



REPUBLIKA HRVATSKA  
DRŽAVNI ZAVOD ZA STATISTIKU



## **IZVJEŠTAJ O KVALITETI ZA STATISTIČKO ISTRAŽIVANJE**

**Indeksi cijena uslužnih djelatnosti pružatelja usluga  
za 2024.**

Organizacijska jedinica: Sektor poslovnih statistika / Služba statistike usluga

Priredile: Maja Dozet i Josipa Kalčić Ivanić

listopad 2025.

## 0. Osnovne informacije

- Svrha i predmet istraživanja

Tromjesečni indeksi cijena proizvođača usluga važni su kratkoročni pokazatelji koji se upotrebljavaju za analizu trendova poslovnog ciklusa u sektoru usluga i kao ulazni podaci za statistiku nacionalnih računa. Namijenjeni su praćenju kretanja cijena koja odražavaju uvjete ponude i potražnje na tržištu usluga. Također se upotrebljavaju kao deflatori za izradu indeksa proizvodnje usluga (ISP-a). Podaci su rezultat niza statističkih istraživanja Državnog zavoda za statistiku kojima se prikupljaju podaci o cijenama reprezentativnih usluga u promatranim uslužnim djelatnostima. Osim podataka o cijenama, prikupljaju se i podaci o prometu po skupinama reprezentativnih usluga koji služe kao ponderi pri izračunu indeksa cijena te još neke relevantne informacije specifične za pojedine uslužne djelatnosti.

- Izvještajno razdoblje

Tromjesečje

- Pravni akti i drugi sporazumi

Metodologija istraživanja usklađena je s Uredbom (EU) 2019/2152 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o europskim poslovnim statistikama i stavljanju izvan snage deset pravnih akata u području poslovnih statistika, Provedbenom uredbom Komisije (EU) 2020/1197 od 30. srpnja 2020. o utvrđivanju tehničkih specifikacija i modaliteta u skladu s Uredbom (EU) 2019/2152 Europskog parlamenta i Vijeća o europskim poslovnim statistikama i stavljanju izvan snage deset pravnih akata u području poslovnih statistika te sa smjernicama iz priručnika *Methodological Guide for Developing Producer Price Indices for Services* (OECD, Eurostat, 2014., drugo izdanje). Istraživanje se provodi na temelju Zakona o službenoj statistici (NN, br. 25/20., 155/23. i 124/25. – ispr.).

- Sustav klasifikacija

Ovo istraživanje obuhvaćaju uslužne djelatnosti u odjeljcima od H do N Nacionalne klasifikacije djelatnosti 2007.

Djelatnosti u odjeljku H:

H 491 Željeznički prijevoz putnika, međugradski

H 492 Željeznički prijevoz robe

H 493 Ostali kopneni prijevoz putnika

H 494 Cestovni prijevoz robe

H 495 Cjevodvodni transport

H 501 Pomorski i obalni prijevoz putnika

H 502 Pomorski i obalni prijevoz robe

H 51 Zračni prijevoz

H 521 Skladištenje robe

H 5221 Uslužne djelatnosti u vezi s kopnenim prijevozom

H 5222 Uslužne djelatnosti u vezi s vodenim prijevozom

H 5223 Uslužne djelatnosti u vezi sa zračnim prijevozom

H 5224 Prekrcaj tereta

H 5229 Ostale prateće djelatnosti u prijevozu

H 531 Djelatnosti pružanja univerzalnih poštanskih usluga

H 532 Djelatnosti pružanja ostalih poštanskih i kurirskih usluga

Djelatnosti u odjeljku I:

I 55 Smještaj

I 56 Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića

Djelatnosti u odjeljku J:

J 58 Izdavačke djelatnosti

J 59 Proizvodnja filmova, videofilmova i televizijskog programa, djelatnosti snimanja zvučnih zapisa i izdavanja glazbenih zapisa

J 60 Emitiranje programa

J 61 Telekomunikacije

J 62 Računalno programiranje, savjetovanje i djelatnosti povezane s njima

J 63 Informacijske uslužne djelatnosti

Djelatnosti u odjeljku L:

L 68 Poslovanje nekretninama

Djelatnosti u odjeljku M:

M 691 Pravne djelatnosti

M 692 Računovodstvene, knjigovodstvene i revizijske djelatnosti; porezno savjetovanje

M 702 Savjetovanje u vezi s upravljanjem

M 711 Arhitektonske djelatnosti i inženjerstvo te s njima povezano tehničko savjetovanje

M 712 Tehničko ispitivanje i analiza

M 731 Promidžba (reklama i propaganda)

M 732 Istraživanje tržišta i ispitivanje javnoga mnijenja

M 74 Ostale stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti

Djelatnosti u odjeljku N:

N 77 Djelatnosti iznajmljivanja i davanja u zakup (leasing)

N 78 Djelatnosti zapošljavanja

N 79 Putničke agencije, organizatori putovanja (turoperator) i ostale rezervacijske usluge te djelatnosti povezane s njima

N 80 Zaštitne i istražne djelatnosti

N 811 Upravljanje zgradama

N 812 Djelatnosti čišćenja

N 813 Uslužne djelatnosti uređenja i održavanja krajolika

N 82 Uredske administrativne i pomoćne djelatnosti te ostale poslovne pomoćne djelatnosti.

- Statistički pojmovi i definicije

Varijable za koje se prikupljaju podaci jesu cijene (bez PDV-a), izražene u eurima, i promet (bez PDV-a), izražen u eurima. Podaci prikupljeni istraživanjem upotrebljavaju se za izračun indeksa cijena, dok se razine cijena ne objavljuju.

- Statistička jedinica

Od 2024. jedinica promatranja za sva istraživanja jest jedinica po vrsti djelatnosti (JVD). Kod telekomunikacijskih djelatnosti izvještajna jedinica jest HAKOM, koje je regulatorno tijelo za ove usluge. Kod usluga zračnog prijevoza putnika najveće poduzeće jest izvještajna jedinica. Poduzeće je zamjena za JVD.

- Statistička populacija

Ciljana populacija sastoji se od poslovnih subjekata (pravnih osoba, obrtnika i slobodnih zanimanja) koji obavljaju uslužne djelatnosti (odjelci H – N NKD-a 2007.). Okvir za identifikaciju jedinica populacije jest Statistički poslovni registar. U djelatnosti J 61 nacionalni regulator jest Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM). Okvir uzorka sastoji se od oko 110 000 jedinica. Uzorak obuhvaća oko 2 200 jedinica.

## 1. Relevantnost

### 1.1. Korisnici podataka

Glavni korisnici podataka jesu ministarstva i tijela državne uprave (Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora), financijske institucije (Hrvatska narodna banka), ekonomski analitičari, mediji, istraživači, studenti, poduzeća i interni korisnici (Nacionalni računi).

#### 1.1.1. Potrebe korisnika

Glavni korisnici podataka jesu ministarstva i tijela državne uprave, financijske institucije, ekonomski analitičari, mediji, istraživači, studenti, poduzeća i interni korisnici koji se najviše služe serijama podataka o indeksima cijena uslužnih djelatnosti pružatelja usluga.

#### 1.1.2. Zadovoljstvo korisnika

Prvo istraživanje o zadovoljstvu korisnika Državnog zavoda za statistiku provedeno je 2013., zatim 2015. i 2022., a posljednje je provedeno potkraj 2024. Rezultati istraživanja mogu se provjeriti na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku <https://dzs.gov.hr/istaknute-teme-162/kvaliteta/istrazivanja-o-zadovoljstvu-korisnika/1752>.

Postoji dobra suradnja s glavnim korisnicima kao što su Hrvatska narodna banka, Hrvatska gospodarska komora i Ministarstvo gospodarstva.

Državni zavod za statistiku pravodobno odgovara na korisničke upite.

### 1.2. Potpunost

Pokazatelji su potpuno usklađeni s pojmovima i definicijama iz metodologije koja se temelji na Uredbi (EU) 2019/2152 Europskog parlamenta i Vijeća o europskim poslovnim statistikama. Serije indeksa, objavljene na nacionalnoj razini i dostavljene Eurostatu, potpune su, bez praznina ili nedostajućih podataka.

#### 1.2.1. Stopa potpunosti podataka

Pokazatelj se ne izračunava.

## 2. Točnost i pouzdanost

### 2.1. Uzoračka pogreška

Većina istraživanja SPPI temelji se na metodi biranja uzoraka *cut-off* kojom je obuhvaćeno 60% do 70% ukupnog prometa pojedine uslužne djelatnosti. U samo nekoliko istraživanja SPPI upotrebljava se uzorak PPS i to su uslužne djelatnosti u kojima postoji mnogo malih jedinica. Pogreška uzorka ne mjeri se zbog nedostatka resursa.

### 2.1.1. Pokazatelji uzoračke pogreške

Pokazatelj se ne izračunava.

## 2.2. Neuzoračka pogreška

Glavni izvor pogrešaka jest stupanj točnosti okvira uzorka i neodgovori. Neodgovori u prosjeku iznose 10%. Indeksi fiksnih količina mogu biti podložni pristranosti kao rezultat dodavanja novih usluga ili nastanka znatnijih promjena u strukturama usluga te ponderima po skupinama usluga. Pristranost prouzročena novim uslugama minimizira se dodavanjem novih usluga onima koje se prate indeksom. Cilj ovog istraživanja jest mjeriti kretanja cijena, stoga se promjene u kvaliteti moraju uzeti u obzir pri izračunu indeksa. To je glavni izazov u izračunu indeksa i zbog toga se promjene u kvaliteti vrlo pažljivo prate i tretiraju. Često se primjenjuju dvije metode: metoda preklapanja i metoda *carrying forward*, kako bi se pronašla razlika u cijeni jednaka razlici u kvaliteti usluge. Ako nedostaje podatak u tekućem razdoblju, odabire se nova usluga.

Izveštajna jedinica podatke prikupljene o cijenama katkad smatra povjerljivima, što utječe na stopu neodgovora. Tijekom provođenja istraživanja pronađen je veliki broj jedinica koje nisu obuhvaćene istraživanjem.

Kako bi se ažurirao okvir uzorka i na temelju informacija iz ankete Statističkome poslovnom registru dala povratna informacija, jedinice iz uzorka klasificiraju se kao:

- 0 – posluje, odbija prijaviti podatke
- 1 – posluje, izvješće je podneseno
- 2 – prestala je poslovati
- 3 – ne obavlja nikakve uslužne djelatnosti
- 4 – neaktivna jedinica
- 5 – stečaj
- 6 – neisporučivo
- 7 – ne obavlja određenu uslužnu djelatnost, nego neku drugu uslužnu djelatnost
- 8 – proračunski korisnik, neprofitabilna organizacija
- 9 – organizacijske promjene (spajanja, razdvajanja itd.).

Kako bi se izbjegle pogreške u obradi provode se dvostruke provjere i upotrebljavaju popisi pogrešaka ulaznih podataka.

### 2.2.1. Pogreška obuhvata

Odstupanje između ciljane populacije i okvira uglavnom nastaje zbog neažuriranosti Statističkoga poslovnog registra. Samo je na izabranom uzorku moguće utvrditi jesu li jedinice prihvatljive ili nisu. S jedinicama iz okvira koje nisu u uzorku ne kontaktira se i nemoguće je utvrditi pravo stanje u njihovu poslovanju.

### 2.2.2. Stopa nadobuhvata

Pokazatelj se ne izračunava.

### 2.2.3. Pogreška mjerenja

Postoji automatska kontrola pri unosu podataka u mrežnu aplikaciju SPPI. Pri unosu podataka uočavaju se bitne pogreške koje ispravljaju izveštajna jedinica ili administrator kako bi se podaci uspješno poslali u bazu podataka. Glavne provjere jesu pronalaženje, korigiranje ili prihvaćanje velikih fluktuacija cijena između tekućega i prethodnog razdoblja te utjecaj promjena kvalitete na kretanje cijena.

#### 2.2.4. Pogreška neodgovora

U 2024. zabilježeno je oko 90,0% odgovora. Mjere za smanjenje neodgovora uključuju elektroničke poruke i telefonsko kontaktiranje s izvještajnim jedinicama.

#### 2.2.5. Stopa neodgovora jedinice

Pokazatelj se ne izračunava.

#### 2.2.6. Stopa neodgovora na određenu varijablu

Pokazatelj se ne izračunava.

#### 2.2.7. Pogreška obrade

Podaci prikupljeni u istraživanju provjeravaju se logičko-računskim kontrolama. Svaki se unos provjerava i ako se pojavi pogreška, podatak se ispravlja ili tolerira ako se utvrdi njegova točnost. Postoje pogreške koje se mogu odobriti i prihvatiti te pogreške koje se ne mogu prihvatiti i moraju se ispraviti.

#### 2.2.8. Stopa imputacije

Pokazatelj se ne izračunava.

#### 2.2.9. Pogreška izbora modela

Nije raspoloživo.

### 2.3. Revizija podataka

#### 2.3.1. Politika revizije podataka

Na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku na poveznici [https://dzs.gov.hr/Opća revizijska politika DZS-a](https://dzs.gov.hr/Opća_revizijska_politika_DZS-a) korisnici statističkih podataka obaviješteni su o revizijama.

#### 2.3.2. Praksa revizije podataka

U istraživanju se ne objavljuju privremeni podaci i zato nema revizija podataka.

#### 2.3.3. Prosječna veličina revizije podataka

Pokazatelj nije primjenjiv.

### 2.4. Desezoniranje

Indeksi se računaju i objavljuju u izvornome, neprilagođenom obliku.

## 3. Pravodobnost i poštivanje rokova objavljivanja

### 3.1. Pravodobnost

Rezultati se na nacionalnoj razini objavljuju otprilike 75 dana nakon završetka referentnog razdoblja, tromjesečno u Excel-tablicama u STS bazi podataka te u Priopćenjima.

Podaci se prikupljaju putem internetske aplikacije (tzv. CAWI). Izvještajne jedinice unose podatke izravno u obrazac, koji je dostupan na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku [SPPI - Početna](#).

Razdoblje prikupljanja podataka u pravilu obuhvaća dane od 1. do 25. u mjesecu za podatke iz prethodnoga referentnog tromjesečja.

Istraživanje u pravilu završava 60 dana nakon referentnog mjeseca.

#### 3.1.1. Pravodobnost prvih rezultata

Pokazatelj se ne izračunava.

#### 3.1.2. Pravodobnost konačnih rezultata

Pokazatelj se ne izračunava.

### 3.2. Poštivanje rokova objavljivanja

Podaci se dostavljaju u skladu s unaprijed objavljenim kalendarom objava i nema odmaka između stvarne dostave podataka i ciljanog datuma kada su podaci trebali biti dostavljeni.

#### 3.2.1. Poštivanje rokova objavljivanja – dostava i objavljivanje

Pokazatelj se ne izračunava.

## 4. Pristupačnost i jasnoća

Kratka Metodološka objašnjenja nalaze se u Priopćenjima koja su dostupna na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku.

### 4.1. Priopćenja

[Cijene uslužnih djelatnosti pružatelja usluga](#)

### 4.2. Mrežna baza podataka

Vremenske serije indeksa cijena uslužnih djelatnosti pružatelja usluga, od 2010., bazna godina 2021. = 100, objavljuju se na diseminacijskim stranicama Web | Državni zavod za statistiku u STS bazi podataka (bazi kratkoročnih poslovnih statistika) u području [Uslužne djelatnosti](#) pod naslovom Indeks cijena uslužnih djelatnosti pri pružateljima usluga - tromjesečni podaci.

### 4.3. Pristup mikropodacima

Uvjeti prema kojima određeni korisnici mogu imati pristup mikropodacima propisani su [Pravilnikom o uvjetima i načinu pristupa i korištenja povjerljivih statističkih podataka Državnog zavoda za statistiku za znanstvene svrhe](#) (NN, br. 5/23.).

### 4.4. Dokumentacija o metodologiji

Kratke metodološke upute raspoložive su u Priopćenjima koja se nalaze na internetskim stranicama Državnog zavoda za statistiku u području Cijene uslužnih djelatnosti pružatelja usluga.

Podaci su prikazani kao izvorni indeksi cijena: tromjesečje u odnosu na isto tromjesečje prethodne godine, tromjesečje u odnosu na prethodno tromjesečje i tromjesečje u odnosu na prosjek bazne godine (2021.).

## **5. Usklađenost i usporedivost**

### **5.1. Asimetrija toka zrcalnih statistika**

Nije primjenjivo.

### **5.2. Usporedivost u vremenu**

Serije podataka za sedam istraživanja SPPI prikupljene su od 2006. i usporedive su u vremenu (H 51, H 521, H 501, H 502, H 5224, H 531, J 61 i N 80). Ostali su dostupni od 2010., a neki od 2015.

#### **5.2.1. Duljina usporedivih vremenskih serija**

Pokazatelj se ne izračunava.

#### **5.2.2. Razlozi za prekid u vremenskoj seriji**

Nije primjenjivo.

### **5.3. Usklađenost kratkoročnih i godišnjih statistika**

Pokazatelj se ne izračunava.

### **5.4. Usklađenost s podacima nacionalnih računa**

Pokazatelj se ne izračunava.

### **5.5. Usklađenost s podacima iz administrativnih izvora**

Pokazatelj nije primjenjiv.

## **6. Troškovi i opterećenje**

### **6.1. Troškovi**

Troškovi Državnog zavoda za statistiku iznose približno 2 500 sati godišnje. Uključuje rad osam zaposlenika na 32 redovita istraživanja.

### **6.2. Opterećenje**

Podaci o opterećenju izvještajnih jedinica dostupni su za 30 istraživanja SPPI koja se provode putem internetskog obrasca. Izvještajne jedinice daju podatke o vremenu koje su utrošile na ispunjavanje upitnika samo u prvom tromjesečju godine.