



## ПОЛИТИКА КВАЛИТЕТА

Спровођење и одржавање Политике квалитета у Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање у свему је усаглашено са захтевима стандарда ИСО 9001. Непрекидан рад на њеном даљем одржавању и прилагођавању свим променама приоритет је руководства и свих запослених у Фонду. Таквим приступом обезбеђује се испуњење очекивања корисника услуга Фонда и свих заинтересованих страна, као и испуњење основног задатка - спровођење прописа и развој система пензијског и инвалидског осигурања у Републици Србији. Поштујући законску регулативу и савремене токове у пензијском и инвалидском осигурању, руководство и сви запослени морају да испуњавају своје обавезе и да се пословно ангажују, увек настојећи да достигну што виши квалитет и да га стално унапређују. Мисија и визија Фонда саставни су део Политике квалитета и чине основу стратегије за њихово што успешније спровођење.

### Мисија

**„Остваривање права осигураника и корисника у складу са законом, на постулатима ефикасности и одговорности према корисницима, осигураницима, запосленима и друштвеној заједници“.**

### Визија

**„Фонд је професионална институција која гарантује законитост у поступању, обезбеђује квалитетан сервис осигураницима, корисницима и осталим заинтересованим странама коришћењем савремених технологија и у коју грађани имају поверења.“**

У том смислу се, као приоритети у основним активностима Фонда, постављају следећи циљеви:

- Висок квалитет услуга у складу са законском регулативом и потребама спровођења система пензијског и инвалидског осигурања у Републици Србији;
- Утврђена политика квалитета одговара сврси и контексту организације и подржава стратешко усмерење Фонда ка сталном унапређењу квалитета услуга;
- Задовољство корисника услуга и трајно задовољење њихових захтева и потреба уз успостављање добре интерне и екстерне комуникације;
- Стално усавршавање и подизање нивоа стручности и знања запослених и њихово усклађивање у остваривању циљева и унапређењу система;
- Ефикасност и ефективност организације рада свих организационих и територијалних јединица Фонда;
- Поверење и углед код корисника, осигураника и пословних сарадника, у друштвеном и пословном окружењу у коме делује;
- Неговање професионалних односа са пословним сарадницима, стварање услова и амбијента за креативан и тимски рад, као и обезбеђивања функционалног и хуманог простора у који клијенти долазе и непосредно остварују своја права, прилагођено њиховим потребама и могућностима;
- Анализе ризика и могућности, као и стална примена размишљања заснованих на ризицима и могућностима, осим испуњења законских захтева у овим областима, пружа нове основе анализа свих активности Фонда и односа са свим заинтересованим странама;
- Детаљно праћење свих интерних и екстерних елемената контекста Фонда ствара основе да систем менаџмента у потпуности одговара потребама свих заинтересованих страна и обезбеђује пуно испуњење свих националних и међународних обавеза које се пред Фонд постављају;
- Редовно преиспитивање система управљања квалитетом, прикупљање, евидентирање и анализирање података од значаја за побољшање и унапређење свих процеса рада.

Да би се остварили циљеви које садржи ова политика, неопходно је неговати и развијати следеће вредности: одговорност, компетентност, транспарентност и тимски рад; међусобно помагање, добра сарадња међу колегама, као и комуникација између руководиоца и запослених уз успешан тимски рад; учтивост и отвореност у комуникацији с клијентима; благовремено пружање тачних података и висок ниво сарадње са другим институцијама. Политика квалитета ће бити стално преиспитивана и прилагођавана постојећим условима и задатим циљевима.

Реализација ове политике мора да се заснива на принципима управљања квалитетом, испуњавајући захтеве стандарда ИСО 9001:2015, као и других стандарда и правила која се односе на делатност Фонда и развој система пензијског и инвалидског осигурања у Републици Србији.

Председник Савета,