

ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Систем управљања квалитетом Републичког завода за статистику (Завод) ослања се на Мисију и Визију званичне статистике Републике Србије, као и на Кодекс праксе европске статистике (*European Statistics Code of Practice - CoP*) и принципе Управљања укупним квалитетом (*Total Quality Management - TQM*), који представљају заједнички оквир квалитета Европског статистичког система (ЕСС).

Активности усмерене на стално побољшавање квалитета у оквиру кохерентног и уређеног система довешће до веће ефикасности процеса производње и повећања квалитета статистичких производа.

Развојем и имплементацијом интегралног система оцењивања и мерења квалитета, квантитативног и квалитативног оцењивања квалитета, самооцењивања, интерног и екстерног оцењивања, омогућиће се реално сагледавање стања и одређивање остварљивих циљева за унапређење квалитета.

Принципи политике квалитета Завода су:

Оријентисаност ка корисницима

Захтеви корисника су променљиви у времену, окружење је динамично, непрестано се јављају потребе за новим подацима, док за другима престаје тражња. Поред тога, стална потреба за међународном хармонизацијом и структурне промене повезане са глобализацијом имају директан утицај на статистичку делатност. Ту су и нова технолошка решења, која, уз теоријски, концептуални и методолошки развој, стварају основу за подизање нивоа квалитета статистике, а самим тим и боље испуњавање захтева и потреба корисника.

Како би званична статистика била препозната као независна и међународно упоредива, Завод посвећује посебну пажњу јачању поверења јавности у статистичке производе и услуге развијајући дисеминацију и комуникацију са корисницима. Редовно се унапређује представљање података, који треба да пруже непристрасну слику друштва у којем живимо.

Пошто Завод настоји да у што већој мери задовољи потребе и захтеве корисника и да омогући да статистички производи и услуге буду лако доступни и разумљиви, континуирано се испитују и анализирају навике, ставови и потребе корисника. Потом се, у складу са степеном њиховог задовољства, приступа подизању нивоа квалитета производа и услуга.

Квалитет статистичких производа и процеса

Један од основних циљева свакако је обезбеђење високог нивоа квалитета статистичких производа и процеса. Завод тежи да задовољи потребе корисника, и у том смислу примењује пет димензија квалитета наведених у Кодексу праксе европске статистике које се односе на статистички производ: релевантност, тачност и поузданост,

правовременост и поштовање најављених рокова објављивања, кохерентност и упоредивост, доступност и разумљивост. На бази ових димензија квалитета, ради се на успостављању система за редовно праћење квалитета производа. Квалитет производа проистиче, наравно, из квалитета самих статистичких процеса. Кључна активност, посебно у фази увођења система управљања квалитетом, јесте идентификовање свих процеса у ланцу статистичке производње, детаљно рашчлањивање и описивање процеса, потпроцеса и активности у оквиру њих. Статистички процеси чине централно језгро израде статистичких производа. Они треба да се обављају ефикасно, рационално и са минималним ангажовањем ресурса. Сталним праћењем и сагледавањем процеса и њиховим унапређивањем добијају се резултати жељеног квалитета.

• Јачање сарадње са даваоцима података

Посебна пажња посвећује се активностима које доприносе јачању сарадње са даваоцима података и смањивању њихове оптерећености, како путем све већег коришћења административних извора података, тако и коришћењем савремених техника за прикупљање података, које рационализују време и смањују трошкове. Завод непрестано ради на побољшању мотивисаности давалаца података да благовремено достављају неопходне податке, уз примену мера заштите индивидуалних података, које су гарантоване Законом о званичној статистици.

• Професионални развој и задовољство запослених

Компетентност, стручност и мотивисаност запослених су елементи од којих зависи квалитет статистичких производа и услуга, а они се с временом граде и остварују. Сходно томе, Завод сматра да су запослени кључни фактор успешности, те улаже напоре у унапређење њихових компетенција и повећање степена њиховог задовољства. Континуираном едукацијом постојећег кадра Завод настоји да допринесе његовом сталном професионалном развоју.