

**HRVATSKI ZAVOD ZA
MIROVINSKO OSIGURANJE**

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

IZVJEŠĆE

**O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA U GODINI 2009.**

Zagreb, svibanj 2010.

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA U GODINI 2009.

SADRŽAJ

| | <i>Stranica</i> |
|---|-----------------|
| 1. UVOD | 1 |
| 2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA – pregled stanja i kretanja | 2 |
| a) Komunikacija preko info telefona Zavoda | 2 |
| b) Komunikacija preko internetske stranice Zavoda | 4 |
| c) Predstavke i pritužbe | 6 |
| d) Ostvarivanje prava na pristup informacijama | 8 |
| 3. ZAKLJUČAK | 9 |

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA U GODINI 2009.

1. UVOD

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje javna je ustanova, osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju¹ radi provedbe obveznoga mirovinskog osiguranja na temelju generacijske solidarnosti te na načelima uzajamnosti i solidarnosti. U Zavodu prava iz mirovinskog osiguranja ostvaruju radnici, poljoprivrednici, obrtnici, osiguranici samostalnih profesija, hrvatski branitelji, odnosno sve osobe osigurane na mirovinsko osiguranje te korisnici doplatka za djecu. U sklopu mirovinskog osiguranja u Zavodu se ostvaruju prava na mirovinu: prijevremenu starosnu mirovinu, starosnu, invalidsku i obiteljsku, pravo na profesionalnu rehabilitaciju, pravo na novčanu naknadu za tjelesno oštećenje i druga prava utvrđena Zakonom te pravo na doplatu za djecu. Rad Zavoda je javan, a u ostvarivanju javnosti rada Zavod osobitu pažnju poklanja komunikaciji i odnosu s osiguranicima i korisnicima radi ostvarivanja temeljnih ciljeva Zavoda a to su, između ostalih, i:

- nastavak otvaranja i približavanja osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti osiguravanjem prava na pristup relevantnim podacima i informacijama
- podizanje kvalitete usluge i pružanja kvalitete usluge
- unapređivanje komunikacije s osiguranicima i korisnicima.

Na dan 31. prosinca 2009. u Zavodu su evidentirana 1 530 233 osiguranika, 1 173 814 korisnika mirovine te 213 994 korisnika doplatka za djecu za 403 233 djece.

Na rješavanju o pravima iz mirovinskog i invalidskog osiguranja u 2009. bila su ukupno **609 522** zahtjeva (tuzemno i inozemno osiguranje i doplatu za djecu, uključujući i 84 628 neriješenih zahtjeva iz proteklih razdoblja). Riješeno je **533 140** zahtjeva ili **87,47%** (u 2008. – 600 192, a riješeno je 515 564 zahtjeva ili 86%). Skraćivanje trajanja postupka u ostvarivanju prava i ažurno obavljanje 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 izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju², Zakona o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju³, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji⁴, Ugovora o socijalnom osiguranju 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.

¹ Zakon o mirovinskom osiguranju – "Narodne novine", br. 102/98, 127/00, 59/01, 109/01, 147/02, 117/03, 30/04, 177/04, 92/05, 79/07. i 35/08.

² Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, broj 79/07.

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

⁴ Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – "Narodne novine", br. 174/04, 92/05, 107/07, 65/09. i 137/09.

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.

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

U sklopu unapređivanja javnosti rada i daljnjeg otvaranja Zavoda javnosti važna je uspostava dobre suradnje i komunikacije s osiguranicima i korisnicima usluga da bi i osiguranici i korisnici dobili brzu, kvalitetnu i cjelovitu informaciju o tijeku postupka kao i informaciju u vezi s ostvarivanjem prava iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. Uz dobivanje traženih informacija, dolaskom u službu Zavoda ta se komunikacija ostvaruje i preko info telefona, interneta, rješavanjem predstavki i pritužbi te ostvarivanjem prava na pristup informacijama. Komunikacija s osiguranicima i korisnicima iz godine u godinu sve je intenzivnija, osobito ona koja se odvija preko telefona i interneta, a dinamika i intenzitet komunikacije vezani su uz aktualnu problematiku.

Pregled poslova u odnosima s građanima u 2009.

Tablica 1.

| Red. br. | Komunikacija s osiguranicima | Godina | | <u>2009.</u> 2008. |
|----------|---|---------------|---------------|-----------------------|
| | | 2008. | 2009. | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Info telefon (0800-63-63-63) | 23 939 | 23 068 | 96,4 |
| 2. | Info telefon (01/4891-666) | 13 074 | 16 065 | 122,9 |
| | UKUPNO INFO TELEFONI | 37 013 | 39 133 | 105,7 |
| 3. | Predstavke i pritužbe | 1 224 | 1 088 | 88,9 |
| 4. | „Pitanja“ postavljena preko internetske stranice Zavoda | 13 470 | 8 097 | 60,1 |
| 5. | Zahtjevi za pristup informacijama | 28 | 30 | 107,4 |
| 6. | Odgovori Pučkom pravobranitelju | 153 | 123 | 80,4 |

U 2009. to su prije svega bili provedba Zakona o mirovinskom osiguranju (osnovna mirovina za osiguranike koji su osigurani na osnovi individualne kapitalizirane štednje, priznanje prava na obiteljsku mirovinu izvanbračnim drugovima), Zakona o dodatku na mirovinu, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (najniža mirovina te povećanje mirovine za 10 do 30%, ovisno o vremenu sudjelovanja u Domovinskom ratu i primjeni na korisnike mirovina hrvatske branitelje kojima su mirovine priznate prema općem propisu prije 1. siječnja 2005.), 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 svake godine) prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu. Velik 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, promjenu načina isplate mirovina i mirovinskih primanja, provjeru visine krznog poreza, 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).

a) KOMUNIKACIJA PREKO INFO TELEFONA ZAVODA

Komunikacija telefonom je osobito važna u poslovnom odnosu prema korisnicima (Pravila poslovnog ponašanja radnika Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u komunikaciji sa strankama – korisnicima usluga). Cilj da Zavod načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga (informacija) bude prepoznatljiva javna ustanova upućuje na profesionalan, kulturni i uljudan odnos i

ponašanje radnika Zavoda prema korisnicima usluga – susretljivost i ljubaznost. U 2009. preko info telefona Zavoda primljeno je i odgovoreno na ukupno 39 133 upita, što je za 5,7% više nego u 2008. (37 013 upita).

Info telefon broj 0800 63 63 63 (besplatan za korisnike unutar Republike Hrvatske) u 2009. bio je dostupan korisnicima svakog radnog dana u vremenu od 8 do 16 sati. Svaki telefonski upit evidentirao se i u pravilu se pozivatelju odgovaralo odmah u izravnom kontaktu, a kada je bilo potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, uzimali su se podaci i telefonski broj na koji se pozivatelju odgovaralo u kratkom roku. U složenijim slučajevima pozivatelj se upućivao savjetniku za pravnu pomoć zaduženom za kontakte s osiguranicima. Provjera činjeničnog stanja i požurivanje rješavanja predmeta odnosila se na sve upravne postupke u prvom i drugom stupnju.

Pregled rada prema mjesecima i područjima u 2009.

Tablica 2.

| Red. br. | Mjesec | Vrsta upita | | | | | | | | | | | | | Sveukupno |
|----------|---------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|-------------|-------------------|------------|---------------|--------------------|--------------|
| | | Starosne i prijevremene st. mirovine | Invalidske mirovine | Obiteljske mirovine | Mirovine- INZ | Mirovine prema posebnim propisima | Usklađivanje mirovina | Matična evidencija | Isplata mirovina | Doprinosi | Doplatak za djecu | Ostalo | Ukupno poziva | Predmeti za obradu | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1. | siječanj | 159 | 165 | 54 | 93 | 218 | 10 | 266 | 523 | 51 | 439 | 195 | 2173 | 7 | 2180 |
| 2. | veljača | 144 | 242 | 41 | 81 | 255 | 46 | 176 | 668 | 422 | 790 | 65 | 2930 | 4 | 2934 |
| 3. | ožujak | 160 | 160 | 55 | 101 | 204 | 69 | 285 | 504 | 245 | 500 | 90 | 2373 | 11 | 2384 |
| 4. | travanj | 121 | 120 | 41 | 84 | 141 | 27 | 233 | 474 | 88 | 789 | 64 | 2182 | 18 | 2200 |
| 5. | svibanj | 93 | 156 | 34 | 75 | 140 | 13 | 210 | 391 | 60 | 718 | 36 | 1926 | 23 | 1949 |
| 6. | lipanj | 155 | 151 | 36 | 71 | 105 | 9 | 262 | 380 | 39 | 241 | 60 | 1509 | 17 | 1526 |
| 7. | srpanj | 107 | 115 | 35 | 97 | 164 | 19 | 267 | 493 | 47 | 247 | 68 | 1659 | 20 | 1679 |
| 8. | kolovoz | 98 | 89 | 31 | 83 | 99 | 65 | 223 | 451 | 28 | 213 | 40 | 1420 | 22 | 1442 |
| 9. | rujan | 148 | 163 | 69 | 74 | 148 | 27 | 270 | 458 | 54 | 161 | 54 | 1626 | 27 | 1653 |
| 10. | listopad | 176 | 135 | 71 | 119 | 111 | 2 | 266 | 472 | 33 | 323 | 59 | 1767 | 16 | 1783 |
| 11. | studen | 189 | 126 | 39 | 135 | 113 | 2 | 291 | 429 | 30 | 239 | 34 | 1627 | 13 | 1640 |
| 12. | prosinac | 138 | 133 | 49 | 100 | 108 | 6 | 280 | 575 | 41 | 193 | 56 | 1679 | 19 | 1698 |
| 13. | Ukupno | 1688 | 1755 | 555 | 1113 | 1806 | 295 | 3029 | 5818 | 1138 | 4853 | 821 | 22871 | 197 | 23068 |
| 14. | % | 7,32 | 7,61 | 2,41 | 4,82 | 7,83 | 1,28 | 13,13 | 25,22 | 4,93 | 21,04 | 3,56 | 100,0 | 0,85 | 100,0 |

U 2009. zabilježeno je **23 068** poziva, odnosno upita, što je u prosjeku iznosilo 1 922,3 upita mjesečno, odnosno 92 upita dnevno (u 2008. bilo je ukupno 23 939 poziva). Najveći broj upita u 2009. zabilježen je u veljači – 2 930, u ožujku– 2 373 i u travnju– 2 182 (približno u prosjeku 10%). Na prvom mjestu prema broju upita (5 818 upita ili 25,2%) bili su upiti u vezi s isplatom mirovina. Pitanja su se uglavnom odnosila na provjeru ustega od mirovine, promjenu načina isplate mirovina i provjeru visine kriznog poreza te novog dodatnog doprinosa za zdravstveno osiguranje od 1. siječnja. Zatim slijede upiti o ostvarivanju prava na doplatak za djecu (4 853 upita ili 21,0%), 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 matičnom evidencijom (3 029 upita ili 13,1%). Pitanja su se uglavnom odnosila na prijavu, odjavu i promjene u statusu osiguranika te na probleme vezane uz pretraživanje korisničkih stranica Zavoda i korištenje usluga elektroničkog poslovanja Zavoda. Na obradu je preuzeto 197 (ili 0,8%) predmeta za koje su korisnici, u primjerenom roku, dobili odgovarajuću informaciju.

Info telefon broj 01/48 91 666 (za korisnike u R. Hrvatskoj i izvan R. Hrvatske) bio je za sve korisnike u funkciji svakog radnog dana od 8 do 16 sati. U 2009. bilo je **16 065** poziva, odnosno prosječno 1338,75 poziva mjesečno, 320 poziva tjedno, odnosno 64 dnevno (u 2008. - ukupno 13 074 poziva, 1 091 poziv mjesečno, odnosno 52 poziva dnevno).

Pregled rada prema mjesecima i područjima u 2009.

Tablica 3.

| R. br. | Mjesec | Vrsta upita | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|--------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|------------|-------------------|-------------|---------------|--------------------|--------------|
| | | Starosne i prijevremene st. mirovine | Invalidske mirovine | Obiteljske mirovine | Mirovine-INZ | Mirovine prema posebnim propisima | Usklađivanje mirovina | Matična evidencija | Isplata mirovina | Doprinosi | Doplatak za djecu | Ostalo | Ukupno poziva | Predmeti za obradu | Sveukupno |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1. | siječanj | 84 | 82 | 24 | 143 | 77 | 0 | 341 | 148 | 87 | 355 | 156 | 1497 | 3 | 1500 |
| 2. | veljača | 89 | 110 | 41 | 131 | 105 | 3 | 335 | 243 | 133 | 717 | 115 | 2022 | 5 | 2027 |
| 3. | ožujak | 81 | 91 | 29 | 132 | 101 | 8 | 379 | 154 | 108 | 395 | 136 | 1614 | 11 | 1625 |
| 4. | travanj | 72 | 65 | 17 | 163 | 72 | 1 | 286 | 132 | 47 | 632 | 121 | 1608 | 18 | 1626 |
| 5. | svibanj | 62 | 66 | 20 | 136 | 70 | 2 | 264 | 88 | 41 | 698 | 105 | 1552 | 12 | 1564 |
| 6. | lipanj | 83 | 76 | 23 | 111 | 61 | 0 | 263 | 113 | 35 | 178 | 81 | 1024 | 11 | 1035 |
| 7. | srpanj | 77 | 70 | 23 | 209 | 73 | 3 | 311 | 111 | 68 | 160 | 93 | 1198 | 16 | 1214 |
| 8. | kolovoz | 49 | 44 | 13 | 135 | 57 | 4 | 185 | 115 | 34 | 102 | 76 | 814 | 15 | 829 |
| 9. | rujan | 81 | 73 | 20 | 160 | 60 | 1 | 276 | 105 | 26 | 118 | 87 | 1007 | 28 | 1035 |
| 10. | listopad | 104 | 65 | 39 | 159 | 52 | 0 | 318 | 113 | 31 | 249 | 84 | 1214 | 9 | 1223 |
| 11. | studen | 108 | 63 | 34 | 195 | 58 | 0 | 371 | 162 | 60 | 159 | 73 | 1283 | 11 | 1294 |
| 12. | prosinac | 11 | 63 | 20 | 142 | 49 | 0 | 305 | 169 | 44 | 74 | 97 | 1077 | 16 | 1093 |
| 13. | Ukupno | 1004 | 868 | 303 | 1816 | 835 | 22 | 3634 | 1653 | 714 | 3837 | 1224 | 15910 | 155 | 16065 |
| 14. | % | 6,25 | 5,40 | 1,89 | 11,30 | 5,20 | 0,14 | 22,62 | 10,29 | 4,44 | 23,88 | 7,62 | 99,04 | 0,96 | 100,0 |

Najveći broj poziva odnosio se na doplatak za djecu (3 837 ili 23,8%). Pitanja su se odnosila na potrebnu dokumentaciju za predaju zahtjeva za stare i nove korisnike i na visinu cenzusa za ostvarivanje prava na doplatak za djecu. Zatim slijede pozivi vezani uz matičnu evidenciju - uslugu e-Mirovinsko (3 634 ili 22,62%), a bila su vezana uz upite o potrebnoj dokumentaciji za prijavu radnika na osiguranje ili odjavu s osiguranja, te kako riješiti problem koji nastaje pri slanju prijave i odjava elektroničkim putem. Naime, velik broj poziva vezan je uz proširenje broja usluga korisnicima na internetskoj stranici Zavoda, kao što su informativni izračun mirovine te pokretanje postupka pretkompletiranja popunjavanjem i slanjem obavijesti o namjeri podnošenja zahtjeva za starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu. Na trećem mjestu su pozivi u vezi s mirovinama ostvarenim prema međunarodnim ugovorima o socijalnom osiguranju (1 816 ili 11,3%) i isplatom mirovine u inozemstvo, a na posljednjem mjestu pitanja u vezi s isplatom mirovina (1 653 ili 10,3%). Na obradu je preuzeto 155 (ili 0,96%) predmeta .

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) KOMUNIKACIJA PREKO INTERNETSKJE STRANICE ZAVODA

Internetska stranica Zavoda jedan je od značajnijih načina informiranja javnosti i na toj se stranici ažurno prati rad Zavoda kao i drugi događaji vezani uz mirovinsko osiguranje i doplatak za djecu te daju osnovne informacije i podaci o Zavodu. U 2009. internetske stranice Zavoda posjetilo je približno 830 000 posjetitelja koji su pregledali približno 4 700 000 stranica (u 2008. - 690 000 posjetitelja i pregledano 4 000 000 stranica). Broj posjetitelja u odnosu prema 2008. povećan je približno za 40 000, a broj pregledanih stranica povećao se za 700 000, tj. za približno 18%.

Pregled posjećenosti internetske stranice Zavoda

Tablica 4.

| Red. broj | Internetska stranica | Godina | | 2009. 2008. |
|-----------|---------------------------|------------|-----------|----------------|
| | | 2008. | 2009. | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Broj posjetitelja | 690 000 | 830 000 | 120,3 |
| 2. | Broj pregledanih stranica | 4 000 0000 | 4 700 000 | 117,5 |

Očekuje se daljnji i to značajan rast posjeta jer su od prosinca 2009. dostupne redizajnirane tiskanice Zavoda, koje se sada mogu i popunjavati preko PC-a i jer su, također u prosincu, uvedene i nove usluge, i to „Novosti-Newsletter“ te „mHZMO“. Najposjećenija je bila „Naslovnica“, a od rubrika najinteresantnije su bile rubrike "Kada mogu u mirovinu", "Prava iz mirovinskog osiguranja", "Najčešća pitanja", "Doplatak za djecu", "Tiskanice", „Podnošenje zahtjeva“, "Telefoni i adrese" te "Korisničke stranice".

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

Pregled broja danih odgovora u rubrici "Pitanja" u 2009.

Tablica 5.

| Red. broj | Godina 2009. | | | | | | | | | | | | |
|------------|--------------|---------|--------|---------|---------|--------|--------|---------|-------|----------|---------|----------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Mjeseci | siječanj | veljača | ožujak | travanj | svibanj | lipanj | srpanj | kolovoz | rujan | listopad | studenj | prosinac | UKUPNO |
| Broj upita | 1 340 | 1 652 | 683 | 724 | 697 | 623 | 362 | - | 427 | 385 | 567 | 637 | 8 097 |

U rubrici "Pitanja" u 2009. bilo je postavljeno **8 097 pitanja**, što je u odnosu prema 2008. smanjenje od 42,5%. (u 2008. –13 470 pitanja). U prosjeku je mjesečno stizalo 675 pitanja, odnosno 22 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 doplatku, tako i korisnika koji prvi put podnose zahtjev. Pitanja su se odnosila na rok podnošenja zahtjeva, datum, priznanje prava, imovinski cenzus te uvjete za ostvarivanje pronatalitetnog dodatka. Tijekom cijele godine upiti su postavljeni u vezi s uvjetima za starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu, tražeći konkretan odgovor kada se može ostvariti jedno od navedenih prava. Velik broj pitanja postavili su korisnici obiteljske mirovine kojima se dodatak priznaje prema godini umirovljenja umrlog 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 dužini staža i visini plaća zajedno s dodatkom. Hrvatski branitelji tražili su informacije također o dodatku na mirovinu, te o mogućnosti ostvarivanja najniže mirovine i o povećanju mirovine od 10% do 30% ovisno o vremenu koje su proveli u Domovinskom ratu (posebno oni hrvatski branitelji kojima su mirovine priznate prema općem propisu prije 1. siječnja 2005.). 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. Osiguranici su postavljali pitanja o načinu kako doći do informativnog izračuna mirovine, a poslodavci u vezi s tehničkim načinom korištenja usluge e-Mirovinsko i cijenom usluga. Od ukupnog broja

postavljenih pitanja njih 4006 odnosilo se na konkretne slućajeve koje je trebalo istražit. Poslano je 167 zahvala za ažurne odgovore.

Internetska stranica Zavoda je i u 2009. uvrštena u 10 najboljih stranica u kategoriji i u 100 najboljih stranica u Republici Hrvatskoj u tradicionalnom nacionalnom izboru "Vidi Web top 100". Iz podataka o broju poziva i upita preko telefona te o posjećenosti internetskim stranicama Zavoda vidi se da je i u 2009. nastavljen trend rasta intenziteta komunikacije s korisnicima telefonom i preko interneta, a pada broj klasićnih pisanih upita i predstavki.

c) PREDSTAVKE I PRITUŽBE

Predstavke i pritužbe osiguranika i korisnika mirovine

Postupanje s predstavkama u Zavodu uređeno je Pravilnikom⁷, a postupak obuhvaća evidentiranje, razmatranje, provjeravanje osnovanosti te obavješćavanje podnositelja, pisano ili usmeno, u roku 30 dana o učinjenom. Predstavke se u Zavodu prate prema vrstama prava, sadržaju i prema osnovanosti.

U godini 2009. Zavodu je bilo upućeno ukupno **1 088 predstavki** (u 2008. – 1 224 predstavke). Njihov se broj u odnosu prema 2008. smanjio (12,5%) kao i udjel podnesenih predstavki u odnosu prema ukupnom broju zahtjeva u 2009. (609 522) i iznosio je 0,17 (u 2008. – 0,21). Od ukupnog broja predstavki, **840 ili 77,2%** predstavki uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, a **248 ili 22,8%** osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima. Isto tako, od ukupnog broja predstavki njih **867 ili 80%** upućeno je Središnjoj službi, a **221 ili 20 %** upućeno je područnim službama Zavoda (u 2008. Središnjoj službi je bilo upućeno 995 predstavki ili 81,3%, a područnim službama 229 predstavki ili 18,7%).

U 2009. **prema vrstama prava** najveći broj predstavki podnosili su korisnici invalidske mirovine – 387 predstavke (ili 35,6%) i to zbog pooštrenih kriterija pri ocjeni radne sposobnosti, kako zbog profesionalne nesposobnosti za rad, tako i zbog opće nesposobnosti za rad. U vezi sa starosnom mirovinom poslano je 218 (ili 20 %) predstavki i to zbog nezadovoljstva visinom mirovine (povećanje starosne dobi i sve veće obraćunsko razdoblje plaća), a u vezi s obiteljskom mirovinom upućeno je 197 (ili 18,1%) predstavki jer su podnositelji smatrali da imaju pravo na veći dodatak na mirovinu od onog koji im je priznat ili u slućaju kada je obiteljska mirovina ostvarena u 2009. od korisnika mirovine koji je mirovinu ostvario prije 1. sijećnja 1999. U vezi s ostvarivanjem prava na obiteljsku mirovinu javljale su se udovice koje su živjele u izvanbraćnoj zajednici, a izvanbraćni supružnik je umro prije stupanja na snagu Zakona prema kojem ne mogu ostvariti pravo na obiteljsku mirovinu. Radi doplatka za djecu poslano je 183 predstavke (ili 16,8%) koje su se odnosile na obustavljene isplate doplatka zbog nedostavljene potvrde o redovitom školovanju, promjene tekućeg raćuna na koji su trebala biti isplaćena sredstva te nekompletiranu dokumentaciju pri podnošenju zahtjeva. Pronatalitetni dodatak također je bio predmet slanja predstavki, 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.

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

Pregled broja predstavki 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 | 176 | 20,0 | 42 | 18,9 | 218 | 20,0 |
| 2. | prijevremena starosna mirovina | 18 | 2,1 | 3 | 0,1 | 21 | 2,0 |
| 3. | invalidska mirovina | 265 | 31,5 | 122 | 50,7 | 387 | 35,6 |
| 4. | obiteljska mirovina | 157 | 18,7 | 40 | 18,7 | 197 | 18,1 |
| 5. | zap. i rehabilitacija | | | - | - | | |
| 6. | matična evidencija | 36 | 5,3 | 13 | 0,9 | 49 | 4,5 |
| 7. | novčane naknade | 5 | 0,4 | - | | 5 | 0,5 |
| 8. | inozemno osiguranje | 15 | 1,8 | - | | 15 | 1,5 |
| 9. | doplatak za djecu | 162 | 19,7 | 21 | 9,8 | 183 | 16,8 |
| 10. | ostalo | 6 | 0,5 | 7- | 0,9 | 13 | 1,0 |
| 11. | UKUPNO | 840 | 100,00 | 248 | 100,0 | 1088 | 100,0 |

Prema sadržaju najbrojnije su bile predstavke i pritužbe u vezi s isplatom mirovinskih primanja (635 ili 58,6%) jer većina podnositelja nije zadovoljna s visinom mirovine s kojom ne mogu podmiriti osnovne životne potrebe. Velik broj pritužbi odnosio se na korisnike koji su smatrali da im se mirovina smanjila bez obrazloženja, a zapravo se radilo o uštezi zbog sudske ovrhe, kredita i sl. Isto tako, predstavke 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. Zbog sporosti u rješavanju prava (342 ili 31,5%) predstavke su uputili pripadnici uglavnom HVO-a, tražeći da se vještačenje i revizija obavi što prije. Pitanja su postavljena i o datumu isplate zaostataka od dana priznanja prava na invalidsku ili obiteljsku mirovinu.

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 | 516 | 61,4 | 119 | 48,3 | 635 | 58,6 |
| 2. | sporost u ostvarivanju prava | 228 | 27,1 | 114 | 46,0 | 342 | 31,5 |
| 3. | nezakonitost u radu | 55 | 6,5 | 7 | 2,8 | 62 | 5,7 |
| 4. | nepravilan odnos prema osig. | 41 | 5,0 | 8 | 2,9 | 49 | 4,2 |
| 5. | UKUPNO | 840 | 100,00 | 248 | 100,00 | 1088 | 100,0 |

U vezi s pritužbama za nezakonitosti u radu bile su ukupno 62 predstavke (ili 5,7%), 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. Zbog nepravilnog odnosa radnika Zavoda prema stranci u postupku poslano je 49 pritužbi (ili 4,2%). Većinom se nije radilo o nepravilnom, odnosno nekorektnom odnosu radnika, već je stranka bila nezadovoljna dobivenim odgovorom koji je u skladu sa zakonskim propisima. Prema osnovanosti, bilo je 209 osnovanih i 879 neosnovanih predstavki. Osnovane predstavke (209 ili 19,2%) odnosile su 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 879 (ili 80,8%) jer 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.

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

Anonimne predstavke

Određen broj predavki bio je anoniman. Svaka anonimna predstavka također je provjerena, i preko Ureda za financijsko upravljanje i kontrolu, 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.

Predstavke zaprimljene od Pučkog pravobranitelja

Postupanje i broj predavki upućenih Pučkom pravobranitelju također je jedan od pokazatelja odnosa Zavoda s korisnicima, tj. osiguranicima i korisnicima mirovine. Broj predavki Pučkog pravobranitelja na rad Zavoda iz godine u godinu pada (u 2004. - 536 predavki, u 2005. - 436 predavki, u 2006. - 343 predavke, u 2007. - 258 predavki, u 2008. - 153, u 2009. - 123 predavke). Pučki pravobranitelj je u 2009. na postupanje Zavodu dostavio 123 predavke osiguranika, za koje je Pučkom pravobranitelju dostavljen iscrpan izvještaj. Osiguranici su najviše prigovarali na sporst, 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 što se tiče ažurnosti u odgovaranju na predavke te još bolja komunikacija Zavoda s osiguranicima još je jedan od ciljeva modernizacije Zavoda.

d) OSTVARIVANJE PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA

U sklopu ukupnih odnosa s javnošću, Zavod osobitu pozornost posvećuje rješavanju zahtjeva za pristup informacijama s ciljem da i na taj način ostvari što bolju i kvalitetniju komunikaciju s osiguranicima i korisnicima usluga. Znatna pažnja posvećena je rješavanju zahtjeva na način i u rokovima propisanim Zakonom o pravu na pristup informacijama⁸, čime se pridonosi ostvarivanju cilja zakona te jednog od glavnih ciljeva Zavoda, a to su javnost djelovanja Zavoda, odnosno unapređivanje javnosti rada daljnjim otvaranjem i približavanjem osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti.

Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama - stanje 31. prosinca 2009.

Tablica 8.

| Red. broj | Zahtjevi za pristup informacijama | Broj primljenih zahtjeva 2009. | Broj donesenih rješenja 2009. | Ukupno na rješavanju 2009. | Riješeni u roku | Riješeni izvan roka | Ostali neriješeni |
|---|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------|---------------------|-------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Zahtjevi | 30 | - | 30 | 29 | 1 | - |
| 2. | Ustupljeni zahtjevi | - | - | - | - | - | - |
| 3. | Žalbe | - | - | - | - | - | - |
| 4. | Požurnice | - | - | - | - | - | - |
| | UKUPNO | 30 | - | 30 | 29 | 1 | - |
| Podnesene tužbe i donesene presude | | | | | | | |
| 1. | Tužbe i presude | - | - | - | - | - | - |
| | UKUPNO | - | - | - | - | - | - |

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

Poslove službenika za informiranje prema odluci ravnatelja Zavoda u Središnjoj službi obavlja načelnica Odjela za odnose s javnošću, a u područnim službama predstojnici područne službe.

U godini 2009. u Zavodu je, na temelju Zakona o pravu na pristup informacijama, zaprimljeno i riješeno ukupno **30** zahtjeva. Zahtjevi su zaprimani i rješavani u Središnjoj, odnosno u područnim službama u čijoj je nadležnosti bila tražena informacija. Podneseni zahtjevi u kojima je tražena informacija u skladu s Katalogom informacija rješavani su u najkraćem roku i informacija je poslana ovlašteniku prava (najčešće u obliku fotokopija određenih informacija). Najviše zahtjeva s pozivom na Zakon o pravu na pristup informacijama odnosilo se na traženje informacija, odnosno dokumenata vezanih uz spis u tijeku rješavanja, odnosno predmet u upravnom postupku ili uz ostvarivanje nekog osobnog prava. Podnositelji zahtjeva, pozivajući se na Zakon o pravu na pristup informacijama, nisu tražili uvid u već postojeće informacije koje nadzire ili s kojima raspolaže Zavod (prema Katalogu informacija), nego su nezadovoljni sporošću ili donesenim rješenjem o pravu u upravnom postupku tražili rješavanje određenog osobnog prava, koje je uređeno drugim zakonom.

3. ZAKLJUČAK

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

Veliki naponi ulažu se u izbor i izobrazbu kadrova koji rade u izravnom kontaktu sa strankama. Tijekom godine donesen je Pravilnik koji uređuje odnos i ponašanje radnika Zavoda prema strankama u svim oblicima komunikacije, osobito u konfliktnim i kriznim situacijama, a koji je već pokazao svoj pozitivan učinak.

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.

*** * ***