

**VODIČ ZA IMPLEMENTACIJU**

STRATEGIJE UPRAVLJANJA KVALITETOM

ZA PERIOD 2020 – 2023. GODINE

Podgorica, jul 2020. godine

# 

# SKRAĆENICE

**EU** – European union / Evropska unija

**EUROSTAT** – Statistical office of the European Union/ Evropska statistička kancelarija

**TQM** – Total quality management/Upravljanja ukupnim kvalitetom

**ESMS** - EURO SDMX Metadata Structure / EURO SDMX Metadata Struktura

**ESQRS** - ESS Standard for Quality Reports Structure / ESS standard za strukturu Izvještaj o kvalitetu

**GSBPM** - Generic Statistical Business Process Model / Generički statistički poslovni model

**PIFC** - Public Internal Financial Control / Interna javna finansijska kontrola

**FMC** - Financial management and control / Finansijsko upravljanje i kontrola

**IST** – Integrated data processing system / Integrisani sistem za obradu podataka

# UVOD

*Vodič za implementaciju Strategije upravljanja kvalitetom za period 2020 - 2023. godine* (u daljem tekstu Vodič) pruža zaposlenima jasne smjernice za uspješnu implementaciju [*Strategije upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine*](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf).

Vodič je usmjeren na to, da obezbijedi korisne i konkretne korake za implementaciju ciljeva upravljanja kvalitetom u statističkom sistemu Crne Gore. Za svaki cilj upravljanja kvalitetom u statističkom sistemu definisana je aktivnost uz obrazloženje, kao i indikatori aktivnosti i nadležnost u statističkom sistemu Crne Gore.

Definisani ciljevi upravljanja kvalitetom,su elementi TQM modela i prikazani su u tabeli 1.

**Tabela 1. Ciljevi upravljanja kvalitetom u statističkom sistemu Crne Gore**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Ciljevi upravljanja kvalitetom** | **Elementi TQM modela** |
|  | Uspostavljanje stalnog dijaloga sa korisnicima podataka i razvoj partnerstva | **Korisnička orjentisanost** |
|  | Dalje usaglašavanje i inoviranje zvanične statistike sa međunarodnim standardima/preporukama | **Orjentisanost ka procesima** |
|  | Edukacija statističara kao naučnika koji rade sa podacima | **Razvoj i uključivanje zaposlenih** |
|  | Dalja implementacija Kodeksa kvaliteta zvanične statistike | **Odluke zasnovane na činjenicama** |
|  | Razvoj IT integrisanog sistema za prikupljanje, obradu, objavljivanje i dokumentovanje rezultata zvanične statistike | **Stalna unaprjeđenja** |
|  | Kreiranje novih izvora podataka za proizvodnju zvanične statistike |
|  | Razvoj diseminacije i komunikacije u skladu sa potrebama digitalnog društva |

Kvalitet upravljanja, u opštem smislu obuhvata kvalitet upravljanja statističkim sistemom i procesom proizvodnje, dok u užem smislu garantuje kvalitet statističkog rezultata. Usklađivanje proizvodnih procesa u cijeloj instituciji, formiraju osnov za povećanje produktivnosti i za kontinuiranim poboljšanjem kvaliteta samog statističkog rezultata.

Sistem upravljanja kvalitetom, oslanja se na Kodeks prakse evropske statistike i principe TQM modela, koji predstavljaju zajednički okvir kvaliteta Evropskog statističkog sistema.

Uvođenjem sistema upravljanja kvalitetom, unapređuje se kvalitet statističkih procesa, krajnjih rezultata i zadovoljstvo korisnika. Aktivnosti na stalnom poboljšanju u okviru koherentnog i uređenog sistema dovešće do veće efikasnosti procesa proizvodnje i povećanja kvaliteta, samih statističkih rezultata.

# KORISNIČKA ORJENTISANOST

1. **Uspostavljanje stalnog dijaloga sa korisnicima podataka i razvoj partnerstva**

**AKTIVNOSTI** definisane [*Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine*](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja A.

**Aktivnost 1.** Uspostavljanje stalnog dijaloga sa predstavnicima medija, kao korisnicima podataka;

**Aktivnost 2.** Izrada moderne web stranice kao osnovnog instrumenta za diseminaciju zvanične statistike;

**Aktivnost 3.** Sprovođenje *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika*;

**Aktivnost 4.** Izrada plana o aktivnoj saradnji sa medijima u okviru Strategije diseminacije;

**Aktivnost 5.** Priprema plana za unapređenje Saopštenja statističkih istraživanja;

**Aktivnost 6.** Organizovanje edukativnih programa za glavne korisnike.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ A:** | **Uspostavljanje stalnog dijaloga sa korisnicima podataka i razvoj partnerstva** |
| **Aktivnost 1.** | Uspostavljanje stalnog dijaloga sa predstavnicima medija, kao korisnicima podataka |
| **Indikatori Aktivnosti 1.** | * pripremljena ***Strategija diseminacije*** sa planom o aktivnoj saradnji sa medijima; * broj održanih edukativnih programa za glavne korisnike u cilju unapređenja statističke pismenosti; * broj implementiranih sugestija datih od strane korisnika u cilju unapređenja saopštenja statističkih istraživanja; * implementirane preporuke korisnika date kroz Istraživanje o zadovoljstvu korisnika. |
| **Obrazloženje** | Mediji za Upravu za statistiku predstavljaju glavnog partnera u procesu re-diseminacije rezultata zvanične statistike. Promovišu rad proizvođača zvanične statistike, prenoseći poruku javnosti.  Mediji imaju potencijal da u značajnoj mjeri podignu svijest ili interesovanje javnosti, u cilju jačanja povjerenja u rad zvanične statistike.  U cilju unapređenja znanja i stručnosti, potrebno je organizovanje edukativnih programa za predstavnike medija, kako bi se povećala statistička pismenost i spriječila pogrešna upotreba podataka, a sve s ciljem da se mediji ohrabre da koriste rezultate zvanične statistike. |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom |
| **Aktivnost 2.** | **Izrada moderne web stranice kao osnovnog instrumenta za diseminaciju zvanične statistike** |
| **Indikatori aktivnosti 2.** | * Nova moderna web stranica; * Izrađena diseminaciona baza u cilju olakšanog pristupa podacima; |
| **Obrazloženje** | Nova zvanična web stranica treba da obezbijedi korisniku:   * dinamički prikaz statističkih podataka i korišćenje alata za vizualizaciju i ekstrakciju podataka; * prilagođavanje dizajna zvanične web stranice za prikaz na mobilnim uređajima; * sadržajno i tehničko integrisanje zvanične web stranice sa društvenim medijima;   Da bi se postiglo navedeno, neophodno je prije svega izvršiti prelazak na savremenu platformu sa naprednim mogućnostima. Izvršiti ažuriranje i restruktuiranje sadržaja na zvaničnoj web stranici Uprave za statistiku. Stoga, u cilju unapređenja znanja i stručnosti, potrebno je organizovanje edukativnih programa za predstavnike medija, kako bi se povećala statistička pismenost i identifikovala pogrešna upotreba podataka, a sve s ciljem da se mediji osnaže da efektivno koriste rezultate zvanične statistike.  Takođe, pomoću nove zvanične web stranice omogućiti povećanje broja korisnika konverziju posjeta kroz ostavljanje kontakt podataka posjetilaca sajta. Redovno sprovoditi analize na sajtu kako bi dobili saznanja o broju posjetilaca, vremenu koje provedu na sajtu, broju posjećenih strana, najčešće posjećenim stranama, najčešće preuzimanim fajlovima. Rezultati ovih analiza koristiće se za bolji uvid u korisničke potrebe za statističkim rezultatima.  Tokom 2019. godine aktivnosti su bile usmjerene na stvaranje preduslova za unapređenje i pojednostavljenje prikaza podataka. U tom smislu je kroz Projekt IPA 2017 kreirana diseminaciona baza (Microsoft SQL) koja je preduslov za dinamički prikaz podataka na web sajtu Uprave za statistiku.  Uprava za statistiku ima namjeru da modernizuje metode diseminacije podataka i olakša pristup svojim podacima. To će korisnicima pružiti priliku da pristupe najširem setu podataka i na taj način će im omogućiti veću interakciju u pretraživanju, korišćenju, preuzimanju i ponovnoj upotrebi podataka. Pored redovnih statističkih saopštenja i excel tabela, korisnik će moći da pretražuje bazu podataka po različitim kriterijumima, ukrštanjem podataka i na taj način izvršava dodatne analize u skladu sa svojim potrebama. Ovaj pristup će biti posebno koristan za naučno-istraživačku i poslovnu zajednicu. |
| **Nadležnost** | * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom * Odsjek za informaciono-tehničku podršku statističkom proizvodu. |
| **Aktivnost 3:** | **Sprovođenje *Istraživanja o zadovoljstvu korisnika*** |
| **Indikator Aktivnosti 3.** | Sprovedeno Istraživanje o zadovoljstvu korisnika u 2020. godini |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku je usvojila niz strateških dokumenata u oblasti upravljanja kvalitetom koji su usklađeni sa zakonskim i podzakonskim aktima statističkog sitema Crne Gore.  U skladu sa principima zvanične statistike Crne Gore, proizvođači zvanične statistike redovno i sistematski prate zadovoljstvo korisnika, tako da je Uprava za statistiku kao koordinator statističkog sistema drugi put sprovela istraživanje o zadovoljstvu korisnika.  Prvo istraživanje o zadovoljstvu korisnika realizovano je putem web ankete, u periodu od 1. septembra do 20. oktobra 2017. godine, dok je drugo istraživanje sprovedeno u periodu od 6. marta do 27. aprila 2020. godine. Istraživanje pruža informacije o potrebama korisnika za rezultatima zvanične statistike i njihovom zadovoljstvu podacima i uslugama koje zvanični statistički sistem Crne Gore proizvodi.  Rezultati istraživanja o zadovoljstvu korisnika će se koristiti kao osnova za kontinuirani rad na poboljašanju kvaliteta rezultata i usluga zvanične statistike, za izradu akcionih planova u oblasti obezbjeđenja kvaliteta rada statističkog sistema Crne Gore i unapređenju nivoa zadovoljstva korisnika. Takođe, pomoću nove zvanične web stranice omogućiti povećanje broja korisnika konverziju posjeta kroz ostavljanje kontakt podataka posjetilaca sajta. |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom |
| **Aktivnost 4:** | **Razvijanje statističke zajednice kroz formalno uspostavljanje partnerstva** |
| **Indikator**  **Aktivnosti 4.** | Broj formalno uspostavljenih partnerstava, kroz sporazume o saradnji i realizacija postojećih partnerstava; |
| **Obrazloženje** | Sa korisnicima podataka, prije svega univerzitetima, naučno-istraživačkim institucijama, privatnim kompanijama, NVO sektorom i drugim, razvijaće se odnos partnerstva i u proizvodnji zvanične statistike.  Izvori podataka kojima raspolaže akademska zajednica do kojih dolazi realizacijom primarnih naučnih istraživanja, kao i izvori podataka privatnih kompanija, mogu biti od velikog značaja za proizvodnju zvanične statistike. Razvijanje partnerstva baziralo bi se na principima kvaliteta zvanične statistike sa ciljem da se poveća pravovremenost, raspoloživost i dostupnost rezultata zvanične statistike. |
| **Nadležnost** | * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom * Odsjek za nacionalnu koordinaciju statističkih izvora podataka |

# ORJENTISANOST KA PROCESIMA

1. **Dalje usaglašavanje i inoviranje zvanične statistike sa međunarodnim standardima/preporukama**

**AKTIVNOSTI** definisane [*Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine*](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja B:

**Aktivnost 1.** Realizacija aktivnosti u cilju ispunjenja završnih mjerila Poglavlja 18 - Statistika u skladu sa [Programom zvanične statistike za period 2019 - 2023. godine](http://monstat.org/userfiles/file/o%20nama/2019/Program%20zvanicne%20statistike%202019-2023(1).pdf);

**Aktivnost 2.** Veća dostupnost rezultata zvanične statistike Crne Gore u statističkim bazama EUROSTAT-a, u rokovima koji su definisani programima transmisije;

**Aktivnost 3.** Usklađenost sa međunarodnim statističkim standardima i načelima Kodeksa prakse evropske statistike.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ B:** | **Dalje usaglašavanje i inoviranje zvanične statistike sa međunarodnim standardima/preporukama** |
| **Aktivnost 1.** | **Realizacija aktivnosti u cilju ispunjenja završnih mjerila Poglavlja 18 - Statistika u skladu sa Programom zvanične statistike za period 2019 - 2023. godine;** |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | Visoka ili potpuna usklađenost statističkih oblasti u relevantnim izvještajima Evropske komisije, koji prate stepen usaglašenosti sa evropskim zakonodavstvom. |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku je u prethodnom periodu nastavila aktivnosti koje su doprinijele procesu daljeg usaglašavanja sa međunarodnim standardima i preporukama, kroz realizaciju velikog broja istraživanja i implementaciju oko 300 regulativa koje definiše EU zakonodavstvo u okviru Poglavlja 18 - Statistika.  Uprava za statistiku je nastavila sa radom na daljoj harmonizaciji sa ESA 2010 metodologijom i proizvodnjom inputa za popunjavanje varijabli u okviru tabela definisanih mjerilima za zatvaranje i tim povodom organizovala niz ekspertskih misija, kako iz zemalja članica tako i predstavnika EUROSTAT-a, a sa ciljem definisanja daljih koraka na zatvaranju Poglavlja 18 – Statistika. Istraživanja definisana Programom zvanične statistike realizuju se planiranom dinamikom, čime Crna Gora bilježi sve veći stepen usklađenosti sa EU zakonodavstvom, zabilježen od strane evropskih partnera. |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za međunarodnu saradnju i evropske integracije |
| **Aktivnost 2:** | **Veća dostupnost rezultata zvanične statistike Crne Gore u statističkim bazama EUROSTAT-a, u rokovima koji su definisani programima transmisije.** |
| **Indikator Aktivnosti 2.** | * Povećan broj relevantnih setova podataka i varijabli transmitovanih EUROSTAT-u, koji su verifikovani i objavljeni. * Zvanični statistički podaci o društveno - ekonomskim kretanjima u Crnoj Gori dostupni u EUROSTAT-ovoj bazi podataka, kao i objavljeni u zvaničnim saopštenjima i publikacijama EUROSTAT-a. |
| **Obrazloženje** | Kada je u pitanju slanje podataka Eurostatu, Uprava za statistiku je nastavila slanje podataka EUROSTAT-u, bilježeći konstatno povećanje setova podataka i zadovoljavajući sve tehničke preduslove koje zahtijeva transimisija podataka. To je ujedno i doprinijelo da su podaci koji se nalaze u raspoloživim bazama EUROSTATA-a, ujedno i sastavni dio velikog broja publikacija i analiza koje publikuju različite međunarodne institucije. |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za međunarodnu saradnju i evropske integracije |
| **Aktivnost 3.** | **Usklađenost sa međunarodnim statističkim standardima i načelima Kodeksa prakse evropske statistike.** |
| **Indikator Aktivnosti 3.** | Usklađenost metodologija statističkih istraživanja u statističkom sistemu Crne Gore sa relevantnim metodološkim okvirom evropske zvanične statistike; |
| **Obrazloženje** | Zvanična statistika i implementacija njenih strateških ciljeva se zasniva na principima Kodeksa prakse evropske statistike koji su u potpunosti inkorporirani u Zakon o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike. Misija procjene EUROSTAT-a utvrdila je nivo usklađenosti Statističkog sistema Crne Gore sa Kodeksom prakse evropske statistike, a osnovni zaključci ove misije pokazali su da Uprava za statistiku i statistički sistem Crne Gore ima u potpunosti usklađen zakonski okvir, obezbjeđuje profesionalnu nezavisnost uz visok nivo kvaliteta, povjerljivosti podataka i nepristrasnost u radu |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za međunarodnu saradnju i evropske integracije |

# RAZVOJ I UKLJUČIVANJE ZAPOSLENIH

## EDUKACIJA STATISTIČARA KAO NAUČNIKA KOJI RADE SA PODACIMA

**AKTIVNOSTI** definisane Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine za ispunjenje cilja *C:*

**Aktivnost 1.** Edukacija nove generacije „*naučnika koji rade sa podacima*“ shodno EU licenciranom magistarskom programu (European Master of official statistics – EMOS);

**Aktivnost 2.** Izrada i priprema *Strategije upravljanja ljudskim resursima*;

**Aktivnost 3.** Izrada aplikacije za mjerenje radnog vremena po fazama statističke proizvodnje;

**Aktivnost 4.** Omogućiti višemjesečno stažiranje u EUROSTAT-u i nacionalnim statističkim institutima za statističke oblasti, koje su u procesu inoviranja.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ C:** | **Edukacija statističara kao naučnika koji rade sa podacima** |
| **Aktivnost 1.** | **Edukacija nove generacije „*naučnika koji rade sa podacima*“ shodno EU licenciranom magistarskom programu (European Master of official statistics – EMOS);** |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | Broj zaposlenih koji je uspješno završio EMOS - European Master of Official Statistics |
| **Obrazloženje** | Kroz saradnju sa akademskom zajednicom možemo posebno istaći značaj zvanične statistike i podstaći omladinu da jača svoj obrazovni razvoj posebno na polju matematičke i statističke discipline. Na ovaj način se osigurava adekvatan kadar koji posjeduje predznanja koja su neophodna za rad u zvaničnom statističkom sistemu. Ulaganjem u studente iz ovih oblasti se zapravo ulaže u budući kadar, a stvaranjem partnerskih odnosa sa akademskom zajednicom se na strateški način obavlja selekcija najkompetentnijih kandidata za rad u zvaničnom statističkom sistemu. Poseban način podsticaja razvoja kadra za zvaničnu statistiku stvoren je osnivanjem EMOS-a – master studija na polju zvanične statistike na nivou Evropske Unije.  Primjena EMOS programa u Crnoj Gori kao zemlji kandidatu za članstvo u EU ima višestruku korist. Prije svega, nedostatak administrativnih kapaciteta, kao ključni izazov za zatvaranje Poglavlja 18 - Statistika, biće smanjen jer bi u budućnosti mogli direktno da zapošljavamo kadar koji je već edukovan za statističara, što do sada nije bilo moguće zbog nedostatka zvaničnih edukativnih programa za statističare. Drugo, implementacija EMOS programa dovodi do potpune integracije i bolje koordinacije crnogorskog statističkog sistema, zbog činjenice da je edukovan kadar radno angažovan, ne samo u Upravi za statistiku, već i u ostalim institucijama zvaničnih proizvođača statistike. Podršku ovom programu pored Uprave za statistiku dala su i ostala dva proizvođača zvanične statistike, prije svega Centralna banka. Treće, dobra pozicija Crne Gore na regionalnom nivou, vjerovatno će ovaj program imati regionalni karakter i privući će veliki broj polaznika iz zemalja kandidata u regiji. |
| **Nadležnost** | Služba za opšte, kadrovske poslove i finansije; |
| **Aktivnost 2.** | **Izrada i priprema Strategije upravljanja ljudskim resursima** |
| **Indikator Aktivnosti 2.** | Pripremljena Strategija upravljanja ljudskim resursima sa programima obuke; |
| **Obrazloženje** | Polazeći od činjenice da je čovjek taj koji upravlja svim drugim resursima u organizaciji, i kao takav predstavlja najvrijedniji resurs u svakoj organizaciji, Uprava za statistiku teži da kontinuirano razvija i unapređuje sistem upravljanja ljudskim resursima, podstičući na taj način pozitivnu klimu u organizaciji, a samim tim stvara i održava povjerenje građana, što i jeste dugoročni cilj ove organizacije. Upravljati ljudskim resursima znači osigurati da u svakom trenutku odgovarajući broj zaposlenih, sa odgovarajućom strukturom kvalifikacija i sposobnosti bude raspoređen na radna mjesta nužna za ostvarenje ciljeva, zadataka i misija radne organizacije. Uprava prepoznaje važnost ljudskog faktora i njegov uticaj na ostvarivanje strateških ciljeva, te ovom strategijom teži da definiše strateške ciljeve kroz privlačenje i zadržavanje kvalitetnog kadra. Iz navedenog možemo primijetiti da postoje dva glavna smjera razvoja zaposlenih Uprave: (1) razvoj menadžerskih kompetencija i (2) razvoj statističkog osoblja. |
| **Nadležnost** | Služba za opšte, kadrovske poslove i finansije |
| **Aktivnost 3:** | **Izrada aplikacije za mjerenje radnog vremena po fazama statističke proizvodnje** |
| **Indikator Aktivnosti 3.** | Izrađena aplikacija za mjerenje radnog vremena po fazama statističke proizvodnje. |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku treba da razvije jednostavni sistem praćenja kojim će se bilježiti vrijeme koje zaposleni troše na statističke procese, kao i na aktivnosti pomoći, klasifikovane u skladu sa glavnim fazama Generičkog statističkog poslovnog modela. Sistem bi mogao da kombinuje informacije o bilježenju vremena sa finansijskim podacima i da klasifikuje rezultate prema modelu GSBPM. Takav obračunsko-troškovni sistem treba da omogući Upravi za statistiku da se efektivnije suoči sa svojim ograničenjima u finansijskim i ljudskim resursima, kao i da koristi planiranje na bazi troškova kako bi se resursi iskoristili na najbolji mogući način. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za informaciono komunikacionu tehnologiju * Služba za opšte, kadrovske poslove i finansije |
| **Aktivnost 4** | **Omogućiti višemjesečno stažiranje u EUROSTAT-u i nacionalnim statističkim institutima za statističke oblasti, koje su u procesu inoviranja** |
| **Indikator Aktivnosti 4.** | Broj zaposlenih koji su uspješno završili višemjesečno stažiranje u EUROSTAT-u i nacionalnim statističkim institutima za statističke oblasti koje su u procesu inoviranja |
| **Obrazloženje** | Posebnu pažnju Uprava za statistiku posvjećuje pripremi Programa obuka za ljudstvo kao i daljem usavršavanju svoga kadra i to po pitanjima: osposobljavanje novih zaposlenih, obuku statističara (srednjeg nivoa znanja), osposobljavanje i sertifikovanje starijih statističara. Jedan od mehanizama za razvoj i usavršavanje znanja i vještina je svakako višemjesečno stažiranje u EUROSTAT-u i nacionalnim statističkim institutima za statističke oblasti koje su u procesu inoviranja. Ova praksa je uvedena uz podršku IPA projekta i uspješno se realizuje već desetak godina. Naš cilj je da i dalje nastavimo da kroz ovaj mehanizam unapređujemo i usavršavamo kadar Uprave za statistiku. |
| **Nadležnost** | Odjeljenje za implementaciju međunarodnih statističkih projekata |

# **ODLUKE ZASNOVANE NA ČINJENICAMA**

## Dalja implementacija Kodeksa prakse zvanične statistike

**AKTIVNOSTI** definisane [Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja D:

**Aktivnost 1.** Uvođenje i primjena Generičkog modela statističkog poslovnog procesa (GSBPM) koji služi za opisivanje i dokumentovanje procesa proizvodnje statističkog istraživanja na standardizovan način;

**Aktivnost 2.** Uvesti praksu samoprocjene i interne revizije kvaliteta statističkih podataka;

**Aktivnost 3.** Izrada jasne definicije “*zvanične statistike*”, koja će služiti kao vidljiva oznaka kvaliteta;

**Aktivnost 4.** Definisanje kriterijuma za kvalifikaciju drugih proizvođača zvanične statistike;

**Aktivnost 5.** Aktivnosti za podršku (obuke i njihova stalna edukacija) drugim proizvođačima zvanične statistike, koji proizvode evropsku statistiku, u sprovođenju upravljanja kvalitetom.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ D:** | **Dalja implementacija Kodeksa kvaliteta zvanične statistike** |
| **Aktivnost 1.** | **Uvođenje i primjena Generičkog modela statističkog poslovnog procesa (GSBPM) koji služi za opisivanje i dokumentovanje svakog statističkog istraživanja na standardizovan i usklađen način;** |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | * Implementiran GSBPM model, koji će omogućiti mapiranje procesa i služi kao instrument za unapređenje procesa; * Kontinuirano povećanje implementiranih aktivnosti u skladu sa evaluacionim standardima i definisanim principima Kodeksa prakse evropske statistike, predloženih u redovnim izvještajima sa misije procjene; * Implementacija elemenata TQM modela koji predstavljaju zajednički okvir kvaliteta Evropskog statističkog sistema; |
| **Obrazloženje** | Sistem za upravljanje kvalitetom se zasniva na principima TQM modela i promoviše učešće zaposlenih uz pristup koji je orjentisan na proces. Procesi će se analizirati koristeći GSBPM kao okvir za opisivanje komponenti statističkih aktivnosti.  Radna grupa za upravljanje kvalitetom u Upravi za statistiku je već proizvela niz rezultata u oblasti kvaliteta, uključujući istraživanje o zadovoljstvu korisnika, nacionalne izvještaje o kvalitetu za korisnike i proizvođače, smjernice za izradu izvještaja o kvalitetu i pravilnik o uslovima za korišćenje povjerljivih statističkih podataka u naučne svrhe. Pored navedenog, Uprava za statistiku je radila na sprovođenju GSBPM-a za dokumentaciju, procjenu kvaliteta i unapređenje statističkih procesa i uradila matricu GSBPM-a, priručnik za popunjavanje matrice i testirala sistem na 4 različita statistička istraživanja. |
| **Nadležnost** | * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom; * Odsjek za nacionalnu koordinaciju statističkih izvora podataka; * Odsjek za informaciono komunikacionu tehnologiju; * Rukovodioci organizacionih jedinica. |
| **Aktivnost 2.** | **Uvesti praksu samoprocjene i interne revizije kvaliteta statističkih podataka** |
| **Indikator Aktivnosti 2.** | Definisan koncept Akcionog plana u cilju implementacije sistema samoprocjene i interne revizije što je u skladu sa elementima TQM i modelom kvaliteta GSBPM-a |
| **Obrazloženje** | Mehanizmi osiguranja kvaliteta zasnivaće se na definisanim standardima kvaliteta kroz primjenu i implementaciju TQM modela i GSBPM-a. Primjena standarda osiguraće jasnu komunikaciju, dobru koordinaciju i saradnju u sistemu.  Takođe, uvođenjem prakse samoocjenjivanja i interne revizije kvaliteta statističkih podataka, shodno EU praksi i preporukama EU revizija (Peer Review), osiguraće se održivost temeljnih principa zvanične statistike, kao što su Fundamentalni principi zvanične statistike Ujedinjenih nacija i Kodeksa prakse evropske statistike, koji su u potpunosti inkorporirani u Zakon o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike (“Službeni list CG”, br. 18/12 i 47/19). |
| **Nadležnost** | Za realizaciju ovog indikatora nadležni su:   * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom; * Rukovodioci organizacionih jedinica. |
| **Aktivnost 3.** | **Izrada jasne definicije “*zvanične statistike*”, koja će služiti kao vidljiva oznaka kvaliteta** |
| **Indikator Aktivnosti 3.** | * Izrađena jasna definicija “*zvanične statistike*” |
| **Obrazloženje** | Da bi se utvrdilo koji nadležni organi proizvode "zvaničnu statistiku" i da se kvalifikuju kao drugi proizvođač zvanične statistike, Uprava za statistiku bi trebalo da izradi jasnu definiciju “zvanične statistike” kako bi služila kao vidljiva oznaka kvaliteta kojom se potvrđuje usklađenost sa Kodeksom prakse evropske statistike.  Takva oznaka kvaliteta bila bi koristan pokazatelj da je odgovarajuća statistika relevantna i da je usklađena sa standardima kvaliteta. U usvajanju niza kriterijuma za zvaničnu statistiku, bilo bi od koristi da se evropski standardi kvaliteta primjenjuju i na drugu nacionalnu zvaničnu statistiku. Na ovaj način, postojao bi samo jedan standard za zvaničnu statistiku koji bi služio u nacionalne i evropske svrhe. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za nacionalnu koordinaciju statističkih izvora podataka; * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom |
| **Aktivnost 4.** | **Definisanje kriterijuma za kvalifikaciju drugih proizvođača zvanične statistike** |
| **Indikator Aktivnosti 4.** | Definisani kriterijumi za kvalifikaciju drugih proizvođača zvanične statistike; |
| **Obrazloženje** | Jedna od preporuka u Izvještaju o procjeni usklađenosti sa Kodeksom prakse evropske statistike i ulozi nacionalne statističke institucije kao koordinatora je da Uprava za statistiku izradi jasnu definiciju zvanične statistike u cilju usklađenosti na evropskom nivou.  „*Uprava za statistiku treba da izradi jasnu definiciju "zvanične statistike" koja će služiti kao vidljiva oznaka kvaliteta kojom će se potvrđivati usklađenost sa Kodeksom prakse evropske statistike i utvrditi mehanizam, možda koordinativni odbor koji bi bio uz Statistički savjet, kako bi se procijenilo koji nadležni organi proizvode “zvaničnu statistiku” i kvalifikovali kao drugi proizvođači zvanične statistike (koordinacija, Kodeks prakse evropske statistike, principi 1, 2 i 4*)“  Zakonom o zvaničnoj statistici i sistemu zvanične statistike ("Službeni list CG", br. 18/12 od 30. 03. 2012 i 47/19 od 12. 08. 2019.) definisano je da zvanična statistika Crne Gore obezbjeđuje, na nepristrasnim osnovama, brojčane i reprezentativne podatke, informacije o masovnim ekonomskim, demografskim i društvenim pojavama i o pojavama iz oblasti radne i životne sredine za sve korisnike.  Proizvođači zvanične statistike odgovorni su za prikupljanje, proizvodnju, obradu i diseminaciju statističkih podataka, obradu administrativnih podataka i podataka prikupljenih metodom stalnog praćenja i posmatranja, u skladu sa navedenim zakonom. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za nacionalnu koordinaciju statističkih izvora podataka; * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom |
| **Aktivnost 5.** | **Aktivnosti za podršku (obuke i njihova stalna edukacija) drugim proizvođačima zvanične statistike u sprovođenju upravljanja kvalitetom** |
| **Indikator Aktivnosti 5.** | * Održane obuke i integrisanje drugih proizvođača zvanične statistike, koji proizvode evropsku statistiku u sprovođenju upravljanja kvalitetom. |
| **Obrazloženje** | U toku 2018. i 2019. godine Uprava za statistiku je održala četiri obuke drugim proizvođačima a koje su se odnosile na predstavljanje Sistema Upravljanja kvalitetom, popunjavanje metapodataka i generisanje izvještaja o kvalitetu.  Uprava za statistiku treba da pojača svoju pomoć za upravljanje kvalitetom kod drugih proizvođača zvanične statistike pokrivajući i statističke procese i proizvode. Ovo treba sprovesti na način da se obezbijedi veći broj obuka za druge proizvođače zvanične statistike kako bi unaprijedili znanje o kvalitetu, uključujući kvalitet statističkih procesa. Treba dalje unaprijediti i tehničku pomoć za druge proizvođače zvanične statistike preko internih ili eksternih eksperata. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za nacionalnu koordinaciju statističkih izvora podataka; * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom |

# STALNA UNAPREĐENJA

## Razvoj IT integrisanog sistema za prikupljanje, obradu, objavljivanje i dokumentovanje rezultata zvanične statistike

**AKTIVNOSTI** definisane [Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja E:

**Aktivnost 1.** Razvoj IT integrisanog sistema koji prati poslovni proces GSBPM modela na nivou statističkog sistema Crne Gore;

**Aktivnost 2.** Dalji razvoj i primjena elektronskog prikupljanja podataka korišćenjem CAWI metode;

**Aktivnost 3.** Učešće zaposlenih na obukama za rad na modernim IT alatima;

**Aktivnost 4.** Nastavak procesa uvezivanja na platformu za razmjenu podataka – Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave (eng. Government Service Bus, tj. GSB).

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ E:** | **Razvoj IT integrisanog sistema za prikupljanje, obradu, objavljivanje i dokumentovanje rezultata zvanične statistike** |
| **Aktivnost 1.** | **Razvoj IT integrisanog sistema koji prati poslovni proces GSBPM modela na nivou statističkog sistema Crne Gore** |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | * Razvijen IT integrisani sistem za prikupljanje, obradu, objavljivanje i dokumentovanje rezultata zvanične statistike |
| **Obrazloženje** | Razvoj zvanične statistike korišćenjem novih metoda prikupljanja podataka za anketna istraživanja, kao i korišćenjem novih izvora podataka (administrativnih ili drugih izvora), biće ujedno i osnova za razvoj integrisanog sistema proizvodnje zvanične statistike. Sa sadašnjeg sistema koji je domenski orijentisan (za svako pojedinačno istraživanje, razvija se poseban sistem za prikupljanje, obradu i objavljivanje podataka) i jednim dijelom je integrisan, u narednom periodu planira se razviti jedan integrisani sistem koji će se organizovati u odnosu na statističke procese. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za informaciono-komunikacionu tehnologiju; * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom; |
| **Aktivnost 2.** | **Dalji razvoj i primjena elektronskog prikupljanja podataka korišćenjem CAWI metode** |
| **Indikatori Aktivnosti 2.** | * Broj istraživanja koja koriste CAWI metod; * Broj zaposlenih koji su pohađali obuke za rad na modernim IT alatima; |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku je započela sa elektronskim prikupljanjem u 2015. godini korišćenjem CAWI metode za biznis istraživanja. Web portal omogućuje preduzećima bezbjedan pristup (svaka izvještajna jedinica ima svoj sopstveni nalog) i popunavanje elektronskog upitnika.  Trenutno, Uprava za statistiku koristi CAWI metod u okviru prikupljanja podataka za četiri istraživanja. Potrebno je dalje nastaviti sa razvojem ovog načina prikupljanja podataka, što takođe smanjuje opterećenje poslovnih subjekata. Nastavak razvoja elektronskog prikupljanja podataka će povećavati ekonomičnost troškova statističkih aktivnosti i proizvodnju statistike većeg kvaliteta. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za informaciono komunikacionu tehnologiju * Odsjek za prikupljanje podataka i * Rukovodioci organizacionih jedinica. |
| **Aktivnost 3.** | **Nastavak procesa uvezivanja na platformu za razmjenu podataka – Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave (eng. Government Service Bus, tj. GSB).** |
| **Indikator Aktivnosti 3.** | Završen proces uvezivanja na platformu za razmjenu podataka *Jedinstveni informacioni sistem za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave* (eng. Government Service Bus, tj. GSB). |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku, u cilju unapređenja procesa proizvodnje zvanične statistike, će nastaviti sa aktivnostima u vezi preuzimanja podataka iz administrativnih izvora preko Jedinstvenog informacionog sistema za elektronsku razmjenu podataka između državnih organa i organa državne uprave. Preuzimanjem podataka iz administrativnih izvora smanjiće se opterećenost izvještajnih jedinica i, unaprijediti pravovremenost i relevantnost zvanične statistike, kao i efikasnost i produktivnost Uprave za statistiku. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za informaciono komunikacionu tehnologiju; * Odsjek za informaciono-tehničku podršku statističkom proizvodu. |

## Kreiranje novih izvora podataka za proizvodnju zvanične statistike

**AKTIVNOSTI** definisane [*Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine*](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja F:

**Aktivnost 1.** Dalje razvijanje novih metoda u prikupljanju, obradi, analizi podataka što omogućava veću ekonomičnost troškova statističkih aktivnosti;

**Aktivnost 2.** Nastavak aktivnosti na korišćenju izvora podataka koji su u posjedu organa državne uprave.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ F:** | **Kreiranje novih izvora podataka za proizvodnju zvanične statistike** |
| **Aktivnost 1.** | **Dalje razvijanje novih metoda u prikupljanju, obradi, analizi podataka što omogućava veću ekonomičnost troškova statističkih aktivnosti** |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | Povećan broj statističkih istraživanja, koja koriste nove metode u prikupljanju, obradi, analizi podataka; |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku treba da nastavi sa razvojem modernih metoda za prikupljanje podataka, kao što je kompjuterski podržano anketiranje, tzv. CAPI metod, kompjuterski podržano telefonsko anketiranje (CATI metod), i kompjuterski podržano web anketiranje - CAWI za istraživanja o poslovnim subjektima, kao i za istraživanja o domaćinstvima kako bi se povećala efikasnost, kvalitet podataka i smanjilo opterećenje ispitanika (Kodeks prakse evropske statistike, indikatori 9.3 i 10.2.) |
| **Nadležnost** | * Odsjek za prikupljanje i unos podataka * Rukovodioci organizacionih jedinica. |
| **Aktivnost 2.** | **Nastavak aktivnosti na korišćenju izvora podataka koji su u posjedu organa državne uprave** |
| **Indikator Aktivnosti 2** | * Porast broja statističkih istraživanja, koja koriste administrativne izvore podataka; * Broj istraživanja kojima se testiraju novi izvori i metodi u proizvodnji zvanične statistike. |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku već koristi administrativne izvore i potpisala je 20 memoranduma o saradnji sa vlasnicima administrativnih podataka kako bi olakšao korišćenje administrativnih podataka u statističke svrhe. Memorandumi o razumijevanju uključuju zajedničke sporazume koji se tiču obezbijeđenja podataka, pružanja datoteka sa pojedinačnim podacima i rokovima za dostavu i informacije o statističkim aktivnostima u okviru kojih će se podaci koristiti.Većim korišćenjem administrativnih izvora, smanjiće se opterećenost izvještajnih jedinica i povećavati ekonomičnost troškova statističkih aktivnosti i proizvodnja statistike većeg kvaliteta. |
| **Nadležnost** | * Odsjek za prikupljanje podataka; * Rukovodioci organizacionih jedinica. |

## Razvoj diseminacije i komunikacije u skladu sa potrebama digitalnog društva

**AKTIVNOSTI** definisane [*Strategijom upravljanja kvalitetom za period 2020 – 2023. godine*](http://www.monstat.org/userfiles/file/KVALITET/Strategija%20upravljanja%20kvalitetom%20za%20period%20%202020-2023_%20godina%20%20-%2001-040-1425-1%20od%2013_05_2020%20MNE.pdf) za ispunjenje cilja G:

**Aktivnost 1.** Izrada moderne web zvanične stranice Uprave za statistiku, kao osnovnog instrumenta za diseminaciju zvanične statistike, obezbjeđujući pretragu sa svih desktop i mobilnih uređaja.

**Aktivnost 2.** Aktivnosti na kreiranju naloga na Twitter.

|  |  |
| --- | --- |
| **CILJ G:** | **Razvoj diseminacije i komunikacije u skladu sa potrebama digitalnog društva** |
| **Aktivnost 1.** | Izrada moderne web zvanične stranice Uprave za statistiku, kao osnovnog instrumenta za diseminaciju zvanične statistike, obezbjeđujući pretragu sa svih desktop i mobilnih uređaja. |
| **Indikator Aktivnosti 1.** | Izrađena nova moderna zvanična web stranica |
| **Obrazloženje** | Prilagođavanje rezultata zvanične statistike različitim grupama korisnika, zahtijevaće razvoj različitog nivoa dostupnosti podataka u različitim formatima. Shodno tome, pristup korisnika bazama podataka biće omogućen razvojem dinamičkog Web sajta Uprave za statistiku.  Nakon realizovanog istraživanja o zadovoljstvu korisnika, najčešća sugestija korisnika odnosila se na ***Unapređenje i redizajn web sajta, kao i unapređenje digitalnih kanala komunikacije*.**  Redizajn web sajta bi trebao da obuhvati pojednostavljenje korišćenja istog, pojednostavljenje terminologije, unapređenje načina kako su podaci predstavljeni, sa više dinamičkih baza podataka koje sadrže sve istorijske podatke na jednom mjestu uz mogućnost pregleda podataka po kategorijama. U redizajniranju sajta treba se osloniti na pozitivna iskustva zemalja EU. Pored toga, treba obezbijediti da se što veći obim interakcija na relaciji korisnik – Uprava za statistiku – korisnik (npr. e-ankete, zahtjevi za podacima i sl.) odvija putem internet stranice; |
| **Nadležnost** | * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom; * Odsjek za informaciono-tehničku podršku statističkom proizvodu; * Odsjek za informaciono komunikacionu tehnologiju; * Rukovodioci organizacionih jedinica. |
| **Aktivnost 2:** | **Aktivnosti na kreiranju naloga na Twitter** |
| **Indikator Aktivnosti 2** | Kreiran nalog Uprave za statistiku na Twitter-u. |
| **Obrazloženje** | Uprava za statistiku je krenula sa promocijom rezultata zvanične statistike putem infografika i korišćenjem društvenih mreža. Na taj način omogućila je dostupnost rezultata zvanične statistike različitim grupama korisnika, koji različite sadržaje mogu pronaći, pored sajta Uprave za statistiku i na društvenim mrežama (Twitter i LinkedIn).  Sa promocijom rezultata i važnijih aktuelnosti putem Twitter naloga, Uprava za statistiku je krenula od 6. marta 2020. godine. Pored Twitter naloga, Uprava za statistiku je otvorila i Linkedin nalog, u cilju prezentovanja svojih poslovnih rezultata. |
| **Nadležnost** | Za realizaciju ovog indikatora nadležan je:   * Odjeljenje za diseminaciju i upravljanje statističkim bazama podataka i kvalitetom; |