



POLITICA PER LA QUALITA'

Visione dell'Azienda

A vent'anni dalla nascita il CAAF CGIL può affermare di aver raggiunto un buon livello di qualità nell'erogazione di Servizi Fiscali verso l'Agenzia delle Entrate e di numerosi altri Servizi verso INPS ed Enti Locali. In questo periodo, grazie all'affidabilità dei propri servizi e alla capacità di rispondere alle esigenze del cliente, il CAAF CGIL PVA e le convenzionate Società CAAF CGIL piemontesi hanno dato risposta a oltre un milione persone confermandosi il primo CAAF in Piemonte e Valle d'Aosta.

L'utilizzo dei nostri servizi rappresenta senza dubbio una semplificazione del rapporto tra il cittadino, l'amministrazione finanziaria e gli enti previdenziali, fatto in ambienti più accoglienti e con basso tempo di attesa, da personale cortese e competente.

Nonostante le pesanti riduzioni dei compensi fatte dagli ultimi anni da Agenzia delle Entrate, INPS e Comuni verso i servizi erogati dai CAAF la qualità del nostro servizio è costantemente cresciuta, in linea con le aspettative del cliente e senza far ricadere su di lui i tagli della pubblica amministrazione.

Missione dell'Azienda

Il CAAF CGIL PVA e le società CAAF CGIL convenzionate intendono conservare il ruolo di leadership nel mondo dei centri di assistenza fiscale, ampliando la propria attività verso nuovi servizi in materie fiscali e mantenendo una tariffazione di vantaggio per gli iscritti alla CGIL. Tali obiettivi devono essere raggiunti mantenendo bassi i tempi di attesa, avendo attenzione alla competenza e alla preparazione del personale. I risultati finora conseguiti ne sono la conferma.

L'equilibrio economico della società è vitale per CAAF CGIL come lo è per tutte le aziende. Nonostante ciò noi ci affacciamo al mercato dei servizi fiscali in un'ottica di tutela del cliente – cittadino contribuente.

I nostri clienti sono per la stragrande maggioranza lavoratori dipendenti e pensionati, o anche disoccupati; il loro reddito medio è tendenzialmente basso. Pertanto, oltre che all'erogazione del servizio il rapporto con il cliente deve essere praticato anche con l'obiettivo di indirizzarlo a poter usufruire delle agevolazioni previste dalle normative fiscali (esempio: non solo fare un ISEE ma spiegare anche quali agevolazioni il contribuente può avere con l'indicatore ISEE che scaturisce dalla pratica).

Tutto ciò deve trasformarsi per tutto il personale CAAF CGIL nella parola d'ordine:

accogliere anziché vendere

POLITICA PER LA QUALITA'

Principi fondanti della nostra Politica per la Qualità

CAAF CGIL P.VA. S.r.l. si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità ispirato UNI EN ISO 9001 che sovrintende tutte le sue attività in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi indicati. I principi fondanti su cui si basa il nostro Sistema di Gestione per la Qualità sono

- ❖ **Il cliente:** Esso è il valutatore principe della nostra qualità; è nostro impegno garantire il soddisfacimento delle sue esigenze.
- ❖ **Il servizio offerto:** la professionalità degli operatori e il loro costante aggiornamento rispetto all'evoluzione della normativa fiscale, tributaria e assistenziale, l'utilizzo di moderni strumenti tecnici/informatici sono elementi fondamentali per la corretta erogazione di servizi conformi alle normative vigenti, per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno.
- ❖ **I risultati economici positivi:** Rappresentano il riferimento ultimo di tutte le nostre capacità ed i nostri sforzi e ci garantiscono di poter proseguire sulla strada intrapresa.
- ❖ **Noi stessi:** Per consolidare e migliorare i risultati raggiunti bisogna essere professionalmente sempre più preparati, formati e personalmente motivati così da garantire:
 - Relazioni con il cliente basate sulla professionalità, affidabilità, disponibilità all'ascolto, capacità di relazionarsi infondendo sicurezza e fiducia.
 - Promozione del senso di responsabilità, della produttività, dell'autocontrollo e dell'efficienza;
 - Considerazione di ciascuno e del suo apporto;
 - Onestà e spirito costruttivo nella risoluzione dei problemi;
 - Condivisione del successo.
- ❖ **Il miglioramento continuo:**
 - Migliorare costantemente la qualità e l'efficacia dei servizi offerti;
 - Migliorare costantemente il modello di Organizzazione della nostra azienda;
 - Assicurare la formazione del Personale, aiutandolo a sviluppare pienamente il proprio potenziale, sia nel lavoro individuale che in quello di gruppo.

Torino, 21/10/2019

L'Amministratore Delegato
Adelchi Puozzo

