

**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 2006.**

Zagreb, siječanj 2007.

IZVJEŠĆE

HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE O PROVEDBI ZAKONA O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA U 2006.

Prema članku 25. Zakona o pravu na pristup informacijama ("Narodne novine", broj 172/03), tijela javne vlasti, a time 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.

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.

Veći dugi niz godina Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje posvećuje značajnu pažnju odnosima s javnošću. 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 preko Otvorenog telefona, Pozivnog centra, Govornog automata te rješavanje predstavljeni 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 na oglasnim pločama 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

Otvoreni telefon

Komunikacija s osiguranicima preko 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 2006. bio je dostupan korisnicima **svakog radnog dana** 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 2006. zabilježeno je 25 677 poziva i isto toliko pitanja, što u prosjeku iznosi 2 140 poziva (pitanja) mjesečno, odnosno 102 poziva dnevno.

Pozivni centar

Pozivni centar (telefonski broj **01/48 91 666**) dostupan je osiguranicima svakog radnog dana od 8 do 16 sati. Postignuta je 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 razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2006. zabilježeno je 9 660 poziva, što u prosjeku iznosi 805 poziva mjesečno, odnosno 39 poziva dnevno.

Govorni automat

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

Predstavke i pritužbe

Poslovi u vezi s osiguranicima obuhvaćaju osobito rješavanje pojedinačnih predstavki 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 2006. godini Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje podnesene su 1 293 predstavke što je manje nego 2005. kada je bila podnesena 1 431 predstavka.

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 preko e-maila.

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 2006. Web stranice Zavoda **posjetilo je približno 379 658 posjetitelja**, što je značajno povećanje u usporedbi s 2005. kada ih je bilo 251 180.

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.

Tijekom 2006. odgovoreno je na više od **90** upita novinara, dano **51** priopćenje Zavoda, organizirano **25** nastupa radnika Zavoda u elektroničkim medijima (16 na TV i 9 na radijo postajama).

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, namijenjeni prvenstveno osiguranicima, umirovljenicima te radnicima Zavoda.

II. IZVJEŠĆE O OSTVARIVANJU PRAVA NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Ovaj dio izvješća odnosi se 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 se o javnosti rada Zavoda već duži niz godina vodi osobita briga te da je sustav postupno građen i uređivan u dužem razdoblju. U skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama u Zavodu je u 2006. donesena Odluka o osnivanju Kataloga informacija, te Odluka o imenovanju službenika za informiranje, te je ustrojen i objavljen na službenim Internetskim stranicama (www.mirovinsko.hr) Katalog informacija - koji sadrži pregled informacija s opisom sadržaja, namjenom, načinom osiguranja i vremenom ostvarivanja prava na pristup informacijama.

a) Izvješće o rješavanju zahtjeva za pristup informacijama

Prijam i rješavanje zahtjeva za pristup informacijama u Zavodu obavlja se izravno preko ispostava (86), odnosno područnih službi (19) i u Središnjoj službi Zavoda, a za odgovaranje na upite, odnosno rješavanje predmeta u 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 – u Središnjoj službi i u područnim službama vodi se službeni upisnik.

Pregled rješavanja zahtjeva o pravu na pristup informacijama

Stanje 31. prosinca 2006.

Red. broj	Vrste zahtjeva	Broj neriješenih zahtjeva	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	100,0	-	-
2.	Ustupljeni zahtjevi	-	-	-	-	-	-	-
3.	Žalbe	-	2	2	2	100,0	-	-
4.	Požurnice	-	1	1	1	100,0	-	-
5.	UKUPNO		38	38	38	100,0	-	-

U godini 2006. u Zavodu su, u skladu sa Zakonom o pravu na pristup informacijama, na rješavanju bila ukupno **38** zahtjeva. Od toga broja bilo je **35** zahtjeva, **2** žalbe i jedna požurnica. Žalbe i požurnica odnosile su se na nedostavljanje traženih informacija u roku.

Zahtjevi za pravo na pristup informacijama u 2006. primani su osim u Središnjoj službi, i u područnim službama Zavoda, te su rješavani u službi u čijoj je nadležnosti informacija bila. Podneseni zahtjevi u kojima je tražena informacija u skladu s Katalogom informacija rješavani su u najkraćem roku i informacija je poslana ovlašteniku prava (najčešće u obliku fotokopija određenih informacija).

Budući da se u Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje rješava o pravima iz mirovinskog osiguranja u upravnom postupku, najviše zahtjeva za pravo na pristup informacijama odnosilo se na traženje informacija, 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 u skladu s Katalogom informacija, već su nezadovoljni donesenim rješenjima o pravu tražili rješavanje nekog određenog osobnog prava, koje je uređeno drugim zakonima.

Budući da Zakon o pravu na pristup informacijama (članak 6. stavak 3.) navodi da se pravo na pristup informacijama koje sadrže osobne podatke ostvaruje se na način koji je **propisan drugim zakonom**, Zavod obavještava podnositelje zahtjeva da svoje pravo mogu ostvariti na temelju Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj 53/91) ili ako se radi o pravima iz mirovinskog osiguranja prema Zakonu o mirovinskom osiguranju ("Narodne novine", br. 102/98, 127/00, 59/01, 109/01, 147/02, 117/03, 177/04 i 92/05).

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. 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.

b) Katalog informacija

U provedbi članka 22. Zakona o pravu na pristup informacijama u 2006. ustrojen je i objavljen na Internetskim stranicama Zavoda www.mirovinsko.hr Katalog informacija Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.
