



BHAS
Agencija za statistiku
Bosne i Hercegovine

ODOBREN:

DIREKTOR _____

/Mr. Sc. Velimir Jukić/

POLITIKA I PROGRAM UPRAVLJANJA KVALITETOM U AGENCIJI ZA STATISTIKU BOSNE I HERCEGOVINE

Sarajevo, 2016.

SADRŽAJ

UVOD	4
1. Načela i osnovni ciljevi politike upravljanja kvalitetom	4
2. Glavni zadaci politike upravljanja kvalitetom	5
3. Područje primjene	5
4. Program upravljanja kvalitetom	7
4.1 Zakonski i ostali preduvjeti za upravljanje kvalitetom	7
4.2 Samoprocjena nivoa izvrsnosti kvaliteta upravljanja	8
4.3 Samoprocjena implementacije Kodeksa prakse evropske statistike	8
4.4 Osiguranje standarda kvaliteta statističkog poslovnog procesa	9
4.5 Izrada standardiziranih Izvještaja o kvalitetu za statistička istraživanja	10
4.6 Provođenje internog audita kvaliteta statističkih procesa i proizvoda	11
4.7 Poboljšanje upravljanja ljudskim resursima	12
4.8 Saradnja sa korisnicima, davaocima podataka i ostalim zvaničnim proizvođačima statistike	12
4.8.1 Korisnici	12
4.8.2 Davaoci podataka - Izvještajne jedinice	13
4.8.3 Ostali zvanični proizvođači statistike	13
4.9 Primjena strategije upravljanja rizicima	14

UVOD

Načelo 4. Koda prakse evropske statistike zahtjeva od proizvođača zvanične statistike da definiiraju politiku kvaliteta i istu učine dostupnom javnosti.

Politika kvaliteta Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine (Agencija) se temelji na misiji formuliranoj u „**Statističkom programu Bosne i Hercegovine za period 2013.-2016. godina**“ i „**Strategiji razvoja Statistike Bosne i Hercegovine 2020**“: „*Misija Statistike BiH je pružanje pouzdanih, kvalitetnih, razumljivih, pravovremenih i međunarodno uporedivih statističkih podataka koje zadovoljavaju potrebe donositelja odluka, istraživača i ostalih domaćih i stranih korisnika i odražavaju stanje i promjene u ekonomskom, demografskom i socijalnom području, području životne sredine i prirodnih resursa. Prikupljanje, obrada, analiza i diseminacija statističkih podataka vrši se na temelju statističkih standarda i savremene tehnologije, uz zaštitu statističke povjerljivosti, optimalno korištenje resursa i razumno opterećenje davatelja podataka.*“

1. NAČELA I OSNOVNI CILJEVI POLITIKE UPRAVLJANJA KVALITETOM

Shodno *Zakonu o statistici Bosne i Hercegovine* („Službeni glasnik BiH“, broj 26/2004 i 42/2004), *Strategiji razvoja Statistike BiH 2020* (decembar, 2013), *Statističkom programu BiH za period 2013. do 2016. godine*, kao i ostalim relevantnim dokumentima, a oslanjajući se na *Deklaraciju o kvalitetu Evropskog statističkog sistema*, *Kodeks prakse evropske statistike (CoP)*, preporuke Eurostatove *Stručne grupe za kvalitet (LEG)* koja se odnosi na sistem upravljanja kvalitetom, *Okvir za osiguranje kvaliteta Eurostata (QAF)* i niz drugih dokumenata o međunarodno prihvaćenoj dobroj praksi, Agencija je posvećena dosljedno poštovati i ispuniti politiku kvaliteta koja se temelji na slijedećim načelima modela *Potpunog upravljanja kvalitetom (TQM)*:

- Praćenje kvaliteta statističkih procesa i proizvoda
- Zadovoljstvo korisnika statističkim podacima
- Jačanje saradnje sa davaocima podataka (smanjenje opterećenja ispitanika)
- Racionalno korištenje raspoloživih resursa
- Profesionalna orijentacija zaposlenih (edukacija, motivacija i zadovoljstvo)

Agencija se koristi standardnom dokumentacijom koja je pripremljena u skladu s Eurostatovim preporukama. Detaljna dokumentacija izrađena je za interne potrebe na našem jeziku, dok su informacije koje se pružaju korisnicima raspoložive na našem i engleskom jeziku (informacije o konceptima, definicijama, primijenjenim metodama, kao i nivou kvaliteta statističkih podataka) u standardiziranom formatu. Primjenom te dokumentacije, koja se temelji na višedimenzionalnom konceptu koji je usklađen sa EU-ovim standardima (relevantnost, tačnost, uporedivost, pravovremenost i tačnost objave, dostupnost, razumljivost i usklađenost) stvoren je osnovni okvir za tekuće unutarnje i vanjske procjene kvaliteta statističkih procesa i statističkih proizvoda u Agenciji.

2. GLAVNI ZADACI POLITIKE UPRAVLJANJA KVALITETOM U AGENCIJI

U cilju izgradnje efikasnog sistema upravljanja kvalitetom, pred BHAS se u narednom periodu postavljaju slijedeći zadaci:

- Dosljedna primjena principa Kodeksa prakse evropske statistike (CoP) i korištenje Okvira za osiguranje kvaliteta evropskog statističkog sistema (QAF) za implementaciju ovih principa;
- Izgradnja mehanizama za praćenje kvaliteta, kontrole i upravljanja;
- Implementacija standardiziranih izvještaja o kvalitetu statističkih istraživanja;
- Provođenje internog audita kvaliteta statističkih procesa i proizvoda;
- Primjena modela upravljanja kvalitetom u skladu sa načelima *Potpunog upravljanja kvalitetom* (TQM - Total Quality Management), te implementacija *Zajedničkog okvira za procjenu* (CAF – Common Assesment Framework) potpunog QM alata koji služi za samoprocjenu kvaliteta inspiriran modelom izvrsnosti EFQM i
- Implementacija sistema za dokumentiranje kvaliteta.

3. PODRUČJE PRIMJENE

Politika upravljanja kvalitetom kao element sistema upravljanja ukupnim kvalitetom je povezana sa komponentama kvaliteta samih proizvoda (relevantnost, tačnost, pouzdanost, pravovremenost i tačnost objave, uporedivost i usklađenost, dostupnosti i razumljivost), sa kvalitetom procesa (dobra metodologija, odgovarajuće statističke procedure, umjerena opterećenost ispitanika i smanjenje troškova), kao i sa ostalim elementima sistema upravljanja kvalitetom, kao što su planiranje i kontrola.

Kodeks prakse evropske statistike sadrži strukturne aspekte kvaliteta kao dijela principa institucionalnog okruženja a to su: profesionalna neovisnost, mandat za prikupljanje podataka, adekvatnost resursa, kvalitet, statistička povjerljivost, nepristranost i objektivnost.

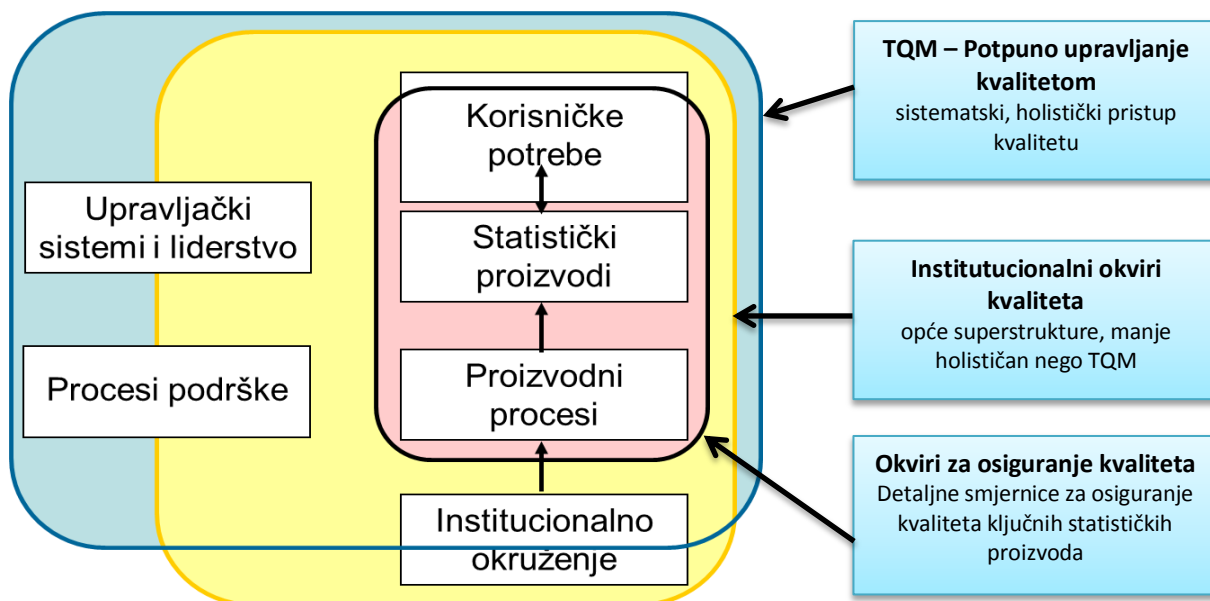
Politika upravljanja kvalitetom se provodi:

- u Agenciji za statistiku BiH,
- unutar statističkog sistema BiH,
- na nivou procesa (proizvodnja statističkih informacija i upravljanje procesima) i
- na nivou statističkog proizvoda.

Politika se realizira od strane osoblja koje se bavi proizvodnjom statističkih podataka, upravljanjem procesima i administrativnim aktivnostima na svim nivoima.

Liderstvo, strategija, ljudi, partnerstvo i saradnja i upravljanje procesima su ključni u postizanju finalnih rezultata. Ključni cilj je da rezultati zadovolje potrebe i očekivanja korisnika i društva u cjelini.

Upravljanje kvalitetom, okviri kvaliteta, odnosi



Implementacija upravljanja kvalitetom u Agenciji za statistiku Bosne i Hercegovine

Model i okvir upravljanja kvalitetom	Primjena u BHAS-u	Objašnjenja
<p>TQM–POTPUNO UPRAVLJANJE KVALITETOM</p> <p>Model upravljanja kvalitetom sa načelima potpunog upravljanja kvalitetom usmjeren na:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Praćenje kvaliteta statističkih procesa i proizvoda; b) Zadovoljstvo korisnika statističkim podacima; c) Jačanje saradnje sa davaocima podataka (smanjenje opterećenja ispitanika); d) Racionalno korištenje raspoloživih resursa i e) Profesionalna orijentacija zaposlenih (edukacija, motivacija i zadovoljstvo) 	<p>CAF</p> <p>Zajednički okvir za samoprocjenu</p>	<p>Proces samoprocjene identifikuje i prati sve važne organizacijske rezultate i omogućuje povratnu informaciju na organizacijsku sposobnost i rezultate politike i procesa planiranja. Bodovni alat za samoprocjenu sadrži 9 ključnih pokazatelja i 28 kriterija temeljem kojih je moguće izmjeriti dostignuti nivo upravljanja, ali i utvrditi koja su kritična mjesta za poboljšanja u narednom periodu.</p>
<p>INSTITUCIONALNI OKVIR ZA KVALITET</p> <p>Opće superstrukture, ali manje holistične nego TQM. Mnoge međunarodne organizacije i institucije imaju vlastite okvire kvalitet (OECD QF; IMF DQAF; ECB QF....)</p>	<p>CoP</p> <p>Kodeks prakse evropske statistike</p>	<p><u>Kvalitet institucionalnog okruženja:</u> stručna neovisnost; mandat za prikupljanje; raspoloživost resursa; predanost kvalitetu; povjerljivost; nepristrasnost.</p> <p><u>Kvalitet statističkih procesa:</u> dobra metod.; odgovarajuće procedure; umjereno opterećenje respodenata; trošk.efikasnost.</p> <p><u>Kvalitet statističkih rezultata:</u> relevantnost; tačnost; pravovremenost; usklađenost i uporedivost; dostupnost</p>
<p>OKVIR ZA OSIGURANJE KVALITETA</p> <p>Detaljne smjernice za osiguranje ključnih statističkih proizvoda; fokus na individualnim statističkim domenima a ne na kvalitet statističkog sistema kao cjeline</p>	<p>QAF</p> <p>Okvir za osiguranje kvaliteta</p>	<p><u>Statistički proizvod</u> (Izveštaj o kvalitetu, Indikatori)</p> <p><u>Proizvodni proces</u> (opis procesa)</p> <p><u>Percepcija korisnika</u> (anketa o zadovoljstvu)</p>

4. PROGRAM UPRAVLJANJA KVALITETOM U AGENCIJI

Program upravljanja kvalitetom obuhvata aktivnosti na realizaciji zadataka utvrđenih politikom upravljanja kvalitetom.

Realizaciju utvrđenih zadataka će pratiti provedba programskih aktivnosti koje sadrže detaljan opis poslova, odgovornosti, načina ostvarenja, uvjeta i odgovarajućih pokazatelja uspješnosti (učinka).

4.1. Zakonski i ostali preduvjeti za potpuno upravljanje kvalitetom

Implementacija ovog zadatka zahtijeva ispunjavanje određenih preduvjeta za upravljanje kvalitetom.

Potrebni preduvjeti za upravljanje kvalitetom su:

- *Zakonski i ostali regulativni preduvjeti* – posebnim članom u Zakonu o statistici BiH regulisati kvalitet i osiguranje usklađenosti sa Kodeksom prakse evropske statistike; razraditi interni osnov za upravljanje kvalitetom;
- *Organizacioni preduvjeti* – Formiranje Radne grupe za upravljanje kvalitetom u Agenciji kao mreže zaposlenika odgovornih za kvalitet u organizacionim jedinicama (sektorima, odsjecima i odjeljenjima);
- *Tehnički preduvjeti* - Ljudski resursi (HR), IT i finansijski resursi.

Postojanje ovih preduvjeta doprinijeti će osiguranju potrebnih uvjeta za provođenje obaveza i odgovornosti učesnika u procesu osiguranja kvaliteta, upravljanja i nadzora.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelj
	Pravni pokazatelji
1	Reguliranje kvaliteta u Zakonu o statistici Bosne i Hercegovine (odredbe u Zakonu)
2	Stepen implementacije preporuka iz Prilagođene opće procjene statističkog sistema BiH (%)
3	Interna regulativa o upravljanju kvalitetom (smjernice, preporuke, priručnici)
	Organizacioni pokazatelji
1	Prijedlozi od strane Radne grupe za upravljanje kvalitetom - RGK (broj)
2	Završeni zadaci od strane RGK (broj)
3	Stopa finaliziranih i implementiranih prijedloga od strane RGK (%)
	Tehnički pokazatelji
1	Udio statističara u ukupnom osoblju (%)
2	Udio zaposlenika sa visokim obrazovanjem u ukupnom osoblju (%)
3	Udio osoblja opremljenog sa PC koji rade sa relevantnim softverima (%)

4.2 Samoprocjena nivoa izvrsnosti (kvaliteta upravljanja) u Agenciji

S ciljem mjerenja napretka i poduzetih aktivnosti poboljšanja kvaliteta upravljanja u Agenciji, provesti će se samoprocjena kvaliteta za cijelu instituciju na godišnjem nivou (ili svake dvije godine), temeljena na *CAF modelu* kao zajedničkom okviru za samoprocjenu.

Proces samoprocjene identifikuje i prati sve važne organizacijske rezultate i omogućuje povratnu informaciju na organizacijsku sposobnost i rezultate politike i procesa planiranja. ovaj način praćenja kvaliteta zahtijeva razvoj standardiziranog upitnika koji obuhvata sve principe u modelu, testiranje, obuku, određivanje odgovornih eksperata, organizaciju popunjavanja upitnika, sumiranje rezultata, analizu i praćenje.

Podrška top menadžmenta i eventualno uključivanje vanjskih saradnika sa dobrim iskustvom u ovoj oblasti su važni za organizaciju i olakšavaju provođenje samoocjene.

Samoprocjena na temelju CAF modela omogućit će da:

- dobijemo procjenu trenutnog nivoa kvaliteta za Agenciju;
- identificiramo prednosti i slabosti;
- periodično mjerimo napredak;
- prepoznamo i poduzmemo odgovarajuće aktivnosti za poboljšanja u Agenciji.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelj
1	Rezultat samoprocjene (ukupan rezultat)
2	Planirane akcije na poboljšanju (broj)
3	Realizirana poboljšanja u Agenciji (broj)

4.3 Samoprocjena implementacije Kodeksa prakse evropske statistike u Agenciji

Agencija je posvećena da u narednom periodu u potpunosti primijeni Kodeks prakse evropske statistike (European statistics Code of Practice), a dobar dio preporuka je već ugradila u postojeću legislativu i ostala dokumenta.

Kodeks je u Agenciji potaknuo pripremu odgovarajućih dokumenata koji će podržati aktivnosti koje su definirane u programima i planovima provođenja statističkih aktivnosti u narednom periodu.

Kvalitet statističkih procesa tj. njegova struktura je organizirana u skladu s načelima kvaliteta Kodeksa koji uključuju: relevantnost, preciznost i pouzdanost, pravovremenost i tačnost objave, dostupnost i jasnost, skladnost i uporedivost, procjenu potreba i percepcije korisnika, troškovi i opterećenje izvještajnih jedinica i povjerljivost, transparentnost i zaštitu.

Usvajanjem Kodeks prakse evropske statistike nastala je potreba uspostave akcijskog plana djelovanja Agencije i nadgledanje poštivanja istog, a zatim na temelju samoprocjene njegove implementacije uočiti nedostatke u Agenciji, te planirati budući razvoj cjelovitog upravljanja kvalitetom u Agenciji.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Stepen usklađenosti sa Kodom prakse evropske statistike (%)
2	Planirane aktivnosti na poboljšanju (broj)
3	Realizirana poboljšanja u Agenciji (broj)

4.4 Osiguranje standarda kvaliteta statističkog poslovnog procesa

Osiguranje standarda kvaliteta statističkog poslovnog procesa za Agenciju su važna orijentacija u procesu praćenja i implementiranja preporučenih standarda i pravila. Preporučeni standardi su jednim dijelom propisani međunarodnim regulativama, a drugim dijelom se temelje na primjeni najboljih mogućih metoda i prakse (»Current Best Practises«).

Statistički proizvodi u okviru proizvodnje službene statistike pokrivaju mnoštvo relevantnih socio-ekonomskih tema. U zavisnosti od tema, metode izrade statističkih proizvoda, korišteni koncepti i definicije, kao i prikaz rezultata mogu biti različiti. Međutim, kao kod svake proizvodne forme postoje zajednički osnovni proizvodni koraci, koji leže u osnovi najvećeg broja službenih statistika.

Glavna namjena standarda kvaliteta statističkog poslovnog procesa je da opiše pojedine faze u procesu provođenja statističkog istraživanja. Pored opisa pojedinih faza procesa, za svaku fazu i sam proces su date i okvirne upute (smjernice kvaliteta), koje proizvođači određene statistike trebaju u što većoj mjeri slijediti.

Dobijanje statističkih rezultata je zahtjevan proces, u kojem kvalitet treba stalno pratiti i poboljšavati. Iz tih razloga, neophodno je svaki dokument koji opisuje taj proces i daje smjernice za kvalitet, neprestano dopunjavati i dograđivati.

Smjernice će omogućiti da se osigura kvalitet za svaki podproces općeg statističkog poslovnog procesnog modela (GSBPM), kako kod uspostave novog tako i kod inoviranja postojećeg istraživanja.

- Kod efikasne uspostave pojedinog procesa ključno je pravovremeno i pravilno planiranje, kao i odgovarajuća ocjena izvodljivosti procesa, obzirom na raspoložive ljudske i materijalne resurse, te priprema provodivog vremenskog plana.

- Sve faze procesa treba jasno i detaljno dokumentirati. Dokumentacija mora sadržavati kako sadržajni tako i tehnički dio. U dokumentaciji treba u što većoj mjeri biti uključena ocjena (vrednovanje, evaluacija) pojedinih faza procesa.
- Treba osigurati da se u što većoj mjeri koriste opći standardi i primjeri dobre prakse. Osnova za osiguranje korištenja standardnih alata i postupaka jeste njihovo jasno i pregledno definiranje, te redovno informiranje zaposlenih (uključenih u provođenje statističkih procesa) o postojanju takvih standarda. To ćemo najlakše postići organiziranjem obuka i drugih oblika internog obrazovanja i obavještanja.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Izrađen i prihvaćen dokument „Smjernice za standarde kvaliteta statističkog poslovnog procesa u Statistici BiH“.
2	Primjena predložka za opis i dokumentovanje statističkog istraživanja (broj)

4.5 Izrada standardiziranih Izvještaja o kvalitetu za statistička istraživanja

Glavni cilj izvještaja o kvaliteti je pružiti proizvođačima raznih statistika analitički uvid u cjelokupni statistički proces, a s druge strane korisnicima statističkih rezultata pružiti dodatne informacije za ispravno korištenje i tumačenje rezultata.

Glavna namjena indikatora kvaliteta je ponuditi provodiocu statističkog istraživanja i korisniku statističkih rezultata uvid u kvalitet statističkih rezultata, kvalitet procesa preko kojeg su ti rezultati dobijeni, te u određenoj mjeri uvid u kvalitet cjelokupnog institucionalnog okruženja, u kojem se istraživanje provodi.

U Agenciji smo sačinili popis indikatora, koji je urađen na temelju slijedećih dokumenata: ESS priručnik za izvještaje o kvalitetu (ESS handbook for quality reports, 2014) i ESS smjernice za implementaciju indikatora kvaliteta i učinka (ESS Quidelines for the Implementation of the ESS Quality and Performance Indicators, 2014) i Tehničkog priručnika o jedinstveno integriranoj strukturi meta podataka (Technical Manuel of the Single Integrated Metadata Structure – SIMS, 2014).

Izvještaj o kvalitetu izrađuju statističari odgovorni za određeno statističko istraživanje u saradnji sa kolegama zaduženim za uzorak, analizu i IT.

Izvještaj o kvalitetu ima standardnu strukturu sa tačno raščlanjenim sadržajem. Struktura izvještaja je pripremljena sa namjerom »pokrivanja« što šireg raspona različitih istraživanja a odgovornost autora izvještaja je - da prosudi, koji dijelovi izvještaja su za dato istraživanje relevantni.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Izdati izvještaji o kvalitetu za statistička istraživanja (broj)
2	Udio statističkih istraživanja za koja se publikuju informacije o kvalitetu na internet stranici u odnosu na ukupan broj istraživanja (%)
3	Udio statističkih istraživanja za koja se radi izvještaj o kvalitetu u odnosu na ukupan broj istraživanja (%)

4.6 Provođenje internog audita kvaliteta statističkih procesa i proizvoda

Neophodno je provoditi interne audite kvaliteta statističkih procesa i proizvoda. Za ovu namjenu potrebno je izraditi metodološki priručnik koji bi obuhvatio četiri faze procesa audita: planiranje, provjera - pregled, izvještavanje i praćenje preporuka.

Priručnik o Internom auditu kvaliteta u Agenciji će biti pripremljen u skladu sa preporukama načela 4. "Posvećenost kvalitetu" Koda prakse evropske statistike i LEG (The Leadership Group (LEG) preporukama o kvalitetu br. 16.

Interni audit kvaliteta provodi se s ciljem poboljšanja kvaliteta statističkih procesa i kvaliteta statističkih proizvoda i element je svakog sistema upravljanja kvalitetom. Cilj internog audita kvaliteta je da ocjeni poštivanje nacionalnih i evropskih standarda kvaliteta koji se odnose na statističke procese i proizvode, te pruži preporuke za poboljšanje kvaliteta.

Internim auditom kvaliteta pratimo implementaciju načela koja se odnose na statističke procese i proizvode koji su navedeni u Kodeksu prakse evropske statistike: *dobra metodologija, odgovarajuće statističke procedure, smanjenje opterećenja izvještajnih jedinica, troškovna isplativost, relevantnost, tačnost, pravovremenost i tačnost objave, dostupnost i jasnoća, usklađenost i uporedivost.*

Interni audit kvaliteta se posmatra kao alat za praćenje kvaliteta, jer se temelji na izvještajima o kvalitetu, samoocjeni, indikatorima kvaliteta i efikasnosti, što čini osnovnu dokumentaciju i evidenciju za aktivnosti internog audita kvaliteta. Područje primjene audita je statistički proces (faze/podproces) ili proizvod koji su predmet internog audita kvaliteta.

U načelu, interni audit kvaliteta je jedan od najefikasnijih mehanizama za svaki poslovni proces. U isto vrijeme, interni audit kvaliteta je neophodan element praćenja napretka i provedbe preporuka za poboljšanje kvaliteta. Audit generira prijedloge o tome kako poboljšati upravljanje kvalitetom.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Provođenje audita kvaliteta - godišnje (broj)
2	Planirana poboljšanja kao rezultat audita (broj)
3	Ostvarena poboljšanja, propisana postupkom praćenja (broj)

4.7 Poboljšanje upravljanja ljudskim resursima

Visok kvalitet statističkih proizvoda i usluga ovisi o zalaganju svih zaposlenih. Iz tih razloga, iznimno je važno povećati motivaciju, stručnost i zadovoljstvo svih zaposlenika.

Poboljšanje upravljanja ljudskim resursima će se postići razvojem cijelog niza strategija vezanih za ljudske resurse.

Uvesti rotacije zaposlenika unutar određenih organizacijskih jedinica u Agenciji (gdje je primjenjivo); provesti anketu o zadovoljstvu zaposlenika; poboljšati tehničke uvjete rada; stimulirati i adekvatno nagrađivati zaposlenike; osigurati kontinuiranu obuku i stručno osposobljavanje zaposlenika.

Uspješno provođenje ovog zadatka će dovesti do smanjenja fluktuacije osoblja, motivacije zaposlenika i poboljšanja njihove stručnosti.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Provođenje ankete o zadovoljstvu zaposlenika (broj)
2	Realizirani prijedlozi u anketi o zadovoljstvu vezano za poboljšanja u BHAS-u (broj)
3	Radionice, kursevi i druge forme obuke (broj)
4	Zaposlenici koji su prošli određene obuke (broj)

4.8 Saradnja sa korisnicima i davaocima statističkih podataka i ostalim zvaničnim proizvođačima statistike

Uspostavljanje saradnje i vođenje stalnog dijaloga sa korisnicima i davaocima statističkih podataka i ostalim zvaničnim proizvođačima statistike povećava povjerenje u statistiku, vodi do bolje saradnje između svih učesnika u statističkom procesu i boljeg razumijevanja i tumačenja statistike.

4.8.1 Korisnici

Osiguranje stalnog dijaloga sa korisnicima i poštivanje interesa korisnika su aktivnosti od primarnog značaja za Agenciju. Aktivan dijalog sa različitim grupama korisnika pomoći će uspostaviti i održavanju dobrih međusobnih odnosa. Takođe, to će pravovremeno voditi izlaženju u susret novim zahtjevima za statističkim informacijama.

Realizacija ovih zadataka se ostvaruje putem:

- uspostave baze korisnika
- provođenjem istraživanja o zadovoljstvu korisnika
- održavanje konsultacija i sastanaka sa korisnicima
- održavanjem radionica i obuka korisnika

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Provođenje istraživanje zadovoljstva korisnika (broj)
2	Konsultacije i sastanci sa korisnicima, godišnje (broj)
3	Održane radionice i obuke korisnika (broj)
4	Indeks zadovoljstva korisnika (broj)

4.8.2 Davaoci podataka (Izveštajne jedinice)

Davaoci podataka su jedan od najvažnijih učesnika u statističkoj aktivnosti. Uspostava procedura za brzo i efikasno komuniciranje sa davaocima podataka te brza dostava tačnih podataka od davalaca nužno vodi do boljeg kvaliteta statističkih podataka.

Poduzimanje mjera na smanjenju troškova i opterećenosti davalaca je jedan od prioriteta, a to podrazumijeva: modernizaciju načina prikupljanja slanjem podataka putem elektronskih izvještaja; smanjenje frekvencije prikupljanja podataka; smanjenje broja traženih podataka u istraživanju; korištenje administrativnih izvora itd

Davaoce podataka treba upoznati s tim da će se poduzeti sve neophodne mjere na očuvanju povjerljivosti i zaštite dostavljenih podataka, da će podatke koristiti isključivo u statističke namjene i da neće biti prosljeđivane trećim osobama. Zadatak Agencije je izvršavanje osnovnih načela opće i informacione zaštite, te izrada odgovarajućih pripadajućih pravilnika za sve statističke procese u cilju zaštite povjerljivosti statističkih podataka. Također, neophodno je stalno razvijati svijest i kulturu zaposlenih u postupku i provođenju opće i informacione zaštite statističkih podataka i informacija.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Provođenje ankete o opterećenju izvještajnih jedinica (broj)
2	Odbijanje izvještajnih jedinica da pruže statističke informacije (broj)
3	Sastanci sa izvještajnim jedinicama, s ciljem upoznavanja sa pravnom osnovom, politikom i praksom u Agenciji koja se odnosi na prikupljanje i dostavu podataka i povjerljivost (broj)
4	Udio istraživanja koja koriste administrativne izvore u ukupnom broju istraživanja uključenih u Plan rada (%)
5	Recenzija upitnika, u cilju izbjegavanja dupliciranja pitanja, nekonzistentnih definicija i njihove neusklađenosti sa standardima prihvaćenom od različitih grupa izvještajnih jedinica (broj)

4.8.3 Ostali zvanični proizvođači statistike

Koordinacija i komunikacija sa ostalim zvaničnim proizvođačima statistike može biti poboljšana održavanjem redovnih sastanaka na kojima bi za raspravu imali pitanja koja se odnose na osiguranje kvaliteta statističkog procesa i kvaliteta statističkih podataka.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Konsultacije i sastanci sa ostalim zvaničnim proizvođačima statistike (broj)
2	Preporuke o osiguranju kvaliteta u statističkom sistemu BiH (broj)
3	Preporuke koje su ispunili ostali zvanični proizvođači statistike (broj)

4.9 Primjena strategije upravljanja rizicima

Cjelokupan proces identifikovanja, procjene i praćenja rizika i implementacije neophodnih kontrola nije uklanjanje svih rizika, već smanjenje rizika na prihvatljiv nivo.

Rizik je mogućnost nastanka događaja koji mogu nepovoljno uticati na ostvarenje postavljenih ciljeva, odnosno sve ono što predstavlja prijetnju ostvarenju strateških ili operativnih ciljeva, programa ili pružanju usluga korisnicima. To je događaj koji može da rezultira neželjenim ili negativnim ishodom. Propuštene prilike se takođe smatraju rizikom.

Upravljanje rizicima centralni je dio strateškog upravljanja, to je alat koji rukovodiocima pomaže da predvide nepovoljne događaje i reaguju na njih, odnosno usmjere postupke unutrašnje kontrole i resurse prema ključnim funkcijama i s njima povezanim rizicima.

Efikasno upravljanje rizicima će bitno uticati na:

- na povećanje vjerojatnosti ostvarenja misije i ciljeva Agencije,
- povećanje nivoa kvaliteta usluga korisnicima,
- poticanje kreativnosti i motiviranosti zaposlenika,
- smanjenje gubitaka, odnosno neuspješnog poslovanja,
- osiguranje i/ili poboljšanje reputacije Agencije.

Preduvjeti za provođenje ovog zadatka su postojanje *Strategije (program) upravljanja rizicima*, definiranje obaveza i odgovornosti o upravljanju rizicima.

To će omogućiti da se efikasno koordiniraju aktivnosti na upravljanju rizicima, pravovremeno odrede značajniji rizici i poduzmu aktivnosti za njihovo limitiranje, alociranje resursa prema stepenu i značaju različitih rizika.

Agencija je izložena brojnim rizicima koji se mogu odnositi na:

- sve ono što može naštetiti ugledu institucije i smanjiti povjerenje javnosti,
- nepravilno i nezakonito poslovanje, ali i neekonomično i neefikasno upravljanje javnim sredstvima,
- nepouzdana izvještavanja,
- nesposobnost reagovanja na promijenjene okolnosti ili nesposobnost upravljanja u promijenjenim okolnostima na način koji sprječava ili maksimalno smanjuje nepovoljne uticaje na realizaciju redovnih zadataka.

Sagledavajući važnost provođenja upravljanja rizicima, Agencija se zalaže za efikasno upravljanje rizicima, koji bi mogli biti prijetnja izvršavanju postavljenih ciljeva.

Iz tog razloga Agencija će poduzeti da:

- sve aktivnosti koje provodi budu usklađene sa ciljevima u programskih i strateškim dokumentima i programom rada Vijeća ministara BiH,
- rizik utvrdi u svim planskim dokumentima,
- su sve aktivnosti iz njene nadležnosti u skladu sa važećim zakonskim okvirom,
- se izbjegnu aktivnosti koje nose rizik značajnog štetnog publiciteta ili druge štete koje mogu uticati na ugled BHAS-a,
- svi rukovodioci i zaposleni koji donose odluke ili učestvuju u njihovoj pripremi, budu svjesni odgovornosti,
- sve aktivnosti i sa njima povezani finansijski izdaci budu obuhvaćeni finansijskim planom,
- upravljanje rizicima postane sastavni dio procesa planiranja i donošenja odluka,
- upravljanje rizicima omogući da se predvide nepovoljne okolnosti ili događaji koji bi mogli spriječiti ostvarenje njenih ciljeva,
- organizaciona kultura treba da bude takva da se ne stvara odbojnost prema rizicima.

Implementacija ovog zadatka se prati putem slijedećih pokazatelja:

Br.	Pokazatelji
1	Uspostavljen Registar rizika
2	Identificiranje značajnijih rizika po prioritetima (broj)
3	Planiranje aktivnosti i preventivnih mjera na izbjegavanju rizika (broj)
4	Provođenje aktivnosti i poduzimanje mjera na otklanjanju rizika (broj)

LITERATURA

- Eurostat (2001), Quality Declaration of the European Statistical System
- Eurostat (2009), The Eurostat Quality Assurance Framework
- Eurostat (2009), ESS Handbook for Quality Reports
- EFQM (2010), <http://www.efqm.org/en/Home/tabid/36/Default.aspx>
- Quality management policy and programme in NSIB (2009)
- Statistical Office of the Republic of Slovenia (1005), TQM Strategy 2006 – 2008.
- Czech Statistical Office (2007), General Quality Policy, CSO, 2007.
- EU – India Seminar on Quality Matters in National Accounts (2014) – „*Quality Reporting, Quality Indicators and Metadata*“ Mr. Kari Djerf, 25-26 Nov 2014, New Delhi, India
- Eurostat (2014): “*ESS Handbook for Quality Reports*”, Manuals and guidelines, Eurostat, Luxembourg
- Methodological documents, Standard Report: Working Group “*Assessment of quality in statistics*”, Sixth meeting, Luxembourg 2-3 October 2003