

Studio **m**<sup>®</sup>  
Montedoro



UNI EN ISO 9001:2008

CARTA DEI SERVIZI **2011**

**il nostro impegno con Voi**



## “Il nostro impegno con Voi...”

Carta dei servizi **2011**

La *Carta dei Servizi* 2011 rende noti gli impegni e il piano di interventi che lo Studio ha realizzato per migliorare la qualità dell’offerta e il grado di soddisfazione del Cliente.

Il “nostro impegno con Voi” dà netta evidenza degli obiettivi prefissati per il 2011 garantendo un attento e continuo monitoraggio del grado di soddisfazione del Cliente e, di conseguenza, un costante sforzo per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Il nostro sistema di lavoro è imperniato sul Cliente, quale centrale elemento di stimolo e di *input* e, soprattutto, quale destinatario del servizio finale.

È per questo che lo Studio pondera con attenzione e senso critico i questionari di *customer satisfaction*, che annualmente Vi vengono sottoposti, in modo da cogliere ogni Vostra

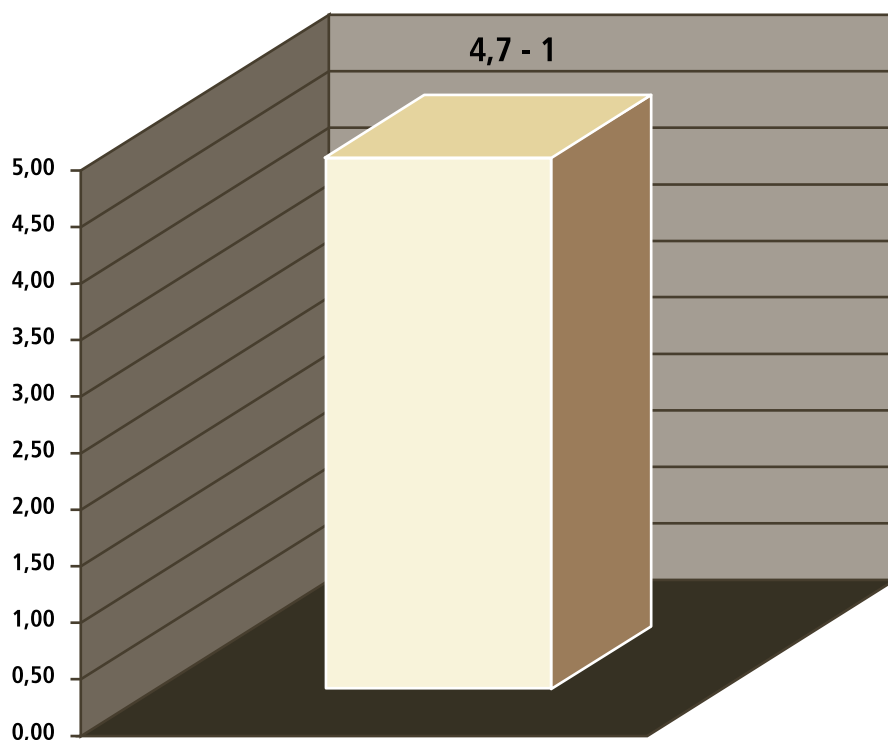
esigenza, acquisire suggerimenti e rilievi, cercare di anticipare i Vostri bisogni, individuare aree che richiedono maggiore attenzione.

L’analisi e l’elaborazione dei dati rilevati nell’ultimo sondaggio relativo all’anno 2010, evidenziano elevata soddisfazione ed apprezzamento generale da parte dei Clienti, essendo i giudizi espressi tutti mediamente compresi nel *range* di punteggio tra il 4 e il 5 (in una scala di valutazione dall’1 al 5, dove il 5 rappresenta l’ottimo, cioè il grado massimo di giudizio).

Il giudizio espresso dal Cliente rappresenta per noi la misurazione della *performance*, ovvero del *livello di qualità dei servizi offerti*.

Il giudizio di sintesi da Voi espresso per la valutazione dei servizi erogati dallo Studio è stato:

*Come valuta i servizi erogati dallo studio?*



*Legenda:*

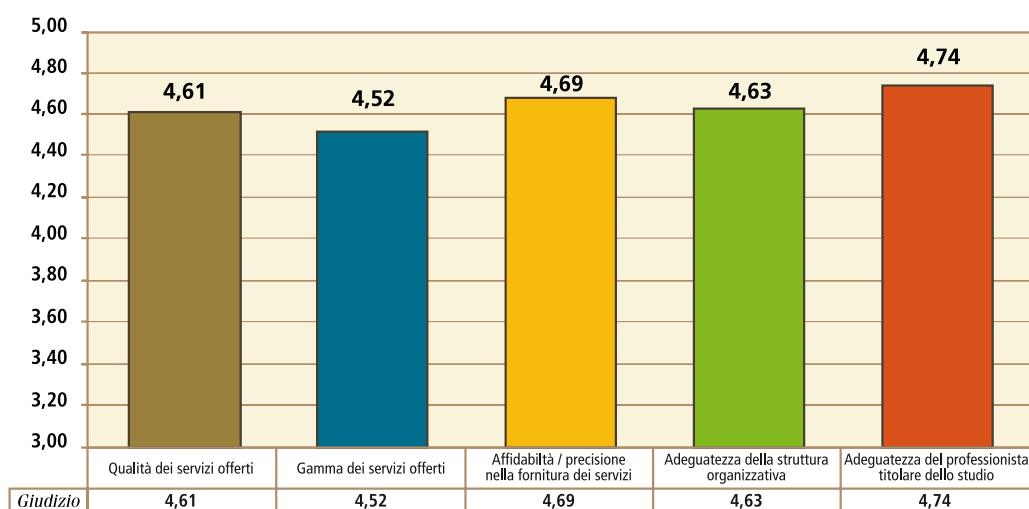
Scarso = 1  
 Mediocre = 2  
 Sufficiente = 3  
 Buono = 4  
 Ottimo = 5

In merito ad alcuni aspetti ritenuti fondamentali, quali:

- qualità dei servizi offerti
- gamma dei servizi offerti
- affidabilità e precisione nella fornitura dei servizi

- adeguatezza della struttura organizzativa
- adeguatezza del professionista titolare

i giudizi da Voi espressi vengono rappresentati nel grafico che segue:

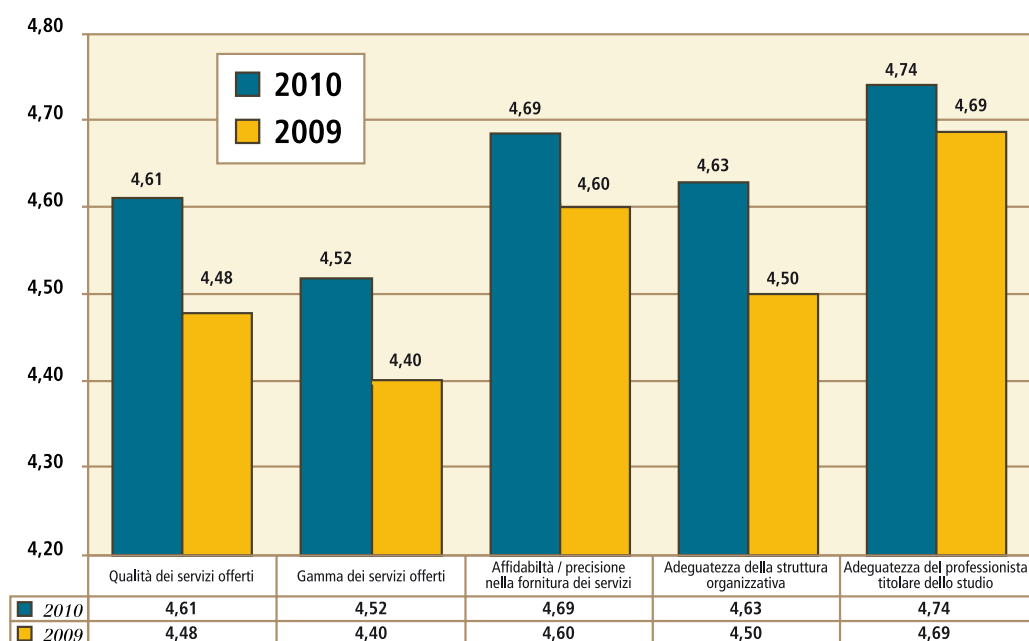


Legenda:

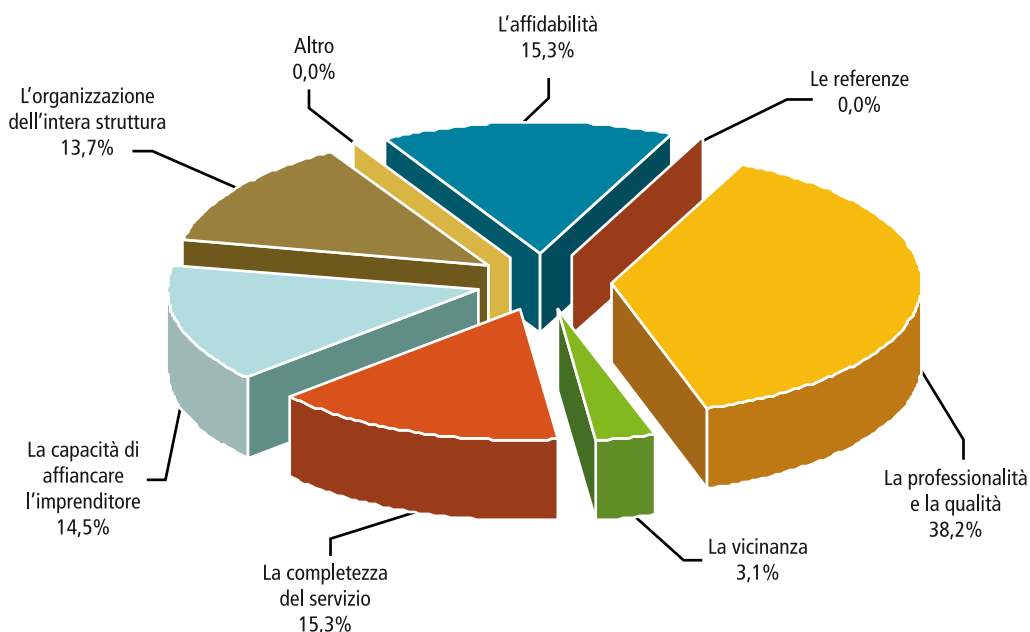
- Scarso = 1
- Mediocre = 2
- Sufficiente = 3
- Buono = 4
- Ottimo = 5

inoltre, da un confronto con l'analisi del periodo precedente, si deduce anche un

miglioramento della Vostra opinione...

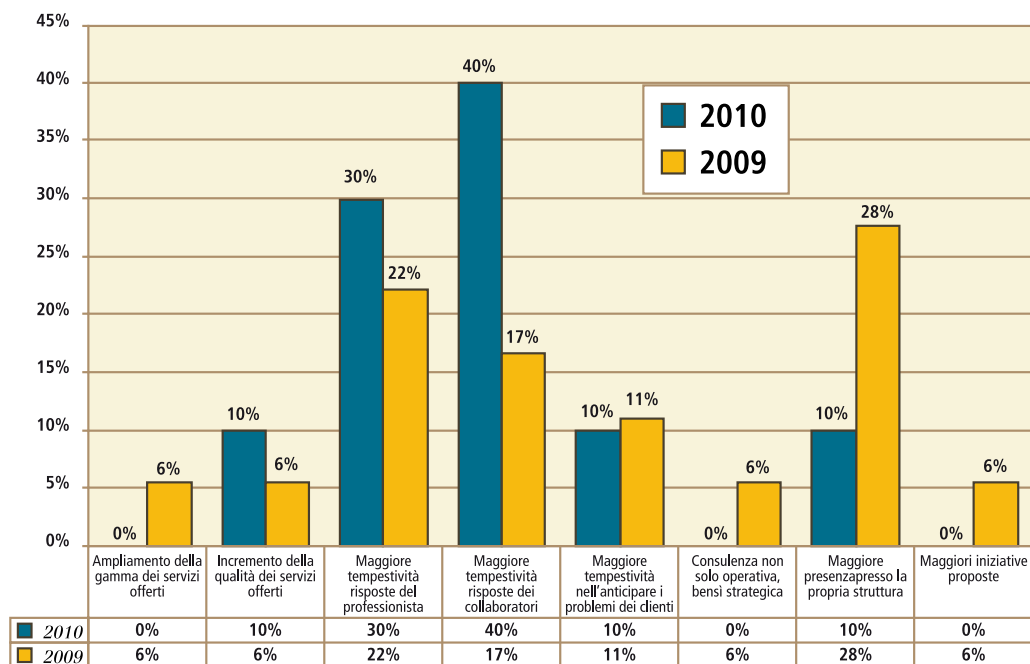


Queste sono state le Vostre risposte in merito ai motivi per i quali Vi servite del nostro Studio



mentre, in merito ai *cambiamenti da Voi rilevati negli ultimi 12 mesi*, Vi siete

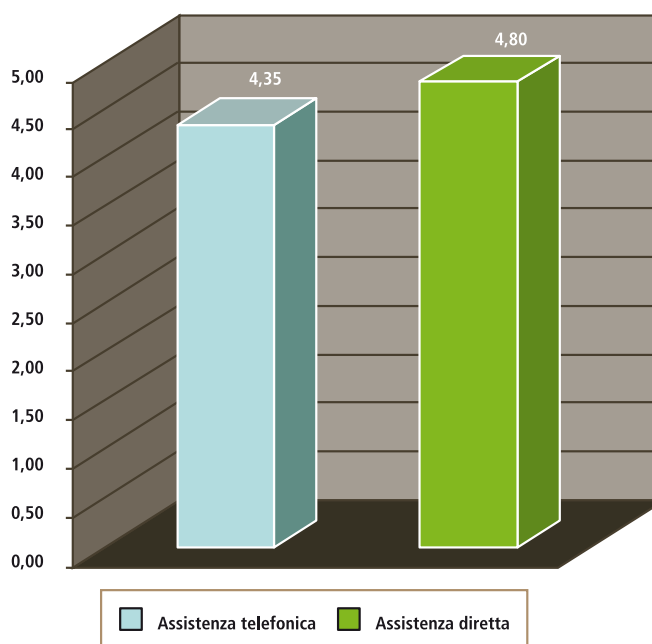
espressi in questo modo:



La valutazione media dell'utilità dell'assistenza a Voi prestata risulta la seguente

*Legenda:*

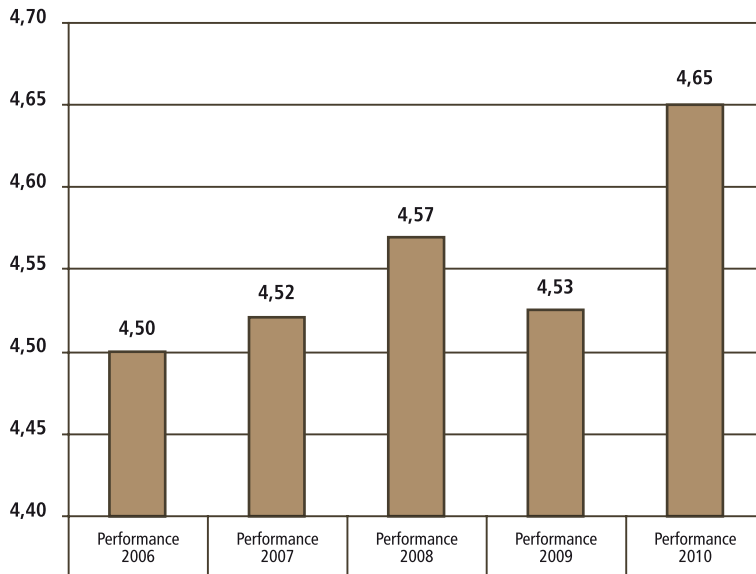
**Scarso** = 1  
**Mediocre** = 2  
**Sufficiente** = 3  
**Buono** = 4  
**Ottimo** = 5



Da una comparazione tra i dati delle performance rilevate nel periodo dal 2006 al 2010 si evidenzia un costante

apprezzamento, specialmente in relazione alla qualità dei servizi erogati

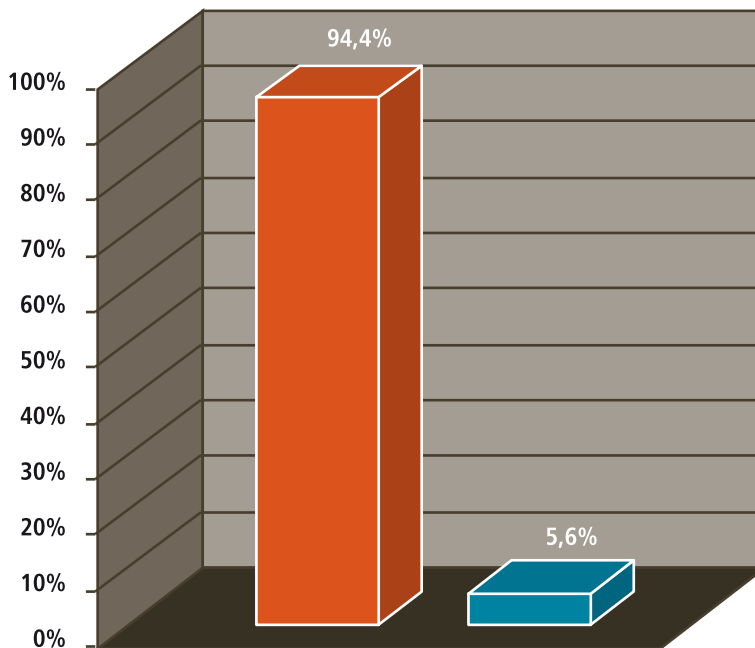
Giudizio su	Performance 2006	Performance 2007	Performance 2008	Performance 2009	Performance 2010
"Qualità dei servizi offerti"	4,49	4,45	4,52	4,48	4,61
"Gamma dei servizi offerti"	4,39	4,50	4,46	4,40	4,52
"Affidabilità/precisione nella fornitura dei servizi"	4,53	4,57	4,63	4,60	4,69
"Adeguatezza del professionista titolare dello studio"	4,61	4,70	4,75	4,69	4,74
"Adeguatezza dei collaboratori dello studio"	4,53	4,43	4,56	4,46	4,67
"Adeguatezza rispetto alle proprie esigenze (della struttura organizzativa)"	4,47	4,43	4,58	4,51	4,63
"Qualità dei servizi erogati"	4,45	4,57	4,49	4,54	4,71
	4,50	4,52	4,57	4,53	4,65



Sostanzialmente si evidenzia come la fiducia e il giudizio medio globale dei Clienti sia stabile, ovvero addirittura crescente nel corso degli anni. Ad ogni modo le valutazioni espresse, pur molto soddisfacenti e premianti, non escludono un *ulteriore margine di progresso e miglioramento* da parte nostra.

Lo Studio punta molto sulla *sinergia* che si crea dal lavoro in *team*, di seguito si dà evidenza anche della Vostra percezione di ciò, avendolo dedotto dalla risposta al quesito:

*lo "studio" è, come ben noto, costituito da un gruppo di persone, la sensazione che Lei ha è quella ...*



- Di essere cliente di uno "studio-gruppo di lavoro" che, prescindere dall'interlocutore, è esso stesso la sua garanzia.
- Di essere cliente di una o più persone appartenenti ad uno "studio".

Lo Studio ha individuato le leve da azionare per raggiungere l'obiettivo di una maggiore soddisfazione.

## “...per un miglioramento continuo”

Gli *impegni* che lo Studio intende assumersi per l'anno 2011 sono espressi in un “piano di miglioramento” che consiste essenzialmente in questi interventi:

- aumentare la soddisfazione dei Clienti attraverso una maggiore professionalità dei collaboratori che si interfacciano con essi; professionalità che deve tradursi nel saper dare risposte soddisfacenti anche in merito a quesiti di sempre maggiore complessità e che esulano dall'ordinaria amministrazione;
- fidelizzare i clienti continuando a perseguire una politica improntata alla massima professionalità;
- aumentare il livello di qualificazione dei collaboratori, mediante il rafforzamento della sistematica e programmata attività di formazione ed aggiornamento e mediante l'affinamento del sistema di valutazione;
- mettere a punto un sistema di controllo interno maggiormente efficace per effettuare sia un monitoraggio più puntuale dei tempi di lavoro (“monitoraggio dell'impegno”) sia per ottenere un maggior livello di efficienza e dinamismo;
- mantenere elevato il livello di perseguimento degli obiettivi interni, legati ai processi, quindi svolgere sempre un “servizio in qualità”;
- aumentare l'efficacia delle azioni preventive e correttive attuate;
- perseguire una “innovazione del valore” costruendo una organizzazione dinamica, aperta alle nuove tendenze della professione;
- ampliare l'attività dello Studio in nuovi ambiti di attività, per offrire una gamma più estesa di servizi al mercato;
- perseguire il “miglioramento continuo” mediante una sistematica “evoluzione culturale”.

## Il business

Come è noto il *core business* dello Studio consiste:

- nel fornire consulenza societaria, fiscale, tributaria, anche nell'ambito di operazioni straordinarie, ristrutturazioni aziendali e sistemazione di patrimoni;
- nel prestare assistenza in sede di contenzioso e difesa tributaria;
- nell'assumere incarichi di revisione e controllo legale dei conti;
- nell'elaborazione dei bilanci;
- nel fornire consulenza straordinaria e strategica;
- nella predisposizione di contratti;
- nell'analisi e progettazione di operazioni societarie e patrimoniali complesse e di finanza straordinaria;
- nell'offrire consulenza aziendale, budgeting, reporting e controllo di gestione.





## Soluzioni

Per ognuno di questi ambiti lo Studio si impegna a:

- definire chiaramente i *requisiti* espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente attraverso la formalizzazione di lettere di incarico per ogni attività o insieme di attività significative;
- condividere con i Clienti i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni;
- avvalersi di collaboratori adeguatamente formati e professionalmente competenti;
- mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 e perseguirne il costante miglioramento;
- garantire ai propri Clienti continuità nell'erogazione del servizio attraverso l'individuazione delle necessarie competenze nei referenti interni ed esterni e attraverso la standardizzazione dei processi;
- mantenere costanti gli investimenti in formazione, aggiornamento e nuove tecnologie applicabili al campo professionale specifico;
- provvedere a comunicare annualmente ai propri Clienti le *performance* ottenute relativamente agli indicatori esposti nella presente *Carta dei Servizi* e direttamente impattanti sul livello di soddisfazione del Cliente;
- rispondere concretamente ai propri Clienti in seguito ad errori ascrivibili allo Studio al fine di contenere e, ove possibile, rimuovere e annullare le ripercussioni conseguenti.



I *fattori* che lo Studio ritiene, per l'anno 2011, *qualificanti* per poter garantire un ancor più elevato standard dei servizi al Cliente sono di seguito riassunti:

- miglioramento professionale continuo;
- investimenti in tecnologie e in supporti tecnici adeguati;
- attenzione agli aspetti comportamentali e comunicazionali dei referenti;
- informazioni al Cliente costanti e tempestive;
- puntualità e precisione nell'erogazione dei servizi;
- presenza costruttiva presso il Cliente;
- tempestiva risoluzione delle non conformità conseguenti a reclami Clienti;
- impegno costante finalizzato a prevenire l'insorgere di criticità.



Si riportano di seguito – per doverosa chiarezza nei Vostri confronti – gli obiettivi legati ai processi, ovvero ai servizi erogati, che lo Studio ha raggiunto nel trascorso 2010:

Processo	Obiettivi	Centrato al
BILANCI E DICHIARAZIONI FISCALI SOCIETÀ DI CAPITALI	1_ Chiusura dei conti → entro il 31/03/2010	47%
	2_ Progetti di bilancio pronti → entro il 31/03/2010	69%
	3_ Invio telematico bilancio e allegati al Registro Imprese → entro 30 giorni dalla data di approvazione da parte dell'assemblea	100%
	4_ Consegna F24 imposte → 3 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento senza maggiorazione e senza interessi	100%
	5_ Consegna F24 imposte → 5 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento con la sola maggiorazione, qualora il cliente ne abbia manifestato l'intenzione	100%
	6_ Presentazione telematica Unico SC → 2 GIORNI di anticipo rispetto al termine ultimo	100%
	7_ Consegna F24 per versamento seconda rata acconto imposte → 3 GIORNI prima del termine ultimo	100%
	8_ Aggiornamento libri inventari 2009 → entro il 30/11/2010	100%
DICHIARAZIONI FISCALI SOCIETÀ DI PERSONE E IMPRESE INDIVIDUALI	1_ Determinazione delle imposte, ovvero ultimazione Unico di prova → 3 giorni utili di anticipo rispetto alla scadenza	100%
	2_ Consegna F24 imposte → 3 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento senza maggiorazione e senza interessi	100%
	3_ Consegna F24 imposte → 5 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento con la sola maggiorazione, qualora il cliente ne abbia manifestato l'intenzione	100%
	4_ Presentazione telematica Unico SP o Unico PF → 2 GIORNI di anticipo rispetto al termine ultimo	100%
	5_ Consegna F24 per versamento seconda rata acconto imposte → 3 GIORNI prima del termine ultimo	100%
	6_ Aggiornamento libri inventari 2009 → entro il 30/11/2010	100%

DICHIARAZIONI FISCALI PERSONE FISCHE NON TITOLARI DI P. IVA	1_ Determinazione delle imposte, ovvero ultimazione Unico di prova → 3 giorni utili di anticipo rispetto alla scadenza	100%
	2_ Consegna F24 imposte → 3 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento senza maggiorazione e senza interessi	100%
	3_ Consegna F24 imposte → 5 GIORNI prima del termine ultimo per il pagamento con la sola maggiorazione, qualora il cliente ne abbia manifestato l'intenzione	100%
	4_ Presentazione telematica Unico PF → 2 GIORNI di anticipo rispetto al termine ultimo	100%
	5_ Consegna F24 per versamento seconda rata acconto imposte → 1 GIORNO prima del termine ultimo	100%
GESTIONE I.C.I.	1_ Consegna F24 almeno 2 giorni prima della scadenza (prima o unica rata)	80%
	2_ Consegna F24 almeno 3 giorni prima della scadenza (saldo)	80%
	3_ Consegna Dichiarazione ICI al cliente almeno 8 giorni prima della scadenza	100%
CONTABILITÀ	1_ Delta tempo tra ricezione ed inserimento/elaborazione dati → 4 giorni lavorativi	100%
	2_ Consegna F24 ad AMM → 2 giorni prima della scadenza	82%
MODELLO 770	Invio telematico modelli 770 2 giorni di anticipo rispetto alla scadenza	100%
PAGHE	1_ Fine elaborazione cedolini definitivi, prospetto contabile e F24 → entro il giorno 10 di ogni mese (o entro la data concordata con il cliente, se diversa)	100%
	2_ Consegna cedolini definitivi prospetto contabile e F24 → 2 giorni prima della scadenza	100%
COMUNICAZIONE ANNUALE DATI IVA	Invio telematico → entro il 25/02	100%
DICHIARAZIONE ANNUALE DATI IVA	Invio telematico → entro il 25/02	100%
F24 TELEMATICO	Invio telematico F24 → un giorno prima della scadenza di legge	71%
DICHIARAZIONI D'INTENTO	Invio telematico delle comunicazioni → 3 giorni prima della scadenza	100%
INTRASTAT	Invio telematico modelli INTRASTAT → 2 giorni prima della scadenza	92%
PREAVVISI TELEMATICI	N° PTI conclusi con esito negativo per il cliente (ove sia riscontrabile responsabilità del consulente)	0%
INTRASTAT	Invio telematico modelli Intrastat → 2 giorni prima della scadenza	100%

I medesimi obiettivi particolari saranno perseguiti anche nell'anno 2011.

## Il brand ed il Network Studio Montedoro

Ormai per tutti Voi questo marchio non costituisce più una novità... rappresenta l'evidenza riconoscibile della nostra organizzazione.

Il significato del nostro logo, lo ricordiamo, è quello di una figura importante presente nel Vostro lavoro, che facilita lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione, la collaborazione costante ed il supporto alla crescita.

Il marchio simboleggia la centralità della figura umana che, prendendo a prestito la *M* di Montedoro, da un lato, sottolinea la

fondamentale presenza della "persona-consulente" e l'importanza che essa riveste nei rapporti che si instaurano fra lo Studio – realtà costituita da persone – e il Cliente, mentre dall'altro lato può essere letta come centralità del Cliente il quale costituisce l'input e l'output del nostro particolare processo produttivo, la cui soddisfazione già da sé misura l'efficacia delle scelte operative.

Treia, 15/04/2010

Claudio Montedoro



Studio   
Montedoro



UNI EN ISO 9001:2008

Via Roma, 6 - 62010 Treia [MC]  
T 0733 217026 - F 0733 218063  
[info@studiomontedoro.it](mailto:info@studiomontedoro.it)  
[www.ilcommercialistaweb.it](http://www.ilcommercialistaweb.it)