



ПОЛИТИКА ЗА КВАЛИТЕТ
НА УСЛУГИТЕ, ПРОЦЕСИТЕ И ВРАБОТЕНИТЕ ВО ФОНДОТ НА
ПЕНЗИСКОТО И ИНВАЛИДСКОТО ОСИГУРУВАЊЕ НА МАКЕДОНИЈА

Раководството на Фондот на пензиското и инвалидското осигурување на Македонија дефинира политика на квалитет во која е демонстрирана определбата кон развој и унапредување на системот за управување со квалитет и постојаното задоволство на осигурениците, корисниците на пензии и вработените.

Со желба за постојано развивање и унапредување на квалитетот на нашите услуги преку разбирање и исполнување на барањата и очекувањата од нашите корисници, се определивме кон воспоставување на Систем за управување со квалитет во согласност со барањата на меѓународниот стандард ISO 9001:2015.

Фондот на пензиското и инвалидското осигурување на Македонија се залага за:

- ✦ квалитетна и брза услуга кон клиентите за остварување на правата од пензиско и инвалидско осигурување;
- ✦ идентификување на ризиците во работењето и проактивно управување со нив заради унапредување на услугите, процесите и Системот за управување со квалитет;
- ✦ редовна, навремена и точна исплата на пензии во земјата и надвор од неа;
- ✦ постојано унапредување и професионализација на јавната администрација;
- ✦ користење современ информатички систем кој обезбедува максимална заштита на податоците на клиентите;
- ✦ обезбедување оптимални услови за живеење во домовите за корисници на пензии.

Определбите за кои се залага ФПИОМ се содржани во стратегиските цели, кои се усогласени со внатрешниот и надворешниот контекст и тоа:

- ✦ сервисна ориентираност и ориентираност кон корисниците преку брзи и ефикасни услуги;
- ✦ управување со деловните процеси и квалитетот преку постоење на пишани процедури, упатства и правилници со цел унификација на работата во целата институција;
- ✦ јакнење на внатрешните контроли со цел намалување на штетите за најмалку 50%;
- ✦ унапредување на финансискиот менаџмен заради ефикасно, ефективно и економично користење на средствата на Фондот на ПИОМ;
- ✦ подготовка на Фондот на ПИОМ за исполнување на ЕУ стандардите и меѓународна соработка со цел унапредување на услугите кон клиентите;
- ✦ постоење на оптимални услови за работа на вработените со што се обезбедува компетентна стручна служба и нејзино континуирано унапредување преку организирање и посетување на обуки;
- ✦ општествена одговорност со цел давање појаснувања на осигурениците за остварување на правата од ПИО преку директни средби и печатен информатички материјал; учество во еколошки, крводарителни и други акции; соработка со сојузите и здруженијата на пензионерите, и друго.

Раководството на Фондот на ПИОМ постојано ја преиспитува и подобрува политиката за квалитет и е одговорно за нејзиното спроведување.

Обврска на сите вработени во Фондот на ПИОМ е да се придржуваат кон политиката за квалитет и да спроведуваат пишана документација, а воедно имаат право со својата иновативност да го подобрат начинот на работа како би се оствариле повисоки нивоа на квалитет на услугите и воопшто на системот.

02-3613/1
Скопје, 08.08.2017



В.Д. Директор,
Shaip Zeneli