLIANZA:** lo Studio s'impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i clienti, senza alcuna distinzione.
- **IMPARZIALITA':** lo Studio s'impegna ad assicurare a tutti gli utenti un comportamento equanime, sia nei servizi, sia da parte del personale che opera nella struttura.
- **CONTINUITA':** lo Studio s'impegna ad assicurare la continuità qualitativa, quantitativa e la regolarità dei servizi.
- **PARTECIPAZIONE:** lo Studio da agli utenti la possibilità di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dall'organizzazione stessa.
- **EFFICIENZA:** lo Studio persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.
- **TRASPARENZA:** lo Studio garantisce la trasparenza della propria azione mettendo a disposizione del cliente la documentazione atta a garantire l'informazione in merito al tipo di attività esercitate.
- **PRIVACY:** lo Studio tutela la riservatezza del cliente in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente e fornendo tutte le dovute informazioni in ordine alle finalità e modalità del trattamento dei dati personali, nonché l'ambito di diffusione e di comunicazione degli stessi.

## I NOSTRI OBIETTIVI

Obiettivo primario dello Studio Martelli è perseguire il **miglioramento continuo**, la **soddisfazione del Cliente**, nel rispetto dell'**ambiente circostante** attraverso:

### Attenzione alle Risorse Umane

- Migliorare continuamente le competenze di ogni singolo collaboratore attraverso formazione e promuovendo l'autoformazione;
- Soddisfare le esigenze dei collaboratori applicando leggi, norme, buone pratiche da loro applicabili e rispettando la dignità e le pari opportunità;
- Condividere i successi e gli eventuali insuccessi che sono merito o demerito del Team e non di un singolo;
- Offrire un ambiente lavorativo adeguato per quanto si deve fare e consono per quanto si deve apparire.

### Attenzione al Cliente

- Soddisfare le esigenze del Cliente, nel rispetto dell'etica professionale, offrendo il servizio in modo rapido, trasparente, flessibile e non offrendo un (generico) servizio;
- Fidelizzare il Cliente anticipando i bisogni sia impliciti che inespressi;
- Offrire, far accettare e condividere servizi eticamente corretti e svolti nel rispetto di norme, leggi e buone prassi.

### Attenzione ai Consulenti interni ed esterni

- Definire ed applicare criteri di selezione e qualifica dei Consulenti basati sulla loro comprovata capacità di fornire servizi adeguati;
- Attivare delle attività di collaborazione con i Consulenti al fine di migliorare i servizi legali.

### Attenzione allo Studio

- Garantire la gestione pianificata delle Risorse Finanziarie dello Studio attraverso programmi di sviluppo;
- Effettuare controlli sistematici sull'andamento economico dello Studio sulla base di budget preventivi e consuntivi;
- Comunicare l'importanza dei processi basati sui rischi analizzati.

**Per realizzare la suddetta politica, la Direzione dello Studio Martelli ha deciso che:**

- Ogni dipendente e collaboratore dello Studio per le proprie mansioni dovrà partecipare alla mission aziendale.
- Istituire e mantenere un Sistema di Gestione conforme allo standard internazionale ISO 9001:2015, che permetta di garantire efficienza interna, conformità dei servizi forniti ai Clienti.

Per monitorare tali aspetti la Direzione stabilisce degli obiettivi nel breve e nel medio termine che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione.

La presente politica viene riesaminata almeno una volta l'anno in concomitanza del Riesame della Direzione.

Lo Studio Martelli si impegna a comunicare la propria mission aziendale ai fini della qualità a tutto il personale, ai collaboratori, ai consulenti, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione qualità.

Avv. Martelli

Amministratore Unico

