

Kvalitetspolicy för Internetstiftelsen (Stiftelsen för Internetinfrastruktur)

Antagen av stiftelsens styrelse 2017-09-19. Senast fastställd 2018-09-18.

Bakgrund

Kvalitet är en av Internetstiftelsens grundläggande värderingar. Vårt fokus på kvalitet ger nöjda kunder, robusta och säkra processer och väl fungerande teknik. För att skapa resultat arbetar vi med ett tydligt kvalitetsprogram.

Syfte

Syftet med policyn är att ledare och medarbetare ska ha en "kompass" för sitt arbete inom kvalitetsområdet.

Policy

Vi vill göra rätt från början

Genom att formulera mål och följa upp dem genom mätningar ska vi infria och helst överträffa våra kunders förväntningar, så att de söker sig till oss, stannar kvar och kommer tillbaka. Vår ambition är att minimera antalet fel och minska risken för allvarliga fel genom att göra rätt från början.

Vi kontrollerar att vi gör rätt

Att mäta är att veta. Rätt kvalitet är att infria våra kunders krav, behov och förväntningar. Våra kunder ska kunna ställa höga krav på tillförlitlighet och god service. Genom att mäta våra resultat mot våra uppställda mål kan vi också följa våra kunders nöjdhet.

Vi har en tydligt definierad och processororienterad verksamhet

Genom att vi dokumenterar våra processer kan vi följa verksamhetens viktigaste delar. Vi kvantifierar vad vi vill nå och arbetar med kontinuerliga förbättringar och hög kostnadseffektivitet.

Vi är lyhörda för våra kunder

Att fortlöpande utveckla och förbättra kommunikationen med kunderna är nödvändigt för vår utveckling. Vår målsättning är att snabbt fånga upp kundernas synpunkter och tillgodose deras behov avseende utveckling av tjänster som förbättrar och förenklar användandet av internet.

Våra medarbetare har engagemang och uppmuntras att påverka

Internetstiftelsens ledning känner ett starkt ansvar och engagemang för kvalitetsarbetet. Vi har engagerade, kompetenta, ansvarsfulla medarbetare och konsulter, som arbetar

med förbättringar och som löpande informeras och utbildas i kvalitetstänkande inom ramen för vårt kvalitetsprogram. Allas ansvar och delaktighet är viktig.

Vi arbetar tillsammans med våra partners och leverantörer

Kundernas krav, behov och förväntningar är viktiga för oss. En god relation med våra partners och leverantörer är för oss en förutsättning för att ha nöjda kunder.

Vi arbetar för en stabil och robust drift av våra system

Våra system är kritiska resurser för internetanvändare framför allt inom men också utanför Sverige och av stor betydelse för det svenska samhället och den svenska ekonomin. Vår ambition är att kontinuerligt förbättra våra tjänster och minimera risker genom satsning på kvalitet och säkerhet, till nytta för internets användare i världen.

Ansvar

Att leva upp till policyn är alla ledares, medarbetares och konsulter ansvar. Styrelsen beslutar om policyn och vd är ytterst ansvarig för stiftelsens kvalitetsarbete. Vd har i sin tur utsett en verksamhetsutvecklare som hanterar det dagliga arbetet.

