STUDIO ITALIANO LEGALE SOCIETARIO

LINEE GUIDA DI GESTIONE DELLO STUDIO

in conformità alla Norma UNI 11871:2022

I. Missione

SILS - Studio Italiano Legale Societario (di seguito lo "Studio") si impegna a fornire servizi legali di alta qualità, garantendo professionalità, riservatezza e rispetto delle normative vigenti, in particolare alla norma UNI 11871:2022, per soddisfare e superare le aspettative e esigenze dei nostri Clienti.

II. Visione

Lo Studio aspira a essere leader nel campo legale prescelto, riconosciuto per l'eccellenza del servizio, l'innovazione nei processi legali e l'impegno nella promozione della giustizia.

III. Valori e Obiettivi

1. Integrità e Etica:

Lo Studio agisce con integrità intransigente e conformità etica, assicurando che la giustizia e la lealtà siano i pilastri della pratica professionale.

2. Impegno alla Qualità:

Lo Studio si impegna a:

(a) fornire consulenza legale e rappresentanza di *eccellenza*;

(b) rispondere *tempestivamente* e *professionalmente* alle richieste dei Clienti;

(c) *standardizzare i processi legali* per garantire coerenza e ridurre i tempi di risposta;

(d) *utilizzare tecnologie avanzate* per l'automazione dei processi dove possibile;

(e) migliorare continuamente i nostri servizi attraverso *feedback regolari* e *formazione continua*.

3. Orientamento al Cliente:

Lo Studio punta a costruire relazioni durevoli con i Clienti basate sulla fiducia e sulla trasparenza. La soddisfazione del Cliente è una priorità fondamentale.

A tal fine, lo Studio si impegna a:

(a) *misurare la soddisfazione* del Cliente attraverso *feedback regolari*;

(b) implementare *azioni di miglioramento* basate sui risultati;

(c) gestire e *risolvere tempestivamente le controversie* e reclami dei Clienti;

(d) mantenere una *comunicazione chiara* e *trasparente* con i Clienti.

4. Competenza, Formazione e Innovazione:

Lo Studio si impegna a mantenere la massima competenza professionale e a perseguire l'eccellenza attraverso la formazione continua e l'aggiornamento legale. Innova costantemente i processi legali per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

Tutto il personale dello Studio deve:

(a) possedere le *competenze necessarie* per svolgere le proprie mansioni;

(b) *partecipare regolarmente* a *corsi di formazione* e *aggiornamento professionale*;

(c) mantenere una *conoscenza* approfondita delle *leggi* e delle *normative vigenti*.

5. Riservatezza e Protezione dei Dati:

Lo Studio è fermamente impegnato a proteggere la *riservatezza dei dati dei Clienti e collaboratori*, adottando a tale fine misure tecniche e organizzative per proteggere i dati personali.

Tutto il personale è tenuto a rispettare rigorosamente le politiche di riservatezza.

6. Gestione dei Processi:

Per garantire la qualità dei servizi legali, lo Studio si impegna a adottare i seguenti processi:

(a) *documentazione* e *monitoraggio* dei casi legali;

(b) *procedure standardizzate* per la gestione dei documenti e delle pratiche;

(c) *verifiche periodiche* e *audit interni* per assicurare la conformità alle normative.

7. Miglioramento Continuo:

Lo Studio si impegna a implementare un sistema di gestione delle conoscenze per supportare decisioni legali basate su dati concreti e analisi precedenti; analizzare le tendenze di mercato e normative per anticipare le necessità legali dei Clienti.

Lo Studio si impegna a migliorare continuamente la qualità dei propri servizi attraverso:

(a) la *revisione periodica delle politiche* e delle procedure per identificare aree di miglioramento;

(b) *l'analisi dei feedback* ricevuti dai Clienti e dal personale, incentivazione del feedback costruttivo tra i collaboratori;

(c) *formazioni regolari*;

(d) l'adozione di *azioni correttive* e *preventive*;

(e) sviluppo e mantenimento *relazioni strategiche con enti normativi*, *istituzioni educative* e altre parti interessate per arricchire la rete professionale;

(f) *collaborazione* con *partner legali a livello nazionale e internazionale* per espandere la propria competenza e offrire servizi più completi ai Clienti.

8. Comunicazione e Trasparenza:

Lo Studio garantisce una comunicazione aperta e trasparente con tutte le parti interessate. A tal fine, lo Studio si impegna a:

(a) *informare tempestivamente* i Clienti *sugli sviluppi* dei loro casi;

(b) rendere *disponibili le politiche* e *le procedure aziendali* a tutto il personale;

(c) facilitare *l'accesso alle informazioni* rilevanti per i Clienti.

9. Responsabilità Sociale:

Lo Studio si impegna a operare in modo etico e responsabile, contribuendo al benessere della comunità, in particolar modo adottando politiche di inclusione e diversità.

A tal fine, lo Studio si impegna a:

(a) *evitare* qualsiasi tipo di politica che possa avere *impatti negativi sulla diversità*;

(b) considerare quale elemento naturale ed essenziale la *parità di trattamento tra donne e uomini* per qualsiasi tematica, dal trattamento economico al percorso di carriera;

(c) effettuare la *selezione dei collaboratori* valutando i profili dei candidati *in modo oggettivo*;

(d) *coinvolgere* i collaboratori in alcuni *processi decisionali*, offrire *attività formativa* e di aggiornamento;

(e) oltre alle tutele previste dalla legge, andare incontro alle esigenze della madre/padre lavoratori per lo svolgimento della prestazione lavorativa, al fine di consentire una *gestione più agile della situazione familiare* (e.g. tramite "*smartworking*" e l'orario flessibile).

10. Sostenibilità Ambientale:

Lo Studio è consapevole che anche l'attività svolta da uno studio professionale ha un impatto sull'ambiente. A tal fine:

(a) ha organizzato e sta monitorando in modo chiaro e pratico la *raccolta differenziata* e *corretto smaltimento dei rifiuti*;

(b) è stato avviato un percorso per *ridurre* quanto più sia possibile *l'utilizzo della plastica*;

(c) ha ridotto il *consumo di carta*, privilegiando l'utilizzo e l'archiviazione di documenti in formato elettronico;

(d) attivando lo smartworking / videoconferenze, lo Studio ha contribuito alla *diminuzione delle emissioni di CO2* dovute all'utilizzo dell'auto.

11. Conformità Normativa:

Lo Studio si impegna a rispettare tutte le leggi e le normative applicabili. A tal fine:

(a) *monitora* costantemente i *cambiamenti normativi*;

(b) *adegua*, nel caso, tempestivamente le proprie *procedure alle nuove normative*.

IV. Attuazione e Monitoraggio

1. Responsabilità e Impegno della Direzione:

La Direzione dello Studio è pienamente impegnata a sostenere e promuovere la politica per la qualità, assicurando che le risorse necessarie siano disponibili per raggiungere gli obiettivi stabiliti.

I soci si ripartiscono le competenze relative a specifiche attività gestorie e *settimanalmente* si riuniscono per discutere della gestione generale dello Studio.

2. Formazione e Sviluppo del Personale:

Lo Studio investe nella *formazione continua* del team per garantire che ogni membro possieda le competenze necessarie per adempiere ai propri ruoli efficacemente, supportando l'innovazione e la qualità dei servizi.

3. Revisione e Valutazione della Politica per la Qualità:

La politica per la qualità sarà soggetta *a revisione annuale* per assicurare che rimanga pertinente e efficace rispetto agli obiettivi di business dello Studio e alle aspettative dei Clienti.

4. Comunicazione Interna ed Esterna:

Lo Studio si impegna che la politica per la qualità sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione attraverso regolari incontri informativi e formazioni. Esternamente, promuove l'impegno per la qualità attraverso il sito web, pubblicazioni professionali e comunicazioni/ alert per i Clienti.

V. Conclusioni

Il presente documento è quindi parte integrante della *Missione* dello Studio SILS di offrire servizi legali di alta qualità e di garantire la massima soddisfazione dei clienti. Tutto il personale è tenuto a rispettare e adottare le linee guida qui descritte.

Rev.1

Data di entrata in vigore:

13 febbraio 2025

Responsabile della Qualità:

Avv. Fulvio Pastore Alinante (Socio Gestore)

Firma:

Rev.	DATA	Approvazione	Descrizione delle Modifiche
0	11.07.24	Fulvio Pastore Alinante	1° EDIZIONE
1	13.02.25	Fulvio Pastore Alinante	INTEGRAZIONI AL TITOLO