

STUDIO SCALISI

CODICE ETICO E PROFESSIONALE

WWW.STUDIOSCALISI.COM

Studio Scalisi è lo studio tecnico di Progettazione architettonica, Rilevo tecnico, e Consulenza legale che risponde alle complessità del presente contesto economico, sociale e normativo.

Studio Scalisi si attribuisce la finalità di rappresentare la copiosa esperienza maturata nel corso degli anni di chi con passione ha iniziato con lungimiranza e attaccamento alla disciplina edile e di rilievo del territorio, questo percorso lavorativo.

Grande competenza, storica presenza sul territorio locale, sin dagli anni '70, una squadra fidelizzata e preparata ad occuparsi con professionalità di un approccio alla consulenza unicamente orientata alla personalizzazione della risposta e all'instaurazione di una partnership con il cliente consapevole, matura e collaborativa. Il cliente è l'unico vero protagonista della propria domanda e Studio Scalisi si relaziona con grande disponibilità alla ricerca e individuazione della soluzione maggiormente esaustiva e rispondente.

Le aree di specializzazione dello Studio Scalisi sono:

- **Progettazione Architettonica;**
- **Rilievo Topografico con moderni strumenti quali drone, stazioni totali e GPS;**
- **Disbrigo pratiche catastali;**
- **Mediazione civile;**
- **Analisi termografica ad infrarossi;**
- **Perizie di stima e perizie giurate;**
- **Consulenze tecniche d'ufficio (CTU);**
- **Consulenze tecniche di parte (CTP);**
- **Consulenza d'infortunistica stradale;**
- **Polizze assicurative RCA e RC professionale.**

La nostra mission è quella di essere *il punto di riferimento* professionale per ogni cliente, sia esso interno che esterno. Ci sentiamo stimolati dalle continue richieste di cambiamento, innovazione, adattabilità e investiamo per primi le azioni funzionali per integrare la capacità di ottenere tutto questo. Solo così rappresentiamo concretamente quel punto di riferimento territoriale che si posiziona " empiricamente" non solo per una gestione quotidiana degli adempimenti aziendali bensì in affiancamento a situazioni di straordinarietà.

I valori professionali nei quali lo Studio Scalisi si identifica sono principalmente:

- **CONOSCENZA**
- **COMPETENZA**
- **INNOVAZIONE**
- **RAPPORTO UMANO**

La conoscenza è una condizione imprescindibile del nostro " essere consulenti". Ogni nostro collaboratore possiede ed alimenta una preparazione tecnico specialistica sempre aggiornata. Crediamo fermamente che il nostro Cliente debba poter trovare in ogni figura del nostro staff la disponibilità alla ricerca della miglior soluzione possibile. Sappiamo che non sempre tale risposta è immediata e non ci misuriamo perciò necessariamente sull'immediatezza della stessa. La nostra professione richiede studio, ricerca, valutazione e scelta dell'indicazione più opportuna e personalizzata al singolo caso. Ci sentiamo all'altezza delle situazioni più complesse e siamo pronti a tutte le sfide che le necessità del nostro cliente richiedono.

La competenza è il prodotto del nostro saper essere e saper fare. Non soltanto una competenza tecnico specialistica di alto spessore ma anche qualità nel vivere e gestire il rapporto con la funzione. Siamo convinti e stimolati quotidianamente a migliorarci sia nel nostro corollario di saperi che nella nostra competenza comunicativa e relazionale. Il rapporto con ogni visitatore del nostro studio viene curato con la massima sensibilità, accompagnando la persona ad una piena consapevolezza della propria scelta o decisione da prendere. Molto spesso le urgenze e le rigorosità normative ci chiedono pazienza, precisione, capacità di analisi senza le quali risulta difficile fornire risposte esaurienti ed esaustive. Comprendiamo che tutto questo possa apparire distante a chi manifesta l'esigenza di una soluzione immediata e quindi la capacità comunicativa e relazionale del nostro staff permettono di stabilire quella fiducia e confidenza tali volte a rassicurare sui termini di complessità di ogni singolo caso.

L'innovazione è la garanzia di continuità della nostra struttura. Come in tutte le realtà lavorative, tutto si evolve e per far fronte ai molteplici cambiamenti e richieste del contesto siamo stimolati a investire in tecnologia, in ergonomia, in sistemi organizzativi e gestionali all'avanguardia che ci restituiscano maggiori risorse e strumenti di gestione quotidiana. Crediamo che il nostro cliente debba essere coinvolto e non solo informato delle migliorie che l'innovazione ci offre. E' per questa ragione che chiediamo collaborazione e presenza durante i momenti informativi che il nostro personale eroga ad ogni cliente nonché negli affiancamenti utili all'utilizzo delle procedure informatiche, gestionali, organizzative e metodologiche che consentono una miglior gestione del risultato.

Il rapporto umano rimane il VALORE assoluto con il quale lo Studio Scalisi si è identificato nel passato e riconfermato nell'attuale gestione. A dimostrazione di questa affermazione ci sentiamo pienamente onorati di aver stabilito rapporti leali e sinceri con il nostro cliente interno nonché dei risultati di fidelizzazione e stima che il nostro personale ci dimostra riconfermandosi tutt'ora risorsa di competenza e presenza nel nostro organico. Crediamo che valori come il rispetto, la responsabilità, l'accettazione e il confronto siano i pilastri di una serena convivenza professionale. Gli stessi principi sono agiti con il nostro Cliente esterno al quale rimettiamo la nostra riconoscenza e al contempo chiediamo riconoscimento e apprezzamento per la serietà e disponibilità con la quale gestiamo ogni posizione lavorativa aperta.

Nel nostro essere e fare i professionisti crediamo che:

- Ogni cliente abbia il diritto a ricevere la consulenza e assistenza professionale richiesta in funzione della reale urgenza che la questione presenta: il nostro staff è invitato, oltre che preparato, a riconoscere e gestire tutte le richieste

assegnando un'ordine oggettivo di priorità nel rispetto dei principi di immediatezza e tempestività.

- Ogni cliente abbia diritto al massimo della riservatezza e segretezza di ogni situazione che rimette alla nostra attenzione. Il nostro personale è garanzia di questo comportamento e si rende responsabile nel custodire, archiviare e conservare ogni documento caratterizzato da informazioni sensibili nel rispetto dell'attuale legislazione;
- Ogni questione sottoposta alla nostra consulenza debba essere affrontata con il più elevato spessore di competenza specialistica. Il nostro personale è preparato a condurre colloqui frontali oltre che telefonici di diversa complessità, al fine di rilevare e definire correttamente la domanda del cliente e poterlo indirizzare verso la soluzione ritenuta ottimale alla situazione;
- Il nostro personale debba rispettare le linee guida operative che la direzione ha scelto di sostenere legate ai termini di trasparenza comunicativa sia scritta che verbale, preferendo laddove fosse possibile forme di comunicati scritti (e- mail - fax - lettera - comunicato) al fine di rendere inequivocabile ogni genere di risposta tecnica, analisi e studio di casi specifici, impegni di fare o non fare a nome e per conto del cliente.
- Tutte le figure professionali presenti nel nostro studio sono invitate a cassare ogni ordine di richiesta che non rispetti i termini della legalità. La nostra azione è rivolta al rispetto di un codice etico e morale al quale Studio Scalisi continua ad ispirarsi. Per richieste che non risultino rispondenti a tali dettami ci sentiamo di non dover sostenere le iniziative conseguenti e richiederemo le giuste assunzioni di responsabilità per iscritto.

Crediamo altresì che il servizio e l'organizzazione delle nostre attività rappresentino i nostri punti di forza espressi attraverso la dedizione e presenza quotidiana, la risposta tempestiva, la disponibilità al confronto e l'impostazione del lavoro sostenuta da procedure sperimentate che rispondano ai principi di efficienza-efficacia caratteristici delle moderne organizzazioni. Chiediamo quindi ai nostri clienti massima collaborazione nell'evasione di format, formulari, documenti, che rendano tracciabile e monitorabile ogni azione che produca un movimento tangibile nella gestione delle pratiche.

VISION

Il futuro di Studio Scalisi è connotato da una ricca progettualità orientata sempre più verso la fornitura completa di tutti i servizi riguardanti la pluralità di mansioni che possono essere espletate da un geometra al di là del solito compito di progettazione edile o di rilievo che sia. Crediamo fermamente che ogni Cliente tragga beneficio da un sistema di servizi multipli e adeguati alle varie necessità. Il nostro progetto, ambizioso e allo stesso tempo già attuale ci pone questioni legate alla diversificazione delle competenze tecnico specialistiche del nostro personale.

Studio Scalisi sarà l'espressione di chi offre servizi aziendali diversificati secondo la moderna filosofia delle strutture poliedriche mantenendo e conservando un'immagine

professionale attraverso lo stile, l'etica, il rigore e la cultura che lo hanno contraddistinto nella sua storia.

VALORI COMPORTAMENTI

Ogni nostro principio è coerente con i valori che lo hanno formulato. L'espressione ultima di questi valori sono i comportamenti che la nostra squadra di lavoro è chiamata ad agire quotidianamente nei confronti del cliente interno ed esterno.

Entrambe le tipologie di cliente rappresentano per noi di Studio Scalisi gli interlocutori per eccellenza: facciamo riferimento ai nostri collaboratori, al rapporto che intrattengono tra loro stessi, nei confronti della direzione e nei confronti dei nostri clienti finali.

Ogni nostro cliente è considerato un partner ovvero legato da una relazione professionale all'interno della quale, nel rispetto dei ruoli reciproci, venga ad istituirsi il reciproco impegno per il miglior esito della pratica/consulenza richiesta.

COMPORTAMENTI VERSO IL CLIENTE ESTERNO

Invitiamo tutti i nostri collaboratori all'assunzione di queste semplici indicazioni nella relazione con il cliente esterno:

- Richiesta complessa: ogni richiesta complessa va accompagnata da un'attenta analisi delle opportunità esistenti. Per raccogliere tutte le informazioni necessarie all'analisi della domanda si invitano i clienti a collaborare nella fornitura della documentazione richiesta al fine di facilitare lo studio delle opzioni;
- Richiesta urgente: ogni collaboratore di studio è invitato a sostenere la comunicazione telefonica e/o frontale adottando formulari che possano garantire l'acquisizione di tutte le informazioni utili alla valutazione dei termini di urgenza della richiesta. L'urgenza va immediatamente comunicata ai titolari dello studio e in loro assenza al responsabile del personale la quale si attiva per dare le giuste disposizioni del caso.
- Richiesta percepita come urgente: il personale è invitato ad adottare un comportamento come indicato al punto precedente e in caso di rilevazione di urgenza percepita e non oggettiva negoziare sui termini della risposta attraverso una comunicazione informativa e rassicurante della situazione.
- Insistenza in pratiche non politicamente corrette: tutto il nostro personale è tenuto ad evitare ogni compromesso e compromissione dovuta a richieste di fare o non fare eticamente e politicamente non corrette o non legali e, ove necessario, richiedere l'invio di una mail da sottoporre alla direzione per presa in carico della questione.
- Richiesta documenti : ogni richiesta complessa che non sia soddisfabile nell'immediatezza va formulata con un anticipo tale da rendere possibile l'organizzazione del lavoro. E' preferibile quindi una preventiva telefonata informativa e una mail indirizzata alla figura di riferimento.

- Onorare i tempi di consegna documenti: secondo regolamento.
- Onorare le consulenze e competenze professionali: secondo regolamento.
- Onorare i luoghi di lavoro: ogni cliente e visitatore è il benvenuto nel nostro ufficio. Il nostro ufficio è un luogo di lavoro e il nostro personale opera con dedizione per garantire il massimo della professionalità. Sono richieste al cliente e visitatore accortezza nell'utilizzo di apparecchi telefonici che possono arrecare distrazioni al personale e forme di disturbo verso altri visitatori della struttura. Si raccomanda quindi di non sostare in entrata per lunghe conversazioni personali e private sia frontali che telefoniche. E' gradita inoltre l'utilizzo di una dialettica appropriata all'ambiente di lavoro.
- Rispettare i regolamenti di studio: ad ogni cliente è consegnato un regolamento che definisce il rapporto privato e personalizzato con lo studio. Si invita al rispetto dei contenuti e degli accordi presi, previa rivisitazione dello stesso.

COMPORAMENTI VERSO IL CLIENTE INTERNO

Il nostro operare è il risultato di precedenti e positive sperimentazioni che hanno restituito un output considerato " come migliore performance". Ogni procedura prima di diventare tale viene studiata e applicata come prototipazione dal responsabile del settore, sia esso paghe, tributario e amministrativo. Ogni collaboratore dello studio è chiamato ad osservare le procedure promosse alla sperimentazione e inserite nelle linee guida operative assumendo un approccio applicativo critico e valutativo che permetta un aggiornamento delle procedure stesse.

Nei confronti del compito assunto: competenza – approccio – risultati

Ogni collaboratore è invitato a formarsi e aggiornarsi beneficiando sia della formazione e informazione che lo studio predispone ogni anno che di suggerimenti che lo stesso può fornire in tal senso alla direzione: l'obiettivo fondamentale è la COMPETITIVITA' della CONOSCENZA che è richiesta ad ogni figura dello studio.

Nei confronti della formazione e preparazione tecnica

Ogni collaboratore avrà modo di accrescere la sua competenza. E' fondamentale comprendere questo principio IRRINUNCIABILE per la nostra struttura e assumere il giusto approccio di apertura ad eventuali stimoli che l'ufficio propone. Sono disponibili circolari, riviste, riunioni e scambi di informazioni a cura della responsabile delle risorse umane interne alla quale fare riferimento per ogni esigenza in campo tecnico.

Nei confronti dei regolamenti e procedure operative

Ogni operatore, indipendentemente dalla sua esperienza nel compito, troverà beneficio di efficienza nel perseguire e migliorare le procedure studiate e sperimentate come "migliori". Per migliori sono intese quelle azioni i cui processi sono stati osservati, studiati, definiti e sperimentati in funzione di un risultato ottimale in termini di tempi, passaggi, economie, correttezza dei dati.

Nei confronti dell'organizzazione interna/esterna

Tutto il personale è invitato ad utilizzare il materiale di consumo ordinario evitando SPRECHI nonchè a prendersi cura della struttura interna dell'ufficio (armadi, servizi igienici, ripostiglio ecc.).

Per lo Studio Scalisi è fondamentale essere coerenti con il messaggio di QUALITA' anche attraverso un buon utilizzo del materiale di lavoro. E' richiesto un continuo approvvigionamento della cancelleria affinché non si sia sprovvisti di quanto necessario. L'archivio è composto da materiale cartaceo e non, a completa disposizione degli operatori. Non è gradito consegnare all'esterno materiale e supporti (cartelle) che risultino poco decorosi (rovinate) o utilizzare etichette scritte a mano. Si chiede ad ogni operatore di lasciare aperte le porte del proprio ufficio.

Nei confronti della comunicazione interna

La comunicazione interna degli operatori viene suddivisa, secondo funzionalità, dai seguenti approcci:

- Informazione tecnica: circolari interne e riunioni informative;
- Informazioni di servizio: attraverso mail – brevi confronti;
- Immagine aziendale (spazi comuni – archivio – utilizzo cartelline, lettere, luoghi aziendali, comunicazione scritta – via mail – via fax – utilizzo prestampati – dialettica – abbigliamento – reception e accoglienza)
- Abitudini aziendali e credenze (convivialità – accoglienza clienti interni ed esterni – gerarchie e rispetto – aspetti informatici – pause – estetica e mantenimento postazione lavoro – premi e sistemi premianti)

La comunicazione interpersonale va impostata SEMPRE con l'obiettivo della PROPOSITIVITA'. Intendiamo con questo termine ogni forma di approccio costruttivo che permetta alle parti di cooperare per il buon esito del confronto evitando contenuti di tipo personale da toni aggressivi e/o polemici inopportuni per ogni ambiente di lavoro. Ove si manifestino situazioni ad alto potenziale conflittuale la direzione invita le parti ad un confronto sincero e civile possibilmente in forma privata. Ogni idea manifestata va rispettata anche e soprattutto quando contraria o comunque distante dalla propria. Si invita tutti al confronto e all'argomentazione delle proprie tesi.

COSA NON E' APPREZZATO

Non solo graditi i seguenti comportamenti:

- Litigi e aggressioni verbali o scritte;
- Chiusure e sabotaggi nella comunicazione e nella collaborazione operativa;
- Discussioni di qualsiasi ordine e grado nei luoghi di accesso al pubblico;
- Forme di linguaggio e di abbigliamento non opportuni per l'immagine professionale dello studio.

COSA E' APPREZZATO

- L'uso di un linguaggio rispettoso e cordiale;
- La capacità di dialogo e confronto costante tra le parti;
- Una dialettica appropriata alla mansione investita;
- La cooperazione durante le attività lavorative;
- L'utilizzo di un abbigliamento decoroso e appropriato per uno studio professionale;
- La custodia e la cura della propria postazione lavoro riordinando il materiale prima di lasciare lo studio e permettendo la tutela dei dati di ogni cliente;
- L'attenzione per l'ambiente di lavoro affinché lo stesso risulti piacevole oltre che accogliente all'olfatto e alla vista di ogni collaboratore, cliente e visitatore;

- La proposta di momenti conviviali durante l'anno che rendono coeso il rapporto tra le parti.

La carta dei comportamenti è stata formulata con l'intento di rendere trasparenti tutti quei comportamenti che agevolano la conduzione professionale e nei quali, come dirigenza, crediamo.

Ci auguriamo che in questo modo ogni collaboratore tragga gli spunti migliori per iniziare una proficua e operosa storia professionale in Studio Scalisi.

La Direzione.