

**HRVATSKI ZAVOD ZA
MIROVINSKO OSIGURANJE**

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

**IZVJEŠĆE
O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
GRAĐANIMA U GODINI 2006.**

Zagreb, travanj 2007.

IZVJEŠĆE
O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S
GRAĐANIMA U GODINI 2006.

SADRŽAJ

	Stranica
1. UVOD	1
2. IZVJEŠĆE O POSLOVIMA ODNOSA ZAVODA – pregled stanja i kretanja	3
a) Pregled rada Otvorenog telefona, Pozivnog centra i Govornog automata	4
<i>Otvoreni telefon</i>	4
<i>Pozivni centar</i>	5
<i>Govorni automat.....</i>	7
b) Predstavke i pritužbe u Zavodu	7
c) Odgovori na upite preko internetske stranice Zavoda	10
d) Ostvarivanje prava na pristup informacijama	11
3. ZAKLJUČAK	12

IZVJEŠĆE

O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S GRAĐANIMA U GODINI 2006.

1. UVOD

Sustav mirovinskog osiguranja, izuzetno je važan dio socijalnog sustava zbog broja korisnika mirovine i članova njihovih obitelji koji žive od mirovine i u kojem socijalnu sigurnost za rizike starosti, invalidnosti i smrti hranitelja obitelji ostvaruje više od milijun umirovljenika i članova njihovih obitelji. Mirovinsko osiguranje provodi Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, javna ustanova, osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju¹ radi ostvarivanja prava radnika, poljoprivrednika, obrtnika i drugih osoba iz **obveznog** mirovinskog osiguranja na temelju **generacijske solidarnosti** te na načelima **uzajamnosti i solidarnosti**. Zavod je **pravna osoba** s pravima, obvezama i odgovornostima utvrđenih Zakonom i Statutom², rad Zavoda je **javan**, a obavezan je 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 2006. u Zavodu je bilo:

- 1 538 170 osiguranika
- 1 100 086 korisnika mirovine
- 221 288 korisnika doplatka za djecu za 416 177 djece.

Prosječna mirovina za prosinac 2006. iznosila je 1.903,99 kuna, što je za 3,02% više nego u prethodnoj godini, a udjel prosječne mirovine u prosječnoj plaći iznosio je 40,21%. Prosječna starosna mirovina iznosila je 2.095,86 kn, a udjel prosječne starosne mirovine u prosječnoj plaći u prosincu 2006. iznosio je 44,26%. Prosječna mirovina ostvarena za rad u punom radnom vijeku, koja se u Europskoj uniji smatra parametrom razine mirovina, u Republici Hrvatskoj iznosila je 63% prosječne neto plaće, što je približno razini mirovina u nekim državama članicama Europske unije.

Zavodom prema Zakonu i Statutu upravlja **Upravno vijeće** od **13 članova** koje imenuje Vlada Republike Hrvatske. Zavod ima **ravnatelja i pomoćnike ravnatelja** koje također imenuje Vlada Republike Hrvatske.

Stručne i druge poslove radi nesmetanog, racionalnog i uspješnog obavljanja djelatnosti i dostupnosti ostvarivanja prava svim osiguranim osobama obavlja **stručna služba** Zavoda. Organizirana na teritorijalnom načelu, u Središnjoj službi sa sjedištem u Zagrebu, 20 područnih službi i 86 ispostava. 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.

¹ Zakon o mirovinskom osiguranju – "Narodne novine", br. 102/98, 127/00, 59/01, 109/01, 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", br. 94/01. i 138/06.

Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu u 2006.

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	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	PRVI STUPANJ	71995	481941	553936	493721	89,13	251090	50,86	60215	10,87
2.	DRUGI STUPANJ	8322	29163	37485	27293	72,81	16311	59,76	10192	27,19
UKUPNO		80317	511104	591421	521014	88,10	267401	51,32	70407	11,90

U 2006. u Zavodu je bio na rješavanju ukupno 591 421 zahtjev o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu (uključujući i 80 317 neriješenih zahtjeva iz ranijih razdoblja), od kojih je riješeno 521 014 zahtjeva ili 88,1%, što je poboljšanje u odnosu na 2005. kada je od približno istog broja zahtjeva na rješavanju (591 789) bilo riješeno 86,4%. Treba istaknuti da je broj zahtjeva riješenih u roku do dva mjeseca (51,32%) također povećan u odnosu prema prethodnoj godini, što označava nastavak pozitivnog trenda u posljednjih nekoliko godina (npr. 2001. je u roku do dva mjeseca bilo riješeno 26,35%, u 2004. godini 44,05%, a u 2005. godini 48,31% zahtjeva). Osobit pozitivni pomak u rješavanju zahtjeva učinjen je u provedbi međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju, te su u 2006. riješena 45 244 zahtjeva ili 67,05%, što je za 7,03% postotna boda više nego u 2005.

U protekloj godini u Zavodu je, osim redovitih poslova postupanja prema navedenim zahtjevima te isplate mirovina i doplatka za djecu, obavljen i niz izvanrednih poslova koji su Zavodu dani u mjerodavnost na temelju zakona Republike Hrvatske. Ovdje, prije svega, treba istaknuti provedbu Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji iz 2001.⁴, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji iz 2005.⁵, Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.⁶, Ugovora između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području stradalnika rata u BiH i članova njihovih obitelji⁷, Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu⁸, te obračun i isplatu božićnice umirovljenicima. Skraćivanje trajanja postupka ostvarivanja prava i ažurno obavljanje navedenih izvanrednih poslova rezultat su dodatno poduzetih mjera i aktivnosti u tom cilju.

⁴ Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji iz 2001. – "Narodne novine", br. 94/01., 122/02., 17/04. i 48/04.

⁵ Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – "Narodne novine", br. 174/04. i 92/05.

⁶ Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. – "Narodne novine", br. 105/04. i 19/07.

⁷ 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.

⁸ Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu – "Narodne novine", broj 138/06.

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 sustavu odnosa s javnošću, iznimno je važna za Zavod, a ostvaruje se:

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

Pregled poslova u odnosima s građanima u 2006.

Tablica 2.

Red. broj	Vrste kontakta s građanima	GODINA		2006.
		2005.	2006.	2005.
0	1	2	3	4
1.	Otvoreni telefon - broj poziva i odgovora	24 926	25 677	103,0
2.	Pozivni centar – broj poziva i odgovora	11 804	9 660	81,8
3.	Predstavke – odgovori	1 431	1 239	86,0
4.	Odgovori na upite putem WEB-a	3 334	4 357	130,7

Dinamika i intenzitet komunikacije s osiguranicima vezani su uz aktualnu problematiku iz područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, a to su u 2006. prije svega bili 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, zatim početkom godine (kao i svake godine) prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu te isplata božićnice.

U provedbi Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., u 2006. započela je isplata obeštećenja korisnicima, što je izazvalo i određeni broj upita, koji su se najvećim dijelom odnosili na isplatu svote obeštećenja korisnika obiteljskih mirovina (onih koji nisu ostvarili pravo) i limitiranih mirovina (svota za isplatu "0 kn"), a brojni su bili i prigovori i na način izračuna i na visinu svote obeštećenja.

Na drugom mjestu bili su upiti vezani uz mirovine prema posebnim propisima (HV i DVO), pri čemu je korisnike mirovina i privremenih naknada Hrvatske vojske najviše zanimala isplata razlike mirovina od 7. studenoga 2001. do 30. lipnja 2004. prema rješenjima o prevođenju mirovina hrvatskih branitelja na odredbe ZOPHBDR-a iz 2001. kao i prevođenje već stečenih prava na odredbe ZOPHBDR-a iz 2005., a određen broj korisnika mirovina koji nije bio obuhvaćen izračunom razlike, iako su prema Zakonu imali pravo na isplatu razlike mirovine, tražili su pomoć za ostvarivanje toga prava.

Na trećem mjestu prema broju upita bili su 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, osobito za djecu smrtno stradalih, zatočenih i nestalih hrvatskih branitelja, na objašnjavanje prava invalidne djece, itd.

Izuzetno je bio velik broj upita u vezi s isplatom mirovine, odnosno s ustegama na mirovinu i postupanjem s ovršnim presudama suda, kao i u vezi s ovjerom administrativnih zabrana.

Interes u javnosti izazvalo je i uvođenje elektroničkog poslovanja Zavoda e-mirovinsko, stavljanjem u dostup e-prijave, što je rezultiralo i brojnim upitima vezanim uz tu uslugu.

Iz podataka o kontaktima Zavoda s osiguranicima i korisnicima prava vidi se da je posljednjih godina, koristeći razne načine kontakata, ta komunikacija dosta intenzivna. Iz godine u godinu razvija se i u prednosti je izravniji način kontakata (putem telefona i interneta), a pada kontakt pisanim putem (predstavke). U kontinuiranom rastu je broj upita preko besplatnog Otvorenog telefona, a prvi put je nešto u opadanju broj poziva preko Pozivnog centra.

a) PREGLED RADA OTVORENOG TELEFONA, POZIVNOG CENTRA I GOVORNOG AUTOMATA

Otvoreni telefon

Komunikacija s osiguranicima preko besplatnog Otvorenog telefona **0800 63 63 63** (dostupnog samo korisnicima unutar Republike Hrvatske) uspostavljena je još 2001. U 2006. bio je dostupan korisnicima **svakog radnog dana** u vremenu od **8 do 16 sati**. Svaki se telefonski upit evidentira i ako je moguće odmah odgovara pozivatelju u izravnom kontaktu, a ako je potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, uzimaju se podaci od pozivatelja i telefonski broj na koji se u kratkom roku odgovora pozivatelju. U složenijim slučajevima pozivatelj se upućuje savjetniku 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 Otvorenog telefona u 2006.

Tablica 3.

Red. br.	Mjesec	Vrsta upita													
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine- INZ	Mirovine prema posebnim propisima	Usklađivanje mirovina	Matična evidencija	Isplata mirovina	Doprinosi	Doplatak za djecu	Ostalo	Ukupno poziva	Predmeti za obradu	Sveukupno
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	siječanj	0	0	0	0	468	3571	0	0	0	371	0	4410	0	4410
2.	veljača	113	121	54	54	702	672	60	614	17	969	53	3429	4	3433
3.	ožujak	162	116	54	66	408	428	68	443	38	198	81	2062	7	2069
4.	travanj	89	75	48	61	431	219	114	304	52	486	28	1907	12	1919
5.	svibanj	145	130	68	90	188	504	121	270	27	672	58	2273	20	2293
6.	lipanj	70	52	32	59	119	792	115	233	28	203	40	1743	11	1754
7.	srpanj	72	52	48	69	293	263	119	353	28	76	59	1432	21	1453
8.	kolovoz	91	86	55	95	159	265	159	501	34	91	69	1605	8	1613
9.	rujan	110	86	42	82	143	242	158	461	30	120	63	1537	16	1553
10.	listopad	135	79	44	76	265	158	164	404	44	133	86	1588	8	1596
11.	studenj	236	109	60	88	293	91	152	448	51	144	92	1764	11	1775
12.	prosinac	140	86	54	104	187	335	115	610	46	69	53	1799	10	1809
13.	Ukupno	1363	992	559	844	3656	7540	1345	4641	395	3532	682	25549	128	25677
14.	%	5,3	3,9	2,2	3,3	14,2	29,4	5,2	18,1	1,5	13,7	2,7	99,5	0,5	100,0

U 2006. zabilježeno je **25 677 poziva**, odnosno upita, što je u prosjeku iznosilo 2 140 poziva (pitanja) mjesečno, odnosno 103 poziva dnevno (250 radnih dana). Prema broju poziva, najveći broj poziva bio je u siječnju (4 410 poziva ili 17,2%), u veljači (3 433 poziva ili 13,4%) i svibnju (2 293 poziva ili 8,9%).

Prema vrsti prava, na prvom mjestu prema brojnosti, nalazili su se pozivi u vezi s isplatom svote obeštećenja korisnicima mirovine prema Zakonu o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike ukupno 7 540 poziva, odnosno 29,4%. U suradnji s Projektnim timom za provedbu navedenog Zakona

davani su odgovori na upite, osobito one u vezi s utvrđivanjem pogrešaka u izračunu svote obeštećenja i o načinu slanja prigovora nadležnim područnim službama.

Na drugom mjestu po brojnosti i prema vrsti prava bili su pozivi u vezi s isplatom mirovine (4 641 poziv ili 18,1%). Strankama su davana objašnjenja vezana uz upite o ustegama na mirovinu i postupanju s ovršnim presudama suda kao i s ovjerom administrativnih zabrana. Od siječnja 2007. na novoj tiskanici naloga za isplatu mirovine bio je otisnut broj Otvorenog telefona, pa su telefonom tražena i davana objašnjenja vezana uz sudske zabrane.

Na trećem mjestu prema brojnosti i prema vrsti prava nalazili su se pozivi koji su se odnosili na mirovine prema posebnim propisima (HV i DVO) – 3 656 poziva ili 14,2%. Korisnike mirovina i privremenih naknada Hrvatske vojske najviše je zanimala isplata razlike mirovina od 7. studenoga 2001. do 30. lipnja 2004. prema rješenjima o prevođenju mirovina hrvatskih branitelja na odredbe ZOPHBDR-a iz 2001. kao i prevođenje već stečenih prava na odredbe ZOPHBDR-a iz 2005. Određeni broj korisnika mirovina nije bio obuhvaćen izračunom razlike, iako su prema Zakonu imali pravo na isplatu razlike mirovine, pa su i na osnovi informacija dobivenih preko Otvorenog telefona podnosili zahtjeve za izračun razlike.

U lipnju 2006. Zavod je uveo elektroničko poslovanje e-Mirovinsko, prvu uslugu elektroničkog poslovanja e-prijavu, pa se dio upita odnosio i na tu problematiku.

Tijekom 2006. preuzeto je 128 predmeta na obradu, približno kao i proteklih godina, ali su problemi povezani s rješavanjem tih predmeta bili sve zahtjevniji i tražili više vremena.

Korisnicima usluga nastoji se dati što konkretnija i izravnija informacija kao brza pomoć u rješavanju problema, čime je rad na Otvorenom telefonu odavno prerastao početne okvire davanja osnovnih informacija.

Pozivni centar

Pozivni centar (telefonski broj **01/48 91 666**) počeo je s radom 1. siječnja 2003. preko glavnog distributivnog centra u REGOS-u, a koristilo ga je nekoliko institucija u Republici Hrvatskoj, koje su postupno do 2006. osnovali vlastite pozivne centre. U godini 2006. (korisnik Pozivnog centra ostao je samo Zavod) je i Zavod pokrenuo postupak razdvajanja i osnivanja vlastitog Pozivnog centra. Unutar Zavoda nadovezao se na Otvoreni telefon, a dostupan je osiguranicima svakog radnog dana od **8 do 16 sati**. Uvođenjem Pozivnog centra postignuta je još veća otvorenost Zavoda prema javnosti te lakši, kraći i suvremeniji pristup informacijama iz djelokruga Zavoda.

U 2006. zabilježeno je **9 660 poziva**, što u prosjeku iznosi 805 poziva mjesečno, odnosno prosječno 37 poziva dnevno.

Najveći broj poziva bio je vezan uz provedbu Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. (2 202 poziva ili 22,8%). Pitanja su se najvećim dijelom odnosila na isplatu svote obeštećenja korisnika obiteljskih mirovina (onih koji nisu ostvarili pravo) i limitiranih mirovina (svota za isplatu "0 kn") a brojni su bili prigovori na način izračuna i na visinu svote obeštećenja.

Pregled rada Pozivnog centra u 2006.

Tablica 4.

R. br.	Mjesec	Vrsta upita													
		Starosne i prijevremene st. mirovine	Invalidske mirovine	Obiteljske mirovine	Mirovine-INZ	Mirovine prema posebnim propisima	Usklađivanje mirovina - obeštećenje	Matična evidencija	Isplata mirovina	Doprinosi	Doplatak za djecu	Ostalo	Ukupno poziva	Predmeti za obradu	Sveukupno
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	siječanj	44	21	17	54	31	1563	70	26	132	25	6	1989	5	1994
2.	veljača	31	6	2	28	58	382	61	23	149	174	4	918	5	923
3.	ožujak	61	11	13	40	66	46	133	209	200	43	28	850	2	852
4.	travanj	41	22	20	45	44	3	68	76	108	136	53	616	0	616
5.	svibanj	45	28	19	45	33	22	54	348	117	1143	115	1969	2	1971
6.	lipanj	14	4	1	10	11	0	33	145	87	37	16	358	0	358
7.	srpanj	0	6	7	5	37	8	79	41	68	106	8	365	0	365
8.	kolovoz	8	11	4	2	13	0	10	31	27	97	8	211	0	211
9.	rujan	41	9	6	67	46	8	114	102	105	81	14	593	0	593
10.	listopad	45	24	11	40	78	58	102	70	105	61	5	599	8	607
11.	studenj	64	24	23	22	87	36	67	78	118	28	18	565	0	565
12.	prosinac	38	19	26	61	62	76	51	176	61	30	5	605	0	605
13.	Ukupno	432	185	149	419	566	2202	842	1325	1277	1961	280	9638	22	9660
14.	%	4,5	1,9	1,5	4,3	5,9	22,8	8,7	13,7	13,2	20,3	3,0	99,8	0,2	100

Na drugom su mjestu pozivi vezani uz ostvarivanje prava na doplatku za djecu (1 961 poziv ili 20,3%). Podnositelje zahtjeva zanimalo je koja je dokumentacija potrebna za korisnike koji već primaju doplatku za djecu a koja za one koji prvi put podnose zahtjev, kao i što treba priložiti uz zahtjev za doplatku za djecu smrtno stradalih, zatočenih ili nestalih hrvatskih branitelja (članak 34. Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji). U travnju i svibnju dio korisnika doplatku za djecu kojima je već bilo obavljeno prevođenje nije dobio doplatku jer podaci nisu prošli potvrdu Porezne uprave zato što je Porezna uprava aktivirala stare podatke osiguranika koji su nekada bili samostalni obveznici uplate doprinosa ili je nedostajao neki prihod osiguranika (obično se radilo o dodatku za djecu koji je isplatio Grad Zagreb). Osim toga, isplata je dijelu korisnika kasnila i zato što je većina zahtjeva podnesena u drugoj polovini veljače. U srpnju je veći broj poziva bio vezan uz korisnike čiji se doplatku za djecu isplaćuje preko tekućeg računa otvorenog u Privrednoj banci Zagreb zbog promjene žiroračuna PBZ-a.

Na trećem su mjestu bili pozivi vezani uz isplatu mirovinskih primanja (1 325 poziva ili 13,7%). Pitanja su se uglavnom odnosila na ustege od mirovina, promjenu adrese ili načina isplate mirovinskih primanja i isplatu božićnice. Česta su bila i pitanja o redovitom usklađenju mirovina i to na koji se način utvrđuje aktualna vrijednost mirovine jer se od 31. prosinca 2005. primjenjuje ponovno tzv. «švicarska» formula, a velikim su se dijelom odnosila i na pojašnjenje tiskarske pogreške na tiskanici «Obavijest o mirovinskim primanjima» za kolovoz 2006. za korisnike koji primaju mirovinu preko pošte i preko Privredne banke d.d. Zagreb. Na novoj tiskanici «Obavijest o mirovinskim primanjima», koju je Zavod tiskao s mirovinom za siječanj objašnjene su oznake mirovinskih primanja i ustega, objavljen je i broj Otvorenog telefona, što je umirovljenicima omogućilo da na brži i jednostavniji način riješe nejasnoće vezane za isplatu mirovinskih primanja.

Nova usluga elektroničkog poslovanja Zavoda e-Mirovinsko/e-prijava izazvala je zanimanje, prije svega, korisnika sličnih usluga elektroničkog poslovanja koji su pitali kome je usluga namijenjena, što omogućava i kako postati korisnik e-prijave.

Govorni automat

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

b) PREDSTAVKE I PRITUŽBE U ZAVODU

Institut predstavlja i pritužbi omogućava osiguranicima i korisnicima mirovina da upozore na propuste i pogreške u radu Zavoda, njegovih tijela i stručne službe Zavoda. Pod predstavkama i pritužbama smatraju se molbe, pritužbe, prijedlozi i drugi podnesci te evidentirane usmene izjave osiguranika i korisnika mirovine, osim onih koje se odnose na radnje pri ostvarivanju 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. Postupanje s predstavkama u Zavodu uređeno je Pravilnikom⁹. 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* koja se ostvaruju u Zavodu (primjerice starosna, invalidska i obiteljska mirovina, mirovinski staž, provedba međunarodnih sporazuma o socijalnom osiguranju, doplatka 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).

U 2006. Zavodu su bile upućene ukupno **1 293 predstavke**. U odnosu prema 2005. (1 431 predstavka) broj se smanjio za 193 predstavke, odnosno za 9%. Od ukupnog broja, 783 ili 60,5% predstavlja uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, a 510 predstavlja uputili su oni koji svoja prava ostvaruju prema posebnim propisima (Zakonu o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i Zakonu o pravima iz mirovinskog osiguranja djelatnih vojnih osoba, policijskih službenika i ovlaštenih službenih osoba)¹⁰.

Pregled podnesenih predstavlki u 2005. i u 2006.

Tablica 5.

Red. broj	Godina	PREDSTAVKE					
		Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	I-XII.05.	1084	75,8	347	24,2	1431	100,0
2.	I-XII.06.	783	60,5	510	39,5	1 293	100,0

Od ukupnog broja podnesenih predstavlki, **1 082** ili 83,7% bilo je podneseno Središnjoj službi, a **211** ili 16,3% područnim službama Zavoda. Najveći broj predstavlki podnesen je Središnjoj službi s područja cijele Hrvatske, jer se podnositelji predstavlki radije obraćaju izravno ravnatelju i poslovodstvu Zavoda

⁹ Pravilnik o postupku s predstavkama i pritužbama - "Narodne novine", broj 142/98.

¹⁰ Zakon o pravima iz mirovinskog osiguranja djelatnih vojnih osoba, policijskih službenika i ovlaštenih službenih osoba - "Narodne novine", broj 22/04.

nego mjerodavnoj područnoj službi kojoj pripadaju, smatrajući da će na ovaj način svoje probleme i poteškoće brže i lakše riješiti.

Prema vrstama prava najveći broj predstavki podnosili su korisnici obiteljskih mirovina (349 ili 27%) ostvarenih nakon 1999. koji nisu ušli u krug za izračun obeštećenja, kao i korisnici mirovina ostvarenih prema posebnim propisima koji nisu imali pravo na obeštećenje. Zakonski nasljednici javljali su se s pritužbama zbog toga što nisu dobili obavijesti, a prethodno se nisu s potrebnom dokumentacijom obratili HPB Investu. Velik broj korisnika tražio je izračun (primio – pripada) prema mjesecima, a ne prema godinama, tražeći tumačenje stavke po stavke izračuna. Radi ostvarivanja prava na invalidsku mirovinu poslano je 343 ili 26,5% predstavki i pritužbi i to zbog pooštrenih kriterija pri ocjeni radne sposobnosti, kako invalidske mirovine zbog profesionalne nesposobnosti za rad, tako i invalidske mirovine zbog opće nesposobnosti.

Pregled broja predstavki prema vrstama prava

Tablica 6.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA VRSTAMA PRAVA	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	starosna mirovina	98	12,5	22	5,3	120	9,3
2.	prijevremena starosna mirovina	44	5,6	-	-	44	3,4
3.	invalidska mirovina	100	12,7	243	47,8	343	26,5
4.	obiteljska mirovina	270	34,5	79	15,5	349	27,0
5.	zap. i rehabilitacija	12	1,5	12	2,3	24	1,9
6.	matična evidencija	38	4,8	3	0,1	41	3,2
7.	novčane naknade	-	-	106	21,8	106	8,2
8.	inozemno osiguranje	82	10,5	6	0,2	88	6,8
9.	doplatak za djecu	123	15,7	35	6,9	158	12,2
10.	ostalo	16	2,2	4	0,1	20	1,5
11.	UKUPNO	783	100,00	510	100,0	1293	100,00

Dužina postupka u rješavanju zahtjeva na osnovi invalidnosti, pri čemu se u postupku ocjenjivanja invalidnosti osiguranika provodi i revizija nalaza i mišljenja ovlaštenih vještaka, bila je još jedan razlog upućivanja većeg broja predstavki.

Prema sadržaju dominirale su predstavke u vezi s isplatom obeštećenja (633 ili 49%), isplatom razlika hrvatskim braniteljima za 2001. i 2002., te isplatom doplatka za djecu (158 ili 12,3%), u početku zbog požurivanja donošenja rješenja i početka isplate, a kasnije zbog najavljujane izmjene Zakona o doplatku za djecu i uvođenja pronatalitetnog dodatka za treće i četvrto dijete. Hrvatski branitelji podnosili su predstavke zbog isplate razlike mirovina od 2001. do 2004. te zbog prevođenja mirovina i naknada tzv. starih slučajeva koji su neko od prava ostvarili prije stupanja na snagu Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata, dakle prije 1. siječnja 2005. ili prema Zakonu o pravima iz mirovinskog osiguranja djelatnih vojnih osoba, policijskih službenika i ovlaštenih službenih osoba. Svaka predstavka bila je specifična po tome što se moralo utvrditi radi li se o starom ili novom slučaju, koja su prava ostvarena ako je stari korisnik i što može očekivati primjenom novog Zakona, koji se korisnici prevode, koji imaju pravo na najnižu mirovinu i kako se izračunava invalidska i obiteljska mirovina prema ZOPHBDR-u. Zbog sporosti u rješavanju prava poslano je 446 ili 34,5% predstavki i pritužbi, a razlozi su bili različiti. Jedan od najčešćih bio je nepotpunost podataka o stažu i plaći koji su nedostajali za pojedina razdoblja. Od 1. srpnja 2006. stupio je na snagu Ugovor o socijalnom osiguranju 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, kojim je utvrđen rok do 31. srpnja 2006. za podnošenje zahtjeva za invalidsku mirovinu, a jedan od uvjeta je i hrvatsko državljanstvo, pa su predstavke upućivane zbog kratkog roka, ali i zbog neispunjavanja uvjeta državljanstva.

Pregled broja predstavki prema sadržaju

Tablica 7.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA SADRŽAJU	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	isplata primanja	388	49,5	245	48,0	633	49,0
2.	sporost u ostvarivanju prava	280	35,8	166	33,0	446	34,5
3.	nezakonitost	107	13,7	94	18,4	201	15,5
4.	nepravilan odnos prema osig.	8	1,0	5	0,6	13	1,0
5.	UKUPNO	783	100,00	510	100,00	1293	100,00

Prema nezakonitosti podnesena je ukupno 201 predstavka, odnosno 15,5%, no u pravilu se radilo o subjektivnoj ocjeni podnositelja u slučajevima nepovoljnih rješenja. Nakon provjere svake predstavke, utvrđeno je da nezakonitosti u postupanju nije bilo.

Prema osnovanosti, osnovane predstavke (267 ili 20,7%) 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. Zato osiguranici i korisnici podnose pritužbe i požurnice kojima traže brže ostvarivanje prava.

Pregled broja predstavki prema osnovanosti

Tablica 8.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA OSNOVANOSTI	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	osnovane	115	14,7	152	29,8	267	20,7
2.	neosnovane	668	85,3	358	70,2	1026	79,3
3.	UKUPNO	783	100,00	510	100,00	1293	100,00

Najveći broj pritužbi je neosnovan (1 026 ili 79,3%), a razlozi su u tome što podnositelji u postupku ostvarivanja prava nepovoljno rješenje smatraju razlogom za podnošenje predstavki, iako je u najvećem broju slučajeva to rješenje na zakonu osnovano.

Ostale predstavke

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

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

c) ODGOVORI NA UPITE PREKO INTERNETSKE STRANICE ZAVODA

Na internetskim stranicama Zavoda www.mirovinsko.hr javnost je ažurno obaviještavana o radu i poslovanju Zavoda, a u izravnoj su komunikaciji s osiguranicima rubrike Pitanja, Najčešća pitanja, Upiti na evidencije HZMO i Tiskanice.

U rubrici **Pitanja** postavljeno je **4 357 pitanja** i na sva je odgovoreno u primjerenom roku, osim u mjesecu kolovozu (zbog korištenja godišnjeg odmora, o čemu su posjetitelji stranice bili obaviješteni i zamoljeni da pitanje ponove u mjesecu rujnu) na koja je odgovoreno. U odnosu prema 2005. (postavljeno 3 334 pitanja) broj pitanja se povećao za 1 023, odnosno za 40%. Razlog povećanom broju pitanja je najvećim dijelom bio provedba obeštećenja korisnika mirovine i zakonskih nasljednika, zatim ostvarivanje prava na invalidsku i obiteljsku mirovinu pripadnika HVO-a, isplata razlika braniteljima i početak prevođenja naknada i mirovina, kao i zbog novog Zakona o doplatku za djecu koji je najavljivan tijekom godine. Početkom godine uobičajena pitanja su se odnosila na uvjete za ostvarivanje prava na doplatku za djecu i potrebnu dokumentaciju, a nakon podnesenih zahtjeva upućivane su požurnice radi bržeg donošenja rješenja o doplatku za djecu i početka isplate.

Pregled broja danih odgovora u rubrici Pitanja za godinu 2006.

Tablica 9.

Red. broj	Mjeseci	Ukupan broj pitanja	Broj odgovora	% odgovora
0	1	2	3	4
1.	siječanj	262	262	100,00
2.	veljača	253	253	100,00
3.	ožujak	236	236	100,00
4.	travanj	225	225	100,00
5.	svibanj	207	207	100,00
6.	lipanj	218	218	100,00
7.	srpanj	582	582	100,00
8.	kolovoz	-	-	-
9.	rujan	802	807	100,00
10.	listopad	384	384	100,00
11.	studenj	493	493	100,00
12.	prosinac	695	695	100,00
13.	UKUPNO	4357	4357	100,00

S obzirom na to da je od 1. siječnja 2005. stupio na snagu novi Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata pitanja su upućivali hrvatski branitelji, ali i djelatne vojne osobe, policijski službenici i ovlaštene službene osobe: tko ima pravo na mirovinu prema spomenutom Zakonu, posebno odnosi li se isti Zakon i na stare korisnike koji su mirovinu ostvarili prije stupanja na snagu Zakona, početak prevođenja, najniža mirovina te isplata razlike mirovine od 7. studenoga 2001.

Zavod je omogućio osiguranicima putem on-line usluge na web stranici uvid u podatke matične evidencije, kao što je prijava na osiguranje, odjava s osiguranja, te fond sati i plaće za svakog korisnika koji zatraži korisničko ime i lozinku. Učestala su bila i pitanja vezana uz nedostajuće podatke za određeno razdoblje, uz bojazan da poslodavac nije uplatio dužne doprinose za mirovinsko osiguranje. S obzirom na to da je u funkciju stavljena nova usluga e-mirovinsko od 30. svibnja 2006., kojom je poslodavcima omogućena elektronička prijava osiguranika, upiti su stizali od poslodavaca o tehničkom načinu korištenja te usluge i cijeni usluge, a ostali korisnici postavljali su upite u vezi s ostvarivanjem konkretnih prava iz mirovinskog osiguranja. Tijekom cijelog izvještajnog razdoblja

postavljani su upiti o uvjetima za odlazak u prijevremenu starosnu i starosnu mirovinu kao i o mogućnosti informativnog izračuna mirovine.

Od ukupnog broja primljenih pitanja, njih 925 odnosilo se na konkretne slučajeve koji su rješavani na jednak način kao i svaka primljena predstava. U 2006. stiglo je 105 zahvala radi ažurnosti u davanju odgovora.

U rubrici **Najčešća pitanja** tematski su razvrstana 54 najčešća pitanja i odgovori na ta pitanja. Rubrika se redovito ažurira, a u 2006. bilo je približno **43 000 posjeta**.

U izravnoj komunikaciji s osiguranicima omogućeno je i izravno pretraživanje evidencija Zavoda u rubrici **Upiti na evidencije HZMO** vezanih 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 2006. u rubrici je bilo približno **57 000 posjeta**.

Rubrika **Tiskanice** uvedena je krajem 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 2006. u ovoj rubrici bilo je približno **46 000 posjeta**.

d) OSTVARIVANJE PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Pravo na pristup informacijama u Zavodu, uz navedene oblike komunikacije s osiguranicima, u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama¹¹ riješeno je preko Kataloga informacija te službenika za informiranje, ustanovljenim u 2006. U Katalogu informacija sistematiziran je pregled informacija koje Zavod posjeduje, kojima raspolaže ili koje nadzire s opisom sadržaja informacija i načinom dostupnosti. Katalog je objavljen i kao posebna rubrika na internetskoj stranici Zavoda, a od stavljanja u funkciju izazvao je interes posjetitelja, pa je do kraja 2006. u toj rubrici bilo približno 3 700 posjeta.

Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama

Stanje 31. prosinca 2006.

Tablica 10.

Red. broj	Zahtjevi za pristup informacijama	Broj neriješenih zahtjeva početkom godine	Broj primljenih zahtjeva 2006.	Ukupno na rješavanju 2006.	Riješeno u roku		Ostalo neriješeno	
					Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Zahtjevi	-	35	35	35	100,00	-	-
2.	Ustupljeni zahtjevi	-	-	-	-	-	-	-
3.	Žalbe	-	2	2	2	100,00	-	-
4.	Tužbe Upravnom sudu RH	-	1	1	1	100,00	-	-
5.	UKUPNO		38	38	38	100,00	-	-

Zahtjevi za pravo na pristup informacijama primani su osim u Središnjoj i u područnim službama Zavoda, i rješavani su u onoj službi u čijoj je nadležnosti informacija bila. Zahtjevi u kojima se tražena

¹¹ Zakon o pravu na pristup informacijama – "Narodne novine", broj 172/03.

informacija nalazila u Katalogu, rješavani su u najkraćem roku i informacija je poslana ovlašteniku prava (najčešće u obliku fotokopije).

U 2006. je prema Zakonu o pravu na pristup informacijama bilo na rješavanju ukupno **38** zahtjeva. Od toga je bilo **35** zahtjeva, **2** žalbe i **1** požurnica. Žalbe i požurnica odnosile su se na prekoračenje roka od 15 dana za dostavu informacija.

Najviše zahtjeva za pravo na pristup informacijama odnosilo se na traženje informacije, odnosno dokumenata vezanih uz spis, odnosno predmet u upravnom postupku ili vezanih uz ostvarivanje nekog osobnog prava. Podnositelji zahtjeva, pozivajući se na Zakon o pravu na pristup informacijama, nisu tražili uvid u već postojeće informacije koje nadzire ili s kojima raspolaže Zavod, već su nezadovoljni donesenim rješenjem o pravu a pozivanjem na Zakon o pravu na pristup informacijama tražili rješavanje određenog osobnog prava, uređeno drugim zakonima. Kako se prema Zakonu o pravu na pristup informacijama (članak 6. stavak 3.) pravo na pristup informacijama koje se odnose na osobne podatke ostvaruje na način **propisan drugim zakonom**, Zavod je obavještavao podnositelje zahtjeva da svoje pravo mogu ostvariti prema Zakonu o općem upravnom postupku¹², odnosno prema Zakonu o mirovinskom osiguranju.

3. ZAKLJUČAK

Na kraju treba naglasiti da se u Zavodu godišnje rješava približno šesto tisuća zahtjeva i donosi isto toliko rješenja o pravima iz mirovinskog osiguranja. U 2006. pretežni dio, tj. 51,32% riješen je u roku do dva mjeseca, a tijekom godine riješeno je gotovo 90% podnesenih zahtjeva.

U obavljanju ovoga posla, a osobito u zahtjevima koji nisu riješeni u zakonskom roku, ili nisu riješeni u dužem razdoblju realno je očekivati, a to se i događa, određen broj prigovora i zbog opravdanih i zbog neopravdanih razloga, npr. na rad stručne službe ili pojedinog radnika u Zavodu, na primjenu propisa iz mirovinskog osiguranja, na dužinu, tj. sporost u rješavanju, ali i upiti vezani uz niz aktualnih situacija (prevođenje DD-a, isplata obeštećenja, isplata božićnice i sl.).

Zavod ulaže znatne napore radi uspostave dobre komunikacije s građanima, unatoč vanjskim čimbenicima na koje Zavod ne može utjecati. Uz postojeći institut predstavki i pritužbi uvedeni su 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 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 da postane dobar i uslužan servis u službi osiguranika i korisnika, odnosno građana Republike Hrvatske.

* * *

¹² Zakon o općem upravnom postupku – "Narodne novine", broj 53/91.

Shematski pregled unutarnje organizacije stručne službe Zavoda
(stvarno stanje na dan 31. prosinca 2006.)

Tablica 11.

