

**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 2007.**

*Zagreb, lipanj 2008.*

## IZVJEŠĆE

### O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2007.

#### SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. ODNOS ZAVODA S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE – pregled stanja i kretanja</b> .....	3
a) <b>Komunikacija preko Otvorenog telefona, Pozivnog centra i Govornog automata</b> .....	4
<i>Otvoreni telefon</i> .....	4
<i>Pozivni centar</i> .....	5
<i>Govorni automat</i> .....	6
b) <b>Odgovori na upite preko internetske stranice Zavoda</b> .....	
c) <b>Predstavke i pritužbe u Zavodu</b> .....	
d) <b>Ostvarivanje prava na pristup informacijama</b> .....	11
e) <b>Postupanje s predstavkama zaprimljenim od Pučkog pravobranitelja</b> .....	12
<b>3. ZAKLJUČAK</b> .....	13

## IZVJEŠĆE

### O ODNOSIMA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE S OSIGURANICIMA I KORISNICIMA MIROVINE U GODINI 2007.

#### 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 osiguranju<sup>1</sup> 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 Statutom<sup>2</sup>, 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 djecu<sup>3</sup> obavljaju i poslovi doplatka za djecu. Na dan 31. prosinca 2007. u Zavodu je bilo:

- 1 579 463 osiguranika
- 1 121 540 korisnika mirovine
- 242 980 korisnika doplatka za djecu za 455 761 dijete.

Prosječna mirovina ostvarena prema Zakonu o mirovinskom osiguranju za prosinac 2007. (umanjena za porez i prirez) iznosila je 1.996,92 kn, što je za 4,88% više nego u prethodnoj godini, a udjel prosječne mirovine u prosječnoj neto plaći iznosio je 40,28%. Prosječna starosna mirovina iznosila je 2.206,06 kn, a udjel prosječne starosne mirovine u prosječnoj plaći za prosinac 2007. iznosio je 44,49% (u 2006. iznosio je 44,26%). Udjel prosječne starosne mirovine koju je ostvario radnik za mirovinski staž u trajanju od 40 godina u prosječnoj plaći u Republici Hrvatskoj iznosio je 61,12%, što je približno razini mirovina u nekim europskim zemljama.

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 Središnju službu sa sjedištem u Zagrebu, 19 područnih službi i 92 ispostave. 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

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

<sup>2</sup> Statut Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje - "Narodne novine", br. 163/98. i 86/03.

<sup>3</sup> Zakon o doplatku za djecu - "Narodne novine", br. 94/01. i 138/06.

iz mirovinskog osiguranja odnose se na rješavanje zahtjeva, odnosno donošenje rješenja kojima se odlučuje o pravima iz mirovinskog osiguranja te doplatka za djecu.

### Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu u 2007.

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	60215	509160	569375	493357	86,65	246408	49,95	76018	13,35
2.	DRUGI STUPANJ	10192	24834	35026	24009	68,55	10500	43,73	11017	31,45
<b>UKUPNO</b>		<b>70407</b>	<b>533994</b>	<b>604401</b>	<b>517366</b>	<b>85,60</b>	<b>256908</b>	<b>49,66</b>	<b>87035</b>	<b>14,40</b>

U 2007. u Zavodu je bio na rješavanju ukupno **604 401** zahtjev o pravima iz mirovinskog osiguranja (tuzemno i inozemno osiguranje) i doplatka za djecu (uključujući i 70 407 neriješenih zahtjeva iz ranijih razdoblja), od kojih je riješeno **517 366** zahtjeva ili **85,6%**. Skraćivanje trajanja postupka ostvarivanja prava i ažurno obavljanje i redovitih i izvanrednih poslova i dalje ostaju trajan zadatak Zavoda.

Osim redovitih poslova postupanja prema zahtjevima te isplate mirovina i doplatka za djecu, obavljen je i niz drugih poslova koji su na temelju zakona Republike Hrvatske dani u mjerodavnost Zavodu, kao što su Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji<sup>4</sup>, Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju<sup>5</sup>, Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju<sup>6</sup>, Ugovor između Republike Hrvatske i Bosne i Hercegovine o suradnji na području stradalnika rata u BiH i članova njihovih obitelji<sup>7</sup> te Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu<sup>8</sup>.

Osim toga u Zavodu je nastavljen rad na projektima vezanima uz njegov preustroj i modernizaciju i stvaranju osnove za prelazak na novu procesno orijentiranu organizaciju rada, s potpunom informatičkom podrškom, uz uvođenje digitalnih dokumenata u poslovne procese Zavoda.

<sup>4</sup> Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – "Narodne novine", br. 174/04. i 92/05.

<sup>5</sup> Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, broj 79/07.

<sup>6</sup> Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju - „Narodne novine“, broj 79/07.

<sup>7</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.

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

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

Unapređivanje javnosti rada Zavoda i daljnje otvaranje javnosti i u 2007. bio je jedan od strateških ciljeva Zavoda. U tom sklopu za Zavod bila je važna dobra suradnja i komunikacija s korisnicima usluga, odnosno osiguranicima i korisnicima mirovine i njezino stalno unapređivanje. Ta komunikacija se ostvaruje:

- odgovorima na upite osiguranika i korisnika mirovine preko Otvorenog telefona, Pozivnog centra i Govornog automata
- odgovorima na upite preko internetske stranice Zavoda
- rješavanjem predstavki i pritužbi upućenih Zavodu
- ostvarivanjem prava na pristup informacijama.

### Pregled poslova u odnosima s građanima u 2007.

Tablica 2.

Red. broj	Vrste kontakta s građanima	GODINA		2007. 2006.
		2006.	2007.	
0	1	2	3	4
1.	Otvoreni telefon - broj poziva i odgovora	25 677	28 442	110,8
2.	Pozivni centar – broj poziva i odgovora	9 660	11 792	122,1
3.	Predstavke – broj upita i odgovora	1 239	1 205	97,2
4.	Odgovori na upite putem WEB-a	4 357	11 708	268,7
5.	Zahtjevi za pravo na pristup informacijama	38	70	184,2

Iz podataka o kontaktima Zavoda s osiguranicima i korisnicima prava vidi se da je ta komunikacija sve intenzivnija. Iz godine u godinu intenziviraju se izravniji i moderniji načini kontakata (putem telefona, interneta), a pada broj kontakata klasičnim pisanim putem (predstavke).

Dinamika i intenzitet komunikacije s osiguranicima vezani su uz aktualnu problematiku iz djelatnosti Zavoda a to su u 2007. prije svega bili provedba Zakona o mirovinskom osiguranju, Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., Zakona o dodatku na mirovinu, Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji i početkom godine (kao i svake godine) prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu itd. U provedbi Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. najčešći su bili upiti u vezi s izračunom i isplatom svote obeštećenja, a od listopada 2007. velik broj upita bio je i u vezi sa Zakonom o dodatku na mirovine i u vezi s novelom Zakona o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 1. siječnja 2008. Prema učestalosti slijedili su zatim upiti u vezi s isplatom mirovina, a uglavnom su se odnosili na ustege od mirovina, potvrde o isplaćenim mirovinama, promjeni načina isplate mirovina i mirovinskih primanja. Nadalje, po učestalosti slijede upiti o ostvarivanju prava na doplatku za djecu, kao i upiti o pronatalitetnom dodatku za treće i četvrto dijete te upiti u vezi s mirovinama prema posebnim propisima (HV, HVO i DVO).

U nastavku izvještaja dajemo pregled komunikacije Zavoda s osiguranicima prema oblicima i vrstama te sadržaju te komunikacije.

### a) KOMUNIKACIJA PREKO 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., a u 2007. Otvoreni telefon bio je korisnicima dostupan **svakog radnog dana** u vremenu od **8 do 16 sati**. Svaki se telefonski upit evidentira i odmah se 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 pozivatelju 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.

#### Otvoreni telefon u 2007.

Tablica 3.

Red. br.	Mjesec	Vrsta upita											Ukupno poziva
		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
1.	siječanj	160	140	26	103	265	194	177	554	39	917	60	<b>2635</b>
2.	veljača	157	109	56	126	303	272	126	684	37	1214	85	<b>3169</b>
3.	ožujak	501	145	71	107	406	310	147	530	39	263	70	<b>2589</b>
4.	travanj	86	64	40	48	284	496	101	565	18	419	102	<b>2223</b>
5.	svibanj	114	104	21	54	342	1163	106	380	32	630	70	<b>3016</b>
6.	lipanj	117	69	29	77	263	580	99	302	39	456	36	<b>2067</b>
7.	srpanj	180	103	42	68	212	561	148	373	25	533	46	<b>2291</b>
8.	kolovoz	198	97	36	77	225	353	137	371	20	158	39	<b>1711</b>
9.	rujan	232	104	46	68	297	337	142	426	25	216	53	<b>1946</b>
10.	listopad	188	120	59	78	419	554	178	534	31	209	28	<b>2398</b>
11.	studen	124	63	33	77	293	1188	141	589	17	115	19	<b>2659</b>
12.	prosinac	356	73	25	50	170	402	107	439	21	81	14	<b>1738</b>
13.	<b>Ukupno</b>	<b>2413</b>	<b>1191</b>	<b>484</b>	<b>933</b>	<b>3479</b>	<b>6410</b>	<b>1609</b>	<b>5747</b>	<b>343</b>	<b>5211</b>	<b>622</b>	<b>28442</b>
14.	%	8,5	4,2	1,7	3,3	12,2	22,5	5,7	20,2	1,2	18,3	2,2	100,0

U 2007. zabilježena su **28 442** poziva, odnosno upita, što je u prosjeku iznosilo 2 389 upita mjesečno, odnosno **114** upita dnevno (u 2006. bilo je ukupno 25 677 poziva, prosječno 2 140 poziva mjesečno, odnosno 103 poziva dnevno). Najveći broj upita u 2007. zabilježen je u veljači (3 176 poziva ili 11,08%), svibnju (3 047 poziva ili 10,63%) i studenome (2 676 upita ili 9,34%).

Prema broju upita na prvom mjestu (**6 410** upita ili **22,36%**) bili su upiti u vezi s izračunom i isplatom svote obeštećenja prema Zakonu o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. Od listopada 2007. velik broj upita bio je u vezi sa Zakonom o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 7. kolovoza 2007. i u vezi s primjenom Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 1. siječnja 2008.

Na drugom mjestu prema broju upita (**5 747** upita ili **20,05%**) bili su upiti u vezi s isplatom mirovina, a uglavnom su se odnosili na ustege od mirovina, potvrde o isplaćenim mirovinama, promjeni načina isplate mirovina i mirovinskih primanja. Brojni su bili i upiti o Zahtjevu za doznaku hrvatske mirovine preko banaka, koji je Zavod slao korisnicima mirovina u Europskoj uniji i IBAN broju računa (International bank Account Number).

Na trećem mjestu prema broju upita (**5 211** upit ili **18,18%**) bili su upiti o ostvarivanju prava na doplatak za djecu kao i upiti o pronatalitetnom dodatku za treće i četvrto dijete vezani uz stupanje na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu 1. siječnja 2007.

Na četvrtom mjestu prema broju upita (**3 479** upita ili **12,14%**) bili su upiti u vezi s mirovinama prema posebnim propisima (HV, HVO i DVO), o prevođenju mirovina i naknada plaća hrvatskih branitelja na odredbe Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, isplati razlike mirovina nakon prevođenja i o provedbi Ugovora o suradnji na području prava stradalnika rata u B i H koji su bili pripadnici Hrvatskog vijeća obrane i članova njihovih obitelji.

Uz navedeno, na obradu su preuzeta 222 predmeta na koje su korisnici, u primjerenom roku, dobili odgovarajuću informaciju.

Korisnicima usluga nastojalo se dati što konkretniju i izravniju informacija kao brzu 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 početkom 2003. preko glavnog distributivnog centra u REGOS-u (koristilo ga je nekoliko institucija u Republici Hrvatskoj). Postupno su sve institucije osnovale vlastite pozivne centre pa je u 2007. 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**. Radom Pozivnog centra postiže se još veća otvorenost Zavoda prema javnosti te lakši, kraći i suvremeniji pristup informacijama iz djelokruga Zavoda.

U 2007. zabilježeno je **11 729** poziva, odnosno prosječno 984 poziva mjesečno, odnosno 47 dnevno. (U 2006. bilo je ukupno 9 660 poziva, 805 poziva mjesečno, odnosno 37 dnevno).

Najveći broj poziva odnosio se na doplatak za djecu (**2 793** poziva ili **23,7%**). Osim uobičajenih pitanja u vezi s ostvarivanjem nastavnog prava na doplatak za djecu u 2007., korisnike je zanimalo i tumačenje Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu koji je na snazi od 1. siječnja 2007. Najveći interes izazvalo je povećanje dohodovnog cenzusa od 1 330,40 kn na 1 663,00 kn mjesečno po članu kućanstva (50% proračunske osnovice) te pronatalitetni dodatak za treće i četvrto dijete. Znatian broj upita odnosio se na rješenja po službenoj dužnosti od 15. siječnja 2007., jer su mnogi smatrali da nakon njih ne moraju obnavljati zahtjev za 2007.

Na drugom mjestu bili su pozivi vezani uz usklađivanje mirovina (**2 081** poziv ili **17,6%**). Pitanja su bila vezana uz primjenu Zakona o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 7. kolovoza 2007., a počeo se primjenjivati od 1. listopada 2007., kao i uz Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 1. siječnja 2008. Rješenja o pravu na mirovinu koja ne sadrže i podatak o pripadajućem dodatku uz mirovinu potaknula su prilično velik broj upita na koja je korisnicima mirovina (uvidom u BPU Zavoda) dan odgovor da im dodatak ipak pripada.

## Pozivni centar u 2007.

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
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	siječanj	52	20	14	41	71	44	56	135	77	199	53	762
2.	veljača	47	10	15	835	87	53	71	189	116	632	88	2143
3.	ožujak	78	27	16	80	187	91	73	339	62	314	38	1305
4.	travanj	23	9	7	29	92	168	44	193	59	250	55	929
5.	svibanj	48	17	8	32	155	519	83	97	90	445	20	1514
6.	lipanj	17	12	9	124	150	268	37	50	37	308	18	1030
7.	srpanj	92	16	12	58	63	142	85	48	19	318	138	991
8.	kolovoz	157	37	18	60	89	44	112	37	46	90	14	704
9.	rujan	79	26	30	67	79	44	131	47	21	141	22	687
10.	listopad	56	17	12	55	141	141	80	64	7	42	9	624
11.	studenj	22	12	7	29	78	464	65	71	15	39	1	803
12.	prosinac	46	12	8	13	27	103	32	36	6	15	2	300
13.	<b>Ukupno</b>	<b>717</b>	<b>215</b>	<b>156</b>	<b>1423</b>	<b>1219</b>	<b>2081</b>	<b>869</b>	<b>1306</b>	<b>555</b>	<b>2793</b>	<b>458</b>	<b>11792</b>
14.	%	6,1	1,8	1,3	12,1	10,3	17,6	7,4	11,1	4,7	23,7	3,9	100,0

Na trećem mjestu bili su pozivi vezani uz međunarodne ugovore o socijalnom osiguranju (1 423 poziva ili 12,1%). Velik broj poziva bio je u vezi s pojašnjenima obavijesti koje je Zavod slao korisnicima hrvatske mirovine u Europskoj uniji, a zbog isplate preko banke. Za realizaciju takvog načina isplate bio je potreban IBAN broj računa (International bank Account Number) koji banke prihvaćaju prema rezoluciji European Payment Councila EPC-092/05 kao jedinog identifikatora računa korisnika. Na taj su se način mirovine počele isplaćivati izravno na račun korisnika, a ne kao do tada, posredovanjem inozemnog nositelja osiguranja.

U obradu preuzeto je 15 predmeta, uglavnom zbog sporosti u postupku rješavanja o pravu iz mirovinskog osiguranja.

Na upite koje su korisnici postavljali na e-mail adresu: [e-prijave@mirovinsko.hr](mailto:e-prijave@mirovinsko.hr) odgovaralo se odmah ili su se upiti prosljeđivali nadležnima na odgovor.

U 2007. nastavljena je tendencija povećanja broja poziva korisnika usluga Pozivnog centra, i u odnosu prema 2006. broj poziva povećan je za 18,2%.

### 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) ODGOVORI NA UPITE PREKO INTERNETSKE STRANICE ZAVODA

Na internetskim stranicama Zavoda [www.mirovinsko.hr](http://www.mirovinsko.hr) javnost je ažurno obavještavana 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**" u 2007. postavljeno je **11 708 pitanja** (u godini 2006. - 4 357 pitanja), što je u odnosu prema 2006. povećanje od 268,7%. U prosjeku je mjesečno stizalo 975 pitanja, odnosno 32,8 pitanja dnevno. Pitanja su tematski bila raznolika i zadirala su u sva područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. Tijekom cijele godine upiti su postavljeni u vezi s uvjetima za starosnu i prijevremenu starosnu mirovinu u prijelaznom razdoblju, tražeći konkretan odgovor kada se može ostvariti jedno od navedenih prava.

Početak godine najveći broj pitanja odnosio se na isplatu obeštećenja. Upiti su se odnosili na konkretne slučajeve korisnika mirovina i zakonskih nasljednika, odnosno imaju li pravo na obeštećenje, što zakonski nasljednici trebaju dostaviti od dokumentacije HPB Investu, kako promijeniti adresu. S obzirom na Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda kojim je proširen krug korisnika na obiteljske i limitirane mirovine ostvarene nakon 1. siječnja 1999. upite je postavljala ova kategorija korisnika, tražeći informaciju koliko će iznositi obeštećenje u konkretnom slučaju. Svaki slučaj je provjeren, uz traženje osobnog broja (radi sprječavanja zlouporabe dobivenih informacija).

### Pregled broja danih odgovora u rubrici "Pitanja" u 2007.

Tablica 5.

Red. broj	Mjeseci	Ukupan broj pitanja	Broj odgovora	% odgovora
0	1	2	3	4
1.	siječanj	765	765	100,0
2.	veljača	952	952	100,0
3.	ožujak	946	946	100,0
4.	travanj	932	932	100,0
5.	svibanj	946	946	100,0
6.	lipanj	987	987	100,0
7.	srpanj	535	535	100,0
8.	kolovoz	1195	1195	100,0
9.	rujan	1034	1034	100,0
10.	listopad	1128	1128	100,0
11.	studenj	1205	1205	100,0
12.	prosinac	1083	1083	100,0
13.	<b>UKUPNO</b>	<b>11708</b>	<b>11708</b>	<b>100,0</b>

Od 1. siječnja 2007. stupio je na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o doplatku za djecu kojim su izmijenjeni, između ostalog, i cenzusi prihoda. Podnositelji zahtjeva koji su tijekom prošle godine bili odbijeni, a po novim cenzusima imali su pravo na doplatku, morali su podnijeti zahtjev za prva dva mjeseca 2007., ali isto tako novi zahtjev s dokumentacijom za godinu 2007. Međutim, među korisnicima koji su podnijeli zahtjev (za siječanj i veljaču) bilo je i onih koji su smatrali da ne treba podnijeti novi zahtjev za ovu godinu, pa nisu ostvarili nastavno pravo na korištenje doplatka, što je bio razlog njihovog nezadovoljstva i obraćanja. Pronatalitetni dodatak također je bio razlog slanja predstavki, posebno onih korisnika koji imaju troje i više djece, ali nisu korisnici doplatka za svu djecu, pa automatski gube pravo na pronatalitetni dodatak. U drugom tromjesečju predstavke u vezi s doplatkom stizale su radi požurivanja donošenja rješenja i početka isplate.

Upite su postavljali hrvatski branitelji radi isplate razlike mirovine te u vezi s načinom i vremenom prevođenja mirovina i naknada. Korisnici naknada plaće slali su predstavke jer se nalaze u specifičnoj situaciji (ne mogu ostvariti pojedina prava kao hrvatski branitelji jer ne primaju mirovinu). Prevođenje je za većinu obavljeno automatikom, a upite su slali oni za koje je prevođenje trebalo učiniti ručno, ali još uvijek nije bilo obavljeno, tražeći informaciju kada će biti prevedeni i dobiti rješenje. Veći broj pitanja postavljali su i pripadnici HVO-a, tražeći informaciju o stanju predmeta i slanju požurnica za brže vještačenje.

Stupanjem na snagu Zakona o dodatku na mirovinu, počevši od mjeseca listopada, pitanja su slali naročito korisnici najniže mirovine jer im se ne isplaćuje dodatak na mirovinu, kao i korisnici mirovine ostvarene prema posebnom propisu s pitanjima imaju li pravo na dodatak. Krajem godine korisnici prijevremene starosne mirovine slali su upite o tome kada će im se mirovina preračunati s manjim postotkom umanjenja prema noveli Zakona o mirovinskom osiguranju.

Upite su postavljali i poslodavci u vezi s tehničkim načinom korištenja usluge e-Mirovinsko i cijenom usluga.

Od ukupnog broja postavljenih pitanja njih 3 987 odnosilo se na konkretne slučajeve koje je trebalo istražiti, a stige su 134 zahvale za ažurne odgovore.

U rubrici "**Najčešća pitanja**" tematski je razvrstano 70 najčešćih pitanja i odgovora u 14 tematskih skupina. Rubrika se redovito ažurira, a u 2007. bilo je približno **59 000 posjeta**. U izravnoj komunikaciji s osiguranicima omogućeno je i izravno pretraživanje evidencija Zavoda u rubrici "**Upiti na evidencije HZMO**", kao što su prijave i odjave s osiguranja, podaci o stažu i plaći iz baze podataka osiguranika, podaci o drugom dohotku, podaci o kretanju spisa, odnosno o posljednjoj evidentiranoj aktivnosti. Ovime se osiguraniku omogućava izravan uvid u (isključivo) njegove podatke u evidencijama Zavoda, preko korisničkog imena i lozinke, koju može zatražiti svaka zainteresirana osoba. U 2007. u rubrici je bilo približno **112 000 posjeta**.

Rubrika "**Tiskanice**", uz rubrike "Vijesti", "Priopćenja", "Statistički podaci" te "Publikacije Zavoda", i dalje je jedna od najposjećenijih kategorija na internetskoj stranici Zavoda.

### **c) PREDSTAVKE I PRITUŽBE U ZAVODU**

Institut predavki 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 Pravilnikom<sup>9</sup>. Postupak obuhvaća evidentiranje, razmatranje, provjeravanje osnovanosti te obavještavanje 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, doplatak za djecu te ostala prava)

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

- prema *sadržaju* (sporost u ostvarivanju prava, nezakonitost u radu (nepravilan odnos prema osiguraniku, problemi u vezi s isplatom primanja, ostalo)
- prema *osnovanosti* (osnovane – neosnovane).

U godini 2007. Zavodu je bilo upućeno ukupno **1 205** predstavki (u 2006. – 1 293 predstavke) i njihov broj se u odnosu prema 2006. smanjio za 88 predstavki, odnosno za 9%. Od ukupnog broja predstavki, 827 ili 69% predstavki uputili su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, a 378 ili 31% osiguranici i korisnici 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).

#### Pregled podnesenih predstavki u 2006. i u 2007.

Tablica 6.

Red. broj	Godina	PREDSTAVKE					
		Zavod		HV		Ukupno	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	I-XII.06.	783	60,5	510	39,5	1 293	100,0
2.	I-XII.07.	827	68,6	378	31,4	1 205	100,0

Prema vrstama prava najveći broj predstavki podnosili su korisnici invalidske mirovine - 416 ili 34,5% i to zbog pooštrenih kriterija pri ocjenu radne sposobnosti, kako zbog profesionalne nesposobnosti za rad, tako i zbog opće nesposobnosti za rad. Kako se u postupku ocjenjivanja invalidnosti osiguranika provodi revizija nalaza i mišljenja ovlaštenih vještaka, što produžuje postupak u rješavanju zahtjeva na osnovi invalidnosti, to je bio još jedan razlog upućivanja predstavki.

U vezi sa starosnom mirovinom poslano je 310 (ili 25,7%) predstavki i to zbog nezadovoljstva visinom mirovine (povećanje starosne dobi i sve veće obračunsko razdoblje plaća). Zakonski nasljednici javljali su se s pritužbama zbog čega im se ne šalje obavijest o visini obeštećenja, a da se prethodno nisu s potrebnom dokumentacijom obratili HPB Investu. Velik broj korisnika tražio je izračun (primio – pripada) prema mjesecima, a ne prema godinama, tražeći tumačenje stavke izračuna.

#### Pregled broja predstavki prema vrstama prava

Tablica 7.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA VRSTAMA PRAVA	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	starosna mirovina	287	35,0	23	6,4	310	25,7
2.	prijevremena starosna mirovina	62	7,6	5	1,3	67	5,5
3.	invalidska mirovina	251	30,4	165	43,7	416	34,5
4.	obiteljska mirovina	28	3,3	113	29,8	141	11,7
5.	zap. i rehabilitacija	15	1,4	3	0,7	18	1,5
6.	matična evidencija	6	0,7	12	3,1	18	1,5
7.	novčane naknade	-	-	27	7,2	27	2,2
8.	inozemno osiguranje	14	1,5	15	3,9	29	2,3
9.	doplatak za djecu	154	18,7	8	2,1	162	13,7
10.	ostalo	10	1,4	7	1,8	17	1,4
11.	UKUPNO	827	100,00	378	100,0	1205	100,0

Stupanjem na snagu Izmjena i dopune Zakona o doplatku za djecu od početka 2007. predstavke su upućivali korisnici doplatka za djecu koji su odbijeni tijekom prošle godine, a prema novom cenzusu imaju pravo na doplatku. Ti su korisnici trebali odmah podnijeti zahtjev i potrebnu dokumentaciju kako bi prema novom zakonu dobili doplatku za prva dva mjeseca. Među korisnicima koji su podnijeli novi zahtjev bilo je i onih koji su smatrali da više ne trebaju podnositi zahtjev s pripadajućom dokumentacijom za 2007. pa nisu

ostvarili nastavno pravo na korištenje doplatka (priznaje se od dana podnošenja zahtjeva). To je bio razlog njihovog nezadovoljstva i obraćanja putem pritužbi (162 ili 13,7%). Pronatalitetni dodatak također je bio predmet slanja predstavki, posebno onih korisnika koji imaju troje, četvero i više djece.

**Prema sadržaju** dominirale su predstavke i pritužbe u vezi s isplatom (958 ili 79,5%), prvenstveno radi Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda od 12. prosinca 1998., dakle obeštećenja, isplate razlika hrvatskim braniteljima te radi doplatka za djecu. S obzirom na to da je u primjeni Zakon o dodatku na mirovinu od 1. listopada, predstavke su upućivali korisnici koji nisu ostvarili dodatak, a najčešći razlog je najniža mirovina koju primaju. Radi sporosti u rješavanju prava najviše predstavki upućivali su pripadnici HVO-a, posebno «novi slučajevi» koji nisu bili na vještačenju, niti su predmeti bili na reviziji Povjerenstva Ministarstva obrane, tražeći da se vještačenje i revizija obavi što prije. Hrvatski branitelji podnosili su predstavke radi isplate razlike mirovina od 2001. do 2004. te radi 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.

#### Pregled broja predstavki prema sadržaju

Tablica 8.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA SADRŽAJU	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	<i>isplata primanja</i>	669	80,8	289	76,4	958	79,5
2.	<i>sporost u ostvarivanju prava</i>	125	15,1	78	20,6	203	16,8
3.	<i>nezakonitost</i>	23	2,7	5	1,5	28	2,3
4.	<i>nepravilan odnos prema osig.</i>	10	1,4	6	1,5	16	1,4
5.	<b>UKUPNO</b>	<b>827</b>	<b>100,00</b>	<b>378</b>	<b>100,00</b>	<b>1205</b>	<b>100,0</b>

Svaka predstavka ove kategorije korisnika 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 korisnici će se prevoditi, koji imaju pravo na najnižu mirovinu i kako se izračunava invalidska i obiteljska mirovina prema ZOPHBDR-u.

Prema nezakonitosti podneseno je ukupno 28 predstavki ili 2,3%, 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.

Radi sporosti u rješavanju prava poslano je 203 ili 16,8% predstavki i pritužbi, a razlozi su različiti. Jedan od najčešćih su nepotpuni podaci o stažu i plaći koji nedostaju za pojedina razdoblja.

**Prema osnovanosti**, osnovane predstavke (123 ili 14,8%) odnose se prvenstveno na sporost u rješavanju zahtjeva, osobito ako zahtjev nije riješen u roku od 30, odnosno 60 dana prema Zakonu o općem upravnom postupku. Zato osiguranici i korisnici podnose pritužbe i požurnice kojima traže brže ostvarivanje svojih prava.

#### Pregled broja predstavki prema osnovanosti

Tablica 9.

Red. broj	PREDSTAVKE PREMA OSNOVANOSTI	ZAVOD		HV		UKUPNO	
		Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	<i>osnovane</i>	123	14,8	146	38,6	269	22,3
2.	<i>neosnovane</i>	704	85,2	232	61,4	936	79,7
3.	<b>UKUPNO</b>	<b>827</b>	<b>100,00</b>	<b>378</b>	<b>100,00</b>	<b>1205</b>	<b>100,0</b>

Međutim, najveći broj pritužbi je neosnovan (704 ili 85,2%). Razlog velikog broja neosnovanih predstavki je u tome što su podnositelji u postupku ostvarivanja prava nepovoljno rješenje smatrali razlogom za podnošenje predstavki. U najvećem broju slučajeva to je rješenje bilo osnovano na zakonu, pa je time njihova predstavka ušla u kategoriju neosnovanih predstavki.

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

### **d) OSTVARIVANJE PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA**

Uz navedene oblike komunikacije s osiguranicima u Zavodu se obavljaju poslovi provedbe Zakona o pravu na pristup informacijama<sup>10</sup>. Zavod je ustanovio Katalog informacija u kojem je sistematiziran 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.

#### **Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama**

Stanje 31. prosinca 2007.

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	-	67	67	67	100,0	-	-
2.	Ustupljeni zahtjevi	-	-	-	-	-	-	-
3.	Žalbe	-	2	2	2	100,0	-	-
4.	Tužbe Upravnom sudu RH	-	1	1	1	100,0	-	-
5.	<b>UKUPNO</b>	-	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	-	-

U 2007. zahtjevi za pravo na pristup informacijama primani su u Središnjoj i u područnim službama Zavoda, a rješavani u onoj službi u čijoj je nadležnosti tražena informacija.

U 2007. riješeno je ukupno **70** upita, i to **67** zahtjeva, **2** žalbe i 1 požurnica. Najviše zahtjeva za pravo na pristup informacijama odnosilo se na traženje informacija, odnosno dokumenata vezanih uz spis, odnosno predmet u upravnom postupku zbog nezadovoljstva donesenim rješenjem o pravu u upravnom postupku ili je zatraženo rješavanje nekog određenog osobnog prava koje je uređeno drugim zakonima. Žalbe i požurnica odnosili su se na dostavljanje traženih informacija izvan roka.

Zahtjevi kojima je informacija tražena u skladu i na temelju Kataloga informacija, rješavani su u najkraćem roku i informacija je izravno dana, odnosno poslana ovlašteniku prava u pisanom obliku (najčešće u obliku fotokopije).

<sup>10</sup> Zakon o pravu na pristup informacijama – "Narodne novine", broj 172/03.

### e) **POSTUPANJE S PREDSTAVKAMA ZAPRIMLJENIM OD PUČKOG PRAVOBRANITELJA**

Postupanje i broj predstavki upućenih Pučkom pravobranitelju također je jedan od indikatora odnosa Zavoda s korisnicima tj. osiguranicima i korisnicima mirovine. Broj predstavki Pučkog pravobranitelja na rad Zavoda zadnjih se godina kontinuirano smanjuje. Tako je u 2004. na rad Zavoda bilo 536 predstavki, u 2005. bilo je 436 predstavki, u 2006. bilo je 343 predstavki a u 2007. Zavodu je Pučki pravobranitelj na postupanje dostavio 258 predstavki osiguranika, za koje je Pučkom pravobranitelju dostavljen iscrpan izvještaj. Osiguranici su najviše prigovarali na sporost u rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja (i tuzemno i inozemno osiguranje), a osim toga pritužbe su se odnosile i na utvrđivanje prava na invalidsku i obiteljsku mirovinu, na dostavljanje podataka iz matične evidencije Zavoda, isplatu zaostalih mirovina, ostvarivanja prava na razmjerni radio mirovine te u vezi s provedbom Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda RH od 12. svibnja 1988.

Jačanje ažurnosti i kvalitete u radu Zavoda, unapređenje metoda rada s Pučkim pravobraniteljem glede ažurnosti u odgovaranju na predstavke te još bolja komunikacija Zavoda s osiguranicima još je jedan od ciljeva u modernizaciji Zavoda.

## **3. ZAKLJUČAK**

Zavod je i u 2007. ulagao znatne napore u cilju uspostave što bolje i kvalitetnije komunikacije s osiguranicima i korisnicima mirovine. Uz postojeći institut predstavki i pritužbi u funkciji su i moderni oblici komunikacije, kao što su Otvoreni telefon, Pozivni centar, Govorni automat te odgovori na upite preko internetske stranice Zavoda radi pružanja brze, kvalitetne informacije i davanja odgovora na upite građana u postupku ostvarivanja njihovih prava. Iz podataka se vidi da je ta komunikacija iz godine sve intenzivnija i da se povećava izravniji i moderniji način kontakata (putem telefona, interneta) a pada broj kontakata klasičnim pisanim putem (pisane predstavke).

U Zavodu, u kojem je u 2007. bilo približno 1 580 000 osiguranika, 1 121 000 korisnika mirovina te 243 000 korisnika doplatka za djecu za 456 000 djece, te na rješavanju približno 600 000 zahtjeva i doneseno približno 518 000 rješenja o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, od čega 50% u roku do 2 mjeseca, velika je pažnja bila posvećena komunikaciji s osiguranicima. Dinamika i intenzitet komunikacije bili su vezani uz aktualnu problematiku i provedbu propisa a to su prije svega bili Zakon o mirovinskom osiguranju, Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., Zakon o dodatku na mirovinu, Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji i početkom godine (kao i svake godine) prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu itd. U provedbi Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. najčešći su bili upiti u vezi s izračunom i isplatom svote obeštećenja, a od listopada 2007. velik broj upita bio je i u vezi sa Zakonom o dodatku na mirovine i u vezi s novelom Zakona o mirovinskom osiguranju koji je stupio na snagu 1. siječnja 2008. Po učestalosti slijedili su zatim upiti u vezi s isplatom mirovina, a uglavnom su se odnosili na ustege od mirovina, potvrde o isplaćenim mirovinama, promjeni načina isplate mirovina i mirovinskih primanja.

Nadalje, po učestalosti slijede upiti o ostvarivanju prava na doplatak za djecu, kao i upiti o pronatalitetnom dodatku za treće i četvrto dijete te upiti u vezi s mirovinama prema posebnim propisima (HV, HVO i DVO).

Svi oblici komunikacije dobro su prihvaćeni u javnosti, ispunjavaju svoju funkciju i potvrdili su svrhu i cilj svoga postojanja. Zavodu ostaje da i dalje poduzima napore u poboljšanju oblika i načina komunikacije s građanima, čime osigurava veću javnost i transparentnost svoga rada radi ostvarenja jednog od svojih glavnih ciljeva, a to je transformacija Zavoda u modernu javnu ustanovu na usluzi osiguranicima i korisnicima prava.

\* \* \*

## Shematski pregled unutarnje organizacije stručne službe Zavoda

(stvarno stanje na dan 31. prosinca 2007.)

Tablica 11.

