

**HRVATSKI ZAVOD ZA
MIROVINSKO OSIGURANJE**

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

IZVJEŠĆE

**HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE O PROVEDBI ZAKONA
O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA U 2005.**

Zagreb, siječanj 2006.

IZVJEŠĆE

HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE O PROVEDBI ZAKONA O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA U 2005.

Prema članku 25. Zakona o pravu na pristup informacijama ("Narodne novine", broj 172/03), tijela javne vlasti, a u tom sklopu i Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje dužan je podnijeti izvješće o provedbi toga Zakona za prethodnu godinu. U realizaciji navedene odredbe Zakona izrađeno je ovo izvješće, a sadrži:

- izvješće o javnosti rada Zavoda
- izvješće o ostvarivanju prava na pristup informacijama, imenovanju službenika za informiranje te o Katalogu informacija.

I. IZVJEŠĆE O JAVNOSTI RADA ZAVODA

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje javna je ustanova osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju radi provedbe obveznoga mirovinskog osiguranja na temelju generacijske solidarnosti u kojem prava iz mirovinskog osiguranja ostvaruju radnici, poljoprivrednici, obrtnici, osiguranici samostalnih profesija, hrvatski branitelji, politički zatvorenici, odnosno sve osobe osigurane na mirovinsko osiguranje prema bilo kojoj osnovi. Zavod je pravna osoba s pravima, obvezama i odgovornostima utvrđenim Zakonom te Statutom. U sklopu mirovinskog osiguranja u Zavodu se uz pravo na mirovinsko osiguranje ostvaruje i pravo na doplatka za djecu. Poslove provedbe mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu obavlja stručna služba organizirana u Središnju službu sa sjedištem u Zagrebu, 19 područnih službi Zavoda smještenih u gradovima - sjedištima županija Republike Hrvatske te u 86 ispostava, kao dijelova područnih službi, osnovanih i smještenih u gradovima, odnosno općinama Republike Hrvatske.

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

- 1 498 877 aktivnih osiguranika
- 1 080 571 korisnik mirovine
- 236 986 korisnika doplatka za djecu za 445 954 djece
- vođeno je približno 592 000 postupaka (u I. i II. stupnju), od čega su na dan 31. prosinca 2005. riješena 511 472 predmeta ili 86%.

Veći dugi niz godina Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje posvećuje značajnu pažnju odnosima prema javnosti. Veći dio sustava utemeljen je znatno ranije nego što je na snagu stupio Zakon o pravu na pristup informacijama. Javnost rada Zavoda utvrđena je Zakonom i Statutom Zavoda, a provodi se:

- osiguravanjem izvještavanja, najmanje jednom godišnje, Hrvatskog sabora, osiguranika i korisnika prava iz mirovinskog osiguranja o radu Zavoda
- dostupnošću podataka o radu Zavoda sredstvima javnog priopćavanja
- objavom općih akata Zavoda, kojima se uređuju prava i obveze osiguranika i korisnika prava iz mirovinskog osiguranja, u "Narodnim novinama"
- objavom drugih općih akata Zavoda na oglasnim pločama ustrojstvenih jedinica Zavoda
- izdavanjem stručno-informativnih publikacija iz djelatnosti Zavoda.

U sklopu **odnosa s javnošću**, čiji su najznačajniji dio osiguranici i korisnici mirovina, važno mjesto zauzima:

- uspostava komunikacije između Zavoda i osiguranika – javnosti, tj. odgovaranje na upite putem "Otvorenog telefona", "Pozivnog centra" te "Govornog automata" te rješavanje predstavi i pritužbi
- održavanje i unapređivanje WEB stranica Zavoda
- aktivan odnos Zavoda prema medijima i osiguravanje dostupnosti podataka i informacija javnosti sredstvima javnog priopćavanja.

U okviru cjelovitog sustava informiranja osigurava se i obavješćavanje radnika Zavoda putem oglasnih ploča u poslovnim prostorima stručne službe Zavoda, izravnom dostavom akata te izdavanjem publikacija namijenjenih radnicima Zavoda, uvođenjem INTRANETA u Zavodu i sl.

Za obavljanje navedenih poslova u Zavodu, kao posebna unutarnja ustrojstvena jedinica Središnje službe, djeluje **Odjel za odnose s javnošću**, izravno pod ingerencijom ravnatelja Zavoda.

Odnosi s javnošću – oblici komunikacije

Dinamika i intenzitet komunikacije s osiguranicima vezani su uz aktualnu problematiku iz područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, a u 2005. to su 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 te svake godine, početkom godine, pa tako i u 2005., prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu.

Provedba *Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.* («Narodne novine», broj 105/04.), odnosno slanje Obavijesti umirovljenicima od HPB Investa d.o.o. investicijskog društva Hrvatske poštanske banke o visini obeštećenja i članstvu u Umirovljeničkom fondu, koje je uslijedilo nakon preuzimanja baze podataka od HZMO-a 22. studenoga 2005., izazvalo je 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 dokazuju taj status. Korisnici najviših mirovina tražili su objašnjenje zbog primljenih obavijesti bez izračuna i prikazane svote u iznosu od 0,00 kuna, a korisnike obiteljskih mirovina, ostvarenih nakon 31. prosinca 1998. prema Zakonu o mirovinskom osiguranju («Narodne novine», broj 102/98.), zanimalo je zašto nisu dobili obavijest te zašto nemaju pravo na isplatu obeštećenja. Zbog velikog interesa osiguranika, povećao se opseg posla, produženo je radno vrijeme, pojačane su linije te 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 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. («Narodne novine», broj 94/01). 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 («Narodne novine», broj 174/04 i 192/05), 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 kao i na dokumente koji su potrebni za nastavno priznanje istog prava, na objašnjavanje prava invalidne djece, itd.

Ostali upiti, primjerice, odnosili su se na prijave i objave osiguranja (i putem web-a – pribavljanje lozinke, nedostajući podaci za određeno razdoblje, provjera o uplati poslodavaca i sl.), na upite o uvjetima za odlazak u prijevremenu starosnu i starosnu mirovinu, traženje informativnog izračuna mirovina, problematika uplate doprinosa za II. stup mirovinskog osiguranja, upiti 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. izuzetno porastao opseg posla, odnosno broj poziva i posjeta, u nekim segmentima i nekoliko puta u odnosu prema 2004. Uz izuzetno povećanje broja upita na Otvorenom telefonu, znatnije je bio opterećen i Pozivni centar te pojačan broj posjeta web stranicama Zavoda u rubrikama Pitanja i Najčešća pitanja.

Otvoreni telefon

Komunikacija s osiguranicima putem besplatnog Otvorenog telefona, kao jedan od modernijih načina odnosa Zavoda s osiguranicima te korisnicima prava u Zavodu, uspostavljena je još godine 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.

Pozivni centar

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 treba 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. bila su ukupno 11 804 poziva, odnosno 984 poziva prosječno mjesečno. U godini 2004. bilo je ukupno 7 909 poziva.

Govorni automat

Zavod ima u funkciji i Govorni automat broj **060 103 103**, preko kojega daje potrebne informacije u vezi s aktualnom problematikom iz područja ostvarivanja prava iz mirovinskog osiguranja i prava na doplatak za djecu.

Predstavke i pritužbe

Poslovi u vezi s osiguranicima obuhvaćaju osobito rješavanje pojedinačnih predstavi i pritužbi osiguranika, tijela državne vlasti te ostalih institucija u Republici Hrvatskoj upućenih Zavodu, Upravnom vijeću Zavoda i ravnatelju Zavoda. Ti poslovi obavljaju se još od 1978., a danas se obavljaju u skladu s Pravilnikom o postupku o predstavkama i pritužbama ("Narodne novine", broj 142/99) i Zakonom o mirovinskom osiguranju, Zakonom o doplatku za djecu, Zakonom o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji te Zakonom o općem upravnom postupku itd.

U 2005. u Zavodu je primljeno i riješeno približno 1 400 predstavi i pritužbi u zadanom roku.

Web stranica 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 komunikaciji s osiguranicima su rubrike *Pitanja*, *Najčešća pitanja*, *Upiti na evidencije HZMO i Tiskanice*.

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

U rubrici **Najčešća pitanja** tematski je razvrstano 54 najčešćih 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. u ovoj rubrici bilo je 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. u ovoj rubrici bilo je 13 575 posjeta.

Odnosi s medijima

Odnosi s javnošću u pogledu priopćavanja javnosti informacija o radu Zavoda ostvaruju se odgovornošću za priopćavanje javnosti, putem medija, informacija o radu i poslovanju Zavoda, radu njihovih tijela i o radu stručne službe Zavoda preko ovlaštenih osoba. Ta se komunikacija odvija svakodnevno, na upite novinara odgovara se ažurno (isti ili sljedeći dan ili prema traženju novinara) i postignuta je visoka razina suradnje s medijima.

Izdavačka djelatnost Zavoda

U ostvarivanju javnosti rada posebno mjesto zauzima izdavačka djelatnost Zavoda koja obuhvaća poslove u vezi s prikupljanjem i obradom informacija te izdavanjem publikacija i brošura prema potrebama. U Zavodu se priprema i izdaje revija "Mirovinsko osiguranje" i "Statističke informacije Zavoda" (tromjesečno - četiri broja godišnje), "Mirovinski vodič HZMO" kao stalni, mjesečni prilog Hrvatskog umirovljeničkog lista, Zbirka akata Zavoda i Zbirka uputa za rad stručne službe Zavoda (dvije šestomjesečne publikacije od 1982.), "Glasovnica" - interno glasilo Zavoda namijenjeno radnicima (u pravilu mjesečno i prema potrebi), "INFO" – interni bilten Zavoda namijenjen radnicima (u pravilu mjesečno i prema potrebi) te razne brošure i letci koji se odnose na aktualne teme iz područja mirovinskog osiguranja, namijenjenih prvenstveno osiguranicima, umirovljenicima te radnicima Zavoda.

II. IZVJEŠĆE O OSTVARIVANJU PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA, IMENOVANJU SLUŽBENIKA ZA INFORMIRANJE TE KATALOGU INFORMACIJA

Ovaj dio izvješća pobliže se odnosi na rješavanje zahtjeva vezanih uz pravo na pristup informacijama prema Zakonu o pravu na pristup informacijama. Iz izvješća o javnosti rada Zavoda vidi se da je o javnosti rada Zavoda, već duži niz godina vođena osobita briga te da je sustav postupno građen i uređivan u dužem razdoblju. Provedba Zakona o pravu na pristup informacijama u Zavodu znači samo nadogradnju sustava informiranja. Budući da je veći dio intencija Zakona već ranije ostvaren, nakon donošenja Zakona slijedila je faza formalnog usklađivanja sa Zakonom (evidentiranje prijama i rješavanja zahtjeva za pristup informacijama putem službenog upisnika, imenovanje službenika za informiranje i donošenje Kataloga informacija), što je većim dijelom uspostavljeno 2005.

a) Izvješće o rješavanju zahtjeva za pristup informacijama

Prijam i rješavanje zahtjeva za pristup informacijama u Zavodu obavlja se u Središnjoj službi izravno ili preko ispostava, odnosno područnih službi Zavoda, a za odgovaranje na upite, odnosno rješavanje predmeta u upravnom postupku u vezi s ostvarivanjem prava na pristup informacijama zadužen je službenik za informiranje u Središnjoj službi Zavoda – Odjelu za odnose s javnošću. U skladu s člankom 12. Zakona u Zavodu – Središnjoj službi vodi se službeni upisnik.

S obzirom na ranije navedene oblike informiranja javnosti i osiguranika o radu Zavoda i komunikacije s osiguranicima, vezano uz ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, formalna primjena Zakona o pravu na pristup informacijama i na Zakonu utvrđen način u Zavodu u 2005. nije došla do izražaja.

Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama

Stanje 31. prosinca 2005.

Red. broj	Zahtjevi za pristup informacijama	Broj neriješenih zahtjeva početkom godine	Broj primljenih zahtjeva 2005.	Ukupno na rješavanju 2005.	Riješeno u roku		Ostalo neriješeno	
					Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Zahtjevi	-	1	1	-	-	1	
2.	Ustupljeni zahtjevi							
3.	Žalbe	-	1	1	1		-	-
4.	Tužbe Upravnom sudu RH							
5.	UKUPNO		2	2	1		1	
6.	Broj podnesenih prekršajnih prijava							

U godini 2005. u Zavodu su, u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama, rješavana dva predmeta i to jedan zahtjev za pristup pravu na informaciju te jedna žalba zbog šutnje administracije.

Zahtjev za pristup informaciji podnesen je u Ispostavi Orahovica 22. prosinca 2005., prosljeđen je 27. prosinca 2005. Područnoj službi u Osijeku te u siječnju Središnjoj službi Zavoda, 20. siječnja 2006. (sada žalba) koja je riješena pozitivno 24. siječnja 2006. Podnositelj zahtjeva tražio je podatak o iznosu utrošenih sredstava 2004. godine za službena putovanja u Ispostavi HZMO – Orahovica.

Žalba Hrvatske stranke umirovljenika – Gradske organizacije Split zbog šutnje administracije zaprimljena je u Središnjoj službi 26. siječnja 2005. i pozitivno riješena 7. veljače 2005. dostavom traženog dokumenta – uputa Središnje službe od 13. siječnja 2004. upućena područnim službama Zavoda kojom se zbog najavljenih zakonskih izmjena, do nove obavijesti, područnim službama naložilo da zastanu s donošenjem rješenja o usklađivanju mirovina prema Odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.

Budući da je u rješavanju zahtjeva za pristup informacijama uočen problem u kolanju zahtjeva, u pripremi su upute kojima će se problem otkloniti i osigurati promptno reagiranje na zahtjeve.

Način objavljivanja informacija

Objava informacija Zavoda uređena je Zakonom i Statutom Zavoda, a ostvaruje se osiguravanjem izvještavanja, najmanje jednom godišnje, Hrvatskog sabora, osiguranika i korisnika prava iz mirovinskog osiguranja o radu Zavoda, objavom općih akata Zavoda, kojima se uređuju prava i obveze osiguranika i korisnika iz mirovinskog osiguranja, u "Narodnim novinama" te ostalih općih akata Zavoda i drugih informacija u javnim glasilima, u glasilima Zavoda te na oglasnim pločama u poslovnim prostorima stručne službe Zavoda.

Uz navedeno, **web stranice** Zavoda www.mirovinsko.hr jedan su od značajnijih načina objave informacija Zavoda. Na web stranicama Zavoda ažurno se prati rad Zavoda, kao i drugi događaji vezani uz područje mirovinskog osiguranja. Novosti se dnevno objavljuju u rubrici **Vijesti**, a osnovni podaci o Zavodu u rubrikama **O nama**, te **Statistika** ažuriraju se mjesečno. Nadalje, objavljuju se priopćenja, oglasi i natječaji Zavoda, **publikacije** Zavoda (revija »Mirovinsko osiguranje«, «Statističke informacije Zavoda», "Mirovinski vodič" te brošure i letci koje Zavod tiska tijekom godine), u rubrici **Dokumenti** programi rada, godišnja izvješća o radu i poslovanju Zavoda, te drugi značajniji dokumenti Zavoda. U rubrici **Propisi**, koja se redovito ažurira, objavljuju se propisi iz područja rada mirovinskog osiguranja te opći akti Zavoda. Koncem 2005. radi otvaranja javnosti rada tijela Zavoda uspostavljena je rubrika **Upravno vijeće**, u kojoj se javnosti na uvid stavlja rad toga tijela (sadržaj: najava sjednice, dnevni red i materijal sa sjednice, priopćenje sa sjednice), čime se na odgovarajući način osigurava provedba članka 20. Zakona.

Putem web stranica Zavoda javnosti su dostupne ažurne i relevantne informacije o radu i poslovanju Zavoda. U 2005. web stranice Zavoda posjetilo je približno 252 000 posjetitelja, odnosno prosječno 690 posjetitelja dnevno. Pregledano je 1 290 648 stranica ukupno, odnosno 3 536 stranica prosječno dnevno. U 2004. bila su 163 023 posjetitelja i 685 044 pregledane stranice. U 2005. u odnosu prema 2004. broj posjetitelja povećan je za približno 1 000, a broj pregledanih stranica povećao se za 651 000, dakle gotovo za 100%.

b) Katalog informacija

U provedbi članka 22. Zakona o pravu na pristup informacijama koncem 2005. dovršen je tekst Kataloga informacija Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, koji je nakon donošenja objavljen na web stranicama Zavoda.

Red. broj			Broj poziva - posjetitelja	Broj pitanja – broj posjeta
<i>0</i>	<i>1</i>		<i>2</i>	<i>3</i>
1.	Otvoreni telefon	2004.	6 331	6 675
		2005.	24 926	25 075
2.	Pozivni centar	2004.	7 909	
		2005.	11 804	
3.	Web stranica	2004.	163 023	685 044
		2005.	252 000	1 290 648
4.	Web pitanja	2004.		
		2005.		3 334
5.	Predstavke	2004.		1 971
		2005.		1 400
6.				