POLITICA PER LA QUALITÀ

Il miglioramento della qualità dei servizi offerti e il raggiungimento della soddisfazione dei clienti sono obiettivi verso i quali tutti i componenti della Ambiente Legale SRL Società tra Avvocati (di seguito anche AL SRL STA) sono costantemente impegnati.

La certificazione del Sistema di Gestione Qualità offre la garanzia, accertata da un ente terzo accreditato, che le attività svolte siano improntate ad una logica di efficienza, centralità del cliente, miglioramento continuo dei processi aziendali e delle prestazioni professionali erogate, in linea con le evoluzioni normative e con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale la Società opera.

AL SRL STA monitora costantemente le aspettative e i reclami dei clienti e delle parti interessate, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri anche attraverso periodiche indagini di *Customer Satisfaction* volte a verificare il giudizio dei propri clienti sull'operato dell'azienda. Il risultato delle rilevazioni della qualità percepita dai clienti è utilizzato dal management aziendale per pianificare eventuali azioni correttive da intraprendere per migliorare la qualità dei servizi.

Scopo del Manuale della Qualità, quindi, è quello di indicare i requisiti del Sistema Qualità della **AL SRL STA** da applicare ai servizi offerti dallo Studio ossia:

- Consulenza (Pareri, contratti, procedure, MOG 231, Deleghe, Privacy, Anticorruzione, trasparenza);
- *Compliance* (Assistenza tracciabilità rifiuti, Problem solving, Audit, OdV 231, DPO privacy);
- Contenzioso (Patrocinio cause civili, penali, amministrative, in ogni stato e grado, Assistenza e redazione memorie, istanze, controdeduzioni per procedimenti amministrativi, Assistenza stragiudiziale);
- Assistenza (iscrizione e variazione ANGA, Assistenza alle verifiche ispettive; Redazione di relazioni e istanze ambientali, Assistenza al procedimento di autorizzazione riduzione TARI);

al fine di fornire evidenza della propria capacità di fornire servizi in accordo ai principi ed ai metodi descritti dalla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 11871.

L'Amministratore Unico (AU) considera l'adozione di un Sistema Qualità secondo le suddette normative, elemento fondamentale per la gestione aziendale.

Con la presente dichiarazione l'AU intende definire gli obiettivi e gli impegni per la qualità quali:

- ricercare la piena soddisfazione del Cliente fornendo servizi conformi agli *standards* contrattuali;

  (Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori legati ai questionari di customer satisfaction sottoposti ai propri clienti nonché ai reclami dei clienti)

- ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dello Studio di conseguire il livello qualitativo prescritto e di mantenerlo nel tempo;

  (Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori legati ad indici di conformità rilevati dal Cliente e/o rilevati dal rinnovo dei contratti/convenzioni con i clienti)

- conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego efficiente e pianificato delle risorse umane, tecnologiche e materiali, in un processo continuo di miglioramento della gestione;

(Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori quali fatturato, tempi di consegna, indici di produttività, indici di utilizzazione delle risorse)

- utilizzare risorse al fine di produrre quanto richiesto nel rispetto delle normative di riferimento

  (Tale obiettivo verrà valutato utilizzando, generalmente, indicatori legati ad indici di idoneità delle risorse applicate)

- porre la massima attenzione nella ricerca e selezione dei componenti dello Studio (avvocati, praticanti/laureati in giurisprudenza e dipendenti)

  (Tale obiettivo verrà perseguito utilizzando apposite procedure di selezione e valutato, generalmente, mediante indicatori legati ad indici di conformità rilevati dal Cliente e/o rilevati dal rinnovo dei contratti/convenzioni con i clienti).

L'Amministratore Unico dispone che tale politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione mediante affissione della presente dichiarazione nella bacheca dello Studio (nelle sue diverse sedi) e mediante la sua trasmissione a tutti i professionisti collaboratori dello Studio e dipendenti tramite l'indirizzo mail dello Studio.

Il Responsabile Sistema di Gestione della Qualità (RSGQ), è dall'Amministratore Unico designato ***"Rappresentante della Direzione"*** ed ha la responsabilità della gestione ed applicazione del Sistema Qualità descritto nel presente Manuale.

Ogni persona, identificata nel Manuale della Qualità mediante la descrizione della propria funzione, è responsabile di applicare le prescrizioni del Manuale stesso nell'area di sua competenza.

Le eventuali divergenze che non possono essere risolte attraverso la struttura organizzativa descritta nella presente Sezione dovranno essere sottoposte all'Amministratore Unico per una risoluzione definitiva secondo i requisiti della Norma **UNI EN ISO 9001:2015**, della **UNI 11871** e del presente Manuale e delle prescrizioni contrattuali.

Bologna, li 06.07.2023

L'Amministratore Unico
Chiara Fiore