

**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 2010.**

Zagreb, travanj 2011.

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2010.

SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
1. UVOD	1
2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE – pregled stanja i kretanja	2
a) Komunikacija preko info telefona Zavoda	3
b) Komunikacija preko internetske stranice Zavoda	5
c) Predstavke i pritužbe	7
d) Pravo na pristup informacijama	10
3. ZAKLJUČAK	11

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA U GODINI 2010.

1. UVOD

Odnosi Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (Zavod) s osiguranicima i korisnicima usluga te ostvarivanja njihovog prava na pristup informacijama i podacima Zavoda važan su dio otvorenosti i javnosti djelovanja Zavoda. Zavod je javna ustanova, osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju¹, za ostvarivanje prava iz obveznog mirovinskog osiguranja na temelju međugeneracijske solidarnosti, u kojoj se na načelima uzajamnosti i solidarnosti osigurava provedba prava za slučaj starosti, invalidnosti i smrti. Prava iz mirovinskog osiguranja ostvaruju zaposlenici, poljoprivrednici, obrtnici, osiguranici samostalnih profesija, hrvatski branitelji, odnosno sve osobe osigurane na mirovinsko osiguranje, i to pravo na starosnu, prijevremenu starosnu, invalidsku i obiteljsku mirovinu, pravo na profesionalnu rehabilitaciju, pravo na novčanu naknadu za tjelesno oštećenje i druga prava utvrđena Zakonom, a na temelju Zakona o doplatku za djecu² i pravo na doplatku za djecu. Na dan 31. prosinca 2010. u Zavodu su bila evidentirana 1 475 363 osiguranika, 1 200 386 korisnika mirovine te 213 136 korisnika doplatka za djecu za 399 447 djece. Na rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu u 2010. bilo je ukupno 587 785 zahtjeva, riješena su 522 783 zahtjeva ili 88,94% (u 2009. – 87,47%), od čega 54,60% u roku do dva mjeseca (u 2009. – 51,66%), a na kraju razdoblja ostalo je 11,06% neriješenih zahtjeva (u 2009. – 12,53%). U usporedbi s 2009. smanjen je i broj i postotak neriješenih zahtjeva na kraju godine. Osim navedenog, u Zavodu se obavlja i niz drugih poslova primjerice vezanih uz provedbu ostalih propisa, kao što su Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju³, Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji⁴, Ugovor između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području prava stradalnika rata u BiH koji su bili pripadnici Hrvatskoj vijeća obrane i članova njihovih obitelji⁵, Zakon o doplatku za djecu, ostali međunarodni ugovori o socijalnom osiguranju (25 ugovora), zatim ekonomsko-financijski poslovi, normativna djelatnost, poslovi upravljanja i gospodarenja imovinom Zavoda, vođenja propisanih statističkih evidencija i izvješća, suradnje s povezanim institucijama (PU, REGOS, poslovne banke, HZZO), poslovi vezani uz preustroj i modernizaciju Zavoda i stvaranje pretpostavki za prelazak na novu procesno-orijentiranu organizaciju rada s potpunom informatičkom podrškom, uz uvođenje digitalnih dokumenata u poslovne procese Zavoda, izdavanje stručno-informativnih publikacija itd.

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, 79/07, 35/08 i 121/10.

² Zakon o doplatku za djecu – "Narodne novine", br. 94/01., 138/06. i 107/07.

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.

U ostvarivanju javnosti rada Zavod osobitu pažnju poklanja komunikaciji i odnosu s osiguranicima i korisnicima, a temeljni ciljevi s tim u vezi, između ostalog, su:

- podizanje razine kvalitete usluge korisnicima povećanjem ažurnosti i učinkovitosti u svim segmentima poslovanja
- nastavak otvaranja i približavanja Zavoda osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti osiguravanjem prava na pristup relevantnim informacijama i podacima
- unapređivanje komunikacije s osiguranicima i korisnicima.

S obzirom na opseg, značaj i važnost provedbe mirovinskog osiguranja, važno mjesto zauzima kvalitetna komunikacija Zavoda s osiguranicima u pružanju i brzom dostupnosti traženih informacija. Prema svim analizama proizlazi da se pretežni dio komunikacije s osiguranicima svodi na njihovo traženje informacija i požurnice vezane uz dugotrajnost postupka. To znači da što će se više skraćivati dužina rješavanja zahtjeva u ostvarivanju prava, smanjivati će se broj upita, predstavki i traženja informacija u vezi sa stanjem predmeta, a komunikacija s osiguranicima sadržajno će se vezati uz dostupnost relevantnih informacija i podataka iz djelatnosti Zavoda. Stoga skraćivanje trajanja postupka i smanjivanje broja neriješenih predmeta i dalje ostaje trajni zadatak Zavoda.

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

Radi unapređivanja javnosti rada i daljnjeg otvaranja Zavoda javnosti te njegovanja dobre suradnje i komunikacije s osiguranicima i korisnicima usluga te osiguravanje pristupa informacijama i podacima, U Zavodu su uvedeni i u dostupu već niz godina info telefoni, internetska stranica Zavoda, rješavanje predstavki i pritužbi te zahtjeva za pristup informacijama (zahtjevi izravno vezani na Zakon o pravu na pristup informacijama). Osim toga u Zavodu su uvedeni i drugi oblici i načini informiranja (primjerice posebni info šalteri za informacije o stanju predmeta i za pravne savjete u Središnjoj i područnim službama te ispostavama Zavoda, uvedeni dodatni telefonski brojevi za pružanje pojedinih vrsta informacija, kontaktni podaci objavljeni u posebnoj rubrici na internetskoj stranici Zavoda te objavljeni na posebnim prigodnim lecima, a tu je i izdavanje stručno-informativnih publikacija Zavoda, brošura i ostalih letaka, informiranje preko sredstava javnog priopćavanja i sl.). Cilj je da Zavod načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga (informacija) bude prepoznatljiva javna ustanova, te njeguje profesionalan i uljudan odnos i ponašanje radnika Zavoda prema korisnicima usluga.

U Zavodu je u 2010. s tim u vezi preko info telefona primljeno i odgovoreno na 47 989 upita (2009. – 39 133), internetsku stranicu Zavoda posjetilo je 1 183 000 posjetitelja (2009. – 830 000) i pregledalo 5 590 000 stranica (2009. – 4 700 000), pao je broj e-upita (2010. – 7 296, a u 2009. – 8 097) i broj pisanih predstavki i pritužbi (2010. – 790, a u 2009. – 1 088), a broj zahtjeva za informaciju s pozivom na Zakon o pravu na pristup informacijama⁶ neznatno se povećao (2010. - 37, a u 2009. - 30).

⁶ Zakon o pravu na pristup informacijama – "Narodne novine", br. 172/03. i 144/10.

Iz usporednih podataka o pregledu vrste i broja komunikacija u odnosima s osiguranicima u 2009. i 2010. vidi se da je komunikacija s osiguranicima i korisnicima iz godine u godinu sve intenzivnija, pa tako i u 2010., a osobito ona koja se odvija preko modernih medija, tj. info telefona te preko interneta, a opada broj podnesenih predstavlki pisanim putem, dok se broj zahtjeva za pristup informacijama s pozivom na Zakon o pravu na pristup informacijama neznatno povećao.

Pregled poslova u odnosima s osiguranicima i korisnicima mirovine u 2009. i 2010.

Tablica 1.

Red. br.	Komunikacija s osiguranicima	Godina		2010.
		2009.	2010.	2009.
0	1	2	3	4
1.	Komunikacija preko info telefona	39 133	47 898	122,4
	• Info telefon (0800-63-63-63)	23 068	23 146	100,3
	• Info telefon (01/4891-666)	16 065	24 752	154,1
2.	Internetska stranica Zavoda			
	• broj posjetitelja	830 000	1 183 000	142,5
	• broj pregledanih stranica	4 700 000	5 590 000	118,9
3.	Odgovori na e-Pitanja preko internetske stranice	8 097	7 296	90,10
4.	Predstavke i pritužbe	1 088	790	72,6
5.	Odgovori Pučkom pravobranitelju	123	135	109,8
6.	Zahtjevi za pristup informacijama	30	37	123,3

Dinamika i intenzitet svih oblika komunikacije s osiguranicima vezani su uz aktualnu problematiku, a u 2010. to je prije svega bila provedba Zakona o mirovinskom osiguranju (osnovna mirovina za osiguranike koji su osigurani na osnovi individualne kapitalizirane štednje, priznanje prava na obiteljsku mirovinu izvanbračnim drugovima, povećanje dobne granice i povećanje mirovinskog staža za žene u određenom prijelaznom razdoblju), Zakona o dodatku na mirovinu, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (najniža mirovina i povećanje mirovine za 10 do 30%, ovisno o vremenu sudjelovanja u Domovinskom ratu) te Zakona o doplatku za djecu, a velik broj pitanja bio je i u vezi s isplatom mirovina koja su se odnosila na ustege od mirovina, potvrde o isplaćenim mirovinama, promjenu načina isplate mirovina i mirovinskih primanja, provjeru visine krznog poreza te pitanja u vezi s ostvarivanjem starosne i prijevremene starosne mirovine od 1. studenoga 2010.

U nastavku pobliže se daje prikaz vrsta i sadržaja komunikacije Zavoda s osiguranicima u 2010.

a) KOMUNIKACIJA PREKO INFO TELEFONA ZAVODA

Komunikacija preko info telefona osobito je važna u poslovnom odnosu prema korisnicima. U 2010. preko info telefona Zavoda (0800 63 63 63 i 01/4891-666) primljeno je i odgovoreno na ukupno 47 898 upita, što je za 22,4% više nego u 2009. (39 133 upita).

Info telefon broj 0800 63 63 63, besplatan i u funkciji samo za korisnike unutar Republike Hrvatske, dostupan je korisnicima svakog radnog dana u vremenu od 8 do 16 sati. Svaki telefonski upit evidentira se i u pravilu se pozivatelju odgovara odmah u izravnom kontaktu, a kada je potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, od pozivatelja se uzimaju podaci i telefonski broj, na koji mu se odgovora u kratkom roku. U složenijim slučajevima pozivatelj se upućuje savjetniku za pravnu pomoć

zaduženom za kontakte s osiguranicima. Provjera činjeničnog stanja i požurivanje rješavanja predmeta odnosi se na sve upravne postupke u prvom i drugom stupnju.

Pregled rada prema mjesecima i područjima u 2010.

Tablica 2.

Red. br.	Mjesec	Vrsta upita											
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidiske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine- INZ	Mirovine prema posebnim propisima	Usklađivanje mirovina	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	139	112	52	102	91	2	311	434	29	448	73	1805
2.	veljača	191	160	40	85	84	6	237	741	31	996	92	2680
3.	ožujak	192	184	51	99	148	17	309	524	38	413	35	2023
4.	travanj	199	142	38	105	103	16	296	389	17	730	62	2115
5.	svibanj	242	130	30	84	84	1	293	437	33	801	27	2185
6.	lipanj	174	105	44	87	68	4	256	490	20	407	27	1692
7.	srpanj	219	116	44	69	81	2	292	460	21	190	26	1538
8.	kolovoz	450	115	51	65	361	3	285	364	33	167	21	1920
9.	rujan	631	94	69	103	156	0	370	377	43	173	28	2054
10.	listopad	309	102	57	82	71	0	285	436	34	242	28	1654
11.	studen	375	124	45	90	108	2	359	416	40	275	29	1877
12.	prosinac	212	110	25	85	83	0	336	562	41	109	31	1603
13.	Ukupno	3333	1494	546	1056	1438	53	3629	5631	380	4951	479	23 146
14.	%	14,40	6,45	2,36	4,56	6,21	0,23	15,68	24,33	1,64	21,39	2,07	100,0

Tijekom 2010. zabilježeno je 23 146 poziva, odnosno upita, što je u prosjeku iznosilo 1 928 upita mjesečno ili 92 upita dnevno (u 2009. bio je ukupno 22 871 poziv). Najveći broj upita u 2010. zabilježen je u veljači – 2 680, u travnju – 2 115 i u svibnju - 2 185 poziva. Na prvom mjestu prema broju upita (5 631 upit ili 24,33%) bili su upiti u vezi s isplatom mirovina. Pitanja su se uglavnom odnosila na provjeru ustega na mirovinu, zatim slijede upiti u vezi s ostvarivanjem prava na doplatk za djecu (4 951 upit ili 21,39%), koji su se uglavnom odnosili na informiranje o potrebnoj dokumentaciji za predaju zahtjeva za stare i nove korisnike doplatka, o visini cenzusa za ostvarivanje prava na doplatk za djecu i pronatalitetni dodatak. Na trećem mjestu bili su upiti u vezi s ostvarivanjem starosne i prijevremene starosne mirovine, odnosno pitanja u vezi sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju (3 333 upita ili 14,40%). Na obradu je preuzeto 156 predmeta (0,67%) i to pretežni dio predmeta (81) zbog isplate mirovine i (69) zbog sporosti u ostvarivanju prava.

Info telefon broj 01/48 91 666 je za korisnike u i izvan Republike Hrvatske u funkciji svakog radnog dana od 8 do 16 sati. U 2010. bilo je 24 752 poziva, odnosno prosječno 2 062 poziva mjesečno, odnosno 98 poziva dnevno. (U 2009. bilo je ukupno 16 065 poziva, 1 338,75 poziva mjesečno, odnosno 64 poziva dnevno).

Broj poziva na ovom info telefonu prvi put je bio veći od broja poziva na besplatnom info telefonu i to za 8 687 poziva. Na prvom mjestu prema broju poziva (6 355 ili 25,67%) bili su pozivi u vezi s traženjem informacija koje su se odnosile na područje matične evidencije, zatim za pomoć, odnosno davanje uputa za korištenje usluga na internetskim korisničkim stranicama Zavoda i elektroničkim poslovanjem.

Na drugom mjestu prema broju poziva (5 294 ili 21,39%) bili su pozivi u vezi s doplatkom za djecu, a najveći broj pitanja odnosio se na informacije o potrebnoj dokumentaciji uz zahtjev za ostvarivanje

doplata za djecu te na visinu cenzusa za ostvarivanje prava na taj doplat. Na trećem mjestu prema broju poziva (3 661 ili 14,8%) bili su pozivi u vezi s ostvarivanjem prava na starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu, a pitanja su se uglavnom odnosila na stupanje na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju.

Pregled rada prema mjesecima i područjima u 2010.

Tablica 3.

R. br.	Mjesec	Vrsta upita											
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine- <i>INZ</i>	Mirovine prema posebnim propisima	Uskladjivanje mirovina	Matična evidencija	Isplata mirovina	Doprinosi	Doplatka za djecu	Ostalo	Ukupno poziva
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	siječanj	171	104	41	210	73	0	587	218	68	445	154	2089
2.	veljača	270	141	52	179	78	1	605	481	70	1262	103	3263
3.	ožujak	188	141	58	243	78	6	533	224	58	351	96	1989
4.	travanj	164	109	40	178	57	5	422	173	37	864	44	2113
5.	svibanj	301	95	29	152	56	0	466	186	36	816	68	2231
6.	lipanj	189	102	24	117	34	0	438	223	40	374	42	1594
7.	srpanj	226	114	33	167	63	2	451	164	42	181	38	1504
8.	kolovoz	480	86	60	135	193	0	456	188	32	132	27	1795
9.	rujan	753	111	105	182	111	1	716	184	84	211	51	2522
10.	listopad	342	102	65	183	78	1	573	247	60	297	54	2013
11.	studenj	362	98	66	198	72	1	626	237	53	221	60	2014
12.	prosinac	215	101	48	166	65	0	482	291	59	140	45	1625
Ukupno		3661	1304	621	2110	958	17	6355	2816	639	5294	782	24752
%		14,8	5,27	2,51	8,52	3,87	0,07	25,67	11,38	2,58	21,39	3,16	100,00

Na obradu je preuzeto 195 predmeta (ili 0,79%) i to pretežan dio predmeta (165) zbog problema u vezi s isplatom mirovine te (16) zbog sporosti u ostvarivanju prava.

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, novine o doprinosima za obvezna osiguranja i sl.

b) KOMUNIKACIJA PREKO INTERNETSKE STRANICE ZAVODA

Internetska stranica Zavoda www.mirovinsko.hr jedan je od iznimno značajnih i važnih načina informiranja najšire javnosti o radu i djelatnosti Zavoda. Na internetskoj stranici ažurno se prati rad i aktivnosti Zavoda, drugi aktualni događaji vezani uz mirovinsko osiguranje i doplatka za djecu te daju osnovne informacije i podaci o Zavodu. Određeni segmenti sadržaja namijenjeni su i prilagođeni ciljanim skupinama korisnika, kao što su osobe osigurane na mirovinsko osiguranje, korisnici mirovina i drugih prava iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, poslodavci, novinari itd. i tim ciljanim skupinama korisnika usluge su dostupne on line. Primjerice, preko „Korisničkih stranica“ zaštićenih lozinkom osiguranicima je omogućen informativni izračun mirovine (opći propis), podnošenje zahtjeva za pretkompletiranje podataka o stažu i plaći, uvid u podatke o prijavi i odjavi na mirovinsko osiguranje, informacija o tome gdje se nalazi njihov zahtjev za mirovinu ili doplatka za djecu, a poslodavci mogu koristiti uslugu elektroničkog poslovanja - e-prijavu. Osim navedenoga, svi korisnici

mogu se predbilježiti za dobivanje e-publikacija Zavoda „Novosti-Newsletter“ i „Statističkih informacija HZMO“, e-mailom, a obje e-publikacije dostupne su i bez predbilježbe, izravno. Također, preko internetske stranice dostupne su i tiskane publikacije Zavoda kao i brošure, leci te tiskanice Zavoda. Korisnicima su osnovne informacije dostupne i preko *mHZMO mobilne stranice Zavoda*.

Posjeti internetskoj stranici

Cjelokupan sadržaj kao i sve usluge dostupne preko internetske stranice kontroliraju se i ažuriraju dnevno. Da to prepoznaju i cijene korisnici potvrđuju podaci o posjećenosti, koji od postavljanja stranice 2001. neprekidno pokazuju kontinuirani rast posjećenosti.

Pregled posjećenosti internetske stranice Zavoda u 2009. i 2010.

Tablica 4.

Red. broj	Internetska stranica	Godina		2010. 2009.
		2009.	2010.	
0	1	2	3	4
1.	Broj posjetitelja	830 000	1 183 000	142,5
2.	Broj pregledanih stranica	4 700 000	5 590 000	118,9

U 2010. internetske stranice Zavoda posjetilo je približno 1 183 000 posjetitelja koji su pregledali približno 5 591 000 stranica (u 2009. - 830 000 posjetitelja i pregledano 4 700 000 stranica). Broj posjetitelja u odnosu prema 2009. povećan je približno za 350 000, a broj pregledanih stranica povećao se za 900 000, tj. za približno 19%. Do kraja 2010. zatraženo je 33 200 lozinki za pristup „Korisničkim stranicama“, a tijekom cijele godine stranice su posjećene više od 250 000 puta. U 2010. za dobivanje „Novosti-Newsletter“ e-mailom bilo je predbilježeno približno 1 300 korisnika, a za „Statističke informacije HZMO“ približno 300 korisnika. Uobičajeno, najposjećenija je bila „Naslovnica“, a od rubrika najinteresantnije su bile rubrike "Kada mogu u mirovinu", "Tiskanice", "Prava iz mirovinskog osiguranja", "Najčešća pitanja", "Doplatka za djecu", „Podnošenje zahtjeva“, "Telefoni i adrese" te "Korisničke stranice".

„Pitanja“ i „Najčešća pitanja“

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

Pregled broja danih odgovora u rubrici "Pitanja" u 2010.

Tablica 5.

Red. broj	Mjeseci												Ukupno
	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studenj	prosinac	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Broj upita	699	896	762	738	623	586	489	-	935	652	529	387	7 296

U rubrici "Pitanja" u 2010. bilo je postavljeno 7 296 pitanja, što je u odnosu prema 2009. smanjenje od 9% (u 2009. – 8 097 pitanja). U prosjeku je mjesečno stizalo 608 pitanja, odnosno 20 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 traženje informacije o roku podnošenja zahtjeva, datumu priznanja

prava, imovinskom cenzusu, te uvjetima za ostvarivanje pronatalitetnog dodatka. Budući da su tijekom godine mediji informirali o različitim verzijama izmjena i dopuna Zakona o mirovinskom osiguranju, posebno uvjeta za odlazak u starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu, postavljana su konkretna pitanja s traženjem konkretnog odgovora 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 duljini staža i visini plaća zajedno s dodatkom. Zatim, osiguranici su postavljali i pitanja o načinu kompletiranja staža i plaća te kako dobiti informativni izračun mirovine, a poslodavci pitanja u vezi s tehničkim načinom korištenja usluge e-Mirovinsko i cijenom usluga. Hrvatski branitelji i ostali korisnici mirovina ostvarenih prema posebnim propisima tražili su informacije i o dodatku na mirovinu, o mogućnostima ostvarivanja najniže mirovine i o povećanju mirovine od 10% do 30%, ovisno o vremenu koje su proveli u Domovinskom ratu. Od ukupnog broja postavljenih pitanja njih 4 382 odnosila su se na konkretne slučajeve koje je trebalo istražiti. Primljeno je 205 zahvala za ažurne odgovore.

Da je vrijednost i kvalitetu ovog posla prepoznala i struka potvrđuje niz dobivenih nagrada. U godini 2010., u tradicionalnom izboru za najbolje nacionalne internetske stranice "Vidi Web top 100", internetska stranica Zavoda dobila je priznanje i u dvije kategorije istovremeno: Uvrštena je u deset najboljih u kategoriji „Vladine organizacije i državne institucije“ i u kategoriji „Mobilni web“, uz sljedeće obrazloženje: „Neprestanim ažuriranjem i inovacijama, pravodobnom nadogradnjom svih usluga, kao i stalnim promišljanjem i razvijanjem novih usluga na internetskoj stranici radnici Zavoda uvijek se trude maksimalno biti na usluzi svim korisnicima usluga Zavoda. Od postavljanja prvoga priopćenja na internetske stranice Zavoda, 6. prosinca 2001., do danas, internetske stranice Zavoda čine međusobno povezan i interaktivan splet više od dvije tisuće i pet stotina stranica, koje nastoje informirati svakog posjetitelja o njegovim pravima iz mirovinskog osiguranja, doplatka za djecu te ostalih prava.“ To je dodatni, veliki motiv za daljnji angažman na modernizaciji i unapređenju internetske stranice Zavoda.

c) PREDSTAVKE I PRITUŽBE

Institut predstavlja 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 Pravilnikom⁸, 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 2010. Zavodu je bilo upućeno ukupno 790 predstavlki (u 2009. – 1 088 predstavlki) i njihov je broj smanjen u odnosu prema 2009. (za 298 predstavlki, odnosno za 7,3%), a udjel podnesenih predstavlki

⁸ Pravilnik o postupku s predstavkama i pritužbama - "Narodne novine", broj 142/98.

u odnosu prema ukupnom broju podnesenih zahtjeva u 2010. (587 785) iznosi je 0,13 (u 2009. - 0,17). Od ukupnog broja predstavki, 584 ili 74% (2009. – 77,2%) uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, a 206 ili 26% (2009. – 22,8%) osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima. Isto tako, od ukupnog broja predstavki njih 679 ili 86% (2009. – 80%) upućeno je Središnjoj službi, a 111 ili 14% (2009. – 20,0%) upućeno je područnim službama Zavoda.

Prema vrstama prava najveći broj predstavki podnosili su korisnici invalidske mirovine – 316 predstavki (ili 40%) i to zbog, prema mišljenju osiguranika, rigoroznih kriterija pri ocjeni radne sposobnosti, kako zbog profesionalne nesposobnosti za rad, tako i zbog opće nesposobnosti za rad. U vezi s matičnom evidencijom poslana su 184 predstavke (ili 23,3%). Predstavke su se odnosile uglavnom na nemogućnost kompletiranja staža i plaća koje nedostaju, a ostvarene su kod više poslodavaca. Poseban problem javlja se kod onih poslodavaca koji više ne postoje i nemaju zakonskog sljednika. Radi nemogućnosti ostvarivanja starosne mirovine zbog produljenja starosne dobi i mirovinskog staža poslano je 77 (ili 9,7%) predstavki, a zbog nemogućnosti ostvarivanja prijevremene starosne mirovine 22 (ili 2,7%) predstavke. Radi se o osiguranicima-ženama koje su postale tehnološki višak i prijavljene su Hrvatskom zavodu za zapošljavanje. S postojećim stažem i godinama života neće moći ostvariti neko od navedenih prava još nekoliko godina.

Pregled broja predstavki prema vrstama prava u 2010.

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	72	12,3	5	2,5	77	9,7
2.	prijevremena starosna mirovina	19	3,3	3	1,5	22	2,7
3.	invalidska mirovina	782	31,2	134	65,0	316	40,0
4.	obiteljska mirovina	18	3,0	46	22,3	64	8,1
5.	zap. i rehabilitacija	-	-	-	-	-	-
6.	matična evidencija	178	30,5	6	2,9	184	23,3
7.	novčane naknade	12	2,0	-	-	12	1,3
8.	inozemno osiguranje	38	6,5	-	-	38	4,9
9.	doplatak za djecu	60	10,4	12	5,8	72	9,5
10.	ostalo	5	0,8	-	-	5	0,5
11.	Ukupno	584	100,00	206	100,0	790	100,0

U vezi s obiteljskom mirovinom upućene su 64 (ili 8,1%) predstavke jer su podnositelji smatrali da imaju pravo na veći dodatak na mirovinu od onog koji im je priznat. Radi obiteljske mirovine javljale su se udovice koje su živjele u izvanbračnoj zajednici, a izvanbračni supružnik je umro prije stupanja na snagu Zakona prema kojem ne mogu ostvariti pravo na obiteljsku mirovinu. Radi doplataka za djecu poslana su 72 predstavke (ili 9,1%) koje su se odnosile na obustavljene isplate doplatka zbog nedostavljene potvrde o redovitom školovanju, promjene tekućeg računa na koji se treba obavljati isplata, te zbog nekompletirane dokumentacije 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 i bez njega nema ni pronatalitetnog dodatka.

Prema sadržaju dominirale su predstavke i pritužbe u vezi s isplatom mirovinskih primanja (380 ili 48,1%) jer većina podnositelja nije zadovoljna s visinom mirovine s kojom ne mogu podmiriti osnovne životne potrebe. Velik broj pritužbi podnijeli su korisnici koji smatraju da im je mirovina smanjena bez

obrazloženja, a radi se o ustezi 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.

Pregled broja predavki prema sadržaju u 2010.

Tablica 7.

Red. broj	Predstavke prema sadržaju	Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	isplata primanja	293	50,1	87	42,2	380	48,1
2.	sporost u ostvarivanju prava	195	33,4	109	53,0	304	38,5
3.	nezakonitost	56	9,6	8	3,8	64	8,1
4.	nepravilan odnos prema osig.	40	6,9	2	1,0	42	5,3
5.	Ukupno	584	100,00	206	100,00	790	100,0

Radi sporosti rješavanja zahtjeva poslana su 304 (ili 38,5%) predstavke koje se odnose na dugotrajnost postupka, posebno zahtjeva koji se odnose na ostvarivanje prava na mirovinu primjenom sporazuma o socijalnom osiguranju s jednom ili više država bivše SFRJ, ili ako zahtjev nije riješen u roku 30, odnosno 60 dana prema Zakonu o općem upravnom postupku. Stoga osiguranici i korisnici podnose pritužbe i požurnice kojima traže brže ostvarivanje svojih prava. Prema nezakonitosti podnesene su ukupno 64 (ili 8,1%) predstavke, a u pravilu se radilo o subjektivnoj ocjeni podnositelja u slučajevima nepovoljnih rješenja. Nakon provjere činjeničnog stanja, u većini slučajeva utvrđeno je da nezakonitosti u postupanju nije bilo. Radi nepravilnog odnosa radnika Zavoda prema stranci u postupku poslana su 42 (ili 5,3%) pritužbe. Većinom se nije radilo o nepravilnom, odnosno nekorektnom odnosu radnika, već je stranka nezadovoljna dobivenim odgovorom koji je u skladu sa zakonskim propisima. Prema osnovanosti, bilo je 246 osnovanih i 544 neosnovane predstavke. Osnovane predstavke (246 ili 31,1%) odnose se prvenstveno na sporost u rješavanju zahtjeva, osobito ako zahtjev nije riješen u roku 30, odnosno 60 dana prema Zakonu o općem upravnom postupku. Zbog navedenog razloga osiguranici i korisnici podnose pritužbe i požurnice kojima traže brže ostvarivanje svojih prava. Najveći broj pritužbi bio je neosnovan – njih 544 (ili 68,9%), a razlog je bio u tome što su podnositelji u postupku ostvarivanja prava nepovoljno rješenje smatrali razlogom za podnošenje predavki. U najvećem broju slučajeva rješenje je bilo na zakonu osnovano, pa je time njihova predstavka ušla u kategoriju neosnovanih predavki.

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. 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 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 od 2004. do 2009. je u padu (u 2004. - 536 predstavki, u 2005. - 436 predstavki, u 2006. - 343 predstavke, u 2007. – 258 predstavki, u 2008. – 153 predstavke, u 2009. – 123 predstavke), dok je u 2010. taj broj neznatno porastao. Pučki pravobranitelj je na postupanje Zavodu dostavio ukupno 146 predstavki osiguranika. Za sve predstavke Pučkom pravobranitelju dostavljen je iscrpan izvješćaj. Na 135 predstavki odgovoreno je u roku, a za 11 predstavki odgovori su bili u tijeku pripreme. Osiguranici su najviše prigovarali na sporost, odnosno dugotrajnost u rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja, osobito u postupcima priznanja prava na temelju međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju. Jačanje ažurnosti i kvalitete u radu Zavoda, unapređenje metoda rada s Pučkim pravobraniteljem što se tiče ažurnosti u odgovaranju na predstavke te još bolja komunikacija Zavoda s osiguranicima, još je jedan od ciljeva modernizacije Zavoda.

d) PRAVO NA PRISTUP INFORMACIJAMA

U sklopu ukupnih odnosa s javnošću, Zavod osobitu pozornost posvećuje provedbi, u užem smislu, Zakona o pravu na pristup informacijama. S tim u vezi doneseni su odgovarajući opći akti (Pravilnik⁹, Katalog informacija¹⁰) te su određeni službenici za informiranje u Središnjoj i područnim službama Zavoda¹¹ koje poslove, prema odluci ravnatelja Zavoda, u Središnjoj službi obavlja načelnica Odjela za odnose s javnošću, a u područnim službama predstojnici područnih službi. U provedbi Zakona Zavod ažurno, na odgovarajući način, objavljuje aktualne informacije i podatke (primjerice o radu, financijskom poslovanju, o donesenim općim i drugim aktima Zavoda, o radu tijela upravljanja Zavoda, o natječajima za javnu nabavu i sl.), u skladu s obvezama utvrđenima člankom 20. navedenog Zakona, čime su oni dostupni javnosti.

Pregled broja vođenih postupaka zahtjeva o pravu na pristup informacijama u 2010.

Tablica 8.

Red. broj	Vrste postupaka	Broj podnesenih zahtjeva	Broj riješenih zahtjeva	Način rješavanja		Riješeno		Ostalo neriješeno
				Positivno	Negativno	U roku	Izvan roka	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Zahtjevi	31	31	27	4	29	2	-
2.	Žalbe	5	5	1	4	5	-	-
3.	Odgovori na tužbe	1	1	-	1	1	-	-
4.	Ukupno	37	37	28	9	35	2	-

U sklopu provedbe Zakona znatna pažnja posvećena je rješavanju zahtjeva za pristup informacijama na način i u rokovima propisanim navedenim Zakonom. Zahtjevi se zaprimaju i rješavaju u Središnjoj, odnosno u područnim službama Zavoda u čijoj je nadležnosti tražena informacija. Podneseni zahtjevi u kojima je tražena informacija u skladu s Katalogom informacija (objavljen na internetskoj stranici Zavoda) rješavani su u najkraćem roku i informacija je poslana ovlašteniku prava (podnositelju zahtjeva) kao pisan odgovor s traženim informacijama te fotokopijama određenih informacija, a za

⁹ Pravilnik o pravu na pristup informacijama u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, od 19. svibnja 2009.

¹⁰ Katalog informacija u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, siječanj 2006.

¹¹ Odluka o određivanju službenika za informiranje u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, 20. listopada 2009.

ostale zahtjeve postupljeno je u skladu s odgovarajućim odredbama Zakona. Time se pridonosi ostvarivanju cilja zakona te jednog od glavnih ciljeva Zavoda, a to je javnost djelovanja Zavoda, odnosno unapređivanje javnosti rada i daljnje otvaranje i približavanje osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti.

U 2010. u Zavodu je s pozivom na Zakon na rješavanju bilo ukupno 37 zahtjeva za pristup informacijama (u 2007. – 70; u 2008. – 28; u 2009. – 30) podnesenih Središnjoj i područnim službama Zavoda. Svi podneseni zahtjevi obrađeni su i na njih su dani odgovori (dana tražena informacija ili doneseno rješenje o odbijanju zahtjeva). Od ukupnog broja zahtjeva, 35 zahtjeva (95%) riješeno je u roku (15 dana – čl. 15. i 17. Zakona), a za dva su zahtjeva odgovori dani neznatno izvan roka. Od ukupnog broja zahtjeva 31 se rješavao u prvostupanjskom postupku, šest (6) zahtjeva odnosilo se na rješavanje u drugostupanjskom postupku, i to pet (5) žalbi i jedan (1) odgovor na tužbu Upravnom sudu RH. U prvostupanjskom postupku pozitivno je riješeno 28 zahtjeva (dana tražena informacija), a u devet (9) zahtjeva tražena je informacija uskraćena, odnosno doneseno rješenje o odbijanju zahtjeva.

Prema sadržaju, najveći broj zahtjeva u prvostupanjskom postupku odnosio se na traženje informacije vezane uz konkretan mirovinski predmet tražitelja (u pravilu zahtjevi su se odnosili na požurivanje rješavanja predmeta u kojima je postupak bio dugotrajan, a zahtjevi su shvaćeni kao požurnice i proslijeđeni mjerodavnoj službi Zavoda u čijoj se nadležnosti predmet nalazio) ili su se odnosili na traženje podataka s kojima Zavod raspolaže, i tražitelju je tražena informacija dana. Isto tako, velik broj zahtjeva odnosio se na traženje osobnih podataka osiguranika radi sudskog postupka (u pravilu preko odvjetničkih ureda), a budući da se radilo o informaciji koja podliježe propisima o zaštiti i tajnosti podataka, davanje takve informacije je odbijeno. Ostala traženja odnosila su se na druge informacije (primjerice dodjela korisničkog imena i lozinke za pristup „Korisničkim stranicama“ na internetskoj stranici Zavoda, podaci o broju osiguranika u županiji i osnovama osiguranja i sl.).

U drugostupanjskom postupku od pet (5) žalbi jedna (1) je žalba uvažena i traženi podaci su dostavljeni, a u četiri (4) žalbe doneseno je rješenje o odbijanju zahtjeva zbog neosnovanosti. Dan je i jedan (1) odgovor na tužbu Upravnom sudu Republike Hrvatske, koji je uvažio odgovor Zavoda i prema kojem tužba nije osnovana.

3. ZAKLJUČAK

U Zavodu su u 2010. ulagani daljnji naponi radi otvaranja i približavanja Zavoda osiguranicima, korisnicima i ukupnoj javnosti, odnosno uspostavi što bolje i kvalitetnije komunikacije s njima. Uz postojeći klasični institut predstavki i pritužbi pisanim putem, u Zavodu su već nekoliko godina u funkciji moderniji i učinkovitiji oblici komunikacije, kao što su info telefoni, interaktivni sadržaji, odnosno odgovaranje na upite elektronički, preko internetske stranice Zavoda, te omogućavanje osiguranicima i korisnicima pristup informacijama i podacima Zavoda. Svi ti oblici služe pružanju brze, cjelovite

informacije i davanju promptnih odgovora na upite građana u postupku ostvarivanja njihovih prava. Iz podataka se vidi da je komunikacija preko telefona i elektroničkim putem iz godine u godinu sve intenzivnija i kvalitetnija, da se intenzivira izravniji i moderniji način kontakata (preko telefona, interneta), a pada broj kontakata klasičnim, pisanim putem (pisane predstavke).

U 2010. Zavod je ostvario dobru komunikaciju s osiguranicima i korisnicima usluga Zavoda. Osim što su na odgovarajuće načine (internet, publikacije, brošure, leci) osigurane informacije i podaci iz djelatnosti Zavoda, ažurno (u utvrđenim rokovima) je odgovoreno na izravne upite telefonom, odnosno preko interneta. S takvim načinom rada treba nastaviti i ubuduće. Isto tako, i dalje treba ulagati napore u prikladnom izboru i izobrazbi kadrova koji rade u izravnom kontaktu sa strankama i to u svim oblicima komunikacije, a osobito u konfliktnim kriznim situacijama. 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.

* * *