

**HRVATSKI ZAVOD ZA
MIROVINSKO OSIGURANJE**

**Središnja služba
A. Mihanovića 3 – 10000 Zagreb**

IZVJEŠĆE

**O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2008.**

Zagreb, svibanj 2009.

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2008.

SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
1. UVOD	1
2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE – pregled stanja i kretanja	2
a) Komunikacija preko Otvorenog telefona, Pozivnog centra i Govornog automata	3
<i>Otvoreni telefon</i>	3
<i>Pozivni centar</i>	4
<i>Govorni automat</i>	5
b) Odgovori na upite preko internetske stranice Zavoda	5
c) Predstavke i pritužbe u Zavodu	6
d) Ostvarivanje prava na pristup informacijama	9
3. ZAKLJUČAK	10

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2008.

1. UVOD

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje kao javna ustanova, osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju¹ radi ostvarivanja prava radnika, poljoprivrednika, obrtnika i drugih osoba iz **obveznog** mirovinskog osiguranja na temelju **generacijske solidarnosti** te na načelima **uzajamnosti i solidarnosti** osobitu pažnju poklanja komunikaciji i odnosu s osiguranicima i korisnicima usluga Zavoda. Rad Zavoda je **javan**, a u ostvarivanju javnosti rada i u komunikaciji s osiguranicima i korisnicima, ciljevi Zavoda su:

- otvaranje i približavanje osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti osiguravanjem prava na pristup relevantnim podacima
- podizanje kvalitete usluge i pružanja kvalitete usluge
- unapređivanje komunikacije s osiguranima i korisnicima.

U Zavodu je na dan 31. prosinca 2008. bilo:

- 1 604 848 osiguranika
- 1 148 290 korisnika mirovine
- 230 188 korisnika doplatka za djecu za 431 960 djece.

Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu u 2008.

Tablica 1.

Redni broj	VRSTE POSTUPAKA	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju =100%	Ukupno riješeno		Riješeno do 2 mjeseca		Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja	
					Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	PRM STUPANJ	76018	486473	562491	488676	86,88	236111	48,32	73815	13,12
2.	DRUGI STUPANJ	11017	26684	37701	26888	71,32	11126	41,38	10813	28,68
UKUPNO		87035	513157	600192	515564	85,98	247237	47,95	84628	14,10

U vezi s rješavanjem o pravima iz MIO u Zavodu je u 2008. na rješavanju bilo ukupno **600 192** zahtjeva (tuzemno i inozemno osiguranje) i doplatka za djecu (uključujući i 87 035 neriješenih zahtjeva iz ranijih razdoblja), od kojih je riješeno **515 564** zahtjeva ili **85,98%**. Skraćivanje trajanja postupka ostvarivanja prava i ažurno obavljanje i redovitih i izvanrednih poslova trajan su zadatak Zavoda. Osim redovitih poslova postupanja prema zahtjevima te isplate mirovina i doplatka za djecu u Zavodu je obavljen i čitav niz drugih poslova, kao što su primjerice provedba Zakona o pravima hrvatskih

¹ Zakon o mirovinskom osiguranju – "Narodne novine", br. 102/98, 127/00, 59/01, 109/01, 147/03, 117/03, 30/04, 177/04, 92/05. i 79/07.

branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji², Zakona o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju³, Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju⁴, Ugovora između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području stradalnika rata u BiH i članova njihovih obitelji⁵ te Zakona o doplatku za djecu⁶ a osim toga nastavljen je rad na projektima vezanima uz njegov preustroj i modernizaciju i stvaranju osnove za prelazak na novu procesno orijentiranu organizaciju rada s potpunom informatičkom podrškom, uz uvođenje digitalnih dokumenata u poslovne procese Zavoda i sl.

2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE - PREGLED STANJA I KRETANJA -

U sklopu unapređivanje javnosti rada i daljnjeg otvaranja Zavoda javnosti važna je uspostava dobre suradnje i komunikacije s osiguranicima i korisnicima usluga. Osim izravnog kontakta dolaskom u Zavod, ta se komunikacija ostvaruje preko telefona, interneta, rješavanjem predstavlki i pritužbi te ostvarivanjem prava na pristup informacijama. U 2008. u Zavodu ti su poslovi obuhvaćali:

- odgovaranje na telefonske upite preko „Otvorenog telefona“, „Pozivnog centra“ i „Govornog automata“
- odgovaranje na „Pitanja“ postavljena preko internetske stranice Zavoda
- rješavanje predstavlki i pritužbi osiguranika upućenih Zavodu
- ostvarivanjem prava na pristup informacijama.

Pregled poslova u odnosima s građanima u 2008.

Tablica 2.

Red. broj	Vrste kontakta s građanima	GODINA		2008.
		2007.	2008.	2007
0	1	2	3	4
1.	Otvoreni telefon - broj poziva i odgovora	28 442	23 939	84,2
2.	Pozivni centar – broj poziva i odgovora	11 792	13 074	110,9
3.	Predstavke – broj upita i odgovora	1 025	1 224	119,4
4.	Odgovori na „Pitanja“ postavljena preko internetske stranice Zavoda	11 708	13 470	115,0
5.	Zahtjevi za pravo na pristup informacijama	70	28	40,0

Komunikacija s osiguranicima i korisnicima iz godine u godinu je sve intenzivnija, osobito ona koja se odvija putem telefona i interneta. Dinamika i intenzitet komunikacije vezani su uz aktualnu problematiku, a u 2008. to su prije svega bili provedba Zakona o mirovinskom osiguranju, Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju, Zakona o dodatku na mirovinu, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, Ugovora između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području prava stradalnika rata u Bosni i Hercegovini koji su bili pripadnici Hrvatskog vijeća obrane i članova njihovih obitelji, a početkom godine (kao i

² Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – „Narodne novine“, br. 174/04. i 92/05.

³ Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, broj 79/07.

⁴ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, broj 79/07.

⁵ Ugovor između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području prava stradalnika rata u Bosni i Hercegovini koji su bili pripadnici Hrvatskog vijeća obrane i članova njihovih obitelji - Narodne novine – međunarodni ugovori, br. 2/06. i 6/06.

⁶ Zakon o doplatku za djecu – „Narodne novine“, br. 94/01., 138/06. i 107/07.

svake godine) prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu. Veliki broj upita bio je u vezi s provedbom Zakona o dodatku na mirovine i novelom Zakona o mirovinskom osiguranju (stupila na snagu 1. siječnja 2008.). Prema učestalosti slijedili su zatim upiti u vezi s isplatom mirovina a uglavnom su se odnosili na ustege od mirovina, potvrde o isplaćenim mirovinama, promjeni načina isplate mirovina i mirovinskih primanja, upiti o ostvarivanju prava na doplatku za djecu kao i upiti o pronatalitetnom dodatku za treće i četvrto dijete te upiti u vezi s mirovinama prema posebnim propisima (HV, HVO i DVO).

U nastavku izvješćaja dajemo pregled komunikacije Zavoda s osiguranicima prema oblicima i vrstama te sadržaju te komunikacije.

a) KOMUNIKACIJA PREKO OTVORENOG TELEFONA, POZIVNOG CENTRA I GOVORNOG AUTOMATA

Otvoreni telefon

Besplatni Otvoreni telefon **0800 63 63 63** uveden 2001. (dostupan je samo korisnicima unutar Republike Hrvatske) u 2008. dostupan je korisnicima svakog radnog dana u vremenu od 8 do 16 sati. Svaki je telefonski upit se evidentira i u pravilu se pozivatelju odgovara odmah u izravnom kontaktu, a kada je potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, uzimaju se od pozivatelja podaci i telefonski broj na koji se pozivatelju odgovora u kratkom roku. U složenijim slučajevima pozivatelj se upućuje savjetniku za pravnu pomoć zaduženom za kontakte s osiguranicima. Provjera činjeničnog stanja i poŹurivanje rješavanja predmeta odnosi se na sve upravne postupke u prvom i drugom stupnju.

Pregled rada Otvorenog telefona u 2008.

Tablica 3.

Red. br.	Mjesec	Vrsta upita											Ukupno poziva
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidiske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine- INZ	Mirovine prema posebnim propisima	Usklađivanje mirovina	Matična evidencija	Isplata mirovina	Doprinosi	Doplatku za djecu	Ostalo	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	siječanj	184	201	41	69	263	195	147	465	30	509	27	2131
2.	veljača	205	173	34	53	217	51	146	618	23	1103	43	2666
3.	ožujak	139	146	22	102	441	206	190	559	20	207	49	2081
4.	travanj	118	123	40	78	199	48	213	546	23	706	63	2157
5.	svibanj	139	117	36	73	143	22	198	463	29	571	63	1854
6.	lipanj	126	112	44	62	142	17	230	539	39	366	68	1745
7.	srpanj	133	113	45	74	161	38	268	456	34	145	50	1517
8.	kolovoz	84	72	36	81	136	224	188	399	12	110	33	1375
9.	rujan	191	131	65	95	346	98	276	583	29	209	68	2091
10.	listopad	522	297	60	61	594	38	223	437	16	202	76	2526
11.	studen	503	325	80	49	248	10	201	437	18	191	81	2143
12.	prosinac	169	136	40	207	165	10	178	586	22	96	44	1653
13.	Ukupno	2513	1946	543	1004	3055	957	2458	6088	295	4415	665	23939
14.	%	10,5	8,1	2,3	4,2	12,8	4,0	10,3	25,4	1,2	18,4	2,8	100,0

U 2008. zabilježena su **23 939** poziva odnosno upita, što je u prosjeku iznosilo 2 007 upita mjesečno, odnosno 96 upita dnevno (u 2007. bilo je ukupno 28 442 poziva). Najveći broj upita u 2008. zabilježen je u veljači – 2 666, u listopadu – 2 526 i u studenome – 2 143 (približno u prosjeku 10%).

Na prvom mjestu prema broju upita (6 088 upita ili 25,4%) bili su upiti u vezi s isplatom mirovina. Pitanja su se uglavnom odnosila na provjeru ustega na mirovinu, promjenu načina isplate mirovina i provjeru visine prireza te izračuna mirovine nakon usklađivanja mirovina prema novoj aktualnoj vrijednosti mirovine (u mjesecu travnju i u rujnu). Zatim slijede upiti o ostvarivanju prava na doplatak za djecu (4 415 upita ili 18,4%), a odnosili su se uglavnom na potrebnu dokumentaciju za predaju zahtjeva za stare i nove korisnike doplatka, na visinu cenzusa za ostvarivanje prava na doplatak za djecu i pronatalitetni dodatak. Na trećem mjestu bili su upiti u vezi s mirovinama ostvarenim prema posebnim propisima (3 055 upita ili 12,8%). Pitanja su se uglavnom odnosila na ostvarivanje prava na dodatak u skladu sa Zakonom o dodatku na mirovine ostvarene prema ZOMO, za hrvatske branitelje, te na priznanje prava na najnižu mirovinu, kao i na povećanje mirovine za 10% do 30% ovisno o vremenu sudjelovanja u Domovinskom ratu, prema ZOPHBDR-u hrvatskim braniteljima koji su pravo na mirovinu ostvarili prema općem propisu. Uz navedeno branitelje je zanimao postupak za podnošenje zahtjeva za invalidsku mirovinu prema ZOPHBDR-a. Zatim su slijedili upiti (2 513 ili 10,5%) u vezi s ostvarivanjem prava na starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu. Osigurane osobe uglavnom su zanimali uvjeti za ostvarivanje prava na prijevremenu i starosnu mirovinu, dok su korisnici mirovina zvali radi ponovnog određivanja mirovina prema Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju i Zakonu o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju.

Uz navedeno, na obradu je preuzeto 155 predmeta za koje su korisnici, u primjerenom roku, dobili odgovarajuću informaciju.

Pozivni centar

Pozivni centar - **01/48 91 666** (uveden početkom 2003.) u veljači 2008. postao je samostalni pozivni centar Zavoda (do tada u sustavu REGOS-a). Kao i Otvoreni telefon i Pozivni centar bio je u funkciji svakog radnog dana od 8 do 16 sati.

Pregled rada Pozivnog centra u 2008.

Tablica 4.

R. br.	Mjesec	Vrsta upita											
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine-INZ	Mirovine prema posebnim propisima	Usklađivanje mirovina - obeštećenje	Matična evidencija	Isplata mirovina	Doprinosi	Doplatak za djecu	Ostalo	Ukupno poziva
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	siječanj	29	35	8	25	40	55	62	38	14	118	0	424
2.	veljača	42	57	17	40	85	9	113	119	33	562	227	1304
3.	ožujak	54	39	11	64	138	63	166	100	36	125	418	1214
4.	travanj	54	49	20	58	71	8	170	89	43	340	344	1246
5.	svibanj	52	38	13	46	61	1	163	86	35	415	327	1237
6.	lipanj	44	26	19	57	62	2	181	98	27	280	303	1099
7.	srpanj	45	49	22	60	49	6	180	111	49	99	347	1017
8.	kolovoz	18	21	8	58	47	20	112	72	24	54	202	636
9.	rujan	81	41	25	108	75	11	213	112	43	108	353	1170
10.	listopad	146	78	37	106	89	4	318	136	30	128	296	1368
11.	studenj	172	110	31	99	102	3	259	158	27	160	220	1341
12.	prosinac	72	52	18	180	66	0	211	133	31	67	188	1018
13.	Ukupno	809	595	229	901	885	182	2148	1252	392	2456	3225	13074
14.	%	6,2	4,6	1,8	6,9	6,8	1,4	16,4	9,6	3,0	18,8	24,5	100,0

U 2008. bilo je **13 074** poziva, odnosno prosječno 1 091 poziva mjesečno, odnosno 52 dnevno. (U 2007. bilo je ukupno 28 442 poziva, 2 389 poziva mjesečno, odnosno 114 poziva dnevno). Najveći broj poziva odnosio se na traženje informacija o novom broju REGOS-a (3 225 ili 24,5%). Na drugom mjestu prema broju poziva bili su upiti koji su se odnosili na doplatka za djecu (2 456 ili 18,8%). Pitanja su se odnosila na potrebnu dokumentaciju za predaju zahtjeva za stare i nove korisnike, na visinu cenzusa za ostvarivanje prava na doplatka za djecu i na pronatalitetni dodatak. Zatim slijede pozivi vezani uz matičnu evidenciju - uslugu e-Mirovinsko (2 148 ili 16,4%) a bila su vezana uz upite o potrebnoj dokumentaciji za prijavu radnika na osiguranje ili odjavu s osiguranja, te kako riješiti problem koji nastaje kod slanja prijave i odjava elektroničkim putem. Naime, veliki broj poziva vezan je uz proširenje broja usluga korisnicima na internetskoj stranici Zavoda kao što su informativni izračun mirovine te pokretanje postupka predkompletiranja popunjavanjem i slanjem obavijesti o namjeri podnošenja zahtjeva za starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu.

Na obradu je preuzeto 49 predmeta i to 37 predmeta zbog sporosti u postupku ostvarivanja prava iz mirovinskog osiguranja i 12 predmeta zbog problema u isplati.

Govorni automat

Preko Govornog automata, broj **060 103 103**, koji se redovito ažurira, mogu se dobiti ključne i aktualne informacije, primjerice u vezi s ostvarivanjem prava iz mirovinskog osiguranja, doplatka za djecu, informacije u vezi s ostvarivanjem dodatka uz mirovinu određenih kategorija korisnika mirovina, obračunom poreza na mirovine i novine o doprinosima za obvezna osiguranja i sl.

b) ODGOVORI NA UPITE PREKO INTERNETSKJE STRANICE ZAVODA

Preko internetske stranice Zavoda komunikacija s osiguranicima i korisnicima svakodnevno je vođena odgovaranjem na upite u rubrikama "Pitanja" te preko rubrika "Najčešća pitanja" i "Korisničke stranice".

Pregled broja danih odgovora u rubrici "Pitanja" u 2008.

Tablica 5.

Red. broj	GODINA 2008.												
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mjeseci	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studenj	prosinac	UKUPNO
Broj upita	1 256	1 351	1 025	1 286	1 115	1 086	1 028	-	1 297	1 358	1 383	1 285	13 470

U rubrici "Pitanja" u 2008. bilo je postavljeno **13 470 pitanja**, što je u odnosu prema 2007. povećanje od 11,5%. (u godini 2007. – 11 708 pitanja). U prosjeku je mjesečno stizalo 1 122 pitanja, odnosno 37,4 pitanja dnevno. Pitanja su tematski bila raznolika i zadirala su u sva područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. Početkom godine najveći broj pitanja odnosio se na ostvarivanje doplatka za djecu kako korisnika koji nastavno ostvaruju pravo na doplatka tako i korisnika koji prvi puta podnose zahtjev. Pitanja su se odnosila na rok podnošenja zahtjeva, datum, priznanja prava, imovinski cenzus, te uvjete za ostvarivanje pronatalitetnog dodatka. Tijekom cijele godine upiti su

postavljani u vezi s uvjetima za starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu, tražeći konkretan odgovor kada se može ostvariti jedno od navedenih prava. Veliki broj pitanja postavile su korisnici obiteljske mirovine kojima se dodatak priznaje prema godini umirovljenja pokojnog korisnika a ne od godine u kojoj je ostvareno pravo na obiteljsku mirovinu. Svaki slučaj je provjeren, uz traženje osobnog broja odnosno osnovnih podataka (radi sprječavanja zlouporabe dobivenih informacija). Radi dodatka na mirovinu javljali su se i korisnici najniže mirovine koji to pravo nisu ostvarili jer im je spomenuta mirovina povoljnija od mirovine koju bi imali prema duljini staža i visini plaća zajedno s dodatkom, kao i korisnici mirovine ostvarene prema posebnom propisu, hrvatski branitelji, koji su tražili informacije imaju li pravo na dodatak, o povećanju mirovine od 10% do 30% ovisno o vremenu koje su proveli u Domovinskom ratu. Pripadnici HVO-a postavljali su upite o stanju predmeta i slanju požurnica za brže vještačenje, te kada će uslijediti isplata zaostataka od dana priznanja prava na invalidsku ili obiteljsku mirovinu. Upute su postavljali i poslodavci u vezi s tehničkim načinom korištenja usluge e-Mirovinsko i cijenom usluga. Od ukupnog broja postavljenih pitanja njih 3 996 odnosilo se na konkretne slučajeve koje je trebalo istražiti, a poslano su 122 zahvale za ažurne odgovore.

U rubrici "**Najčešća pitanja**" tematski je razvrstano 70 najčešćih pitanja i odgovora u 14 tematskih skupina. Rubrika se redovito ažurira, a u 2008. bilo je približno **73 000 posjeta** (u 2007. - 59 000 posjeta). U izravnoj komunikaciji s osiguranicima omogućeno je i izravno pretraživanje evidencija Zavoda u rubrici "**Korisničke stranice**", kao što su prijave i odjave s osiguranja, podaci o stažu i plaći, podaci o drugom dohotku, podaci o kretanju spisa odnosno o posljednjoj evidentiranoj aktivnosti. Ovime se osiguraniku omogućava izravan uvid u (isključivo) njegove podatke u evidencijama Zavoda, preko korisničkog imena i lozinke, koju može zatražiti svaka zainteresirana osoba. Također, u ovoj rubrici dostupna je od polovine 2008. on-line usluga „Informativnog izračuna mirovine“ te „Pretkompletiranje dokumentacije“. U 2008. u rubrici je bilo približno **221 500 posjeta** (u 2007. - 112 000 posjeta).

Rubrika "**Tiskanice**", uz rubrike "Vijesti", "Priopćenja", "Statistički podaci" te "Publikacije Zavoda" i dalje je jedna od najposjećenijih rubrika na internetskoj stranici Zavoda.

c) PREDSTAVKE I PRITUŽBE

Predstavke i pritužbe osiguranika i korisnika mirovine

Institut predstavki i pritužbi omogućava osiguranicima i korisnicima mirovina da upozore na propuste i pogreške u radu Zavoda, njegovih tijela i stručne službe Zavoda. Postupanje s predstavkama u Zavodu uređeno je Pravilnikom⁷ a postupak obuhvaća evidentiranje, razmatranje, provjeravanje osnovanosti te obavještanje podnositelja, pisano ili usmeno, u roku 30 dana o učinjenom. Predstavke se u Zavodu prate prema vrstama prava, sadržaju i prema osnovanosti.

U godini 2008. Zavodu je bilo upućeno ukupno **1 224** predstavki (u 2007. – 1 205 predstavke) i njihov je broj nešto povećan u odnosu prema 2007. (za 19 predstavki, odnosno za 0,1%). Od ukupnog broja predstavki, **1027 ili 84%** predstavki uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema

⁷ Pravilnik o postupku s predstavkama i pritužbama - "Narodne novine", broj 142/98.

Zakonu o mirovinskom osiguranju, a **197 ili 16%** osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima. Isto tako, od ukupnog broja predstavlki njih 995 ili 81,3% upućeno je Središnjoj službi, a 229 ili 18,7% upućeno je područnim službama Zavoda (u 2007. Središnjoj službi je bilo upućeno 1 013 predstavlki ili 84% a podacima službama 192 predstavlki ili 16%).

U 2008. **prema vrstama prava** najveći broj predstavlki podnosili su korisnici invalidske mirovine – 323 predstavlke ili 26,4% i to zbog pooštrenih kriterija pri ocjenu radne sposobnosti, kako zbog profesionalne nesposobnosti za rad, tako i zbog opće nesposobnosti za rad. Budući da se u postupku ocjenjivanja invalidnosti osiguranika provodi revizija nalaza i mišljenja ovlaštenih vještaka, što produžuje postupak u rješavanju zahtjeva na osnovi invalidnosti, to je bio još jedan razlog upućivanja predstavlki. U ovoj godini zabilježeno je postavljanje pitanja kako ostvariti invalidsku mirovinu na temelju konkretne medicinske dijagnoze. U vezi sa starosnom mirovinom poslano je 220 (ili 17,5%) predstavlki i to zbog nezadovoljstva visinom mirovine (povećanje starosne dobi i sve veće obračunsko razdoblje plaća), a u vezi s obiteljskom mirovinom upućeno je 197 (ili 16,%) predstavlki, jer su podnosioci smatrali da imaju pravo na veći dodatak na mirovinu od onog koji im je priznat ili u slučaju kada je obiteljska mirovina ostvarena u 2008. od korisnika mirovine koji je mirovinu ostvario prije 1. siječnja 1999., a korisnik obiteljske mirovine nema pravo na dodatak. Radi doplataka za djecu poslano je 166 predstavlki (ili 13,7%) koje su se odnosile na obustavljene isplate doplatka zbog nedostavljene potvrde o redovitom školovanju, promjene tekućeg računa na koju se treba vršiti isplata, te nekompletiranu dokumentaciju kod podnošenja zahtjeva Pronatalitetni dodatak također je bio predmet slanja predstavlki, posebno onih korisnika koji imaju troje, četvero i više djece, a za svu djecu se ne prima doplatka., jer bez njega nema ni pronatalitetnog dodatka.

Pregled broja predstavlki prema vrstama prava

Tablica 6.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA VRSTAMA PRAVA	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	starosna mirovina	185	18,0	35	17,8	220	17,5
2.	prijevremena starosna mirovina	56	5,4	12	6,0	68	5,5
3.	invalidska mirovina	237	23,0	86	43,7	323	26,4
4.	obiteljska mirovina	145	14,1	52	26,5	197	16,0
5.	zap. i rehabilitacija	3	0,3	-	-	3	0,2
6.	matična evidencija	51	4,9	8	4,9	59	4,8
7.	novčane naknade	12	1,2	-	7,2	12	0,9
8.	inozemno osiguranje	146	14,1	-	3,9	146	12,0
9.	doplatka za djecu	162	15,07	4	2,1	166	13,7
10.	ostalo	30	3,0	-	18	30	3,0
11.	UKUPNO	1027	100,00	197	100,0	1225	100,0

Prema sadržaju dominirale su predstavlke i pritužbe u vezi s isplatom mirovinskih primanja (686 ili 56%), jer većina podnosioca nije zadovoljna s visinom mirovine kojom ne mogu podmiriti osnovne životne potrebe, odnosno u vezi s provjerama ustega od mirovine.

Isto tako, predstavlke su upućivali korisnici koji nisu ostvarili dodatak na mirovinu - najčešći razlog je najniža mirovina koju primaju, a dio korisnika mirovina ostvarenih prema posebnim propisima tražio je da im se dodatak prizna kao i korisnicima mirovine prema općem propisu. Radi sporosti u rješavanju prava (427 ili 34,8%) predstavlki uputili su pripadnici uglavnom HVO-a, posebno «novi slučajevi» koji nisu bili na vještačenju, odnosno na reviziji Povjerenstva Ministarstva obrane, tražeći da se vještačenje i revizija obavi što prije. Pitanja su postavljana i o datumu isplate zaostataka od dana

priznanja prava na invalidsku ili obiteljsku mirovinu. Svaka predstavka bila je specifična po tome što se moralo utvrditi radi li se o starom ili novom slučaju, te kako se izračunava invalidska i obiteljska mirovina prema ZOPHBDR-u.

Pregled broja predstavki prema sadržaju

Tablica 7.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA SADRŽAJU	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	isplata primanja	582	56,78	104	52,8	686	56,0
2.	sporost u ostvarivanju prava	381	37,0	46	23,4	427	34,8
3.	nezakonitost	40	3,8	32	17,3	72	5,8
4.	nepravilan odnos prema osig.	24	2,5	15	6,5	39	3,4
5.	UKUPNO	1027	100,00	197	100,00	1224	100,0

Prema nezakonitosti podneseno je ukupno 72 predstavke (ili 5,8%), a u pravilu se radilo o subjektivnoj ocjeni podnositelja u slučajevima nepovoljnih rješenja. Nakon provjere svake predstavke, utvrđeno je da nezakonitosti u postupanju nije bilo. Radi nepravilnog odnosa zaposlenika Zavoda prema stranci u postupku poslano je 39 pritužbi (ili 3,4%). Većinom se nije radilo o nepravilnom odnosno nekorektnom odnosu zaposlenika, već je stranka nezadovoljna dobivenim odgovorom koji je u skladu sa zakonskim propisima. Prema osnovanosti, bilo je 195 osnovanih i 830 neosnovane predstavke. Osnovane predstavke (226 ili 18,5%) odnose se prvenstveno na sporost u rješavanju zahtjeva, osobito ako zahtjev nije riješen u roku od 30, odnosno 60 dana prema Zakonu o općem upravnom postupku. Zato osiguranici i korisnici podnose pritužbe i požurnice kojima traže brže ostvarivanje svojih prava. Najveći broj pritužbi bio je neosnovan – njih 998 (ili 81,5%), a razlog je bio u tome što su podnositelji u postupku ostvarivanja prava nepovoljno rješenje smatrali razlogom za podnošenje predstavki. U najvećem broju slučajeva rješenje je bilo na zakonu osnovano, pa je time njihova predstavka ušla u kategoriju neosnovanih predstavki.

Ostale predstavke

Određen broj predstavki bio je anoniman. Svaka anonimna predstavka također je provjerena, ali u većini slučajeva nije bilo moguće utvrditi činjenično stanje jer predstavke nisu sadržavale dovoljno identifikacijskih podataka prema kojima bi se nedvojbeno mogao utvrditi identitet prijavljene osobe. U većini slučajeva radilo se o pravno i stvarno neutemeljenim prijavama.

Sve predstavke i pritužbe obrađene su u skladu sa zakonskim propisima i odgovori su dani pisano i usmeno.

Predstavke zaprimljene od Pučkog pravobranitelja

Postupanje i broj predstavki upućenih Pučkom pravobranitelju također je jedan od indikatora odnosa Zavoda s korisnicima tj. osiguranicima i korisnicima mirovine. Broj predstavki Pučkog pravobranitelja na rad Zavoda zadnjih se godina kontinuirano smanjuje. Tako je u 2004. na rad Zavoda bilo 536 predstavki, u 2005. - 436 predstavki, u 2006. - 343 predstavki, u 2007. – 258 predstavki a u 2008. Zavodu je Pučki pravobranitelj na postupanje dostavio 153 predstavke osiguranika, za koje je Pučkom pravobranitelju dostavljen iscrpan izvješćaj. Osiguranici su najviše prigovarali na sporost odnosno dugotrajnost u rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja osobito u postupcima priznanja prava

na temelju međunarodnog ugovora o socijalnom osiguranju. Jačanje ažurnosti i kvalitete u radu Zavoda, unapređenje metoda rada s Pučkim pravobraniteljem glede ažurnosti u odgovaranju na predstavke te još bolja komunikacija Zavoda s osiguranicima još je jedan od ciljeva u modernizaciji Zavoda.

d) OSTVARIVANJE PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Uz navedene oblike komunikacije s osiguranicima u Zavodu se obavljaju poslovi provedbe Zakona o pravu na pristup informacijama⁸. Zavod je ustanovio Katalog informacija u kojem je sistematiziran pregled informacija koje Zavod posjeduje, kojima raspolaže ili koje nadzire, s opisom sadržaja informacija i načinom dostupnosti. Katalog je objavljen i kao posebna rubrika na internetskoj stranici Zavoda, a od stavljanja u funkciju izazvao je interes posjetitelja.

Prijam i rješavanje zahtjeva za pristup informacijama u Zavodu obavlja se izravno, preko ispostava, u područnim službama i u Središnjoj službi Zavoda.

Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama
Stanje 31. prosinca 2008.

Tablica 8.

Red. broj	Zahtjevi	Broj primljenih zahtjeva 2008.	Broj donesenih rješenja 2008.	Ukupno na rješavanju 2008.	Riješeni u roku	Riješeni izvan roka	Ostali neriješeni
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Zahtjevi	25	4	25	23	2	-
2.	Ustupljeni zahtjevi	-	-	-	-	-	-
3.	Žalbe	3	3	3	2	1	-
4.	Požurnice	-	-	-	-	-	-
	UKUPNO	28	7	28	25	3	-
Podnesene tužbe i donesene presude							
1.	Tužbe	3					
	UKUPNO	3					
2.	Presude	Tužba se odbacuje		Tužba se odbija			
		2		1			
3.	UKUPNO			3			

U godini 2008. u Zavodu je, u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama, riješeno **25** zahtjeva i **3** žalbe, odnosno ukupno **28** zahtjeva. Žalbe su podnesene radi donošenja rješenja o odbijanju zahtjeva za pristup informacijama u područnim službama. Zahtjevi su osim u Središnjoj službi, zaprimani i u područnim službama Zavoda i rješavani su u službi u čijoj je nadležnosti informacija bila. Podneseni zahtjevi za ostvarivanje prava na pristup informacijama rješavani su u najkraćem roku i to usmeno (preko telefona) ako je tu informaciju bilo moguće dati odmah, i pisano, u kojem slučaju je informacija poslana ovlašteniku prava (najčešće u obliku fotokopija određenih informacija).

Najviše zahtjeva, koje su podnosili osiguranici nezadovoljni donesenim rješenjem o pravu u upravnom postupku, odnosilo se na traženje informacija i dokumenata vezanih uz spis, odnosno predmet u

⁸ Zakon o pravu na pristup informacijama – "Narodne novine", broj 172/03.

upravnom postupku ili vezanih uz ostvarivanje nekog osobnog prava a ne na informacije koje prema zakonu nadzire ili s kojima raspolaže Zavod (prema Katalogu informacija).

3. ZAKLJUČAK

Zavod je i u 2008. ulagao znatne napore u cilju uspostave što bolje i kvalitetnije komunikacije s osiguranicima i korisnicima mirovine. Uz postojeći institut predavki i pritužbi u funkciji su i moderni oblici komunikacije, kao što su Otvoreni telefon, Pozivni centar, Govorni automat te odgovori na upite preko internetske stranice Zavoda radi pružanja brze, kvalitetne informacije i davanja odgovora na upite građana u postupku ostvarivanja njihovih prava. Iz podataka se vidi da je ta komunikacija iz godine sve intenzivnija i kvalitetnija, da se povećava izravniji i moderniji način kontakata (putem telefona, interneta) a pada broj kontakata klasičnim pisanim putem (pisane predstavke).

Svi oblici komunikacije dobro su prihvaćeni u javnosti, ispunjavaju svoju funkciju i potvrdili su svrhu i cilj svoga postojanja. Zavodu ostaje da i dalje poduzima napore u poboljšanju oblika i načina komunikacije s građanima, čime osigurava veću javnost i transparentnost svoga rada radi ostvarenja jednog od svojih glavnih ciljeva, a to je transformacija Zavoda u modernu javnu ustanovu na usluzi osiguranicima i korisnicima prava.

*** * ***