

POLITIKA E CILËSISË
SË SHËRBIMEVE, PROCESVE DHE PUNONJËSVE NË FONDIN E SIGURIMIT
PENSIONAL DHE INVALIDOR TË MAQEDONISË

Ekipi menaxherial i Fondit të sigurimit pensional dhe invalidor të Maqedonisë definojnë politikën e cilësisë në të cilën është demonstruar përkushtimi ndaj zhvillimit dhe avancimit të sistemit për menaxhimin e cilësisë dhe kënaqësisë së vazhdueshme të të siguarve, përfituesve të pensionit dhe punonjësve.

Me dëshirën e vazhdimin për të zhvilluar dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve tona nëpërmjet të të kuptuarit dhe përmbushjes së kërkesave dhe arritjet nga përfituesit tanë, u përcaktuar për të krijuar një Sistem menaxhimi me cilësi në pajtueshmëri me kërkesat e standardit ndërkombëtar ISO 9001:2015.

Fondi i sigurimit pensional dhe invalidor i Maqedonisë angazhohet për:

- ✚ shërbim kualitativ dhe të shpejtë ndaj klientëve për realizimin e të drejtës së sigurimit pensional dhe invalidor;
- ✚ indentifikim i rreziqeve gjatë të punuarit dhe menaxhim proaktiv për shkak të përmirësimit të shërbimeve, proceseve dhe Sistemit për menaxhim të cilësisë;
- ✚ pagesë të rregullt, me kohë dhe të saktë të pensioneve në Vend dhe jashtë vendit;
- ✚ avancimin e përhershëm dhe profesionalizimin e administratës publike;
- ✚ përdorimin e sistemit modern të informatikës i cili siguron mbrojtjen maksimale të të dhënave të klientëve;
- ✚ sigurimin e kushteve optimale për jetesë në shtëpitë e shfrytëzuesve të pensionit.

Përcaktimet për të cilat angazhohet FSPIM përfshihen në qëllimet strategjike, të cilët janë në pajtueshmëri me kontekstin e brendshëm dhe të jashtëm edhe atë:

- ✚ orientim i shërbimit dhe orientim ndaj shfrytëzuesve nëpërmjet shërbimeve të shpejta dhe efikase;
- ✚ menaxhimi i proceseve afariste dhe kualiteti nëpërmjet ekzistimit të procedurave të shkruara, udhëzimeve dhe rregulloreve me qëllim të unifikimit të punës në institucion;
- ✚ përforcimi i kontroleve të brendshme me qëllim që të reduktohen dëmet të paktën për 50%;
- ✚ avancimi i menaxhimit financiar për shfrytëzimin efikas dhe ekonomik të mjeteve të Fondit të SPIM-së;
- ✚ përgatitja e Fondit të SPIM-së për të përmbushur standardet e BE-së dhe bashkëpunimin ndërkombëtar me qëllim të përmirësimit të shërbimeve ndaj klientëve;
- ✚ ekzistimi i kushteve optimale mbi punën e punonjësve me çka sigurohet një shërbim i plotë profesional dhe avancimi i tij i përhershëm me anë të organizimit dhe ndjekjes së trajnimeve;
- ✚ përgjegjësi shoqërore me qëllim që t'u japë sqarime të siguarve mbi realizimin e të drejtave të SPI përmes takimeve të drejtpërdrejta dhe materialeve të shtypura informative; pjesëmarrjes në aksionet ekologjike, dhurimin e gjakut dhe aksione tjera; bashkëpunimit me lidhjet dhe shoqatat e pensionistëve, etj.

Ekipi menaxherial i Fondit të SPIM-së vazhdimisht rishikon dhe përmirëson politikën për kualitet dhe është përgjegjës për zbatimin e saj.

Përgjegjësi për punonjësit në Fondin e SPIM-së është që t'i përmbahen politikës për kualitet dhe të zbatojnë dokumentacionin e shkruar, ndërsa njëkohësisht kanë të drejtë që me inovacionin e tyre të përmirësojnë punën në mënyrë që të arrijnë nivele më të larta të kualitetit të shërbimit dhe të sistemit në përgjithësi.

02-3613/1

Shkup, 08.08.2017



U.D.Drejtor,
Shaip Zeneli