

Mission della INWEB ADRIATICO è quella di fornire un servizio tendente al continuo miglioramento ed alla piena soddisfazione delle aspettative del cliente/utente.

I punti fondamentali della politica aziendale sono:

### **Soddisfazione dei clienti/utenti**

La Direzione, consapevole di dipendere dai propri clienti, ritiene di dover fornire la massima garanzia sulla propria capacità di erogare servizi adeguati alle esigenze della committenza e ad un livello di qualità costantemente controllabile. In considerazione di ciò le attività di riesame in sede di offerta acquistano una importanza rilevante al fine di assicurare il rispetto di quanto garantito al cliente ed allo stesso tempo trasparenza e professionalità.

#### Obiettivi collegati ed impegni:

- completo rispetto delle esigenze del cliente, siano esse espresse o latenti
- incremento del grado di soddisfazione del cliente
- utilizzo delle informazioni di ritorno dal cliente per alimentare il costante miglioramento del servizio

### **Rapporti con i fornitori/partner commerciali**

I servizi offerti, per loro stessa natura, tendono a differenziarsi nel corso del tempo, in funzione dei clienti di riferimento, delle loro esigenze/aspettative e dell'evoluzione tecnologica del mercato. L'organizzazione, consapevole dell'importanza di garantire un livello adeguato di qualità delle forniture, pone la massima attenzione nella scelta e nel costante monitoraggio dei fornitori e, soprattutto, dei partner commerciali.

La politica adottata è quella del coinvolgimento dei fornitori nel raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione, ottenuto grazie alla concertazione degli obiettivi e ad un'attenta attività di selezione e monitoraggio.

#### Obiettivi collegati:

- rivalutare con esito positivo tutti i fornitori e partner utilizzati
- azzerare le inefficienze e mantenere nel tempo le prestazioni garantite al cliente

### **Efficace ed efficiente erogazione dei servizi**

La redditività dell'azienda è il presupposto della sua stessa continuità: l'organizzazione persegue il mantenimento della propria redditività mediante l'utilizzo di strumenti di monitoraggio e miglioramento delle performance aziendali, nonché l'implementazione di azioni volte all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili.

#### Obiettivi collegati:

- garantire un approccio orientato alla prevenzione dei problemi ed al miglioramento continuo
- mantenere attivo un sistema di controllo direzionale atto a monitorare gli indicatori di efficienza ed efficacia della gestione, nonché assicurare meccanismi di reazione tempestivi.

### **Organizzazione interna e gestione del personale**

Il personale, particolarmente per quello che concerne l'erogazione dei servizi, costituisce l'essenza dell'organizzazione e, solo il pieno coinvolgimento delle sue capacità a tutti i livelli, consente di operare con successo.

La Direzione mira a garantire la motivazione ed il coinvolgimento di tutto il personale nella condivisione delle conoscenze ed esperienze, nonché a fornire una maggiore responsabilizzazione in riferimento ai compiti assegnati.

#### Obiettivi collegati ed impegni:

- chiara definizione delle competenze, responsabilità ed autorità
- comunicazione e informazione efficaci
- massimo coinvolgimento e motivazione del personale

La verifica dell'adeguatezza, comprensione, attuazione della presente politica, nonché il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi in essa stabiliti saranno effettuati nuovamente nel corso del prossimo riesame della direzione, ovvero entro un anno dalla data odierna. La presente politica sarà comunicata e diffusa al personale mediante affissione negli uffici dell'organizzazione ed all'esterno a tutti i richiedenti.

Silvi (TE), 14/02/2023

LA DIREZIONE  
Carlo Bianchi