

LTA STUDIO intende migliorare la posizione di rilievo di cui gode attualmente nel settore in cui opera, distinguendosi per la notevole versatilità, varietà e rapidità di risposta alle esigenze/richieste del Cliente. L'Alta Direzione, consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare e documentare ai propri clienti la capacità di organizzare e di fornire con regolarità prodotti/servizi conformi ai requisiti richiesti e a quelli cogenti applicabili, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema Qualità in accordo con quanto previsto nella norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI 11871 al fine di:

- migliorare i rapporti di collaborazione e di intesa con i Clienti per valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;
- migliorare il livello di professionalità aziendale, mediante la realizzazione di corsi specifici di formazione tecnica;
- garantire un rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori esterni per migliorare la qualità dei servizi erogati;
- garantire che i processi stiano producendo gli output attesi;
- garantire il rispetto dei requisiti normativi cogenti e di deontologia professionale;
- monitorare i processi aziendali per il miglioramento continuo;
- garantire principio organizzativo della sostenibilità ambientale, lavorativa e sociale;

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato consentirà nel tempo di assimilare una metodologia di lavoro a livelli più elevati.

La *mission* di LTA STUDIO è la **creazione di valore attraverso la centralità della persona**: sia per il Cliente, la cui soddisfazione costituisce il *focus* dell'attività stessa dell'Organizzazione, sia per ogni singolo componente dell'azienda.

Questo è possibile per il fatto che in essa non esistono ruoli di comando, ma solo gerarchie di servizio, per cui è importante il contributo di ciascuno in ogni singola attività.

La Direzione ritiene che la **centralità della persona** sia fondamentale e che, per ottenere un cambiamento di comportamento, si debba procedere generando motivazione nelle risorse, sostituendo un approccio direttivo con uno comunicativo che sappia trasmettere le scelte operative e condividere le ragioni di fondo che le determinano.

I ruoli definiti internamente, con le specifiche mansioni, servono a fornire precise responsabilità e a orientare le risorse, non a imporre dall'alto.

La filosofia di fondo che LTA STUDIO ha sempre portato avanti e ha motivato prevede che le persone siano al centro del progetto, intendendo per persone: i clienti, i fornitori e i partner.

Questo significa:

1. trovare la propria dimensione;
2. formalizzare gli obiettivi;
3. portare avanti il proprio compito;
4. effettuare le scelte più operative.

### 1. Trovare la propria dimensione

Ciascuno deve trovare la propria dimensione all'interno dell'organizzazione, collaborando per il raggiungimento degli obiettivi, sia individuali che collettivi.

All'interno dell'organizzazione ognuno è importante e il contributo di ciascuno è prezioso.

È necessario che responsabilità e ruoli siano chiaramente ripartiti: da un lato è fondamentale che alcuni svolgano il ruolo di GUIDA, dall'altro è necessaria la collaborazione di tutti, mediante chiari PROCESSI DI DELEGA.

### 2. Formalizzare gli obiettivi

LTA STUDIO ha intrapreso un percorso volto alla formalizzazione degli obiettivi, cercando di comunicare, attraverso incontri periodici e occasioni di confronto, quanto si intende portare avanti e motivando ciascuno con obiettivi personali.

Ritiene che la COMUNICAZIONE DI SCELTE e la CONDIVISIONE DELLE RAGIONI delle stesse sia alla base della GENERAZIONE DELLA MOTIVAZIONE PERSONALE: per generare un CAMBIAMENTO INCISIVO sui comportamenti di una organizzazione non basta partire dalle procedure, dagli strumenti, ma bisogna "partire dall'alto": CONDIVIDERE le scelte operative ma soprattutto le RAGIONI DI FONDO CHE LE DETERMINANO.

### 3. Portare avanti il proprio compito

Se ciascuno porta avanti il proprio compito in maniera corretta, diligente ed orientata agli obiettivi collettivi dell'organizzazione, il lavoro di tutti sarà migliore, più sfidante e con più soddisfazioni.

Ciascuno deve essere motivato e, se ci sono delle riserve, dei dubbi o motivi di insoddisfazione personale, è opportuno che vengano fatti presente ai responsabili per poter fornire chiarimenti e adottare i correttivi eventualmente necessari (il "mormorare" alla macchinetta dei caffè non serve, non fa crescere).

Individuato un CAMMINO, una STRADA ci si dirige UNITI e DECISI verso la META.

È fondamentale che tutti, in primis l'Alta Direzione, abbiano la stessa percezione dell'organizzazione, la stessa idea e lo stesso orientamento. Poi ognuno deve mettere la PASSIONE per il PROPRIO LAVORO, la voglia di METTERSI IN GIOCO continuamente, la CURIOSITÀ e la VOGLIA DI GUARDARE OLTRE la circostanza del momento.

### 4. Effettuare le scelte più operative

Una volta tracciata la strada e definiti ruoli e responsabilità, è necessario scandire e dettagliare le scelte più operative:

- promozione dei livelli intermedi di responsabilità, come garanzia di un costante orientamento al risultato da parte di tutti;
- studio come partnership aperta a tutti coloro che intendono dividerne i principi e dimostrano di avere le caratteristiche per farne parte;

- crescita professionale di tutti come elemento distintivo del nostro modo di lavorare: ciascuno deve essere orientato a migliorarsi, ad ottenere i titoli professionali e contribuire allo sviluppo e alla crescita personale e dell'organizzazione.

Il concetto di “**valore**” in LTA va inteso nell’accezione più ampia del termine:

- **economico**: assistere il cliente nel suo percorso di crescita, suggerendo al suo management gli schemi tecnico-strategici più opportuni, così come proteggendone il patrimonio contro le possibili “aggressioni” esterne (dei mercati di riferimento, di una legislazione sempre più complessa) ed interne (conseguenti, per esempio, a scelte gestionali o strategiche non appropriate);
- **culturale**: diffondere strumenti e metodologie di lavoro mutate dalle esperienze dei soci dell’Organizzazione, che fanno della stessa un autentico laboratorio di soluzioni;
- **sociale**: contribuire al successo imprenditoriale del Cliente, successo che si riflette, non ultimo, nella generazione di lavoro, con conseguenti positivi effetti esterni alla stessa impresa.

L’attività lavorativa deve perseguire elevata qualità nei servizi prestati, massima cura dei particolari e della soddisfazione dei clienti e adeguata remunerazione delle attività svolte.

Ciascuno deve sfruttare le opportunità di crescita che gli vengono date e perseguire un continuo percorso di crescita individuale e dell’organizzazione secondo standard di elevata qualità.

L’obiettivo è quello di fornire servizi di consulenza altamente qualificati e personalizzati sulla base delle esigenze dei clienti secondo i seguenti capisaldi:

- rapporto diretto e continuo con il cliente: disponibilità e reperibilità;
- prestazione di servizi con elevati standard di qualità;
- rispetto delle leggi e delle procedure;
- cura del lavoro, rispetto dei tempi e delle scadenze, efficacia delle soluzioni: competenza e professionalità;
- costante aggiornamento professionale e metodologico interno e della clientela: conoscenza ed innovazione generano un profitto tale da garantire remunerazioni adeguate a tutti, in un ambiente di lavoro bello, costruito per e attorno alle persone che lo vivono.

#### **Principi di comportamento per l’organizzazione**

L’organizzazione LTA – la società LTA Advisory S.r.l., lo Studio professionale LTA TAX & LAW FIRM, le società partecipate negli Stati Uniti e i suoi partners - svolge attività di consulenza rivolta ad una clientela di livello nazionale ed internazionale.

I principi di seguito elencati sono ritenuti fondamentali, per cui LTA si impegna a rispettarli nei confronti di chiunque. D’altra parte, LTA pretende che tali principi vengano rispettati da tutti i soggetti, interni ed esterni, che intrattengono rapporti di qualsiasi natura con LTA stessa.

**Rispetto di leggi e regolamenti**

LTA opera nel rigoroso rispetto della legge e si adopera affinché tutto il personale e i collaboratori agiscano in tale senso: le persone devono tenere un comportamento conforme alla legge, quali che siano il contesto e le attività svolte e i Paesi in cui esse operano. Tale impegno deve valere anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con LTA.

LTA non inizierà, né proseguirà alcun rapporto con chi non intende allinearsi a questo principio.

**Integrità di comportamento**

LTA si impegna a fornire servizi di qualità e a competere sul mercato secondo principi di equa e libera concorrenza e trasparenza, mantenendo rapporti corretti con le istituzioni pubbliche, governative ed amministrative, con la cittadinanza e con le imprese terze. Ciascuno è tenuto ad operare, in qualsiasi situazione, con integrità, trasparenza, coerenza ed equità, conducendo con onestà ogni rapporto d'affari.

**Ripudio di ogni discriminazione**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (rapporti con i clienti, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori) LTA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

**Valorizzazione delle risorse umane**

LTA riconosce che le risorse umane costituiscono un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo, per cui garantisce un ambiente di lavoro sicuro, tale da agevolare l'assolvimento del lavoro e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno. L'ambiente di lavoro, ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione, deve permettere il coinvolgimento e la responsabilizzazione delle persone, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere e alle modalità per perseguirli.

La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e professionalità di ciascuna persona, garantendone l'integrità fisica e morale: il personale deve avere sempre una condotta rispettosa delle persone con le quali viene in contatto, per conto di LTA, trattando chiunque equamente e con dignità. LTA rifiuta ogni forma di lavoro coatto, o svolto da persone che hanno meno di sedici anni, e non tollera violazioni dei diritti umani.

**Equità dell'autorità**

Nella gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, LTA si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza e che sia evitata ogni forma di abuso: in particolare, LTA garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e dell'autonomia della persona.

Tali valori devono essere in ogni caso salvaguardati nell'effettuare le scelte in merito alla organizzazione del lavoro.

**Tutela di salute, sicurezza sul lavoro e ambiente**

LTA intende condurre la sua attività ed effettuare i suoi investimenti in maniera socialmente responsabile e sostenibile dal punto di vista ambientale, evitando di attuare comportamenti non etici.

Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti di LTA, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

**Correttezza in ambito contrattuale**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti: LTA si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

**Tutela della concorrenza**

LTA intende tutelare il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione. Pertanto, tutti i soggetti che a vario titolo operano con LTA non potranno partecipare ad accordi in contrasto con le regole che disciplinano la libera concorrenza tra imprese.

**Trasparenza e completezza dell'informazione**

LTA è tenuta a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

**Protezione dei dati personali**

LTA raccoglie e tratta dati personali di clienti, collaboratori, dipendenti e di altri soggetti, persone sia fisiche, che giuridiche. Tali dati consistono in qualsiasi informazione che serva a identificare, direttamente o indirettamente, una persona e possono comprendere (unicamente per finalità strettamente inerenti all'attività lavorativa) dati sensibili, come quelli che rivelano l'origine etnica o razziale, l'orientamento politico, lo stato di salute o le tendenze sessuali.

**Principi di comportamento cui devono attenersi il personale e i collaboratori**

LTA si impegna a trattare tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, con specifico riferimento al Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR") e il codice privacy 196/2003 e relativi allegati.

(<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/provvedimenti-normativa/normativa/normativa-italiana>).

Il personale di LTA che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite in proposito da LTA stessa (vedi paragrafo Norme di comportamento in materia di privacy).

**Trattamento delle informazioni**

Le informazioni in merito agli stakeholder sono trattate da LTA nel rispetto della riservatezza degli interessati. In particolare, LTA:



- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescente e adotta opportune contromisure;
- sottopone i soggetti terzi, che intervengono nel trattamento delle informazioni, alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

LTA STUDIO, mediante l'applicazione di quanto previsto nel manuale della Qualità e nelle relative procedure di gestione per la qualità, intende realizzare la propria *mission* attraverso le seguenti **azioni**:

- monitorare la soddisfazione dei Clienti, con feedback di valutazione dei servizi offerti;
- garantire, mediante verifiche "sul campo", il controllo della corretta applicazione delle procedure;
- attuare l'impegno collettivo per la qualità, all'interno del proprio sistema, con miglioramenti misurabili dell'efficienza ed efficacia della qualità e delle prestazioni dei processi, in funzione degli obiettivi che vengono periodicamente stabiliti e verificati mediante riesami periodici del sistema;
- garantire una adeguata formazione e professionalità del proprio personale, fornendo supporti informatici, strumenti di e-learning e adeguati piani di training;
- raccogliere ed esaminare periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- monitorare le attività che incidono sulla qualità per valutare non conformità di prodotto, servizio, sistema e i reclami dei Clienti, attivare adeguate azioni correttive e preventive;
- proporre azioni di cambiamento e miglioramento sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori;
- promuovere l'uso controllato di tecnologie idonee;
- adeguare la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente e trattare ogni dato personale in suo possesso secondo le leggi sulla riservatezza;
- valutare con particolare attenzione l'adeguatezza delle risorse ai compiti affidati;
- promuovere il miglioramento;
- garantire l'osservanza da parte di tutti dei principi organizzativi della sostenibilità ambientale, lavorativa e sociale quali ad esempio: raccolta differenziata, riduzione al minimo dei documenti stampati, fontane dell'acqua per riduzione bottiglie plastica; sistema di welfare con buoni pasto, sale ristoro, fornitura gratuita di bevande e frutta per tutti i collaboratori; pianificazione delle ferie e smart working per esigenze personali.

Per favorire il monitoraggio degli impegni, la Direzione ha stabilito alcuni indicatori misurabili che monitora annualmente ed esamina nel corso del Riesame della Direzione.

La Direzione assicura che tale politica sia compresa, attuata e mantenuta a tutti i livelli del proprio organico e che sia resa nota ai Clienti attuali e potenziali, ai Consulenti esterni e Corrispondenti, nonché ai fornitori ed eventuali altri soggetti terzi.

Pertanto, ogni funzione è responsabile della corretta applicazione delle procedure del Sistema Qualità, per la parte di propria competenza.