



**Ordine dei Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili di Roma**

POLITICA DELLA QUALITA'

Marzo 2022



L'obiettivo dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma, nello svolgimento della propria attività istituzionale, è quello di operare seguendo criteri di economicità, trasparenza ed efficacia. In quest'ottica il Consiglio dell'ODCEC di Roma ha avviato il progetto per lo sviluppo e la messa in atto del proprio "Sistema di gestione", allo scopo di migliorare la qualità dei servizi destinati agli Iscritti e alle altre parti interessate.

Il fondamento del sistema di gestione è rappresentato dalla politica della Qualità che descrive la visione del Consiglio in merito al ruolo istituzionale e di servizio dell'Ordine di Roma.

Il presente documento è volto a fornire un chiaro messaggio a tutte le parti interessate (Iscritti all'Albo, all'Elenco Speciale, Tirocinanti, Lavoratori dipendenti e Collaboratori, Fornitori, Istituzioni locali e nazionali, Clienti degli Iscritti) in merito alla scelta operata dal Consiglio dell'ODCEC di Roma, di gestire la propria organizzazione in accordo con gli strumenti messi a disposizione dalla normativa sui Sistemi di Qualità, ritenendo questi un valido riferimento tecnico e organizzativo per gestire al meglio le attività e i rischi a esse connessi, puntando al miglioramento continuo del sistema stesso, della soddisfazione degli Iscritti e delle altre parti interessate.

Pertanto, di seguito, sono descritte le modalità con le quali si intende dare concretezza ad ognuno dei citati principi e in che modo l'ODCEC di Roma è organizzato per attuarli in maniera coerente.

1° Attenzione agli Iscritti e alle parti interessate dai servizi erogati dall'ODCEC di Roma.

Tenuto conto del ruolo centrale che hanno gli Iscritti e le altre parti interessate nell'efficace e soddisfacente erogazione dei servizi, il Consiglio, fatte salve le normative cogenti che regolano l'attività dell'ODCEC, allo scopo di massimizzare la soddisfazione delle parti destinatarie dei servizi, provvede a pianificare il Sistema di gestione in modo da condividere le modalità operative con i propri interlocutori di riferimento, attraverso le Commissioni consultive.

Il Consiglio dell'Ordine e tutto il personale è pertanto sensibilizzato a comunicare efficacemente con i propri Iscritti allo scopo di sviluppare le attività con reciproca soddisfazione.

Il Consiglio e i suoi collaboratori sono comunque impegnati a ricercare quelle soluzioni tecniche e quei servizi che possano aumentare la soddisfazione degli Iscritti con lo scopo di rappresentare un *partner*, e un punto di riferimento per lo sviluppo della professione sul territorio.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- sfruttare le tecnologie ICT per agevolare la fruizione dei servizi on-line (inclusa la formazione) per gli iscritti;
- orientare l'attività delle commissioni di studio dell'Ordine alla produzione di documentazione ad uso operativo. Sarà cura dell'Ordine organizzare una raccolta di tale documentazione facilmente fruibile e darne adeguata informativa unitamente alla documentazione prodotta da altri Ordini territoriali e dal Consiglio Nazionale.

2° Leadership

Il Consiglio dell'Ordine, in ragione delle responsabilità di gestione e di indirizzo, ha predisposto una struttura organizzativa, che salvaguardando il rispetto del ruolo dello stesso, permetta di fornire le prestazioni con la massima tempestività.

In questo senso il Consiglio definisce, coerentemente con la situazione esistente, gli obiettivi per l'organizzazione, aggiorna la politica della qualità in caso di necessità, fornisce le risorse necessarie per il raggiungimento dei traguardi stabiliti riconoscendo il contributo fornito dal personale e dai collaboratori.



Il Consiglio si impegna, altresì, a mantenere un clima operativo che faciliti la circolazione delle informazioni, la risoluzione dei problemi e la messa in atto di comportamenti etici che salvaguardino la continuità delle attività dell'ODCEC.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio e dei propri Componenti di:

- *assolvere il mandato ricevuto con autorevolezza ed impegno;*
- *non accettare incarichi in organismi direttivi o Associazioni di categoria, a livello locale o nazionale, nonché nell'ambito della Cassa di Previdenza; dichiarare eventuali conflitti di interesse che si dovessero configurare in relazione al ruolo di Consigliere dell'Ordine al fine di giungere alla rimozione degli stessi;*
- *dialogare con il Consiglio Nazionale per garantire che nell'esercizio delle proprie funzioni tenga conto delle specificità degli ordini di grandi dimensioni e rappresenti con la dovuta efficacia presso le Istituzioni le istanze della Categoria per il riconoscimento di un ruolo attivo degli Iscritti da svolgere con dignità ed autorevolezza;*
- *rafforzare il ruolo e l'immagine di Commercialisti ed Esperti Contabili presso le Istituzioni locali con l'obiettivo di accrescerne l'autorevolezza nel sistema sociale, politico ed economico anche attraverso la realizzazione e la promozione di attività congiunte e sinergiche con altri soggetti sul territorio che permettano agli Iscritti di poter avere un dialogo privilegiato con le stesse istituzioni.*

3° Coinvolgimento del personale

Il Consiglio dell'Ordine tiene conto del ruolo ricoperto dai lavoratori dipendenti e dai collaboratori, per la buona riuscita delle attività e per la soddisfazione degli Iscritti, questo indipendentemente dalla responsabilità assegnata o dal livello operativo del collaboratore stesso e in questo senso promuove il coinvolgimento del personale, stimolando lo sviluppo delle risorse interne, responsabilizzando adeguatamente le stesse e riconoscendo ad esse il contributo fornito.

Ai collaboratori è richiesto di adottare comportamenti coerenti con la politica dell'Ordine, per salvaguardare sia la soddisfazione delle parti interessate, sia l'integrità ed il corretto utilizzo delle risorse ed infrastrutture dell'Ordine, necessarie per lo svolgimento delle attività.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- *riconoscere il contributo dei Collaboratori dell'ODCEC;*
- *applicare un sistema di Riconoscimento della produttività del personale oggettivo e rispettoso della normativa vigente.*

4° Approccio per processi e Gestione sistemica dell'organizzazione

Per garantire l'efficace erogazione dei servizi e assicurare la gestione migliore dei processi organizzativi, salvaguardando la continuità operativa delle attività dell'Ordine, il Consiglio ha scelto di impostare la gestione operativa basandosi sull'approccio per processi e puntando alla gestione sistemica degli stessi

Tale scelta è stata dettata dalla necessità di esplicitare in maniera evidente, le diverse attività esistenti nell'organizzazione e le interazioni tra queste ultime, al fine di prevenire possibili situazioni non desiderate grazie alla conoscenza e condivisione tra il personale ed i collaboratori delle implicazioni, che ogni attività ha sulle altre.

Tale impostazione operativa, ha permesso di definire in maniera più esplicita l'univocità delle responsabilità per rendere certi, ed accelerare ove possibile, i tempi di soluzione di eventuali problemi, oltre che permettere una gestione anticipata dei rischi legati alle attività.

L'Ordine è impegnato nell'integrare il più possibile i diversi sistemi di gestione esistenti, con lo scopo di evitare ridondanze operative, in particolare nelle aree Qualità, Sicurezza nei luoghi di Lavoro, Amministrativo Contabile, Formazione, oltre che nella gestione delle attività delle Commissioni.



Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- realizzare un sistema di formazione professionale continua che, incrementando l'offerta e-learning, consenta agli Iscritti di assolvere l'obbligo di legge traendone un effettivo beneficio ed al tempo stesso minimizzando costi e problemi logistici;
- porre particolare attenzione alla comunicazione come strumento di informazione degli Iscritti e di promozione della Categoria;
- mettere a disposizione, nell'ambito di una sana gestione, le risorse necessarie a rendere più efficienti i processi organizzativi ed operativi dell'ODCEC di Roma.

5° Miglioramento continuo

Nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni il Consiglio dell'Ordine, gestisce in modo strategico la definizione degli obiettivi per indirizzare il percorso organizzativo di miglioramento.

Anche ai collaboratori è richiesto un impegno in tal senso, e il loro contributo nel fornire idee e soluzioni è auspicato, oltre che necessario, per condividere la cultura che contraddistingue l'ODCEC di Roma nella realtà in cui opera.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- migliorare costantemente la soddisfazione degli Iscritti e sviluppare il senso di appartenenza nel rispetto del ruolo e dei rapporti con tutte le parti interessate.

6° Decisioni basate sui dati di fatto

Tenuto conto che l'efficace ed efficiente gestione delle attività, a tutti i livelli di responsabilità della organizzazione, richiede continuamente di prendere delle decisioni, il Consiglio e tutti i collaboratori si sono impegnati a condividere, per quanto possibile in base alle risorse ed alle situazioni oggettive, tutte le informazioni necessarie ad assicurare una corretta scelta operativa e ad attuarla in maniera efficace ed efficiente.

In mancanza di parte delle informazioni necessarie, è demandata all'esperienza, alla responsabilità e alla coscienza del personale dell'ODCEC di Roma, l'individuazione della decisione ritenuta più corretta a fronte delle informazioni disponibili e delle situazioni oggettive esistenti, al momento della scelta stessa.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- prendere le proprie decisioni in modo documentato e trasparente.

7° Rapporto di beneficio reciproco con i fornitori

Il Consiglio è consapevole del ruolo assunto dai fornitori per la buona riuscita delle attività, tanto da considerare anch'essi come una risorsa da gestire.

Pertanto, a fronte delle specifiche richieste degli Iscritti, l'ODCEC di Roma è impegnato a gestire il proprio portafoglio fornitori con una attenzione sia alla qualità dei prodotti forniti e del servizio erogato, sia alla possibilità di condividere, nel rispetto dei reciproci ruoli, il rischio sui destinatari finali (Iscritti ed altre parti interessate) allo scopo di operare con reciproca soddisfazione.

Tale principio trova applicazione nell'impegno del Consiglio di:

- gestire i rapporti con i fornitori in maniera trasparente e attraverso procedure definite e rispettose della normativa applicabili;
- stimolare i fornitori a vedere l'ODCEC di Roma come un partner affidabile e prestigioso.



8° Obiettivi della politica

Il Consiglio fissa annualmente degli obiettivi misurabili che permettono di fornire evidenza degli impegni assunti e descritti nel presente documento.

Tali obiettivi sono assegnati ai diversi uffici, in funzione delle strategie e delle informazioni di ritorno, sia dall'attività sul campo, sia dal sistema organizzativo tenendo conto della situazione normativa e delle risorse disponibili.

Il Consiglio ringrazia tutte le parti interessate per il contributo che queste potranno e vorranno dare per la crescita e lo sviluppo dell'ODCEC di Roma.