

**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 2011.**

*Zagreb, travanj 2012.*

## IZVJEŠĆE

### O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2011.

#### SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE – pregled stanja i kretanja</b> .....	2
a) Komunikacija preko info telefona Zavoda .....	4
b) Komunikacija preko internetske stranice Zavoda .....	7
c) Predstavke i pritužbe .....	11
d) Pravo na pristup informacijama .....	14
<b>3. ZAKLJUČAK</b> .....	16

## IZVJEŠĆE

### O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA USLUGA U GODINI 2011.

#### 1. UVOD

Odnosi Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (Zavod) s osiguranicima i korisnicima usluga te ostvarivanje njihovog prava na pristup informacijama i podacima Zavoda važan su dio otvorenosti i javnosti djelovanja Zavoda, javne ustanove osnovane Zakonom o mirovinskom osiguranju<sup>1</sup>, 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 radnici, 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 djecu<sup>2</sup> i pravo na doplatku za djecu.

Javnost rada Zavoda uređena je Zakonom o mirovinskom osiguranju i Statutom Zavoda, a osigurava se obvezom izvješćivanja, jednom godišnje, Hrvatskog sabora, osiguranika i korisnika prava o radu Zavoda, dostupnošću podataka sredstvima javnog priopćavanja te obveznom objavom Statuta i općih akata Zavoda kojima se uređuju prava i obveze osiguranika i korisnika prava iz mirovinskog osiguranja u „Narodnim novinama“.

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

Kvalitetna komunikacija Zavoda s osiguranicima u pružanju i brzom dostupnosti traženih informacija zauzima važno mjesto, a pretežni dio obuhvaća pružanje informacija i rješavanje zahtjeva za ostvarivanje prava. Što se bude više skraćivala dužina rješavanja zahtjeva u ostvarivanju prava, smanjivat će se broj upita, predstavlja i traženja informacija u vezi sa stanjem predmeta, a komunikacija s osiguranicima sadržajno će se više vezati uz dostupnost relevantnih informacija i podataka iz djelatnosti Zavoda. Stoga skraćivanje dužine trajanja postupka, brže rješavanje predmeta te smanjivanje broja neriješenih predmeta ostaje trajni zadatak Zavoda.

O važnosti i značaju te komunikacije najbolje govore podaci o broju osiguranika, korisnika mirovina i ostalih usluga Zavoda te opseg poslova koje je u 2011. Zavod obavio.

<sup>1</sup> 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., 43/07., 79/07., 35/08., 40/10., 121/10., 130/10., 61/11. i 114/11.

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

U 2011. na dan 31. prosinca u Zavodu su bila evidentirana 1 468 133 osiguranika, 1 213 121 korisnik mirovine te 216 013 korisnika doplatka za djecu za 403 064 djece.

### Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu u 2011.

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.	PRVI STUPANJ	51931	469670	521601	479731	91,97	284370	59,28	41870	8,03
2.	DRUGI STUPANJ	13072	23067	36139	28070	77,67	10095	35,96	8069	22,33
<b>UKUPNO</b>		<b>65003</b>	<b>492737</b>	<b>557740</b>	<b>507801</b>	<b>91,05</b>	<b>294465</b>	<b>57,99</b>	<b>49939</b>	<b>8,95</b>

Na rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu bilo je ukupno 557 740 zahtjeva, riješen je 507 801 zahtjev ili 91,05% (u 2010. – 88,94%), od čega 57,99% u roku do dva mjeseca (u 2010. – 54,60%), a na kraju razdoblja ostalo je 8,95% neriješenih zahtjeva (u 2010. – 11,06%). Osim navedenog, u Zavodu se obavljao i niz drugih poslova, kao što su poslovi vezani uz provedbu ostalih propisa, primjerice Zakona o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju<sup>3</sup>, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji<sup>4</sup>, Ugovora između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području prava stradalnika rata u BiH koji su bili pripadnici Hrvatskog vijeća obrane i članova njihovih obitelji<sup>5</sup>, Zakona o doplatku za djecu, ostali međunarodni ugovori o socijalnom osiguranju (25 ugovora i sl.), zatim ekonomsko-financijski poslovi, normativna djelatnost, poslovi upravljanja i gospodarenja imovinom Zavoda, vođenje propisanih statističkih evidencija i izvješća, suradnja s povezanim institucijama (Porezna uprava, REGOS, poslovne banke, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje itd.), izdavanje stručno-informativnih publikacija, aktivnosti vezane uz preustroj i modernizaciju Zavoda, uz uvođenje digitalnih dokumenata u poslovne procese itd.

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

U ostvarivanju odnosa s osiguranicima u Zavodu su uvedeni i dostupni su već duži niz godina različiti oblici komunikacije kao što su *info telefoni*, *internetska stranica Zavoda*, *rješavanje predstavi i pritužbi te zahtjeva za pristup informacijama* (zahtjevi izravno vezani uz Zakon o pravu na pristup informacijama). Zavod osim toga ima i druge oblike i načine komunikacije, primjerice posebne info šaltere u Središnjoj i područnim službama i ispostavama Zavoda te uspostavljene dodatne posebne telefonske brojeve za informacije o stanju predmeta, za pravne savjete te za pružanje pojedinih vrsta informacija. Podaci o kontaktima objavljeni su u posebnoj rubrici na internetskoj stranici Zavoda.

<sup>3</sup> Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju - "Narodne novine", broj 79/07.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

Zatim, Zavod izdaje posebne prigodne letke, stručno-informativne publikacije (digitalnim i klasičnim putem) i brošure te informira javnost preko sredstava javnog priopćavanja i sl. Cilj je da Zavod načinom poslovanja, poslovnom uspješnošću i kvalitetom pruženih usluga (informacija) bude prepoznatljiva javna ustanova, da njeguje profesionalan i uljudan odnos i ponašanje radnika prema korisnicima usluga.

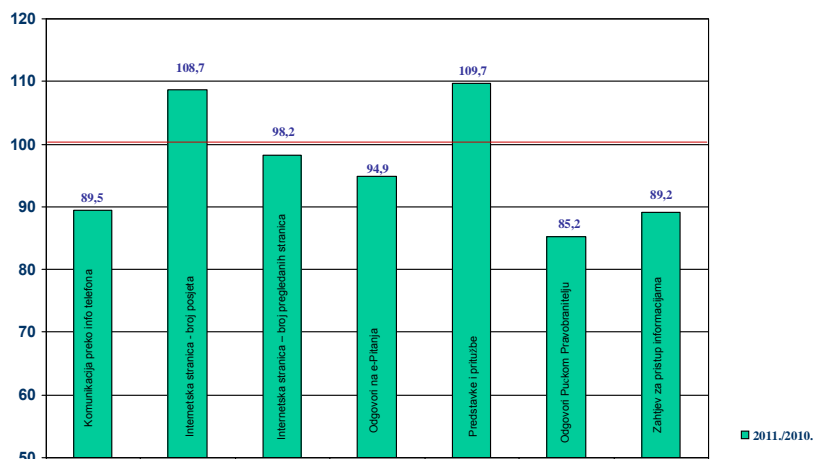
U Zavodu je u 2011., s tim u vezi, preko info telefona primljeno i odgovoreno na 42 865 upita (2010. - 47 898), internetsku stranicu Zavoda posjetilo je 1 286 405 posjetitelja (2010. - 1 183 000) i pregledalo 5 488 430 stranica (2010. - 5 590 000), odgovoreno je na 6 925 e-upita (u 2010. - 7 296) i na 867 predstavlki i pritužbi (u 2010. - 790) te su dana 33 odgovora na zahtjev za informaciju s pozivom na Zakon o pravu na pristup informacijama<sup>6</sup> (u 2010. - 37).

### Pregled poslova u odnosima s osiguranicima i korisnicima mirovine u 2010. i 2011.

Tablica 2.

Red. br.	Komunikacija s osiguranicima	Godina		2011.
		2010.	2011.	2010.
0	1	2	3	4
1.	<b>Komunikacija preko info telefona</b>	<b>47 898</b>	<b>42 865</b>	<b>89,5</b>
	• Info telefon (0800-63-63-63)	23 146	18 961	81,9
	• Info telefon (01/4891-666)	24 752	23 904	96,6
2.	<b>Internetska stranica Zavoda</b>			
	• broj posjetitelja	1 183 000	1 286 405	108,7
	• broj pregledanih stranica	5 590 000	5 488 430	98,2
3.	<b>Odgovori na e-Pitanja preko internetske stranice</b>	<b>7 296</b>	<b>6 925</b>	<b>94,9</b>
4.	<b>Predstavke i pritužbe</b>	<b>790</b>	<b>867</b>	<b>109,7</b>
5.	<b>Odgovori Pučkom pravobranitelju</b>	<b>135</b>	<b>115</b>	<b>85,2</b>
6.	<b>Zahtjevi za pristup informacijama</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>89,2</b>

### Pregled poslova u odnosima s osiguranicima i korisnicima mirovina u 2010. i 2011. u %



Dinamika i intenzitet komunikacije s osiguranicima u 2011. bili su u nešto smanjenom opsegu u odnosu prema 2010., što znači da se nešto manji broj osiguranika i korisnika obraćao Zavodu tražeći potrebnu informaciju. U 2011., kao i ranijih godina, upiti su bili vezani uz aktualnu problematiku, a to je prije svega 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), provedba Zakona o dodatku na mirovinu, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji (najniža mirovina i povećanje

<sup>6</sup> Zakon o pravu na pristup informacijama – "Narodne novine", br. 172/03., 144/10. i 77/11.

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 te pitanja u vezi s ostvarivanjem prava, od 1. studenoga 2010.

U nastavku pobliže se daje prikaz pojedinih vrsta i sadržaja komunikacije Zavoda s osiguranicima u 2011.

#### **a) KOMUNIKACIJA PREKO INFO TELEFONA ZAVODA**

Komunikacija preko info telefona osobito je važna u poslovnom odnosu prema korisnicima. U Zavodu je uvedena 2003., a cilj je bio primjenom suvremenih tehničkih i informatičkih rješenja jačati otvorenost institucije, koja cijeni i poštuje svoje osiguranike i korisnike.

S **gledišta korisnika** cilj je da korisnik:

- traženu informaciju u Zavodu dobije na određenom šalteru, bez nepotrebnog lutanja od telefona do telefona
- da informaciju dobije na jednostavan, brz i kvalitetan način
- da informacija bude točna, sadržajna i razumljiva te cjelovita
- da informaciju dobije na ljubazan način.

S **gledišta Zavoda** cilj je:

- da izostane nepotrebna komunikacija korisnika s neposrednim izvršiteljima
- da tražena informacija bude jasna, kvalitetna, brza i točna
- da bude dana na ljubazan način
- da se radnicima (referentima) na rješavanju o pravima osigura neometani rad bez suvišnih kontakata sa strankama
- da se dobiju podaci o svakom pojedinačnom pozivu (vrijeme, mjesto, sadržaj, ime radnika koji je informaciju pružio), što je osobito važno u slučaju eventualnih pritužbi korisnika na komunikaciju s operaterom
- da se preko evidencija o pozivima omogući izrada statistike o pozivima u određenom razdoblju
- praćenje tema zanimljivih javnosti radi pojačanih prezentacija ili „upravljanje temama“.

Za obavljanje navedenih poslova u Zavodu su određena dva info telefonska broja, i to broj 0800 63 63 63 i broj 01/48 91 666.

**Info telefon broj 0800 63 63 63** je *besplatan i u funkciji samo za korisnike unutar Republike Hrvatske*.

**Info telefon broj 01/48 91 666** namijenjen je korisnicima i u R. Hrvatskoj i izvan Republike Hrvatske.

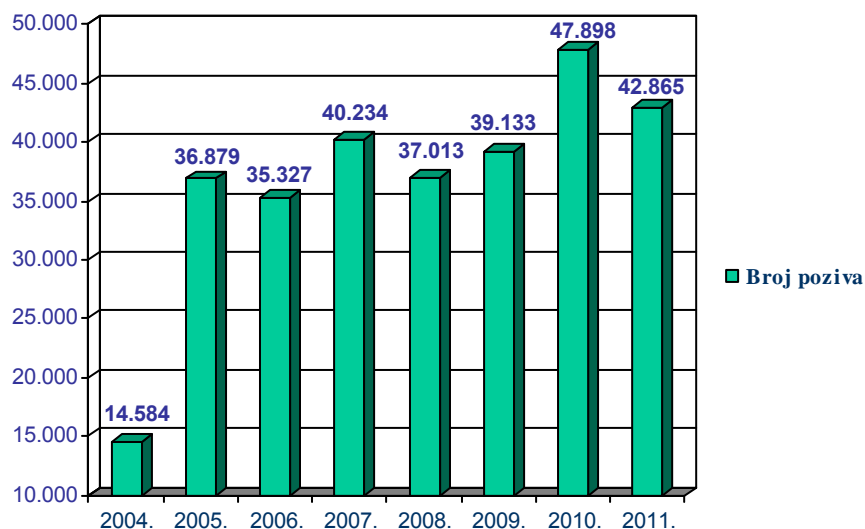
Dostupni su korisnicima svakog radnog dana u vremenu od 8 do 16 sati. Svaki telefonski upit evidentira se i u pravilu se pozivatelju odgovara odmah u izravnom kontaktu, a kada je potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, od pozivatelja se uzimaju podaci i telefonski broj na koji mu se 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 info telefona od 2004. do 2011.

Tablica 3.

Red. broj	Godina	Ukupan broj poziva			Prosječan broj poziva dnevno		
		Otvoreni telefon	Pozivni centar	Ukupno	Otvoreni telefon	Pozivni centar	Ukupno
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	2004.	6 675	7 909	14 584	27	31	58
2.	2005.	25 075	11 804	36 879	99	47	146
3.	2006.	25 667	9 660	35 327	103	37	140
4.	2007.	28 442	11 792	40 234	114	47	161
5.	2008.	23 939	13 074	37 013	96	52	148
6.	2009.	23 068	16 065	39 133	92	64	156
7.	2010.	23 146	24 752	47 898	92	98	190
8.	2011.	18 961	23 904	42 865	75	95	170

## Pregled rada info telefona od 2004. do 2011. – broj poziva ukupno



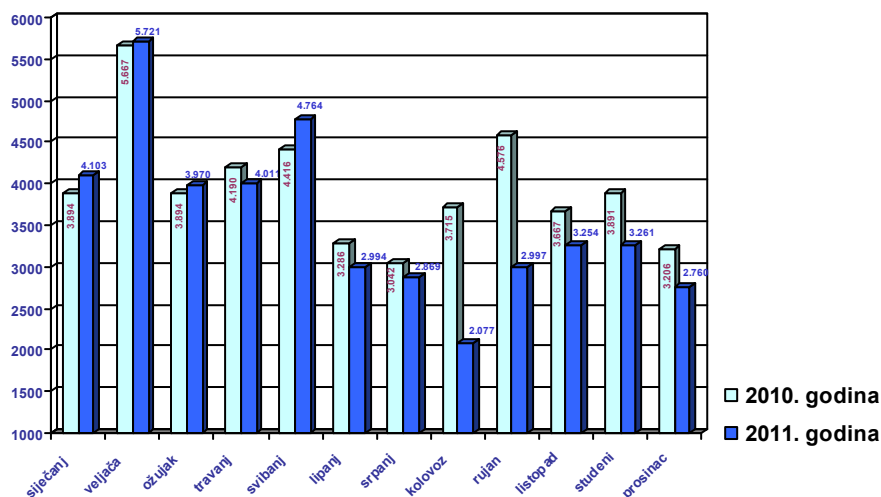
Iz podataka se vidi da od 2005., uz manja odstupanja, kontinuirano raste broj primljenih poziva preko info telefona, što ukazuje na dobar prijam ovog oblika komunikacije Zavoda s osiguranicima u javnosti. Broj se poziva u prosjeku kretao na prosječnoj razini od 35 500 do 48 000 poziva prosječno godišnje. Broj poziva uvjetovan je aktualnošću problematike, pa je u godinama značajnijih promjena u sustavu mirovinskog osiguranja (primjerice provedba Odluke Ustavnog suda 2008., novele ZOMO-a, problematika isplate mirovina, ovrhe i ustege, povećani „penali“ za prijevremeno umirovljenje, povećana dobna granica za žene i sl.) bio i pojačan interes građana, odnosno povećan je broj poziva i traženja objašnjenja s tim u vezi.

## Pregled broja upita preko info telefona u 2010. i 2011.

Tablica 4.

God.	Broj upita prema mjesecima												Ukupno
	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2010.	3 894	5 667	3 894	4 190	4 416	3 286	3 042	3 715	4 576	3 667	3 891	3 206	47 898
2011.	4 103	5 721	3 970	4 011	4 764	2 994	2 869	2 077	2 997	3 254	3 261	2 760	42 865

## Pregled broja upita preko info telefona u 2010. i 2011.



U godini 2011. ukupno je preko info telefona Zavoda primljeno i odgovoreno na 42 865 upita, što je nešto manje nego u 2010. (47 898 upita).

Preko info telefona 0800-63 63 63 tijekom 2011. zabilježen je 18 961 poziv, odnosno upit, što je u prosjeku iznosilo 1 580 upita mjesečno ili 75 upita dnevno (u 2010. bilo je ukupno 23 146 poziva). Najveći broj upita u 2011. zabilježen je u veljači – 2 403 i u ožujku – 1 962 poziva. Na prvom mjestu prema broju upita (5 118 upita ili 26,99%) bili su upiti vezani uz doplatak za djecu, 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 doplatku za djecu i pronatalitetni dodatak. Na drugom mjestu (4 868 ili 25,67%) bili su upiti u vezi s isplatom mirovina.

## Pregled rada na besplatnom info telefonu prema mjesecima i područjima u 2011.

Tablica 5.

R. br.	Mjesec	Vrste upita											Ukupno poziva	Predmeti za obradu	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			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	siječanj	143	98	38	71	63	1	331	452	32	450	32	1711	12	1723
2.	veljača	132	136	40	74	54	0	254	543	42	1077	36	2388	15	2403
3.	ožujak	159	144	45	90	161	2	378	457	76	377	54	1943	19	1962
4.	travanj	105	73	27	58	63	1	229	380	33	735	29	1733	13	1746
5.	svibanj	99	83	38	63	60	4	247	375	27	909	45	1950	17	1967
6.	lipanj	95	95	32	67	51	0	214	369	25	360	27	1335	11	1346
7.	srpanj	112	87	20	78	59	2	272	356	23	253	19	1281	11	1292
8.	kolovoz	77	75	34	54	60	1	178	294	8	179	18	978	13	991
9.	rujan	162	100	55	62	71	3	250	319	18	168	18	1226	13	1239
10.	listopad	201	86	34	70	63	1	289	429	32	274	24	1503	10	1513
11.	studeni	183	103	38	90	54	1	261	490	29	207	32	1488	15	1503
12.	prosina	176	93	30	79	46	1	248	404	26	129	19	1251	25	1276
13.	<b>Ukupno</b>	<b>1644</b>	<b>1173</b>	<b>431</b>	<b>856</b>	<b>805</b>	<b>17</b>	<b>3151</b>	<b>4868</b>	<b>371</b>	<b>5118</b>	<b>353</b>	<b>18787</b>	<b>174</b>	<b>18961</b>
14.	%	8,67	6,19	2,27	4,51	4,25	0,09	16,62	25,67	1,96	26,99	1,86	99,08	0,92	100,00

Pitanja su se uglavnom odnosila na provjeru ustega na mirovinu. Na trećem mjestu bili su upiti vezani uz matičnu evidenciju (3 151 upit ili 16,62%), a na četvrtom mjestu upiti u vezi s ostvarivanjem starosne i prijevremene starosne mirovine, odnosno pitanja u vezi sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju (1 644 upita ili 8,67%). Na obradu su preuzeta 174



predmeta (0,92%) i to pretežni dio predmeta zbog isplate mirovine i zbog sporosti u ostvarivanju prava.

### Pregled rada na info telefonu koji se plaća prema mjesecima i područjima u 2011.

Tablica 6.

R. br.	Mjesec	Vrste 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	219	129	31	198	74	4	685	346	63	567	44	2360	20	2380
2.	veljača	161	157	51	218	77	1	541	402	68	1623	34	3333	22	3355
3.	ožujak	138	119	56	222	90	0	582	293	68	423	36	2027	19	2046
4.	travanj	118	85	40	177	43	0	416	210	53	1063	45	2250	15	2265
5.	svibanj	167	133	33	175	57	1	537	200	44	1362	51	2760	37	2797
6.	lipanj	106	68	40	138	39	0	470	213	40	489	31	1634	14	1648
7.	srpanj	117	86	49	129	43	0	526	230	53	297	33	1563	14	1577
8.	kolovoz	92	65	22	124	30	0	321	156	37	189	39	1075	11	1086
9.	rujan	204	104	82	166	54	4	567	224	53	228	57	1743	15	1758
10.	listopad	246	71	49	137	78	1	530	202	57	301	52	1724	17	1741
11.	studenj	254	99	35	150	80	1	506	259	50	258	47	1739	19	1758
12.	prosinac	225	84	43	119	53	1	432	254	51	174	41	1477	16	1493
13.	<b>Ukupno</b>	<b>2047</b>	<b>1200</b>	<b>531</b>	<b>1953</b>	<b>718</b>	<b>13</b>	<b>6113</b>	<b>2989</b>	<b>637</b>	<b>6974</b>	<b>510</b>	<b>23685</b>	<b>219</b>	<b>23904</b>
14.	%	8,56	5,02	2,22	8,17	3,00	0,05	25,57	12,50	2,66	29,18	2,13	99,08	0,92	100,00

Preko info telefona broj 01/48 91 666 u 2011. evidentirana su 23 904 poziva, odnosno prosječno 1 992 mjesečno ili 95 poziva dnevno. Broj poziva na ovom info telefonu i u 2011. bio je veći od broja poziva na besplatnom info telefonu i to za 4 943 poziva. Na prvom mjestu prema broju poziva (6 974 ili 29,18%) bili su pozivi u vezi s doplatkom za djecu, a najveći broj pitanja odnosio se na informacije o potrebnoj dokumentaciji uz zahtjev za ostvarivanje prava na doplatku za djecu te na visinu cenzusa za ostvarivanje prava na doplatku. Na drugom mjestu prema broju poziva (6 113 ili 25,57%) 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 u vezi s elektroničkim poslovanjem. Na trećem mjestu prema broju poziva (2 989 ili 12,50%) bili su pozivi vezani uz isplatu mirovina. Na obradu je preuzeto 219 predmeta (ili 0,92%) i to pretežan dio predmeta zbog problema u vezi s isplatom mirovine te 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 INTERNETSKJE STRANICE ZAVODA

Internetska stranica Zavoda [www.mirovinsko.hr](http://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, aktualni događaji vezani uz mirovinsko osiguranje i doplatku za djecu te objavljuju 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 usluge su dostupne on line. Primjerice, preko „Korisničkih stranica“ zaštićenih lozinkom omogućen je informativni izračun mirovine (opći propis), podnošenje zahtjeva za pretkompletiranje podataka o stažu i plaći, uvid u podatke o prijavi i odjavi na mirovinsko osiguranje, dobivanje informacije o tome u kojoj se fazi rješavanja nalazi zahtjev za mirovinu ili doplatu 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 „Statističke informacije HZMO“ elektroničkom poštom, 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

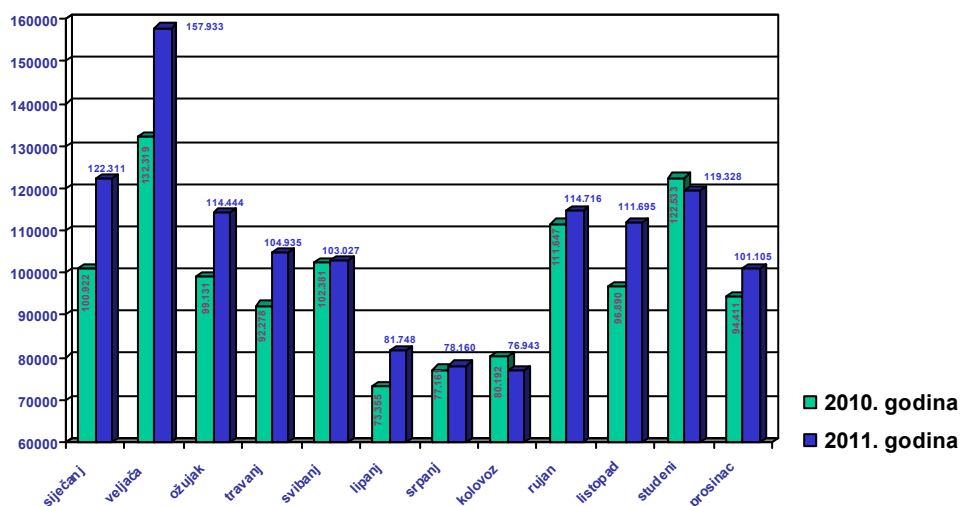
Cjelokupan sadržaj, kao i sve usluge dostupne preko internetske stranice, kontroliraju se i ažuriraju dnevno. Da to prepoznaju i cijene korisnici potvrđuju podaci o posjećenosti, koji od postavljanja stranice 2001. neprekidno pokazuju kontinuirani rast posjećenosti.

#### Pregled posjeta internetskoj stranici prema mjesecima u 2010. i 2011.

Tablica 7.

God.	Pregled posjeta internetskoj stranici prema mjesecima												Ukupno
	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2010.	100 922	132 319	99 131	92 278	102 381	73 355	77 161	80 192	111 647	96 890	122 533	94 411	1 183 220
2011.	122 311	157 933	114 444	104 935	103 027	81 748	78 160	76 943	114 716	111 695	119 328	101 105	1 286 405

#### Pregled posjeta internetskoj stranici prema mjesecima

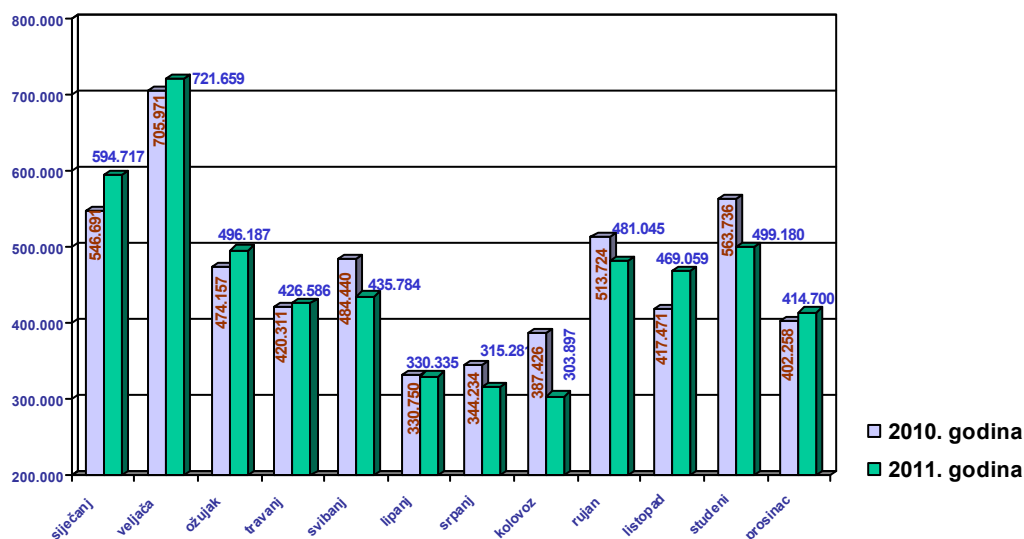


#### Pregled broja pregledanih internetskih stranica prema mjesecima u 2010. i 2011.

Tablica 8.

God.	Pregled broja pregledanih stranica prema mjesecima												Ukupno
	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2010.	546 691	705 971	474 157	420 311	484 440	330 750	344 234	387 246	513 724	417 471	563 736	402 258	5 590 989
2011.	594 717	721 659	496 187	426 586	435 784	330 335	315 281	303 897	481 045	469 059	499 180	414 700	5 488 430

## Pregled broja pregledanih stranica prema mjesecima



U 2011. internetske stranice Zavoda posjetilo je približno 1 286 000 posjetitelja koji su pregledali približno 5 488 000 stranica (u 2010. - 1 183 000 posjetitelja i pregledano 5 590 000 stranica). Broj posjetitelja u odnosu prema 2010. povećan je približno za 100 000, odnosno 8,5%, a broj pregledanih stranica smanjio se za 100 000, tj. za približno 5%. To možemo objasniti time da korisnici lakše pronalaze traženu informaciju ili zbog češćeg korištenja internetskih tražilica ili zbog općenito češće upotrebe interneta. Do kraja 2011. zatraženo je 45 350 lozinki za pristup „Korisničkim stranicama“, a tijekom cijele godine stranice su posjećene više od 200 000 puta. U 2011. za dobivanje „Novosti-Newsletter“ elektroničkom poštom bilo je predbilježeno-približno 1 486 korisnika, a za „Statističke informacije HZMO“ približno 335 korisnika. Uobičajeno, najposjećenija je bila „Naslovnica“, a od rubrika najinteresantnije su bile rubrike "Kada mogu u mirovinu", "Tiskanice", "Najčešća pitanja", "Doplatak za djecu", „Podnošenje zahtjeva“, "Prava iz mirovinskog osiguranja", "Kontakti", "e-prijave" te "Korisničke stranice". Među deset najposjećenijih izbornika prvi put se pojavljuju „e-prijave“ s 71 213 posjeta na razini cijele 2011.

## „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".

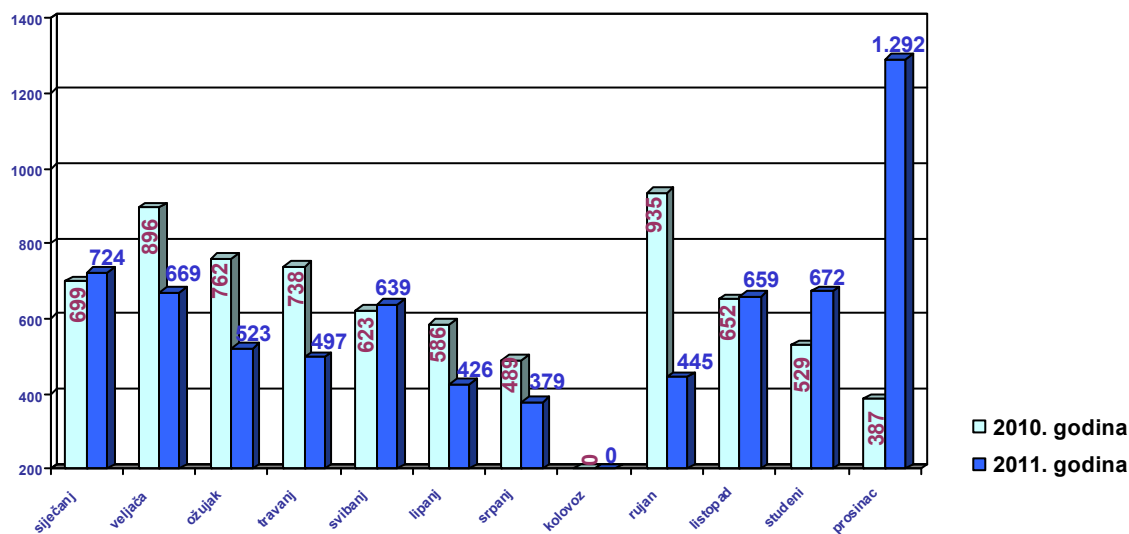
U rubrici "Pitanja" u 2011. bila su postavljena 6 922 pitanja, što je u odnosu prema 2010. smanjenje od 5% (u 2010. – 7 296 pitanja). U prosjeku je mjesečno stizalo 577 pitanja, odnosno 19 pitanja dnevno.

## Pregled broja danih odgovora u rubrici "Pitanja" u 2010. i 2011.

Tablica 9.

God.	Pregled broja danih odgovora u rubrici „Pitanja“ prema mjesecima												Ukupno
	siječanj	veljača	ožujak	travanj	svibanj	lipanj	srpanj	kolovoz	rujan	listopad	studeni	prosinac	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
2010.	699	896	762	738	623	586	489	-	935	652	529	387	7 296
2011.	724	669	523	497	639	426	379	-	445	659	672	1 292	6 922

## Dani odgovori u rubrici "Pitanja"



Početkom godine najveći broj pitanja odnosio se je na ostvarivanje prava na doplatku za djecu, kako korisnika koji i dalje ostvaruju pravo na doplatku za djecu, tako i korisnika koji prvi put podnose zahtjev. Tražile su se informacije o roku podnošenja zahtjeva, imovinskom cenzusu, datumu priznanja prava, a samohrani roditelji tražili su informaciju o visini doplatka koji mogu ostvariti. Budući da je od 1. studenoga 2010. stupio na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju koji je donio čitav niz novina, između ostalog, povećanje starosne dobi i mirovinskog staža za žene svake godine za 3 mjeseca, postavljana su konkretna pitanja s traženjem konkretnog odgovora, kada se može ostvariti pravo na starosnu mirovinu ili prijevremenu starosnu mirovinu. Radi skraćivanja roka s 15 na 8 dana za prijavu radnika na mirovinsko osiguranje, javljali su se poslodavci s pitanjima računa li se neradni dan ili blagdan u rok od 8 dana. Pitanjima su se javljali i pomorci ukrcani na brodovima u unutrašnjoj i međunarodnoj plovidbi o načinu osiguranja na mirovinsko osiguranje, kao i mogućnosti ostvarivanju prava na starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu. Ovršni zakon bio je uzrok velikog nezadovoljstva korisnika mirovine, koji s postojećim mirovinama više ne mogu pokriti svoje životne potrebe jer je veći broj korisnika zbog ovrha i kredita ostao bez većeg dijela ili cijele mirovine, koja je bila pljeniva. Svaki takav slučaj je provjeren, a korisnici su upućivani što trebaju učiniti da bi dobili poseban račun kako bi mogli primiti dio primanja i naknada koje su izuzete od ovrhe. Postupci utvrđivanja pljenivih i nepljenivih primanja, zaprimanja podataka o posebnom računu i isplata korisniku na poseban račun dijela mirovinskih primanja, doplatka za djecu i naknade koje su izuzete od ovrhe (radi neupućenosti korisnika) dosta je dugo trajao. Pitanja su postavljali i obrtnici-fizičke osobe (kao nova kategorija osiguranika) o mogućnosti obavljanja domaće radinosti ili sporednog zanimanja te o načinu obveznog osiguranja na mirovinsko osiguranje. Poljoprivrednici koji su vlasnici, posjednici ili zakupci, a nisu bili upisani u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava kao nositelji ili članovi obiteljskoga poljoprivrednoga gospodarstva, javljali su se s pitanjima o mogućnosti i načinu istupa iz osiguranja. Zakonski nasljednici postavljali su pitanja o pravu na isplatu posljednje mirovine korisnika za mjesec u kojem je korisnik umro. Krajem godine pitanja su postavljana o mogućnosti istupa iz drugog i prelaska u prvi stup, kako korisnika mirovina, tako i osiguranika koji će tek ostvariti pravo na mirovinu, te o dodatku na mirovinu koji je od 1. siječnja 2012. postao sastavni

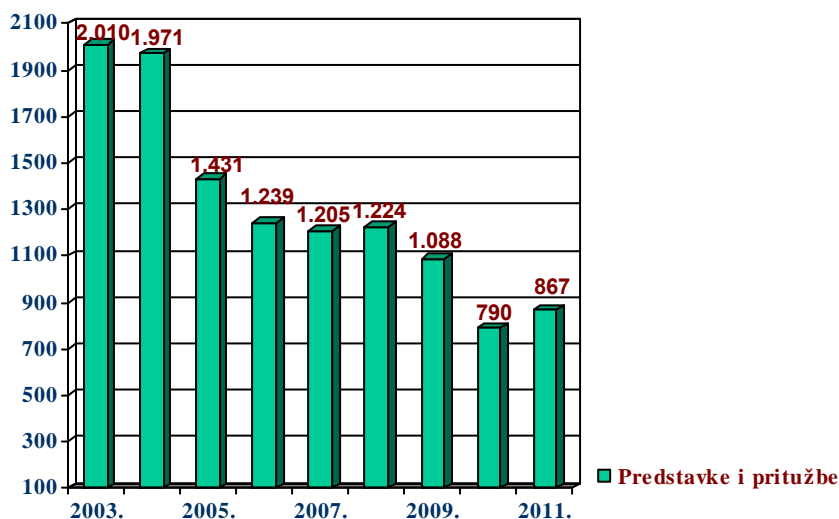
dio mirovine. Tijekom cijele godine ravnomjerno su postavljana pitanja o mogućnosti provjere podataka o uplaćenim doprinosima, načinu kompletiranja nedostajućih podataka (o stažu i plaćama) i o načinu dobivanja informativnog izračuna mirovine. Dakle, pitanja su tematski bila raznolika i zadirala su u sva područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. Od ukupnog broja postavljenih pitanja, njih 5 136 odnosio se na konkretne slućajeve koje je trebalo istražit. Svaki slućaj je provjeren, uz traženje osobnog broja, odnosno osnovnih podataka (radi sprječavanja zlouporabe dobivenih informacija). Primljeno je 306 zahvala za ažurne odgovore.

### c) PREDSTAVKE I PRITUŽBE

Osiguranici i korisnici mirovine preko instituta predstavki i pritužbi ukazuju na propuste i pogreške u radu Zavoda, njegovih tijela i stručne službe Zavoda. Postupanje s predstavkama u Zavodu uređeno je Pravilnikom<sup>8</sup>, a postupak obuhvaća evidentiranje predstavki, razmatranje i provjeravanje njihove osnovanosti te obavješćavanje podnositelja, pisano ili usmeno, u roku 30 dana o učinjenom.

U zadnjih deset godina broj predstavki i njihov udio u ukupnom broju podnesenih zahtjeva za rješavanje kontinuirano je padao (u 2003. – 2 010 predstavki; u 2004. – 1 971; u 2005. – 1 431; u 2006. – 1 239; u 2007. – 1 205; u 2008. – 1 224; u 2009. – 1 088; u 2010. – 790). U tom razdoblju blagi rast predstavki u odnosu na prethodnu godinu zabilježen je 2008. i 2011., no kako se ne radi o značajnijem rastu, ovo povećanje broja podnesenih predstavki u 2011. ne bi trebala biti znakovita pojava.

**Pregled predstavki i pritužbi u razdoblju od 2003. do 2011.**



Zavodu je bilo tijekom 2011. upućeno ukupno 867 predstavki (u 2010. – 790 predstavki) i njihov broj je nešto veći u odnosu prema 2010. (za 77 predstavki, odnosno za 10,9%), a udjel podnesenih predstavki u odnosu prema ukupnom broju podnesenih zahtjeva za rješavanje o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu u 2011. (557 740) iznosio je 0,15 (u 2010. - 0,13).

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

Od ukupnog broja predstavki, 623 ili 72% (2010. – 74%) uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, a 244 ili 28% (2010. – 26%) osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima. Središnjoj službi, od ukupnog broja predstavki, upućene su 734 ili 85% (2010. – 86%), a 133 predstavke ili 14% (2010. – 14%) upućeno je područnim službama Zavoda.

U Zavodu se predstavke prate prema vrstama prava, sadržaju i prema osnovanosti.

**Prema vrstama prava** najveći broj predstavki podnijeli su korisnici invalidske mirovine – 267 predstavki (ili 30,7%) 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 poslano su 162 predstavke (ili 18,7%). Predstavke su upućivane zbog nedostatka podataka u matičnoj evidenciji za osiguranike potencijalne korisnike mirovine, odnosno zbog nemogućnosti kompletiranja staža i plaća koje nedostaju (iz ranijih razdoblja), a ostvarene su kod više poslodavaca. Radi nemogućnosti ostvarivanja starosne mirovine zbog produljenja starosne dobi i mirovinskog staža poslano je 119 (ili 13,7%) predstavki, a zbog nemogućnosti ostvarivanja prijevremene starosne mirovine 67 (ili 7,7%) predstavki. Radi se o osiguranicima-ženama koje su postale tehnološki višak i prijavljene su Hrvatskom zavodu za zapošljavanje i kojima je prestalo pravo na isplatu naknade zbog nezaposlenosti, a mirovinu još ne mogu ostvariti, odnosno s postojećim stažem i godinama života neće moći ostvariti neko od navedenih prava još nekoliko godina.

U vezi s obiteljskom mirovinom upućene su 92 (ili 10,7%) 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 bi mogle ostvariti pravo na obiteljsku mirovinu. Radi doplataka za djecu poslano je 69 predstavki (ili 7,9%) 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.

#### Pregled broja predstavki prema vrstama prava u 2011.

Tablica 10.

Red. broj	Predstavke prema vrstama prava	Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	starosna mirovina	96	15,4	23	9,4	119	13,7
2.	prijevremena starosna mirovina	48	7,7	19	7,7	67	7,7
3.	invalidska mirovina	109	17,5	158	65,0	267	30,7
4.	obiteljska mirovina	72	11,5	20	8,2	92	10,7
5.	zap. i rehabilitacija	-	-	-	-	-	-
6.	matična evidencija	154	24,7	8	3,3	162	18,7
7.	novčane naknade	10	1,6	5-	2,0	15	1,7
8.	inozemno osiguranje	56	8,9	-	-	56	6,6
9.	doplatka za djecu	58	9,3	11	4,4	69	7,9
10.	ostalo	20	3,4	-	-	20	2,3
11.	<b>Ukupno</b>	<b>623</b>	<b>100,00</b>	<b>244</b>	<b>100,0</b>	<b>867</b>	<b>100,0</b>

**Prema sadržaju** najveći broj predstavki i pritužbi podnesen je u vezi s isplatom mirovinskih primanja (475 ili 54,7%) jer većina podnositelja nije zadovoljna 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 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. Dio korisnika mirovina koji su ostvarili starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu iz prvog stupa mirovinskog osiguranja generacijske solidarnosti i drugog stupa individualnog kapitalnog fonda izražavali su nezadovoljstvo jer nemaju pravo na dodatak na mirovinu, pa im je mirovina znatno manja od mirovine koju bi imali da su bili osigurani samo u prvom stupu mirovinskog osiguranja generacijske solidarnosti.

### Pregled broja predstavki prema sadržaju u 2011.

Tablica 11.

Red. broj	Predstavke prema sadržaju	Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	isplata primanja	351	56,4	93	38,1	475	54,7
2.	sporost u ostvarivanju prava	162	26,0	109	46,0	255	29,4
3.	nezakonitost	64	10,2	8	7,7	75	8,6
4.	nepravilan odnos prema osig.	46	7,4	2	8,2	62	3,3
5.	<b>Ukupno</b>	<b>623</b>	<b>100,00</b>	<b>244</b>	<b>100,00</b>	<b>867</b>	<b>100,0</b>

Radi sporosti rješavanja zahtjeva poslano je 255 (ili 29,4%) predstavki koje su se odnosile na dugotrajnost postupka, posebno zahtjeva u vezi s ostvarivanjem 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 su osiguranici i korisnici podnosili pritužbe i požurnice radi bržeg rješavanja zahtjeva i ostvarivanja svojih prava. Podneseno je ukupno 75 (ili 8,6%) predstavki, najvećim dijelom zbog nezakonitosti, 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 nezadovoljstva stranke dobivenim odgovorom na predstavku u postupak su poslana 62 (ili 7,3%) pritužbe i većinom se nije radilo o nepravilnom, odnosno nekorektnom odnosu radnika, već o nezadovoljstvu stranke dobivenim odgovorom prema kojem je Zavod postupio u skladu sa zakonskim propisima. Prema osnovanosti, bilo je 268 osnovanih i 599 neosnovanih predstavki. Osnovane predstavke (268 ili 30,9%) odnosile su 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 podnosili su pritužbe i požurnice radi bržeg ostvarivanja svojih prava. Najveći broj pritužbi bio je neosnovan – njih 599 (ili 69,1%), 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.

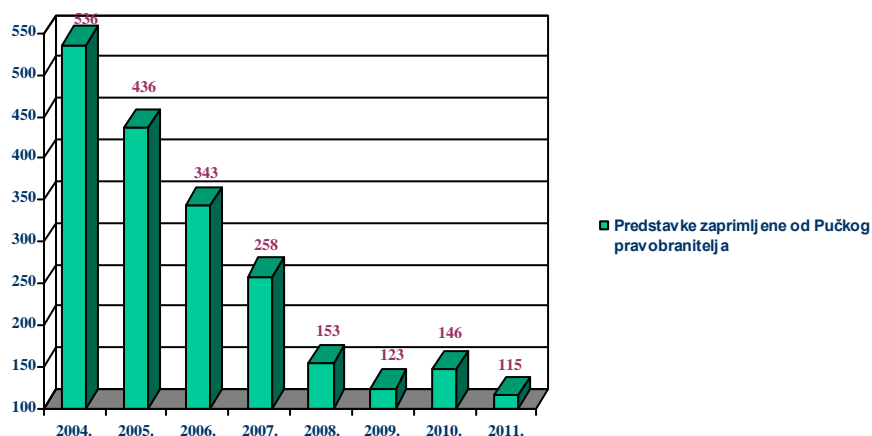
Određen broj predstavki bio je anoniman. Svaka anonimna predstavka također je provjerena, i preko Ureda za financijsko upravljanje i kontrolu, ali u većini slučajeva nije bilo moguće utvrditi činjenično stanje jer predstavke nisu sadržavale dovoljno identifikacijskih podataka prema kojima bi se nedvojbeno 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.

I tijekom ove godine institut predstavki i pritužbi davao je provjerene, točne i cjelovite odgovore i informacije te je i ovaj segment odnosa s građanima bio značajan i pridonio je otvaranju i približavanju Zavoda osiguranicima i korisnicima, odnosno ukupnoj javnosti.

### **Predstavke zaprimljene od Pučkog pravobranitelja**

Postupanje i broj predstavki koje se odnose na rad i djelovanje Zavoda upućenih Pučkom pravobranitelju također je jedan od pokazatelja odnosa Zavoda s korisnicima, tj. osiguranicima i korisnicima mirovine.

**Pregled zaprimljenih predstavki od 2004. do 2011.**



Broj predstavki Pučkog pravobranitelja na rad Zavoda od 2004. do 2011. ima tendenciju (gotovo) kontinuiranog pada (u 2004. - 536 predstavki; u 2005. - 436 predstavki; u 2006. - 343 predstavke; u 2007. - 258 predstavki; u 2008. - 153 predstavke; u 2009. - 123 predstavke; u 2010. - 146 predstavki).

Osobito je uočljivo da je značajni pad bio 2008., u godini kada je uspostavljena dobra suradnja s Pučkim pravobraniteljem i utvrđena metodologija postupanja s predstavkama Pučkog pravobranitelja u Zavodu neposrednim međusobnim kontaktima i suradnjom u rješavanju predstavki.

U 2011. u Zavodu je od Pučkog pravobranitelja zaprimljeno 115 predstavki. O svim predstavkama Pučkom pravobranitelju dostavljen je iscrpan izvješćaj. 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 osiguranicima Zavod pozornost posvećuje i provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama. S tim u vezi doneseni su odgovarajući opći akti - Pravilnik<sup>9</sup>, Katalog

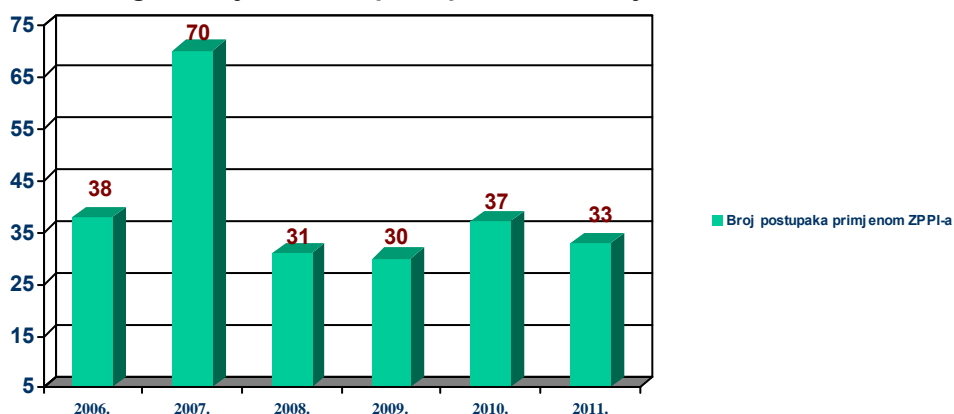
<sup>9</sup> Pravilnik o pravu na pristup informacijama u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, od 19. svibnja 2009.



informacija<sup>10</sup>, određeni su službenici za informiranje u Središnjoj i područnim službama Zavoda<sup>11</sup> (u Središnjoj službi službenik za informiranje je načelnica Odjela za odnose s javnošću, a u područnoj službi predstojnik odnosno područne službe). Sve informacije od interesa za korisnika prava na informaciju objavljuju se na internetskoj stranici [www.mirovinsko.hr](http://www.mirovinsko.hr) i to u rubrici pod nazivom „Pristup informacijama“ koja sadrži sve relevantne informacije vezane uz provedbu Zakona o pravu na pristup informacijama (akte koji uređuju pristup informacijama, tj. Zakon, Pravilnik Zavoda, Katalog informacija, odluke namijenjene službenicima za informiranje, upute o podnošenju zahtjeva i sadržaj zahtjeva te tiskanica na kojoj se zahtjev može podnijeti). Isto tako, u skladu s obvezama utvrđenima člankom 20. Zakona, Zavod objavljuje i druge 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.) na propisan način, primjerice na internetskoj stranici Zavoda, u stručno-informativnim publikacijama te brošurama i lecima Zavoda, u službenom glasilu RH i time sve informacije postaju dostupne javnosti, odnosno korisniku prava na informaciju.

Iz pregleda broja vođenih postupaka u šestogodišnjem razdoblju od 2006. do 2011. vidi se da je u Zavodu na rješavanju bilo i vođeno prosječno 40 postupaka godišnje (2006. – 38 postupaka; 2007. – 70 postupaka; 2008. – 31 postupak; 2009. – 30 postupaka; 2010. – 37 postupaka i 2011. – 33 postupka). Svi zahtjevi su riješeni, a najveći broj zahtjeva u upravnom postupku riješen je u propisanom roku dostavom tražene informacije ili donošenjem odgovarajućeg rješenja.

**Pregled broja vođenih postupaka u razdoblju od 2006. do 2011.**



U 2011. u Zavodu su s pozivom na Zakon o pravu na pristup informacijama na rješavanju bila ukupno 33 zahtjeva podnesena Središnjoj službi i područnim službama Zavoda.

**Pregled broja vođenih postupaka zahtjeva o pravu na pristup informacijama u 2011.**

Tablica 12.

Red. broj	Vrste postupaka	Broj podnesenih zahtjeva	Broj riješenih zahtjeva	Način rješavanja		Riješeno		Ostalo neriješeno
				1	2	3	4	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Zahtjevi	31	31	27	4	29	2	-
2.	Žalbe	2	2	-	2	2	-	-
3.	<b>Ukupno</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

<sup>10</sup> Katalog informacija u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, siječanj 2006.

<sup>11</sup> Odluka o određivanju službenika za informiranje u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, od 20. listopada 2009.

Svi podneseni zahtjevi su obrađeni i na njih su dani odgovori (dana je tražena informacija ili doneseno rješenje o odbijanju zahtjeva). Od ukupnog broja zahtjeva (njih 33), 31 zahtjev (94%) riješen je u roku (15 dana – čl. 15. i 17. Zakona), a za dva su zahtjeva odgovori dani izvan roka. Od ukupnog broja, 31 zahtjev riješen je u roku do 15 dana, a dva zahtjeva riješena su izvan toga roka. Isto tako, od ukupnog broja zahtjeva, 27 zahtjeva riješeno je pozitivno, a šest zahtjeva riješeno je negativno (doneseno negativno rješenje). U *prvostupanjskom postupku* na rješavanju je bio 31 zahtjev. Svi su zahtjevi riješeni, i to 29 u roku do 15 dana, a dva u roku dužem od 15 dana. Pozitivno je riješeno 27 zahtjeva (dana je tražena informacija), a u četiri (4) zahtjeva tražena je informacija uskraćena, odnosno doneseno je rješenje o odbijanju zahtjeva. U *drugostupanjskom postupku* dvije (2) žalbe riješene su negativno i doneseno je rješenje o odbijanju zahtjeva zbog neosnovanosti. Najveći broj zahtjeva odnosio se na traženje informacije vezane uz konkretan mirovinski predmet podnositelja zahtjeva (u pravilu zahtjevi su se odnosili na požurivanje rješavanja predmeta u kojima je postupak bio dugotrajan, a zahtjevi su uzeti kao požurnice i prosljeđeni mjerodavnoj službi Zavoda u čijoj se nadležnosti predmet nalazio radi ubrzanja postupka) ili su se odnosili na traženje podataka s kojima Zavod raspolaže, i tražitelju je tražena informacija dana. Dio zahtjeva odnosio se na traženje osobnih podataka osiguranika zbog 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 odbijeno je. 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 rješavanju zahtjeva za pristup informacijama znatna pažnja posvećena je načinu i rokovima rješavanja zahtjeva propisanih 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 podnositelju zahtjeva poslana, kao pisan odgovor, s traženim informacijama, a za ostale zahtjeve postupljeno je u skladu s odgovarajućim odredbama Zakona, tj. doneseno je rješenje o odbijanju zahtjeva.

Provedba Zakona o pravu na pristup informacijama u Zavodu još je jedan od pravnih instituta koji pridonosi ostvarivanju javnosti rada Zavoda te jačanju kvalitete odnosa Zavoda s osiguranicima i korisnicima, čemu se u Zavodu posvećuje osobita pozornost.

### 3. ZAKLJUČAK

U Zavodu su u 2011. ulagani daljnji naponi radi otvaranja i približavanja Zavoda osiguranicima, korisnicima prava i medijima, odnosno ukupnoj javnosti i uspostavi 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 pristupa informacijama i podacima Zavoda. Svi ti oblici omogućavaju pružanje brze, cjelovite i točne informacije te davanje promptnih odgovora građanima u postupku ostvarivanja njihovih prava. Iz podataka o opsegu, intenzitetu i sadržaju komunikacije s osiguranicima i korisnicima usluga vidi se da je ta komunikacija u prosjeku bila približnog opsega kao i u 2010., osim u podnošenju predstavki i pritužbi (jer je prvi put u zadnjih deset godina nešto povećan broj podnesenih predstavki za 77 predstavki ili 9,7%) te u povećanom broju posjeta internetskim stranicama (za 8,7%). Blagi rast broja predstavki vjerojatno je uvjetovan nekim novinama u propisima zbog kojih su osiguranici izražavali nezadovoljstvo i prigovore vezane uz postupak rješavanja o pravima, a jačanje informatičke kulture s jedne strane te proširivanje usluga koje se mogu dobiti preko internetske stranice Zavoda s druge strane pridonijelo je porastu posjećenosti internetske stranice.

Globalno, može se reći i zaključiti da je Zavod u 2011. imao i 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 te ostvarenja jednog od svojih glavnih ciljeva, a to je javnost djelovanja i transformacija Zavoda u modernu javnu ustanovu na usluzi osiguranicima i korisnicima prava.

\* \* \*