

**HRVATSKI ZAVOD ZA
MIROVINSKO OSIGURANJE**

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

**IZVJEŠĆE
O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
GRAĐANIMA U GODINI 2005.**

Zagreb, travanj 2006.

IZVJEŠĆE
O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
GRAĐANIMA U GODINI 2005.

SADRŽAJ

	Stranica
1. UVOD	1
2. IZVJEŠĆE O POSLOVIMA ODNOSA ZAVODA – pregled stanja i kretanja	3
1. Pregled rada Otvorenog telefona	4
2. Pregled rada Pozivnog centra	6
3. Predstavke i pritužbe u Zavodu	7
<i>Pregled broja predstavki prema vrstama prava</i>	9
<i>Pregled broja predstavki prema sadržaju</i>	10
<i>Pregled broja predstavki prema osnovanosti</i>	11
<i>Ostale predstavke</i>	12
4. Odgovori na upite preko web stranice Zavoda	12
5. Govorni automat	12
3. ZAKLJUČAK	13
4. PREGLED PROPISA	14
5. TABLIČNI PRILOZI	15

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S GRAĐANIMA U GODINI 2005.

1. UVOD

Sustav mirovinskog osiguranja važan je segment u ukupnom gospodarskom, socijalnom i političkom životu Republike Hrvatske, kako prema broju osiguranika koji plaćaju doprinos za mirovinsko osiguranje, visini izdataka i po udjelu tih sredstava u bruto domaćem proizvodu, tako i prema broju korisnika mirovine i članova njihovih obitelji koji žive od mirovine. Socijalnu sigurnost u okviru mirovinskog sustava za rizike starosti, invalidnosti i smrti hranitelja obitelji ostvaruje više od milijun umirovljenika i članova njihovih obitelji. Uz socijalni značaj mirovinski sustav ima i važan gospodarski i razvojni značaj. Mirovinsko osiguranje financira se prvenstveno doprinosima osiguranika i sredstvima iz državnog proračuna za mirovine ostvarene pod povoljnijim uvjetima (posebnim propisima) te za tranzicijski trošak koji je nastao zbog uvođenja druge razine mirovinskog osiguranja.

Nekoliko osnovnih podataka o Zavodu

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje javna je ustanova koja provodi mirovinsko osiguranje, a osnovan je Zakonom o mirovinskom osiguranju¹ radi ostvarivanja prava radnika, poljoprivrednika, obrtnika i drugih osoba iz **obveznog** mirovinskog osiguranja na temelju **generacijske solidarnosti** te na načelima **uzajamnosti i solidarnosti**. Zavod je i pravna osoba s pravima, obvezama i odgovornostima utvrđenih Zakonom i Statutom². Rad Zavoda je **javan**, a Zavod je obvezan najmanje jednom godišnje izvijestiti Hrvatski sabor, osiguranike i korisnike prava te nadležno ministarstvo o svom radu i poslovanju. U Zavodu se prema Zakonu o doplatku za djecu³ obavljaju i poslovi doplatka za djecu.

Na dan 31. prosinca 2005. u Zavodu je bilo:

- 1 498 877 osiguranika
- 1 080 571 korisnik mirovine
- 236 986 korisnika doplatka za djecu za 445 954 djece.

Prosječna mirovina u prosincu 2005. iznosila je 1.848,12 kn (umanjena za porez i prirez). Udio prosječne mirovine (prema ZOMO) u prosječnoj neto plaći svih zaposlenih u Republici Hrvatskoj u prosincu 2005. iznosio je 41,32. Prosječna svota doplatka za djecu u razdoblju siječanj – prosinac 2005. iznosila je 260,04 kn.

Zavodom upravlja **Upravno vijeće**, koje ima **13 članova**, a članove imenuje Vlada Republike Hrvatske. Zavod ima i **ravnatelja i pomoćnike ravnatelja** koje također imenuje Vlada Republike

¹ Zakon o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, br. 102/98, 127/00, 59/01, 147/03, 117/03, 30/04, 177/04 i 92/05.

² Statut Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje - „Narodne novine“, br. 163/98 i 86/03.

³ Zakon o doplatku za djecu - „Narodne novine“, broj 94/01.

Hrvatske. Djelokrug, ovlaštenja i odgovornost Upravnog vijeća, ravnatelja i pomoćnika ravnatelja utvrđeni su Statutom Zavoda.

Stručne i druge poslove radi nesmetanog, racionalnog i uspješnog obavljanja djelatnosti i dostupnosti ostvarivanja prava svim osiguranim osobama obavlja **stručna služba** Zavoda, čiji je osnovni zadatak da na zakonit način i u zakonskim rokovima rješava o pravima osiguranika. Organizirana je na teritorijalnom načelu tako da omogućava dvostupnost u rješavanju o pravima osiguranika, dostupnost osiguranicima u ostvarivanju prava te jedinstvenost u obavljanju poslova iz svoje mjerodavnosti. Organizirana je (Središnja služba sa sjedištem u Zagrebu, 20 područnih službi i 86 ispostava, pri čemu su područne službe u pravilu smještene u gradovima-sjedištima županija, a ispostave u gradovima i općinama u Republici Hrvatskoj). U Središnjoj službi vodi se drugostupanjski postupak te poslovi zajednički za cijelu stručnu službu, a u područnim službama provodi se prvostupanjski postupak i ostali poslovi određeni Statutom Zavoda. Poslovi rješavanja o pravima iz mirovinskog osiguranja odnose se na rješavanje zahtjeva, odnosno donošenje rješenja kojima se odlučuje o pravima iz mirovinskog osiguranja – tuzemno osiguranje, o pravima iz inozemnog osiguranja te o doplatku za djecu.

Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu u 2005.

Tablica 1.

Redni broj	POSTUPAK	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	3	4	5	6
1.	PRVI STUPANJ	79044	478355	557399	485404	87,08	232055	47,81	71995	12,92
2.	DRUGI STUPANJ	9594	24796	34390	26068	75,80	15017	57,61	8322	24,20
UKUPNO		88638	503151	591789	511472	86,43	247072	48,31	80317	13,57

U godini 2005. na rješavanju je bilo **ukupno 591 789 zahtjeva** za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja (tuzemno i inozemno osiguranje) i doplatka za djecu u prvom i drugom stupnju. Riješena su 511 472 zahtjeva ili 86,43%, a neriješenih je ostalo 80 317 zahtjeva ili 13,57%. Broj neriješenih zahtjeva u 2005. smanjen je na 13, 57% u odnosu na 2004. kada je iznosio 15,17%, naročito u ostvarivanju prava iz inozemnog osiguranja gdje je s 56,24% neriješenih zahtjeva smanjen na 39,85%. U većini neriješenih zahtjeva postupak se vodio i donesena su privremena rješenja o predujmu mirovine. Privremena rješenja o priznanju prava na mirovinu donesena su i osiguranicima koji su dio staža navršili na području država bivših republika SFRJ, s kojima još nije bio sklopljen sporazum o socijalnom osiguranju.

Osim toga, obavljani su poslovi provedbe Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.⁴ i Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova

⁴ Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. - "Narodne novine", broj 105/04.

njihovih obitelji⁵, te provedba Zakona o izmjenama i dopunama ZOMO⁶. U okviru sustava doplatka za djecu od 1. siječnja 2005. omogućeno je ostvarivanje prava na doplatku i djeci hrvatskih branitelja u skladu sa Zakonom o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

2. IZVJEŠĆE O POSLOVIMA ODNOSA ZAVODA S GRAĐANIMA – PREGLED STANJA I KRETANJA

Dobra suradnja i komunikacija s građanima, odnosno osiguranicima i korisnicima mirovine i njezino stalno unapređivanje, u sklopu sustava odnosa s javnošću, iznimno je važna za Zavod, a ostvaruje se:

- odgovorima na upite građana - osiguranika preko Otvorenog telefona, Pozivnog centra i Govornog automata te rješavanjem predstavki i pritužbi upućenih Zavodu
- održavanjem i unapređivanjem WEB stranica Zavoda.

Pregled poslova u odnosima s građanima u 2005.

Tablica 2.

Red. broj	Vrste kontakta s građanima	GODINA	
		2004.	2005.
0	1	2	3
1.	Otvoreni telefon - broj poziva - broj pitanja	6331 6675	24926 25075
2.	Pozivni centar – broj poziva	7909	11804
3.	Predstavke – odgovori	1971	1431
4.	Odgovori na upite putem WEB-a	1661	3334

Dinamika i intenzitet komunikacije s osiguranicima vezani su uz aktualnu problematiku iz područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, a u 2005. to je prije svega bila provedba Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji te kao početkom svake godine, prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu.

Provedba Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., odnosno slanje Obavijesti umirovljenicima od HPB Investa d.o.o., investicijskog društva Hrvatske poštanske banke o visini obeštećenja i članstvu u Umirovljeničkom fondu, izazvalo je krajem studenoga 2005. veliko zanimanje i nagli porast poziva korisnika mirovina i nasljednika sredstava s osnove povrata obeštećenja. Uglavnom ih je zanimao izračun i visina svote obeštećenja te tko se ubraja u nasljednike prvog nasljednog reda i s kojom dokumentacijom se dokazuje taj status. Korisnici najviših mirovina tražili su objašnjenje zbog primljenih obavijesti bez izračuna a prikazane svote u iznosu od 0,00 kuna. Korisnike obiteljskih mirovina, ostvarenih nakon 31. prosinca 1998. prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, zanimalo je zašto nisu dobili obavijest te zašto nemaju pravo na isplatu obeštećenja. Zbog tako velikog interesa osiguranika povećan je opseg poslova, te je produženo radno vrijeme, pojačane su linije te je povećan broj radnika Zavoda na tim poslovima.

U vezi s provedbom Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji iz 2001., početkom godine bio je velik broj upita branitelja radi isplate razlike mirovina za

⁵ Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – "Narodne novine", br. 94/01., 122/02., 17/04. i 48/04.

⁶ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju – "Narodne novine", br. 117/03., 30/04. i 177/04.

razdoblje od 7. studenoga 2001. do 30. lipnja 2004. prema rješenjima o prevođenju mirovina hrvatskim braniteljima na odredbe Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji iz 2001. Upiti su se uglavnom odnosili na prevođenje mirovina hrvatskih branitelja i novčanih naknada zbog nezaposlenosti na novi Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, kao i na isplatu razlike od 7. studenoga 2001. do 1. srpnja 2004. prema odredbama Zakona iz 2001.

Na trećem mjestu prema broju upita nalazili su se upiti u vezi s provedbom *Zakona o doplatku za djecu*. Upiti su se uglavnom odnosili na predaju novog zahtjeva za ostvarivanje prava na doplatku za djecu i na dokumente koji su potrebni za nastavno priznanje toga prava, na objašnjavanje prava invalidne djece, itd.

Ostali upiti odnosili su se na prijave i odjave osiguranja (putem web-a-pribavljanje lozinke, nedostajući podaci za određeno razdoblje, provjera o uplati poslodavaca i sl.), na upite u uvjetima za prijevremenu starosnu i starosnu mirovinu, na traženje informativnog izračuna mirovina, na problematiku uplate doprinosa za II. stup mirovinskog osiguranja, na upite u vezi s utvrđivanjem staža i sl.

Iz podataka o broju poziva i upita na Otvorenom telefonu, u Pozivnom centru, te o posjećenosti web stranica Zavoda vidi se da je u 2005. iznimno porastao broj poziva i upita te i posjeta web stranicama Zavoda u rubrikama Pitanja i Najčešća pitanja.

1. PREGLED RADA OTVORENOG TELEFONA

Komunikacija s osiguranicima preko besplatnog Otvorenog telefona, kao jedan od modernijih načina odnosa Zavoda s osiguranicima te korisnicima prava u Zavodu, uspostavljena je još 2001. Otvoreni telefon **poseban** je telefonski broj, **0800 63 63 63**, za pozivatelje besplatan, preko kojeg se dobivaju tražene informacije iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. U 2005. bio je dostupan korisnicima **svakog radnog dana** u vremenu **od 10 do 14 sati**, a posljednjih mjeseci 2005. u vremenu **od 8 do 16 sati**. Svaki se telefonski upit evidentira, ako je moguće odmah se odgovara pozivatelju u izravnom kontaktu, a ako je potrebno slučaj provjeriti i ustanoviti činjenično stanje, uzimaju se podaci od pozivatelja i telefonski broj na koji se u što kraćem roku odgovora pozivatelju. U složenijim slučajevima pozivatelj se upućuje savjetniku zaduženom za davanje odgovora. Provjera činjeničnog stanja i požurivanje rješavanja predmeta odnosi se na sve upravne postupke u prvom i drugom stupnju.

U 2005. primljeno je **24 926 poziva** i postavljeno **25 075 pitanja**, što znači 2 077 poziva i 2 090 upita prosječno mjesečno. U 2004. primljen je 6 331 poziv i postavljeno 6 675 pitanja.

U 2005. očigledno je znatno povećanje broja upita - 375,6% (gotovo četiri puta veći broj poziva) u odnosu prema 2004., što je uglavnom posljedica primjene Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.

Zbog velikog povećanja broja poziva Zavod je početkom prosinca službu Otvorenog telefona pojačao s još jednom besplatnom linijom i produžio radno vrijeme na osam sati.

Pregled rada Otvorenog telefona prema mjesecima u 2005.

Tablica 3.

Red. broj	Mjeseci	Broj poziva	Broj pitanja	Prosječan broj predmeta za istražiti-dnevno
1.	<i>siječanj</i>	940	960	20
2.	<i>veljača</i>	1456	1463	7
3.	<i>ožujak</i>	1086	1102	16
4.	<i>travanj</i>	1074	1094	20
5.	<i>svibanj</i>	999	1013	14
6.	<i>lipanj</i>	841	855	14
7.	<i>srpanj</i>	989	1002	13
8.	<i>kolovoz</i>	800	812	12
9.	<i>rujan</i>	896	913	18
10.	<i>listopad</i>	1089	1098	9
11.	<i>studen</i>	1617	1623	6
12.	<i>prosinac</i>	13140	13140	0
13.	UKUPNO	24926	25075	149

Pregled rada Otvorenog telefona prema temama u 2005.

Tablica 4.

Red. broj	Pitanja prema temama	Broj pitanja	
		Broj	%
0	1	2	3
1.	<i>uvjeti za ostvarivanje prava na mirovinu</i>	1153	4,6
2.	<i>invalidska mirovina</i>	692	2,9
3.	<i>obiteljska mirovina</i>	318	1,3
4.	<i>mirovine i prava prema međunarodnim ugovorima</i>	986	3,9
5.	<i>mirovine i prava prema posebnim propisima</i>	2485	9,9
6.	<i>matična evidencija</i>	999	4,0
7.	<i>isplata mirovina i mirovinskih primanja</i>	1251	5,0
8.	<i>doprinosi</i>	263	1,1
9.	<i>doplatak za djecu</i>	1709	6,8
10.	<i>obeštećenje</i>	14448	57,7
11.	<i>ostalo</i>	622	100,0
12.	UKUPNO	25075	100,0

Pozivi koji su se odnosili na obeštećenje prema navedenom zakonu nalazili su se na prvom mjestu po broju upita (14 448 upita ili 57,6% svih upita). Najveći broj upita odnosio se na slanje i tumačenje obavijesti o svoti obeštećenja koju je HPB Invest d.o.o. (u daljnjem tekstu: Društvo) poslao na adrese korisnika mirovina, davani su savjeti o naknadnoj promjeni adrese, objašnjavane stavke izračuna na obavijesti Društva i način na koji se obavijest morala popuniti, provjeravani podaci o tome postoji li pravo na izračun ili ne, nasljednici prvog nasljednog reda upućivani u postupak predaje zahtjeva za isplatu prema rješenju o nasljeđivanju, objašnjavan postupak predaje prigovora na izračun svote obeštećenja itd. Najveći problemi javljali su se pri objašnjavanju korisnicima obiteljskih mirovina i korisnicima limitiranih mirovina zbog čega nemaju pravo na obeštećenje.

Kako je besplatan telefon Društva 0800 8005 bilo teško ili gotovo nemoguće dobiti, svi zainteresirani za ovu problematiku javljali su se preko Otvorenog telefona Zavodu.

Na drugom mjestu prema broju upita nalazila su se pitanja hrvatskih branitelja (2 485 upita ili 9,9% svih upita) – povećanje za 350,5% (tri i pol puta) u odnosu prema 2004. Pitanja su se uglavnom odnosila na prevođenje mirovina hrvatskih branitelja i novčanih naknada zbog nezaposlenosti na novi Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, kao i na isplatu razlike od 7. studenoga 2001. do 1. srpnja 2004. prema odredbama ZOPHBDR-a iz 2001.

Na trećem mjestu po broju upita nalazila su se pitanja u vezi s doplatkom za djecu (1 709 upita ili 6,8% svih upita) - povećanje za 34,1% u odnosu prema 2004. Pitanja su se uglavnom odnosila na predaju novog zahtjeva za ostvarivanje prava na doplatku za djecu kao i na dokumente koji su potrebni za nastavno priznanje istog prava, na objašnjavanje pitanja o pravima roditelja invalidne djece, itd.

Nadalje, najveći broj ostalih upita odnosio se na uvjete za ostvarivanje prava na prijevremenu starosnu i starosnu mirovinu (1 153 upita ili 4,6% svih upita, što je povećanje od 44,3% u odnosu prema 2004.), na prijavu i odjavu osiguranika (999 upita ili 4,0% svih upita, što je povećanje od 54,1% u odnosu prema 2004.), na mirovine i prava prema međunarodnim ugovorima (986 upita ili 3,9% svih upita, što je povećanje od 58% u odnosu prema 2004.) itd.

Iz navedenog proizlazi da se nastavlja tendencija brzog rasta broja poziva korisnika usluge, u prosjeku oko 40% svake godine, a 2005. u prosjeku čak 253,4% (zbog iznimno aktualne problematike u vezi s obeštećenjem umirovljenika). Otvoreni telefon prerastao je okvire pukog davanja jednostavnih informacija, a broj poziva i osoba koje svakodnevno pitaju za savjet na Otvoreni telefon najbolje govori o važnosti i uspješnosti brze komunikacije sa Zavodom.

2. PREGLED RADA POZIVNOG CENTRA

Pozivni centar (telefonski broj **01/48 91 666**) povezanih institucija (MRSS, HZMO, HZZ, DZZOMM, HAGENA, HZZO) započeo je s radom 1. siječnja 2003. i unutar Zavoda nadovezuje se na Otvoreni telefon, dostupan je osiguranicima svakog radnog dana od **8 do 16 sati**. Time je postignuta još veća otvorenost Zavoda prema javnosti te lakši, kraći i suvremeniji pristup informacijama iz djelokruga Zavoda. Poziv se preuzima (evidentira sadržaj pitanja) te izravno odgovara pozivatelju, a ako je potrebno, konkretno se provjeri slučaj pojedinog predmeta i tada se uzimaju osnovni podaci od pozivatelja te se u što kraćem roku daje točan i cjelovit odgovor na postavljeni upit.

U godini 2005. bilo je ukupno **11 804 poziva**, odnosno 984 poziva prosječno mjesečno. U godini 2004. bilo je ukupno 7 909 poziva.

Najveći broj poziva odnosio se na isplatu mirovinskih primanja (6 254 poziva ili 53,1% svih poziva) i uglavnom su bili u vezi s isplatom obeštećenja umirovljenicima prema Zakonu o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., što je 18 puta više u odnosu prema 2004. Na drugom mjestu su pozivi samostalnih obveznika uplate doprinosa za mirovinsko osiguranje za II. mirovinski stup (1 858 poziva ili 15,7% svih poziva), a na trećem mjestu su pozivi osiguranika s pitanjima iz područja matične evidencije (1 042 poziva ili 8,8% svih poziva).

Pregled rada Pozivnog centra u 2005.

Tablica 5.

Red. broj	Mjesec	Vrsta upita									Ukupno poziva
		Prava iz MO – 1. stup	Prava iz MO po posebnim propisima	Međunarod. ugovori o soc. osigur.	Isplata mirovinskih primanja	Osiguranci – 1. stup	Doprinosi za mirovinsko – 1. stup	Doplatak za djecu	Predmeti preuzeti za obradu	Ostalo	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	siječanj	41	28	52	25	84	175	58	3	17	483
2.	veljača	27	14	52	57	39	27	295	1	8	520
3.	ožujak	71	168	52	61	75	76	33	6	14	556
4.	travanj	32	25	43	12	69	341	28	5	10	565
5.	svibanj	48	55	62	20	120	229	95	2	34	665
6.	lipanj	45	39	75	42	121	120	41	0	11	494
7.	srpanj	70	23	64	128	110	93	28	0	23	539
8.	kolovoz	59	23	49	108	84	93	16	1	20	453
9.	rujan	83	49	83	108	127	99	22	7	29	607
10.	listopad	53	15	41	96	104	347	10	6	39	711
11.	studenj	47	22	35	298	80	131	12	1	22	648
12.	prosinac	22	26	22	5299	29	127	4	5	29	5563
13.	Ukupno	598	487	630	6254	1042	1858	642	37	256	11804
14.	%	5,1	4,1	5,3	53,1	8,8	15,7	5,4	0,3	2,2	100,0

Provedba Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., odnosno slanje Obavijesti umirovljenicima od HPB Investa d.o.o. o visini obeštećenja i članstvu u Umirovljeničkom fondu, izazvalo je i nagli porast broja poziva Pozivnog centra, s istim upitima kao i na Otvorenom telefonu.

3. PREDSTAVKE I PRITUŽBE U ZAVODU

Institut predstavlja i pritužbi omogućava osiguranicima i korisnicima mirovina da, uz redoviti postupak u ostvarivanju prava iz mirovinskog osiguranja, upozore na propuste i pogreške u radu Zavoda, njegovih tijela i stručne službe Zavoda. U sustavu mirovinskog osiguranja predstavke i pritužbe jedan su od kontrolnih i zaštitnih instituta. Pod predstavkama i pritužbama podnesenih Zavodu smatraju se molbe, pritužbe, prijedlozi i drugi podnesci te evidentirane usmene izjave osiguranika i korisnika mirovine, osim onih koje se odnose na radnje u postupku ostvarivanja prava u upravnom postupku, upućene radi ostvarivanja zaštite prava te pravnih interesa iz mirovinskog osiguranja, odnosno radi pokretanja inicijativa od šireg značenja i interesa u sklopu provedbe mirovinskog osiguranja i drugih prava koja se ostvaruju u Zavodu, a problematika predstavlja i pritužbi u Zavodu uređena je Pravilnikom o postupanju s predstavkama i pritužbama⁷. Zato je javnost rada i otvorenost sustava mirovinskog osiguranja, odnosno Zavoda iznimno važna za osiguranike i korisnike.

Postupak vezan uz predstavke i pritužbe vode tijela Zavoda, u čiji djelokrug spadaju. Nadležno tijelo primljene predstavke i pritužbe evidentira, razmatra, provjerava njihovu osnovanost te podnositelja pisano ili usmeno u roku 30 dana obavještava o učinjenom. Većina se predstavlja u tom roku i obradi. Predstavke se u Zavodu prate:

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

- prema *vrstama prava* koja se ostvaruju u Zavodu (primjerice starosna, invalidska i obiteljska mirovina, mirovinski staž, provedba međunarodnih sporazuma o socijalnom osiguranju, doplatak za djecu te ostala prava)
- prema *sadržaju* (sporost u ostvarivanju prava, nezakonitost rada (nepravilan odnos prema osiguraniku, problemi u vezi s isplatom primanja, ostalo)
- prema *osnovanosti* (osnovane – neosnovane).

Predstavke upućene Upravom vijeću, kao i one od šireg značenja i interesa za mirovinsko osiguranje, razmatra Odbor za predstavke i pritužbe – radno tijelo Upravnog vijeća Zavoda.

Tijekom 2005. Zavodu je bila upućena ukupno **1 431** predstavka i to izravno ili preko ostalih državnih tijela i nevladinih udruga. U odnosu prema 2004. kada je Zavodu bila upućena 1 971 predstavka, broj predstavki značajnije se smanjio (smanjenje za 540 predstavki).

Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005.

Tablica 6.

Red. broj	Godina	PREDSTAVKE					
		Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	I-XII.04.	1434	72,8	537	27,2	1971	100,0
2.	I-XII.05.	1084	75,8	347	24,2	1431	100,0

Od ukupnog broja podnesenih predstavki, **1 145** ili 80% bilo je podneseno Središnjoj službi, a **286** ili 20% područnim službama Zavoda. Najveći broj predstavki podnesen je Središnjoj službi s područja cijele Hrvatske. Naime, podnositelji predstavki radije se obraćaju izravno ravnatelju i poslovodstvu Zavoda, smatrajući da će svoje probleme i teškoće brže i lakše riješiti.

Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005. prema područnim službama

Tablica 7.

Red. broj	PODRUČNA SLUŽBA U	PREDSTAVKE	
		2004.	2005.
0	1	2	3
1.	Bjelovaru	10	8
2.	Čakovcu	-	-
3.	Dubrovniku	27	26
4.	Gospiću	9	5
5.	Karlovcu	14	38
6.	Koprivnici	2	2
7.	Osijeku	18	17
8.	Požegi	12	12
9.	Puli	17	9
10.	Rijeci	13	14
11.	Sisku	-	-
12.	Sl. Brodu	18	18
13.	Splitu	10	10
14.	Šibeniku	54	49
15.	Varaždinu	-	5
16.	Vukovaru	24	23
17.	Zadru	13	13
18.	Zagrebu	56	37
19.	UKUPNO PODRUČNE SLUŽBE	297	286
20.	Središnja služba	1674	1145
21.	SVEUKUPNO	1971	1431

Od ukupnog broja podnesenih predstavki, odnosno od 1 431 predstavke, njih 1 084 ili 75,8% podnijeli su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju u skladu sa *Zakonom o mirovinskom osiguranju* i *Zakonom o doplatku za djecu*, a 347 ili 24,2% uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima, prvenstveno na osnovi *Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji*.

Udio podnesenih predstavki u ukupnom broju podnesenih zahtjeva Zavodu u 2005. u odnosu prema 2004. (0,4%) smanjio se i iznosio je **0,2%**, ali je važno naglasiti da su problemi na koje se u tim predstavkama upozorava značajni za osiguranike i korisnike prava i za ostvarivanje njihove socijalne sigurnosti.

Pregled broja predstavki prema vrstama prava

Prema vrstama prava koja se u Zavodu ostvaruju, predstavke se prate prema pravu na starosnu mirovinu, prijevremenu starosnu mirovinu, invalidsku mirovinu, obiteljsku mirovinu, doplatku za djecu i ostala prava u sklopu mirovinskog osiguranja.

Od ukupnog broja podnesenih predstavki (1 431 – sve kategorije podnositelja), najveći broj predstavki odnosio se na invalidsku mirovinu (446 predstavki ili 31,2%), na obiteljsku mirovinu (226 predstavki ili 15,8%), zatim na starosnu mirovinu i prijevremenu starosnu mirovinu (203 ili 14,21%).

Pregled broja predstavki prema vrstama prava

Tablica 8.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA VRSTAMA PRAVA	Broj	%
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1.	<i>starosna mirovina</i>	108	8,3
2.	<i>prijevremena starosna mirovina</i>	95	5,9
3.	<i>invalidska mirovina</i>	446	31,2
4.	<i>obiteljska mirovina</i>	226	15,8
5.	<i>inozemno osiguranje</i>	76	5,3
6.	<i>novčane naknade</i>	12	0,8
7.	<i>doplatku za djecu</i>	99	7,0
8.	UKUPNO	1431	100

Najveći broj predstavki u vezi s invalidskom mirovinom odnosio se na pooštrene kriterije pri ocjeni radne sposobnosti i to na invalidsku mirovinu zbog profesionalne nesposobnosti za rad i na invalidsku mirovinu zbog opće nesposobnosti. Kako se u postupku ocjenjivanja invalidnosti osiguranika provodi revizija nalaza i mišljenja ovlaštenih vještaka, što utječe na dužinu postupka u rješavanju zahtjeva na osnovi invalidnosti, to je još jedan razlog povećanom broju predstavki.

Zakon o mirovinskom osiguranju na nepovoljniji je način uredio ostvarivanje i visinu prava iz mirovinskog osiguranja od ranijih propisa. Dobna granica za starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu u prijelaznom razdoblju povećava se svake godine za šest mjeseci, obračunsko razdoblje povećava se za tri godine, a posljedice su, iz godine u godinu, niže mirovine, što uzrokuje podnošenje predstavki.

Udovice su podnosile predstavke vezane prvenstveno uz obiteljske mirovine. Predstavkom traže pojašnjenje, odnosno informaciju ispunjavaju li uvjete za obiteljsku mirovinu i prije navršenih 50 godina

života. Nadalje, kako je Zakonom o doprinosima za obvezno osiguranje⁸ uvedeno plaćanje doprinosa za drugi dohodak, odnosno za tzv. "atipične" oblike rada, to je također dovelo do povećanja broja upita i traženja potrebnih informacija, pisanim ili usmenim putem.

Pregled broja predstavlki prema sadržaju

Prema sadržaju, od ukupnog broja podnesenih predstavlki najveći se broj odnosio na probleme vezane uz isplatu mirovina (957 ili 66,5%), zatim na sporost u rješavanju zahtjeva (443 ili 31,7%), na nezakonitost u radu (24 ili 1,7%) te na nepravilan odnos prema osiguranicima (12 ili 0,8%).

Pregled broja predstavlki prema sadržaju

Tablica 9.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA SADRŽAJU	Broj	%
<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1.	<i>sporost u ostvarivanju prava</i>	443	31,7
2.	<i>nezakonitost rada ili akata</i>	24	1,7
3.	<i>nepravilan odnos prema osig.</i>	12	0,8
4.	<i>problemi u vezi s isplatom primanja</i>	957	66,5
5.	UKUPNO	1431	100,0

Prema sadržaju dominirale su predstavlke u vezi sa Zakonom o provođenju Odluke Ustavnog suda od 12. prosinca 1998. i primjenom Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji od 1. siječnja 2005.

Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda izazvao je velik interes korisnika mirovina, ali i ogorčenost korisnika, posebno obiteljskih mirovina, koji nemaju pravo na obeštećenje jer su pravo na obiteljsku mirovinu ostvarili nakon 1. siječnja 1999., dakle prema Zakonu o mirovinskom osiguranju. Također, predstavlke su upućivali i korisnici mirovina ostvarenih prema posebnim propisima kao i korisnici limitiranih mirovina koje nisu ušle u krug izračuna za obeštećenje. Uz to tražene su informacije o načinu kako popuniti obavijest, što je sve potrebno nasljednicima prvog nasljednog reda da prime obavijest i ostvare pravo na obeštećenje. Preko osobnog broja provjeravano je u bazi podataka Zavoda ima li korisnik pravo na obeštećenje, objašnjavane su stavke izračuna po godinama obavijesti, te o načinu promjene adrese u HPB Investu i područnoj službi koja isplaćuje mirovinu korisniku.

Korisnici invalidskih i obiteljskih mirovina ostvarenih prema Zakonu o pravima hrvatskih branitelja podnosili su predstavlke zbog odugovlačenja postupka prevođenja mirovina i novčanih naknada zbog nezaposlenosti i isplate razlika od 7. studenoga 2001. do 1. srpnja 2004.

Razlozi *sporosti* u rješavanju prava različiti su, a jedan od najčešćih su nedostatni podaci o stažu i plaći za pojedina razdoblja koja su poslodavci dužni dostavljati nakon isteka kalendarske godine. Radi sporosti u rješavanju zahtjeva velik broj pritužbi uputili su i osiguranici koji su dio ili cijeli staž osiguranja, odnosno mirovinski staž ostvarili u Hrvatskoj, a žive u Srbiji i Crnoj Gori, odnosno Bosni i Hercegovini. S obzirom na to da je Zavod pozvao osiguranike kojima nedostaje nekoliko godina do umirovljenja da se jave radi prethodnog utvrđivanja staža, može se očekivati da će se broj pritužbi u sljedećim godinama, zbog sporosti u rješavanju zahtjeva, smanjiti.

⁸ Zakon o doprinosima za obvezno osiguranje - „Narodne novine“, br. 147/02, 175/03. i 177/04.

Tijekom cijele godine stizali su upiti o uvjetima za ostvarivanje prava na prijevremenu starosnu i starosnu mirovinu, ali i zbog nezadovoljstva visinom mirovine (bez obzira na to o kojoj se vrsti mirovine radi) zbog povećanja obračunskog razdoblja (u 2005. godini 28-godišnji prosjek).

Predstavke koje su se odnosile *na nezakonitost rada ili akata* u većini slučajeva značile su nezadovoljstvo osiguranika zbog odbijenoga prava iz mirovinskog osiguranja ili zbog toga što su smatrali da je pogrešno primijenjen zakon u postupku ostvarivanja njihovih prava.

Nepravilan odnos radnika Zavoda prema osiguraniku i korisniku ne znači to uvijek u doslovnom smislu, jer osiguranik ili korisnik smatra da je pojedini radnik Zavoda nekorektan ako odgovor koji mu je dan nije u njegovom interesu.

Pregled broja pritužbi prema osnovanosti

Prema osnovanosti, od ukupnog broja podnesenih predstavki neosnovanih je bilo 1 341, odnosno 93,7%, a 90 predstavki, odnosno 6,3% bilo je osnovano.

Pregled broja predstavki prema osnovanosti

Tablica 10.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA OSNOVANOSTI	Broj	%
0	1	2	3
1.	<i>osnovane</i>	90	6,3%
2.	<i>neosnovane</i>	1341	93,7%
3.	UKUPNO	1431	100,0

Razlozi većem broju neosnovanih predstavi bili su u tome što su podnositelji u postupku ostvarivanja prava nepovoljno rješenje smatrali razlogom za podnošenje predstavke, iako je u najvećem broju slučajeva to rješenje bilo na zakonu osnovano, pa je time predstavka bila neosnovana.

Budući da su primanja većeg broja korisnika mirovina vrlo niska i s njima ne mogu pokriti osnovne životne potrebe, to je također bio razlog podnošenja velikog broja predstavki.

Ostale predstavke

U tijeku 2005. postupano je i u povodu 436 (lani 563) pritužbi koje je dostavio *Pučki pravobranitelj*, u kojima su osiguranici ili korisnici prava iz mirovinskog osiguranja navodili da su povrijeđena njihova prava. U svim navedenim slučajevima obavljena je kontrola konkretnih predmeta, a Pučkom pravobranitelju dostavljen je iscrpan izvještaj o svakom pojedinom predmetu.

Određeni broj predstavki dostavljen je *anonimno*. Najčešće se radi o prijavama protiv osoba koje su navodno protupropisno ostvarile pravo iz mirovinskog osiguranja. Iako se svaka anonimna predstavka evidentira i utvrđuje činjenično stanje, kod većine nije bilo moguće postupiti jer nisu sadržavale dovoljno identifikacijskih podataka prema kojima bi se mogla utvrditi prijavljena osoba a u pravilu nije dokazano ni protupravno ostvarivanje prava navedeno u prijavama.

Na kraju treba reći da je broj podnesenih predstavki u 2005. bio znatno manji nego u 2004. Prema vrstama prava dominirale su predstavke podnesene zbog invalidske mirovine, zatim obiteljske mirovine, starosne i prijevremene starosne mirovine te doplatka za djecu; prema sadržaju zbog

nezadovoljstva visinom primanja, zbog sporosti u rješavanju zahtjeva i nepravilnog odnosa radnika prema stranci u postupku te nezakonitosti u radu, a prema osnovanosti najveći broj predstavljeni bio je neosnovan.

Sve pristigle predstavljeni obrađene su u skladu sa zakonskim propisima i odgovori su dani pisanim ili usmenim putem.

4. ODGOVORI NA UPITE PREKO WEB STRANICE ZAVODA

Web stranice Zavoda **www.mirovinsko.hr**, kao još jedan oblik odnosa Zavoda s javnošću, uspostavljene su u prosincu 2001. Na web stranicama Zavoda ažurno se prati rad Zavoda, kao i drugi događaji vezani uz područje mirovinskog osiguranja. U izravnoj su komunikaciji s osiguranicima rubrike *Pitanja*, *Najčešća pitanja*, *Upiti na evidencije HZMO* i *Tiskanice*.

U rubrici **Pitanja** omogućeno je osiguranicima postavljanje pitanja i dobivanje odgovora na ta pitanja preko e-maila. Na pitanja se, u pravilu, redovito odgovara. U 2005. bila su postavljena **3 334** pitanja i ažurno je odgovoreno na sva, osim na ona postavljena u mjesecu prosincu kada je bio izrazito pojačan priljev pitanja, pa je dio pitanja ostao bez odgovora te je prenesen u 2006.

U rubrici **Najčešća pitanja** tematski su razvrstana 54 najčešća pitanja i odgovora na ta pitanja. Rubrika se redovito ažurira, a u 2005. bilo je **24 919 posjeta**.

U izravnoj komunikaciji s osiguranicima omogućeno je i izravno pretraživanje evidencija Zavoda u rubrici **Upiti na evidencije HZMO-a** vezane uz podatke iz (matične) evidencije osiguranika, kao što su prijave i odjave s osiguranja, podaci o stažu i plaći iz baze podataka osiguranika, podaci o kretanju spisa, odnosno o posljednjoj evidentiranoj aktivnosti. Ovime se osiguraniku omogućava izravan uvid u (isključivo) njegove podatke u evidencijama Zavoda, što se postiže dodjelom korisničkog imena i lozinke, koju može zatražiti svaka zainteresirana osoba. U 2005. ova je rubrika imala **42 511 posjeta**.

Rubrika **Tiskanice** uvedena je koncem 2003. i od tada su u pdf formatu objavljene 44 tiskanice, uključujući i tiskanice vezane uz izračun obeštećenja umirovljenika, no to još uvijek nisu sve tiskanice koje se u Zavodu upotrebljavaju u radu sa strankama. Tiskanice se redovito ažuriraju. U 2005. ova je rubrika imala **13 575 posjeta**.

5. GOVORNI AUTOMAT

Na Govornom automatu, broj **060 103 103**, koji se redovito ažurira, mogu se dobiti sve potrebne informacije u vezi s ostvarivanjem prava na doplatak za djecu, informacije u vezi s ostvarivanjem dodatka uz mirovinu određenih kategorija korisnika mirovina, obračunom poreza na mirovine od 1. siječnja 2004., kao i novine o doprinosima za obvezna osiguranja i sl.

3. ZAKLJUČAK

S obzirom na to da se u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje godišnje rješava približno šesto tisuća zahtjeva i donosi isto toliko rješenja o pravima iz mirovinskog osiguranja realno se može očekivati da u sklopu takvog opsega poslova ima i određeni broj prigovora i zbog opravdanih i zbog neopravdanih razloga, npr. na rad stručne službe ili pojedinog radnika u Zavodu, odnosno na primjenu propisa iz mirovinskog osiguranja.

Zavod ulaže znatne napore radi uspostave dobre komunikacije s građanima, unatoč vanjskim utjecajima na koje Zavod ne može utjecati (restruktivni zakonski propisi) i njihove česte izmjene. Radi toga su uz postojeći institut predstavki i pritužbi uvedeni moderni oblici komunikacije, kao što su Otvoreni telefon, Pozivni centar, Govorni automat te odgovori na upite preko web stranice Zavoda radi pružanja brze, kvalitetne informacije i davanja odgovora na upite građana u postupku ostvarivanja njihovih prava.

Svi ti oblici komunikacije dobro su prihvaćeni u javnosti, ispunjavaju svoju funkciju i potvrdili su svrhu svoga postojanja, no na Zavodu ostaje da i dalje čini napore u poboljšanju komunikacije s građanima i time osigura veću javnost i transparentnost njegova rada, te da sve više teži ostvarenju jednom od svojih glavnih ciljeva, a to je da postane dobar i uslužan servis u službi osiguranika i korisnika, odnosno građana Republike Hrvatske.

* * *

4. PREGLED PROPISA

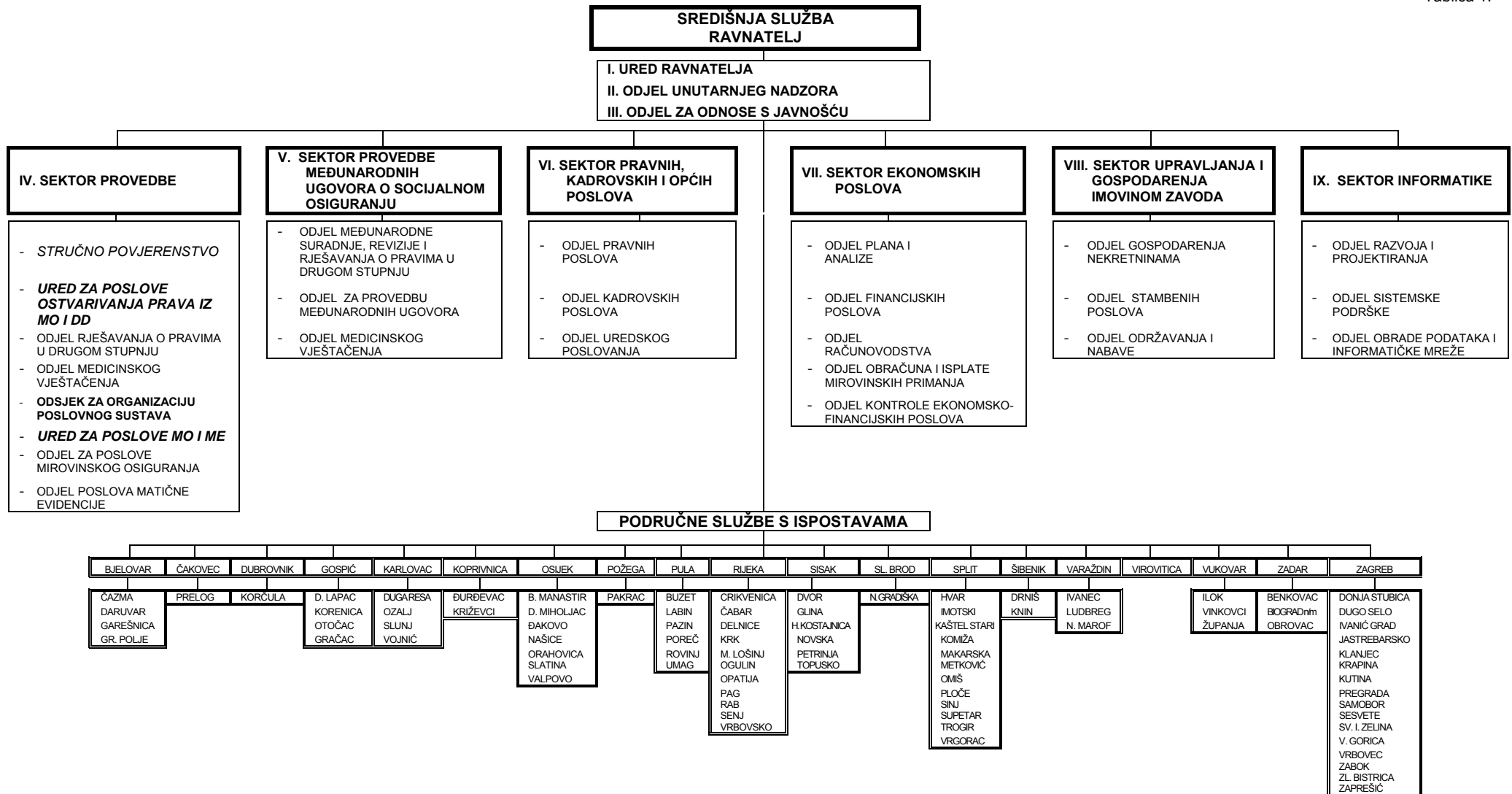
- *Pravilnik o postupku s predstavkama i pritužbama – „Narodne novine“, broj 142/99.*
- *Zakon o mirovinskom osiguranju – „Narodne novine“, br. 102/98, 127/00, 59/01, 109/01, 147/02, 117/03, 30/04, 177/04. i 92/05.*
- *Statut Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje – „Narodne novine“, br. 163/98. i 86/03.*
- *Zakon o doplatku za djecu – „Narodne novine“, broj 94/01.*
- *Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998 - "Narodne novine", broj 105/04.*
- *Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – „Narodne novine“, br. 94/01, 122/02, 48/04, 174/04. i 92/05.*
- *Zakon o doprinosima za obvezna osiguranja – „Narodne novine“, br. 147/02. 175/03. i 177/04.*

5. DODATAK: TABLIČNI PRILOZI

	Redni broj tablice
Organizacija stručne službe Zavoda (stanje na dan 31. prosinca 2005.)	1
Pregled osnovnih podataka za Zavod s pregledom broja predstavki i pritužbi (stanje 31. prosinca 2005.)	2
Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005.	3
Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005. prema područnim službama	4
Pregled broja podnesenih predstavki i pritužbi prema sadržaju i vrsti prava	5
Pregled predstavki i pritužbi prema područnim službama i sadržaju	6
Pregled predstavki i pritužbi prema područnim službama i osnovanosti	7

SHEMATSKI PREGLED UNUTARNJE ORGANIZACIJE SREDIŠNJE SLUŽBE

Tablica 1.



Pregled osnovnih podataka za Zavod s pregledom broja predstavki i pritužbi
(stanje 31. prosinca 2005.)

Tablica 2.

Red. broj	Stručna služba	Osiguranci	Korisnici mirovina	Broj zahtjeva na rješavanju	Broj riješenih zahtjeva		Broj radnika stručne službe	Broj podnesenih predstavki	
					Broj	%			
0	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Prvi stupanj	I-XII. 04.			551 425	472 381	85,67	2 517	297
		I-XII. 05.			557 399	485 404	87,08	2 533	286
2.	Drugi stupanj	I-XII. 04.			32 809	23 215	70,76	745	1 674
		I-XII. 05.			34 390	26 068	75,80	754	1 145
3.	UKUPNO	I-XII. 04.	1 460 105	1 065 655	584 234	495 596	84,83	3 262	1 971
		I-XII. 05.	1 498 877	1 080 571	591 789	511 472	86,43	3 287	1 431

Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005.

Tablica 3.

Red. broj	Godina	PREDSTAVKE					
		Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	I-XII.04.	1 434	72,8	537	27,2	1 971	100,0
2.	I-XII.05.	1 084	75,8	347	24,2	1 431	100,0

Pregled podnesenih predstavki u 2004. i u 2005. prema područnim službama

Tablica 4.

Red. broj	PODRUČNA SLUŽBA U	PREDSTAVKE	
		2004.	2005.
0	1	2	3
1.	BJELOVARU	10	8
2.	ČAKOVCU	-	-
3.	DUBROVNIKU	27	26
4.	GOSPIČU	9	5
5.	KARLOVCU	14	38
6.	KOPRIVNICI	2	2
7.	OSIJEKU	18	17
8.	POŽEGI	12	12
9.	PULI	17	9
10.	RIJECI	13	14
11.	SISKU	-	-
12.	SL. BRODU	18	18
13.	SPLITU	10	10
14.	ŠIBENIKU	54	49
15.	VARAŽDINU	-	5
16.	VUKOVARU	24	23
17.	ZADRU	13	13
18.	ZAGREBU	56	37
19.	UKUPNO PODRUČNE SLUŽBE	297	286
20.	SREDIŠNJA SLUŽBA	1 674	1 145
21.	SVEUKUPNO	1 971	1 431

Pregled broja predstavki prema SADRŽAJU i VRSTI PRAVA

(stanje: 1. siječnja 31. prosinca 2005..)

Tablica 5.

Red. broj	SADRŽAJ PREDSTAVKE	VRSTA PRAVA										UKUPNO	
		Starosna i prijevremena starosna mirovina	Invalidska mirovina	Obiteljska mirovina	Mirovinski staž i pravo na osiguranje	Prof. rehabilitacija	Naknada za TO	Postupak po međ. ugovorima	Mirovinska prava HV-a i branitelja	Doplatak za djecu	Ostalo	Broj	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	Sporost u ostvarivanju prava	-	91	-	8	-	-	37	307	-	-	443	30,96
2.	Nezakonitost rada ili akata	-	4	2	-	-	-	-	18	-	-	24	1,68
3.	Nepravilan odnos prema osiguraniku	-	3	3	-	2	-	-	4	-	-	12	0,84
4.	Problemi u vezi s isplatom primanja	215	203	186	-	4	-	18	326	-	-	952	66,53
5.	Ostalo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6.	UKUPNO	215	301	191	8	6	-	55	655	-	-	1431	100,0
7.	%	15,0	21,3	13,35	0,56	0,42	-	3,84	45,77	-	-	100,0	

Pregled broja predstavlki prema područnim službama i SADRŽAJU

(stanje: 1. siječnja - 31. prosinca 2005.)

Tablica 6.

Red. broj	Služba Zavoda kojoj je predstavka upućena / Područna služba u	SADRŽAJ PREDSTAVKE								UKUPNO	
		Sporost u ostvarivanju prava		Nezakonitost rada ili akata		Nepravilan odnos prema osiguraniku		Problemi u vezi s isplatom primanja			
		Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%	Broj	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	BJELOVARU	2	0,45	-	-	-	-	6	0,63	8	0,56
2.	ČAKOVCU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.	DUBROVNIKU	13	2,93	-	-	-	-	13	1,37	26	1,82
4.	GOSPIČU	-	-	-	-	-	-	5	0,53	5	0,35
5.	KARLOVCU	19	4,29	-	-	-	-	19	2,00	38	2,66
6.	KOPRIVNICI	-	-	-	-	-	-	2	0,21	2	0,14
7.	OSIJEKU	7	1,58	-	-	-	-	10	1,05	17	1,19
8.	POŽEGI	6	1,35	-	-	-	-	6	0,63	12	0,84
9.	PULI	9	2,03	-	-	-	-	-	-	9	0,63
10.	RIJECI	-	-	-	4,17	-	-	13	1,37	14	0,98
11.	SISKU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12.	SL. BRODU	5	1,13	-	-	9	-	13	1,37	18	1,26
13.	SPLITU	2	0,45	-	-	-	-	8	0,84	10	0,70
14.	ŠIBENIKU	21	4,74	-	-	-	-	28	2,94	49	3,42
15.	VARAŽDINU	-	-	-	-	-	-	5	0,53	5	0,35
16.	VIROVITICI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17.	VUKOVARU	8	1,81	2	8,33	-	-	13	1,37	23	1,61
18.	ZADRU	2	0,45	4	16,67	-	-	7	0,74	13	0,91
19.	ZAGREBU	18	4,06	-	-	-	-	19	2,00	37	2,59
20.	UKUPNO područne službe	112	25,28	7	29,17	-	-	167	17,54	286	19,99
21.	SREDIŠNJA SLUŽBA	331	74,72	17	70,83	12	100,0	785	82,46	1145	80,01
22.	SVEUKUPNO područne i Središnja sl.	443	100,0	17	100,0	12	100,0	952	100,0	1431	100,0

Pregled broja predstavlki prema područnim službama i OSNOVANOSTI

(stanje: 1. siječnja - 31. prosinca 2005.)

Tablica 7.

Red. broj	Služba Zavoda kojoj je predstavka upućena / Područna služba u	OSNOVANOST PREDSTAVKE				UKUPNO	
		Osnovane predstavke		Neosnovane predstavke			
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	BJELOVARU	-	-	8	0,60	8	0,56
2.	ČAKOVCU	-	-	-	-	-	-
3.	DUBROVNIKU	2	2,22	24	1,79	26	1,82
4.	GOSPIČU	-	-	5	0,37	5	0,35
5.	KARLOVCU	-	-	38	2,83	38	2,66
6.	KOPRIVNICI	-	-	2	0,15	2	0,14
7.	OSIJEKU	5	5,56	12	0,89	17	1,19
8.	POŽEGI	6	6,67	6	0,45	12	0,84
9.	PULI	3	3,33	6	0,45	9	0,63
10.	RIJECI	-	-	14	1,04	14	0,98
11.	SISKU	-	-	-	-	-	-
12.	SL. BRODU	5	5,56	13	0,97	18	1,26
13.	SPLITU	3	3,33	7	0,52	10	0,70
14.	ŠIBENIKU	8	8,89	41	3,06	49	3,42
15.	VARAŽDINU	-	-	5	0,37	5	0,35
16.	VIROVITICI	-	-	-	-	-	-
17.	VUKOVARU	3	3,33	20	1,49	23	1,61
18.	ZADRU	-	-	13	0,97	13	0,91
19.	ZAGREBU	2	2,22	35	2,61	37	2,59
20.	UKUPNO područne službe	37	41,11	249	18,57	286	19,99
21.	SREDIŠNJA SLUŽBA	53	58,89	1092	81,43	1145	80,01
22.	SVEUKUPNO područne i Središnja sl.	90	100,0	1341	100,0	1431	100,0