

## POLITIKA KVALITETA



Sprovođenje i održavanje Politike kvaliteta u Republičkom fondu za penzijsko i invalidsko osiguranje (u daljem tekstu: Fond) u svemu je usaglašeno sa zahtevima standarda ISO 9001. Neprekidan rad na njenom daljem održavanju i prilagođavanju svim promenama prioritet je rukovodstvu svih zaposlenih u Fondu. Takvim pristupom obezbeđuje se ispunjenje očekivanja korisnika usluga Fonda i svih zainteresovanih strana, kao i ispunjenje osnovnog zadatka - sprovođenje propisa i razvoj sistema penzijskog i invalidskog osiguranja u Republici Srbiji.

Poštujući zakonsku regulativu i savremene tokove u penzijskom i invalidskom osiguranju, rukovodstvo i svi zaposleni moraju da ispunjavaju svoje obaveze i da se poslovno angažuju, uvek nastojeći da dostignu što viši kvalitet i da gastalno unapređuju.

Misija i vizija Fonda sastavni su deo Politike kvaliteta i čine osnovu strategije za njihovo što uspešnije sprovođenje.

### Misija

**„Primenjivati zakonske odredbe u vezi sa pravima iz penzijskog i invalidskog osiguranja i omogućiti podnosiocima zahteva da ostvare svoja prava.“**

### Vizija

**„Stvoriti modernu organizaciju koja pruža kvalitetne usluge klijentima, putem mreže organizacionih jedinica, kojima se dobro rukovodi i u kojima radi obučen kadar koji raspolaže svim onim što je neophodno za uspešan rad.“**

U tom smislu se, kao prioriteta u osnovnim aktivnostima Fonda, postavljaju sledeći ciljevi:

- Visok kvalitet usluga u skladu sa zakonskom regulativom i potrebama sprovođenja sistema penzijskog i invalidskog osiguranja u Republici Srbiji;
- Zadovoljstvo korisnika usluga i trajno zadovoljenje njihovih zahteva i potreba uz uspostavljanje dobre interne i eksterne komunikacije;
- Stalno usavršavanje i podizanje nivoa stručnosti i znanja zaposlenih i njihovo usklađivanje u ostvarivanju ciljeva i unapređenju sistema;
- Efikasnost i efektivnost organizacije rada svih organizacionih i teritorijalnih jedinica Fonda;
- Poverenje i ugled kod korisnika, osiguranika i poslovnih saradnika, u društvenom i poslovnom okruženju u kome deluje;
- Negovanje profesionalnih odnosa sa poslovnim saradnicima, stvaranje uslova i ambijenta za kreativan i timski rad, kao i obezbeđivanja funkcionalnog i humanog prostora u koji klijenti dolaze i neposredno ostvaruju svoja prava, prilagođeno njihovim potrebama i mogućnostima;
- Redovno preispitivanje sistema upravljanja kvalitetom, prikupljanje, evidentiranje i analiziranje podataka od značaja za poboljšanje i unapređenje svih procesa rada.

Da bi se ostvarili ciljevi koje sadrži ova politika, neophodno je negovati i razvijati sledeće vrednosti: profesionalnost, stručnost, efikasnost, maksimalno zalaganje i angažovanost; međusobno pomaganje, dobra saradnja među kolegama, kao i komunikacija između rukovodilaca i zaposlenih uz uspešan timski rad; učtivost i otvorenost u komunikaciji s klijentima; blagovremeno pružanje tačnih podataka i visok nivo saradnje sa drugim institucijama.

Politika kvaliteta će, zbog toga, biti stalno preispitivana i prilagođavana postojećim uslovima i zadatim ciljevima.

Realizacija ove politike mora da se zasniva na principima upravljanja kvalitetom, ispunjavajući zahteve standarda ISO 9001:2008, kao i drugih standarda i pravila koja se odnose na delatnost Fonda i razvoj sistema penzijskog i invalidskog osiguranja u Republici Srbiji.