**Праћење предлога за побољшање**

**који произилазе из Истраживања о задовољству корисника**

Републички завод за статистику (РЗС) своје опште Истраживање о задовољству корисника (ИЗК) сматра изузетно важним инструментом управљања квалитетом. Стога је РЗС веома посвећен праћењу предлога корисника како би побољшао своје производе и услуге.

У ту сврху, на крају сваког ИЗК-а саставља се листа предлога за побољшање, а активности за њихово спровођење се редовно прате. За реализацију неких активности потребно је дуже од једне или две године да би се у потпуности спровеле.

Овај извештај представља резиме активности спроведених 2021, 2022 и током првог квартала 2023. како би се одговорило на предлоге и сугестије корисника изражене у ИЗК-у 2021. и 2019. године.

Предлози корисника за побољшање производа и услуга РЗС-а:

1. **Обезбедити више података на нивоу округа, општина/градова (туризам, АРС, АПД, SILC)**

У складу са Законом о званичној статистици, РЗС и остали произвођачи званичне статистике, врше прикупљање и обраду података под условима и до нивоа који су предвиђени Планом статистичких истраживања. [Уредбом о утврђивању плана званичне статистичке](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/o-nama/dokumenti/), за сваку календарску годину, дефинисан је територијални ниво објављивања података за свако истраживање које се спроводи у систему званичне статистике Републике Србије.

* Подаци [статистике туризма](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/oblasti/ugostiteljstvo-i-turizam/turizam/) објављују се у месечној динамици на општинском нивоу у саопштењу у pdf и excel формату. Од марта 2023. године постављен је индикатор у дисеминационој бази на општинском нивоу – *Доласци и ноћења туриста по општинама – месечни подаци,* чиме је омогућено корисницима да креирају табелу тако што ће изабрати општину, временски период, врсту туриста.
* Подаци [Анкете о радној снази (АРС)](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/oblasti/trziste-rada/anketa-o-radnoj-snazi/) (подаци о кварталним токовима између различитих статуса на тржишту рада – запослени, незапослени, ван радне снаге), објављују се на нивоу региона, јер величина узорка није довољна да би се обезбедила репрезентативност података на општинском нивоу.
* Подаци [Анкете о потрошњи домаћинстава (АПД)](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/oblasti/potrosnja-prihodi-i-uslovi-zivota/potrosnja-domacinstva/) су расположиви на нивоу региона; као и код АРС-а, подаци нису репрезентативни на општинском нивоу.
* Подаци [Анкете о приходима и условима живота (SILC)](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/oblasti/potrosnja-prihodi-i-uslovi-zivota/prihodi-i-uslovi-zivota/) се редовно прикупљају и објављују у складу са методологијом која је усклађена са методологијом Евростата. Податке из Анкете о приходима и условима живота (SILC) објављујемо на нивоу Републике Србије. Овај ниво објављивања података дефинисан је Уредбом о утврђивању плана званичне статистике.

1. **Обезбедити демографске показатеље на нивоу насеља** 
   * У складу са Планом статистичких истраживања и праксом европске статистике демографски подаци се не објављују на нивоу насеља. На захтев корисника, РЗС, у складу са својим људским и техничким капацитетима, врши додатну обраду података на насељском нивоу, уз поштовање статистичке поверљивости.
   * Подаци пописа становништва, домаћинстава и станова се објављују до нивоа насеља у зависности од врсте индикатора. Такође, на захтев корисника подаци се могу доставити и на нижим просторним нивоима уколико не угрожавају статистичку поверљивост (у складу са Одлуком о дисеминацији осетљивих података из пописа).
2. **Обезбедити податке спољне трговине по царинској тарифи** 
   * Подаци спољне трговине по Номенклатури статистике спољне трговине (НССТ) доступни су у дисеминационој бази података. У оквиру индикатора *Извоз и увоз, по производима НССТ* применом филтера омогућен је унос шифре царинске тарифе (ЦТ) и на тај начин производ ће бити приказан по НССТ. Веза ЦТ и НССТ није увек једнозначна, односно један производ НССТ може да обухвати и више производа по ЦТ. Ова могућност претраге постоји од 2018. године кад је урађен редизајн дисеминационе базе података.
3. **Обезбедити податке о коришћењу друштвених мрежа и онлајн медија** 
   * Планом статистичких истраживања, РЗС спроводи истраживање о [Употреби информационо комуникационих технологија](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?a=27&s=2702&d=&r=) на годишњем нивоу. Упитник за истраживање је формулисан према методологији Евростата, где је претходно тестиран и прихваћен од стране свих земаља чланица и кандидата.
4. **Даље побољшавати квалитет статистичких података, посебно у смислу правовремености, детаљности података и непристрасности;**

**Убрзати обраду и објављивање података из одређених статистичких области као би се побољшала правовременост (наведено је да се Месечни билтен објављује два месеца и 10 дана касније у односу на референтни период, да је публиковање билтена из области правосуђа тек у децембру текуће године за претходну годину итд).**

* + [Месечни статистички билтен](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=3&r=) се објављује од 1952. године и представља обједињено публиковање месечних/кварталних (претходних) резултата из више статистичких области. Публикација обухвата серије података о производњи, трговини, ценама, запослености, зарадама, новчаним токовима и демографији. Сви ови подаци су доступни и у редовним саопштењима где је правовременост, односно брзина дисеминације, краћа у односу на Месечни статистички билтен.
  + Витална статистика је од 2021. године увела објављивање претходних података о рођеним и умрлим у виду саопштења ([саопштење Рођени и умрли](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?a=18&s=1803&d=&r=)) и у виду excel табеле [Претходни резултати о живорођеним и умрлим по регионима 2022/2023](https://www.stat.gov.rs/media/358556/prethodni-rezultati-mart_2023-po-regionima.xlsx).
  + [Билтенима из области статистке правосуђа](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?a=14&s=&d=5&r=) претходе [саопштења](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?a=14&s=&d=1&r=) која се објављују за малолетне и пунолетне учиниоце кривичних дела 6 месеци и 15 дана од референтног периода, а за правна и одговорна лица учиниоце привредних преступа 8 месеци од референтног периода. Планира се прелазaк на електронско прикупљање података из административних извора, чиме ће се смањити време од референтног периода до времена објављивања.
  + Планирано је да статистика образовања од следеће школске године (2023/2024) почне са преузимањем података из Регистра Мистарства просвете.

1. **Прилагодити просечном кориснику методологије за истраживања како би их учинили једноставнијим за разумевање** 
   * РЗС је 2018. године развио апликацију за креирање референтних метаподатака и извештаја о квалитету РЗСМЕТА. Ради усаглашености са стандардима Евростата, структура система референтних метаподатака Републичког завода за статистику креирана је према структури SIMS 2.0. из 2016. године. Референтни метаподаци су метаподаци који описују садржај и квалитет статистичких индикатора, а Извештај о квалитету представља извештај који садржи информације о квалитету статистичког производа или процеса. [Референтни метаподаци](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/istrazivanja/referentni-metapodaci/) се објављују на веб-сајту РЗС-a. Верзије на српском језику треба да буду објављене истовремено са првим објављивањем података. Kроз апликацију се формираjу референтни метаподаци и извештаји о квалитету у SDMX формату и достављају надлежним институцијама. Евростату се ови фајлови достављају преко Metadata Handler апликације. Уколико има примедби од стране Евростата, исправка може да се ради и само у Metadata Handler апликацији.
2. **Истовремено објављивати податке у саопштењима и у бази података; Повезати табела из публикација са базом података** 
   * Током 2021. године РЗС је отпочео са новим системом за објављивање саопштења који подразумева да се табеле и графикони за саопштење креирају на основу података из дисеминационе базе. Односно, да би се објавило саопштење неопходно је да подаци буду смештени у дисеминациону базу, што значи да је објављивање синхронизовано.
   * Табеле из саопштења су повезане са базом података и омогућено је прузимање у excel формату.
   * Планирано је да се до краја 2023. сва саопштења објављују по овом новом систему.
3. **Неопходна је иновативност у раду институције приликом приказивања података кроз анализу, односно дубљи аналитички приказ; Пружити детаљније аналитичке коментаре података**
   * Публикација [Трендови](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=8&r=) представља синергију традиционалних приказа и модерних графичких решења за презентовање и дисеминацију великог сета статистичких података. Са циљем да пружимо што прецизнији и јаснији увид у тренутну економску ситуацију и њену краткорочну еволуцију, кроз савремени концепт, приказујемо кварталне серије најважнијих статистичких области као и сет индикатора који са високим нивоом поузданости могу да предвиде коњунктурна кретања.
4. **Дигитализовати старије податке/публикације**
   * На веб-сајту РЗС-а од 2004. године доступне су [све публикације и саопштења у електронској форми](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=8&r=) (pdf, word, excel). Такође, РЗС је све [Статистичке годишњаке](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=2&r=) и публикације [Општине у Републици Србији/Општине и регионе](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=13&r=) као [и књиге пописа становништва, домаћинстава](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=4&r=) и станова скенирао и поставио на веб-сајт.
   * РЗС ће у складу са Законом о библиотечко-информационој делатности и Правилником о ближим условима за дигитализацију библиотечко-информационе грађе и извора наставити да континуирано дигитализује [старе публикације](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/publikacije/?d=11&r=) као једини извор статистичких података.
5. **Омогућити укрштање података из више истраживања**
   * У [дисеминационој бази података](https://data.stat.gov.rs/?caller=SDDB) омогућена је [Напредна претрага](https://data.stat.gov.rs/AdvancedSearch?languageCode=sr-Cyrl)*,* која корисницима пружа могућност одабира класификација и свих индикатора који су изведени на основу одабране класификације и обрнуто.
6. **Побољшати визуелно приказивање податка** 
   * Током 2020. године РЗС је израдио [веб-страницу за визуализацију](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/vizuelizacija/) на којој се постављају интерактивни графикони и инфографике. Од 2021. године инфографике су уведене и у Календар објављивања како би корисници имали информацију о њиховом објављивању.
   * Од маја 2023. године актуелни показатељи се поред табеларног приказа објављују и у форми графикона.
7. **Побољшати и поједноставити објављивање информација о јавним конкурсима и посебно их истаћи на веб-сајту** 
   * Од 2020. године на сајту је креирана посебна страница [Конкурси и огласи](https://www.stat.gov.rs/sr-cyrl/o-nama/javni-konkurs-za-popunjavanje-izvrsilackih-radnih-mesta-u-rzs/) на којој се поставља актуелан садржај о свим јавним позивима и конкурсима које спроводи РЗС. Банер ове странице постављен je и на почетној страни веб-сајта.
8. **Редизајнирати веб-сајт РЗС-а, чинећи га модернијим, ефикаснијим и једноставнијим за употребу и навигацију**
   * Побољшати претрагу на веб-сајту по кључној речи

Претрага по кључној речи је омогућена за целокупан садржај на веб-страницама, док је за садржај база података (база публикација, дисеминациона база података) омогућена претрга по кључној речи у оквиру база.

* У току је побољшање функционалности за опцију *back to top*, лупе и повезивања вести/информација и саопштења са претходним.

1. **Бити ажурнији, активнији и сликовитији на друштвеним мрежама и интензивније промовисати сврху постојања и област рада РЗС-а**
   * Поред редовних објава, РЗС је током 2022. године покренуо неколико кампања: кампању о РЗС-у (поводом 160 година статистике), општу кампању о Попису становништв 2022 (која је укључивала неколико сегмената односно микрокампања) и кампању о Попису пољопривреде 2023.