

**GODIŠNJI PLAN RADA  
HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE  
ZA 2023.**

*Zagreb, prosinac 2022.*

## **Sadržaj**

1.	PREDGOVOR .....	3
2.	UVOD .....	4
a)	Djelokrug .....	4
b)	Misija .....	4
c)	Vizija .....	4
3.	KONTEKST .....	4
4.	ORGANIZACIJSKA STRUKTURA .....	5
5.	MJERE I AKTIVNOSTI.....	7
	CILJ: ODRŽIV ZDRAVSTVENI I MIROVINSKI SUSTAV.....	7
	CILJ: UČINKOVITA, TRANSPARENTNA I OTPORNA DRŽAVA .....	8
	Unaprjeđenje rada Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.....	8
	Nove elektroničke usluge Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.....	12
	Upravljanje promjenama i inovacijama putem oblikovanja, razvoja i praćenja strateških i operativnih planova te učinkovitim upravljanjem procesima .....	12
	Djelotvorno upravljanje ljudskim potencijalima.....	13
	Djelotvorno upravljanje resursima te odnosima s partnerima i građanima i ostalim korisnicima usluga .....	13

Na temelju članka 21. točke 4. Statuta Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (Narodne novine, broj 28/14, 24/15, 73/19 i 147/20) Upravno vijeće Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, na sjednici održanoj 19. prosinca 2022., donosi

## **GODIŠNJI PLAN RADA HRVATSKOG ZAVODA ZA MIROVINSKO OSIGURANJE ZA 2023.**

### **1. PREDGOVOR**

U listopadu 2022. godine donesen je *Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju* (Narodne novine, broj 119/22) koji stupa na snagu 1. siječnja 2023. te će poslovanje Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje u 2023. godini biti obilježeno aktivnostima vezanima uz neposrednu provedbu toga *Zakona*. Paralelno s pripremama za provedbu izmjena *Zakona o mirovinskom osiguranju* provodila se medijska kampanja informiranja javnosti o najvažnijim izmjenama, posebice o onima vezanima uz mogućnost korištenja dijela obiteljske mirovine uz starosnu, prijevremenu starosnu ili invalidsku mirovinu korisnika, a kampanja će biti nastavljena i tijekom 2023. godine.

Radi povećanja razine kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima i osiguranja učinkovitosti rada Zavoda u 2023., nastavit će se provedba dviju važnih investicija u sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026. (NPOO): Modernizacija IKT podrške HZMO-a (eHZMO) i Digitalizacija arhive HZMO-a (eArhiva). Navedeni projekti za cilj imaju povećanje dostupnosti i kvalitete javno dostupnih informacija i usluga korisnicima na tržištu rada, kao i unaprjeđenje sustava zaštite i očuvanja arhivskog i dokumentarnog gradiva.

Tijekom 2023. nastavit će se s radom na završetku provedbe projekta Uspostava sustava za upravljanje ljudskim potencijalima Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, koji je sufinanciran sredstvima Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali iz Europskog socijalnog fonda. Svrha Projekta uspostava je cjelovitog, modernog sustava za upravljanje ljudskim potencijalima Zavoda, odnosno uvođenje tzv. HRM sustava kojim će se unaprijediti procesi i procedure za upravljanje ljudskim potencijalima. Projektom se uvodi i novi IT sustav za upravljanje ljudskim potencijalima, planira se provođenje edukacija radnika te uspostava centara za razvoj karijera i selekciju u sklopu Zavoda.

## 2. UVOD

### a) Djelokrug

Zavod je ustanova osnovana Zakonom o mirovinskom osiguranju radi provedbe obveznog mirovinskog osiguranja na temelju generacijske solidarnosti (I. stup mirovinskog osiguranja) u okviru kojega se osiguranicima, na načelima solidarnosti i uzajamnosti, osiguravaju prava za slučaj starosti, invalidnosti i tjelesnog oštećenja, a članovima njihovih obitelji prava za slučaj smrti osiguranika, odnosno korisnika mirovine.

Djelatnost Zavoda je provedba obveznog mirovinskog osiguranja na temelju generacijske solidarnosti, postupka ostvarivanja prava na doplatak za djecu i prava na nacionalnu naknadu za starije osobe.

U Zavodu prava iz mirovinskog osiguranja ostvaruju radnici, poljoprivrednici, obrtnici i druge osigurane osobe utvrđene Zakonom o mirovinskom osiguranju i drugim propisima. Ostvaruje se pravo na mirovinu, profesionalnu rehabilitaciju, novčanu naknadu zbog tjelesnog oštećenja i naknadu putnih troškova u vezi s ostvarivanjem osiguranih prava.

### b) Misija

**Misija** Zavoda je provedba mirovinskog osiguranja generacijske solidarnosti na zakonskoj osnovi, u zakonom zadanim rokovima i uz prihvatljiv trošak.

### c) Vizija

**Vizija** razvoja je izgradnja Zavoda u modernu javnu ustanovu koja kao javni servis građana, uz korištenje suvremene tehnologije i informatizacije, jamči zakonitost, ažurnost i kvalitetu poslovanja.

## 3. KONTEKST

Zavod će u idućem razdoblju, radi unaprjeđenja provedbe mirovinskog osiguranja generacijske solidarnosti, intenzivirati aktivnosti na daljnjoj modernizaciji poslovanja i podizanju razine kvalitete usluga korisnicima, uz redovitu prilagodbu poslovanja zakonodavnim izmjenama.

Prioritet rada Zavoda prvenstveno je osigurati provedbu svih izmjena zakonodavnog okvira kojim se uređuje obvezno mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti, doplatka za djecu i nacionalne naknade za starije osobe.

Dana 1. siječnja 2023. stupa na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o mirovinskom osiguranju te je Zavod tijekom 2022. proveo niz aktivnosti radi prilagodbe i nadogradnje sustava kako bi se proveli ciljevi propisani predmetnim Zakonom. U 2023. očekuje se provedba dalnjih aktivnosti vezanih uz provedbu Zakona kao i bilježenje svih podataka proizašlih iz njegove primjene.

Poseban izazov u 2022. predstavljalo je prilagođavanje poslovnog i finansijskog sustava Zavoda za uvođenje EUR kao službene valute u Republici Hrvatskoj, na koji je Zavod spremno odgovorio. Iako je najveći dio posla za prilagodbu prelaska na EUR održen, u 2023. nastavit će se s aktivnostima vezanim uz prilagodbu popratnih poslovnih procesa Zavoda. Isto tako, nastavit će se s provedbom projekata i aktivnosti radi pojednostavljenja, poboljšanja i ubrzanja poslovnih procesa Zavoda, od kojih su najznačajniji: implementacija informacijskog sustava za neupravni postupak; nastavak izgradnje web-servisa koji će omogućiti online razmjenu podataka između Zavoda i drugih tijela državne i javne vlasti; daljnja uspostava elektroničke razmjene podataka s većim brojem poslovnih banaka i drugih pravnih osoba; implementacija standarda i normi radi poboljšanja informacijske sigurnosti; implementacija poslovnog procesa nepripadnih isplata mirovinskih primanja u ESUD-u; nadogradnja informacijskih sustava potrebnih za redovito poslovanje Zavoda te razvoj novih e-usluga HZMO-a u sustavu e-Građani.

#### **4. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA**

Zavod obavlja poslove iz svoje djelatnosti u središnjoj ustrojstvenoj jedinici - Središnjoj službi sa sjedištem u Zagrebu, A. Mihanovića 3 i u područnim ustrojstvenim jedinicama - pet područnih službi i 14 područnih ureda s 92 ispostave.

Ustrojstvo Zavoda uređeno je Statutom Zavoda, koji donosi Upravno vijeće, a potvrđuje ga Vlada Republike Hrvatske. Zavod ima šest sektora, tri za poslove temeljnog poslovanja (Sektor za mirovinsko osiguranje, Sektor za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja, doplatka za djecu i nacionalne naknade za starije osobe i Sektor za provedbu uredbi Europske unije i međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju) i tri za potporne poslove (Sektor za ekonomski poslovi, Sektor za pravne, opće i poslove gospodarenja imovinom Zavoda i Sektor za informatiku).

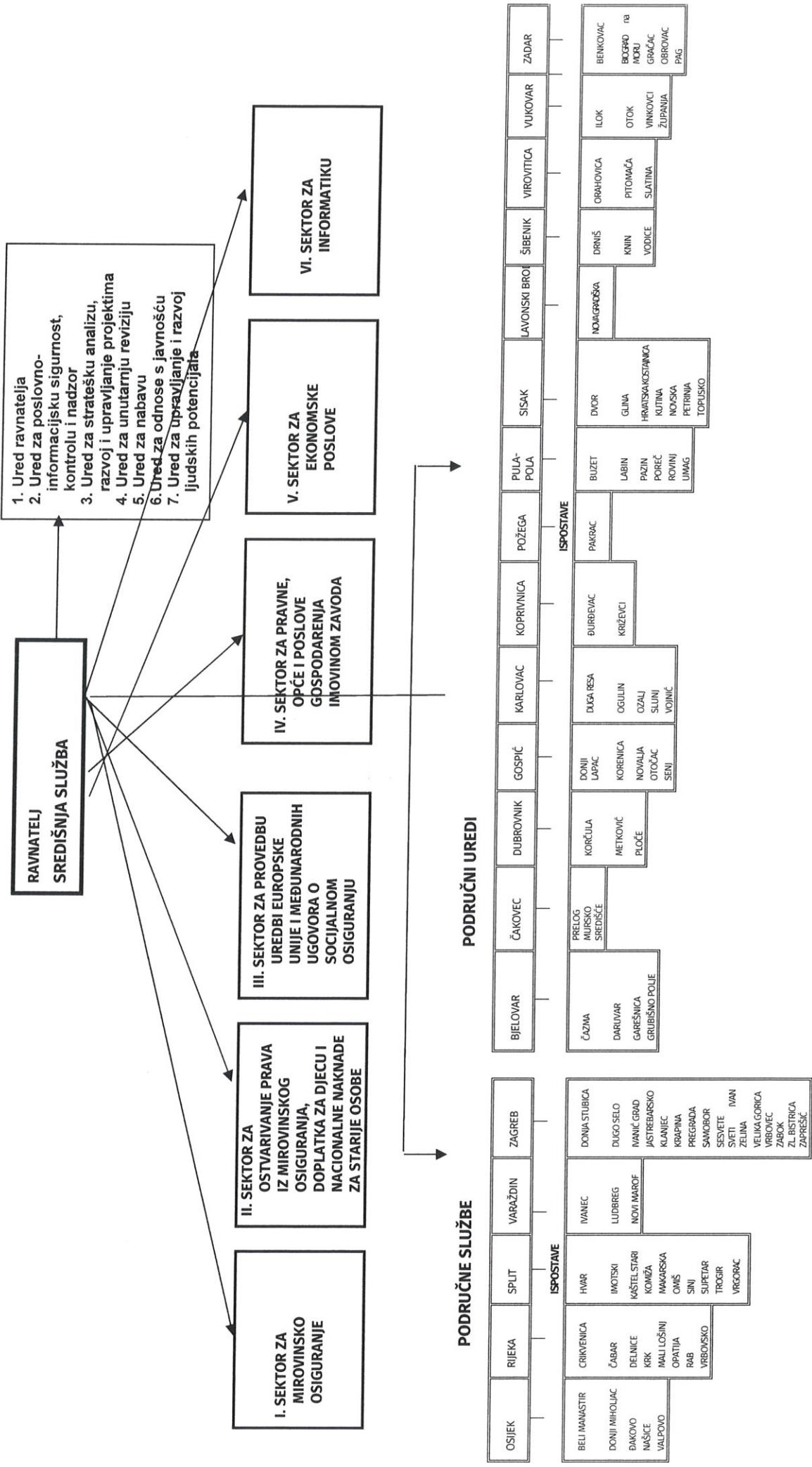
Temeljne djelatnosti Zavoda su:

- poslovi mirovinskog osiguranja
- poslovi ostvarivanja prava iz mirovinskog osiguranja, doplatka za djecu prema hrvatskim propisima i nacionalne naknade za starije osobe
- provedba uredbi Europske unije i međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju
- dio ekonomsko-finansijskih poslova vezan uz obračun i isplatu mirovinskih primanja, doplatka za djecu i nacionalne naknade za starije osobe.

Potporni poslovi su:

- finansijski poslovi
- pravni poslovi
- poslovi upravljanja ljudskim potencijalima
- poslovi uredskog poslovanja i pisarnice
- informatički poslovi
- poslovi vezani uz nabavu robe i usluga
- poslovi gospodarenja imovinom, održavanja i zaštite na radu
- poslovi vezani uz odnose s javnošću.

## USTROJSTVO ZAVODA



## **5. MJERE I AKTIVNOSTI**

Provđenim programom Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za razdoblje 2021. – 2024. kao jedan od ciljeva definiran je:

### **CILJ 1.2. ODRŽIV ZDRAVSTVENI I MIROVINSKI SUSTAV,**

a kao jedna od mjer usmjerena na njegovo ostvarenje definirana je:

#### **62. Osiguranje osnovnog socijalno zaštitnog prihoda na nacionalno definiranoj minimalnoj razini za starije osobe.**

Također, Provđenim programom definiran je i:

### **CILJ 4.1. UČINKOVITA, TRANSPARENTNA I OTPORNA DRŽAVA,**

a mjeru za njegovo ostvarenje koje su u mjerodavnosti Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje su:

#### **66. Unapređenje rada Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje**

#### **67. Nove elektroničke usluge Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.**

U okviru CILJA 4.1. definirane su i mjeru koje se odnose na potporne procese:

#### **69. Upravljanje promjenama i inovacijama kroz oblikovanje, razvoj i praćenje strateških i operativnih planova te učinkovitim upravljanjem procesima**

#### **70. Djelotvorno upravljanje ljudskim resursima**

#### **71. Djelotvorno upravljanje resursima te odnosima s partnerima i građanima i ostalim korisnicima usluga.**

Ovim Planom rada definiraju se aktivnosti unutarnjih ustrojstvenih jedinica Zavoda kojima će se tijekom 2023. provoditi mjeru definirane Provđenim programom Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike za razdoblje 2021. – 2024.

### **CILJ: ODRŽIV ZDRAVSTVENI I MIROVINSKI SUSTAV**

#### **Osiguranje osnovnog socijalno zaštitnog prihoda na nacionalno definiranoj minimalnoj razini za starije osobe**

Ova mjeru iz Provđenog programa Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike ostvarena je u 2021. te su u Zavodu stvoreni preduvjeti za provedbu Zakona o nacionalnoj naknadi za starije osobe. Omogućeno je podnošenje zahtjeva za ostvarivanje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe, izdavanje rješenja o pravu te isplata nacionalne naknade. Zavod kontinuirano, prema Zakonu o nacionalnoj naknadi za starije osobe, provodi provjeru osobnih podataka, ostvarenog prihoda te pravnih i drugih uvjeta za ostvarivanje i korištenje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe. Također, usklađuje se svota nacionalne naknade prema stopi promjene indeksa potrošačkih cijena iz prethodne godine.

## **CILJ: UČINKOVITA, TRANSPARENTNA I OTPORNA DRŽAVA**

### **Unaprjeđenje rada Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje**

U Zavodu je prepoznata korisnost europskih fondova za stvaranje uvjeta modernog poslovanja kroz digitalizaciju, kao spoj tehnološke revolucije i novog načina života u kojem je korisnicima javnih usluga na lakši način dostupan veliki broj informacija i mogućnosti. Stoga se koriste sredstva Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026. (NPOO) i Europskog socijalnog fonda (ESF) za prelazak na digitalno poslovanje, odnosno stalno i sustavno korištenje digitalnih tehnologija kako bi se unaprijedio model poslovanja.

Investicija Modernizacija IKT podrške Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje (eHZMO) ima za cilj povećanje razine kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima te osiguranje učinkovitosti rada Zavoda modernizacijom informatičkog sustava i temeljnih poslovnih procesa. Navedeni cilj ostvariti će se transformacijom poslovnih procesa Zavoda kroz definiranje budućeg poslovnog modela, ključnih poslovnih procesa i organizacijske strukture, te informatizacijom poslovnih procesa kroz digitalizaciju, ubrzanje i smanjenje troškova temeljnih i potpornih poslovnih procesa korištenjem informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT). Za uspješan završetak investicije potrebno je da su informacijski sustav i osnovni poslovni procesi Zavoda operativni.

Investicijom Digitalizacija arhive HZMO-a (eArhiva) ostvariti će se cilj povećanja dostupnosti i kvalitete javno dostupnih informacija i usluga korisnicima na tržištu rada uvođenjem digitalne arhive i racionalizacijom administrativnih postupaka u upravljanju gradivom te unaprjeđenje sustava zaštite i očuvanja arhivskog i dokumentarnog gradiva, a radi poboljšanja ukupne učinkovitosti rada Zavoda. Uspostavom sustava za upravljanje digitalnom arhivom povećati će se broj novih ili poboljšanih usluga koje pružaju institucije na tržištu rada, a edukacijom će se povećati broj zaposlenika u institucijama na tržištu rada osposobljenih za pružanje novih ili poboljšanih usluga. Uspješan završetak investicije predstavlja implementirani modul za upravljanje digitalnom dokumentacijom, digitalnom i fizičkom arhivom, te digitalizaciju oko 50 000 000 stranica, što predstavlja oko 1 000 000 aktivnih spisa.

Važnost navedenih investicija prepoznata je te su obje investicije sastavni dio NPOO-a.

U sklopu ESF-a, kroz Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali 2014. - 2020., sufinanciran je projekt Uspostava sustava za upravljanje ljudskim potencijalima. Uvođenjem novog sustava za upravljanje ljudskim potencijalima uspostavlja se novi i moderan sustav. On omogućuje povećanje razine zadovoljstva i motivacije radnika te stvaranja i prenošenja organizacijskog znanja. Novim sustavom edukacija i usavršavanja radnika Zavoda, korisnicima usluga želi se ponuditi kvalitetna standardizirana usluga na svim lokacijama i na svim razinama. Realizacija Projekta pridonijet će povećanju učinkovitosti poslovanja te kvalitete postojećih usluga Zavoda. Provedbom Projekta unapređuju se procesi i procedure za upravljanje ljudskim potencijalima, implementira se novi IT sustav za podršku u odvijanju novih procesa te uspostavlja i oprema centar za razvoj

karijera i selekciju. Edukacijom radnika za razvoj kompetencija za neposredni kontakt s korisnicima podiže se i kvaliteta rada Zavoda koja je određena ponašanjem i pristupom radnika te intenzitetom komunikacije i kvalitetom informacija unutar sustava i sustava prema okruženju.

Nastavak aktivnosti unaprjeđenja poslovnih procesa upravljanja ljudskim potencijalima te edukacija radnika planira se i u dalnjim razdobljima putem projekta Razvoj ljudskih potencijala HZMO-a. Cilj Projekta je daljnja implementacija sustava upravljanja ljudskim potencijalima te edukacija radnika Zavoda. U tijeku je priprema prijedloga projekta za sufinanciranje kroz Europski socijalni fond plus (ESF+), u sklopu Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2021. - 2027.

Zavod kao partner REGOS-a sudjeluje u projektu Moja mirovina – Unaprjeđenje usluga REGOS-a na tržištu rada, koji je sufinanciran sredstvima iz Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali 2014. - 2020., u okviru kojeg su uspostavljeni i opremljeni mirovinski informativni centri (MIC) u četiri regionalna centra (Zagrebu, Osijeku, Rijeci i Splitu), koji predstavljaju temelj za otvorenost i transparentnost mirovinskog sustava prema javnosti, mjesto za jačanje znanja i vještina zaposlenika REGOS-a i HZMO-a za pružanje novih i unaprjeđenih usluga na tržištu rada te u konačnici jačanje mirovinske pismenosti građana. Stoga su za prenošenje znanja o mirovinskoj pismenosti edukacijom osposobljeni radnici Zavoda. Usputstavljeni poslovni prostori MIC-eva su informativno-edukacijskog karaktera, organizirani su kao šalterska služba, a imaju i funkciju centra u kojem se provode brojne aktivnosti.

Zavod kontinuirano nastoji osigurati poboljšanje ažurnosti u radu Zavoda, ubrzanje postupka te skraćivanje rokova rješavanja u upravnim postupcima. Stoga se redovito prati ažurnost svih područnih službi i ureda putem tjednih i mjesecnih izvješća te pruža instruktaža u područnim službama i uredima u kojima se uoči neažurnost i trajanje upravnih postupaka dulje od zakonskog roka.

U tu svrhu razvijaju se modeli upravljanja kojima je cilj osigurati bolju trijažu predmeta u područnim službama/uredima Zavoda te će se stoga redovito izrađivati ispisi predmeta u kojima postupak dulje traje, radi hitnog dostavljanja u rad i rješavanja, odnosno hitnog postupanja prema dostavljenim ispisima. Sve područne službe/uredi imat će obvezu izvještavati o postupanju prema dostavljenim ispisima. Radi daljnog poboljšanja organizacije poslova u područnim službama/uredima, dio predmeta iz više opterećenih područnih službi/ureda preselit će se u manje opterećene radi ispomoći.

Sve ove mjere trebale bi pridonijeti smanjenju broja neriješenih zahtjeva te povećanju ažurnosti i skraćivanju trajanja postupaka u prvom i u drugom stupnju.

Radi pravodobnog i pravilnog odlučivanja o pravima iz mirovinskog osiguranja, određivanja mjerodavnog zakonodavstva te doplatka za djecu primjenom uredbi Europske unije o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti i međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju, također će se nastaviti s aktivnostima na povećanju ažurnosti i skraćivanju trajanja postupka.

Promjene u nadležnosti za postupke rješavanja o pravu na doplatak za djecu primjenom uredbi EU o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti, provedene početkom 2021. godine, kada su područne službe i uredi preuzeli ove poslove od Područne službe u Zagrebu (ovisno o teritorijalnoj nadležnosti), kao pozitivan ishod imale su smanjenje broja neriješenih zahtjeva, unatoč povećanju broja zaprimljenih, kao i ravnomjerniju opterećenost područnih službi i ureda. Stoga će se i nakon dalnjih organizacijskih promjena provedenih tijekom 2022., kada je u provedbu postupaka uključen i Područni ured u Karlovcu, nastaviti s jačanjem kompetencija i znanja radnika koji rade na provedbi ovih postupaka radi dodatnog skraćivanja njihova trajanja i smanjenja broja neriješenih zahtjeva. Također, s aspekta organizacijskog razvoja, planira se uključiti i Područni ured u Sisku u obavljanje poslova inozemnog doplatka za djecu kako bi ti poslovi bili u potpunosti decentralizirani.

Tijekom 2023. nastavit će se aktivnosti radi unaprjeđivanja administrativnog postupka za koordinaciju sustava socijalne sigurnosti unutar Europske unije. Zavod je jedna od nadležnih ustanova u Republici Hrvatskoj na području socijalne sigurnosti, i to za područje određivanja mjerodavnog zakonodavstva, obiteljskih davanja (doplatka za djecu), mirovina i povrata. Nakon što je tijekom 2022. dovršeno uključivanje u sustav za elektroničku razmjenu podataka na području socijalne sigurnosti (*EESSI - Electronic Exchange of Social Security Information*), u 2023. nastavit će se kontinuirana podrška i edukacija korisnika tog sustava – voditelja postupaka – radi daljnog razvoja kompetencija i učinkovitosti u njegovu korištenju. Sustav, naime, zamjenom papirnatog oblika komunikacije elektroničkim omogućuje unaprjeđivanje rada na provedbi postupaka primjenom uredbi EU o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti korištenjem strukturiranih višejezičnih obrazaca (*SED – Structured Electronic Documents*) i utvrđivanjem jedinstvenih poslovnih procesa i pravila za njihovu provedbu (*BUC – Business Use Case*). Time se ujedno omogućava brža, jednostavnija, efikasnija i sigurnija razmjena podataka i komunikacija između nadležnih ustanova država članica kako bi građani država članica EU, EGP-a, Švicarske Konfederacije i Ujedinjenog Kraljevstva brže i lakše ostvarivali svoja prava unutar sustava socijalne sigurnosti. Zavod će u 2023. sudjelovati i u nizu aktivnosti vezanih uz administrativne i tehničke aspekte EESSI sustava. Kontinuirano će se pratiti njegovo funkcioniranje, provoditi aktivnosti na oticanju grešaka i pružanju podrške na institucionalnoj razini te sudjelovati u razvoju sustava i implementaciji njegovih novih artefakata (prije svega novog podatkovnog modela) koji će se uvoditi u produkciju kao i u konzorciju ustanova na razini EU-a koje će zajednički angažirati izvođača održavanja i razvoja aplikacije RINA, koju je razvila Europska komisija te predala državama članicama na daljnju upotrebu i upravljanje.

U 2023. godini Zavod planira organizirati niz sastanaka tijela za vezu s državama članicama EU i državama s kojima je međunarodni ugovor o socijalnom osiguranju na snazi i u primjeni i, što je posebno važno, međunarodne savjetodavne dane za osiguranike i korisnike prava (Austrija, Slovenija, Njemačka, Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora).

Uz nastavak aktivnosti u multilateralnim organizacijama te izradu izvješća o provedbi konvencija Međunarodne organizacije rada, Ujedinjenih naroda i Vijeća Europe, Zavod će sudjelovati i u radu Administrativne komisije za koordinaciju sustava socijalne sigurnosti pri Europskoj komisiji te u stručnim odborima Administrativne komisije.

Isto tako, Zavod će i nadalje obavljati elektroničku razmjenu podataka o činjenici smrti sa SR Njemačkom, Poljskom, Australijom, R Austrijom, R Slovenijom, Bosnom i Hercegovinom, R Srbijom, Crnom Gorom, Sjevernom Makedonijom i Švicarskom Konfederacijom. Vezano za buduće razmjene podataka, napominjemo da Zavod već ima izgrađenu infrastrukturu i aplikativna rješenja za razmjenu podataka, ali povećanje broja institucija u drugim državama, s kojima Zavod razmjenjuje podatke elektroničkim putem, ovisi ponajprije o zainteresiranosti i spremnosti inozemnih ustanova za razmjenu podataka.

U postupcima utvrđivanja staža i svojstva osiguranika razvidno je povećanje broja riješenih predmeta i skraćivanje trajanja postupka. Tijekom 2023. planiraju se kontinuirane poslovne aktivnosti vezane uz pokretanje postupaka po službenoj dužnosti, prvenstveno za članove uprave trgovačkih društava i u slučajevima pasiviziranih obveznika (stečaj i likvidacija). Isto tako, planira se proširenje naknadne kontrole poslovnog procesa kompletiranja podataka o ostvarenom stažu osiguranja i plaći pokrenutog u povodu zahtjeva osiguranika za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja (kompletiranje podataka za mirovinu), odnosno u povodu obavijesti osiguranika o namjeri podnošenja zahtjeva za starosnu ili prijevremenu starosnu mirovinu.

Radi učinkovitije naplate potraživanja Zavoda u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu, Zavod planira poduzimati daljnje normativne, kadrovske, organizacijske i druge mjere.

Nakon uključivanja u e-komunikaciju s općinskim i trgovačkim sudovima, čime je ubrzano zaprimanje i slanje pismena te omogućen uvid u digitalizirane spise sudskih predmeta, radi pojednostavljenja i lakše e-komunikacije, jednostavnijeg rada pravnih zastupnika, u 2023. će se i nadalje raditi na pripremama za digitalizaciju spisa imovinskopravnih predmeta. Digitalizacijom spisa pojednostavnit će se i ubrzati i poslovni procesi koji se u vezi s imovinskopravnim postupcima odvijaju unutar Zavoda. Time će poslovanje Zavoda i u ovom segmentu biti napokon u cijelosti informatizirano, što će pridonijeti i ažurnijem poslovanju i boljem nadzoru nad obavljanjem poslova.

Također, u tijeku je rad na projektu izrade nove aplikacije imovinskopravnih poslova, u okviru koje će biti omogućena i djelomična digitalizacija imovinskopravnih predmeta, odnosno spremanje pojedinih dokumenata u postupku, što je također dobra priprema za konačnu digitalizaciju imovinskopravnih postupaka.

Usklađivanjem i unaprjeđenjem postojećeg informacijskog sustava uredskog poslovanja za upravni postupak te implementacijom novog informacijskog sustava za neupravni postupak zamijenit će se dosadašnji papirnati oblik poslovanja i time će se unaprijediti poslovni procesi neupravnog postupka. Sve navedene aktivnosti pridonijet će ažurnijem poslovanju i boljem nadzoru nad obavljanjem poslova.

Zavod će i nadalje provoditi mjere odgovornog i učinkovitog upravljanja nekretninama, s posebnim naglaskom na poboljšanje uvjeta rada te osiguranje pristupačnosti korisnicima, a osobito korisnicima s invaliditetom i smanjene pokretnjivosti.

Uspostavom novog sustava plaćanja prema SEPA standardima povećat će se funkcionalnosti sustava plaćanja i time će se smanjiti troškovi, pojednostavniti korištenje i postići neprekinute obrade.

## Nove elektroničke usluge Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje

Kako bi se približio korisnicima i omogućio pružanje jednostavne, brze i kvalitetne usluge, Zavod će nastaviti rad na modernizaciji i proširenju elektroničkih usluga.

U okviru Akcijskog plana za administrativno rasterećenje gospodarstva Vlade RH, Zavod je od siječnja 2022. uveo novu elektroničku uslugu za poslodavce **e-Kontrola** (digitalizacija postupka kontrole podataka o kojima ovise prava iz mirovinskog osiguranja). Time je obveznicima omogućeno uspostavljanje i dostava podataka potrebnih za postupak kontrole u elektroničkom obliku.

Osiguran je moderniji način dostave i obrade dokumentacije potrebne za kontrolu podataka. Administrativni troškovi poslodavaca i Zavoda smanjeni su, a postupak kontrole podataka skraćen.

U 2023. godini funkcionalnosti elektroničkog poslovanja Zavoda proširit će se omogućavanjem obveznicima da putem usluge HZMO Lana elektroničkim putem obave uvid u prijavno-odjavne podatke svojih radnika. Time će se, jačanjem dvosmjerne komunikacije s obveznicima, osigurati efikasnije i brže pribavljanje/ispravljanje nedostajućih/pogrešno evidentiranih podataka u prijavama/e-prijavama u bazi podataka Zavoda.

Nakon provedenog niza aktivnosti na izvođenju drugog dijela projekta „Podnošenje zahtjeva za izdavanjem prenosivog dokumenta A1 elektroničkim putem korisnicima usluga Zavoda“ u 2022. godini, početkom 2023., njegovim uvođenjem u produkciju, poslodavcima i osiguranicima omogućit će se lakše, brže i efikasnije podnošenje zahtjeva za izdavanje prenosivog dokumenta A1. Nastavkom Projekta te izvođenjem aktivnosti vezanih uz integraciju postojeće aplikacije mjerodavnog zakonodavstva sa sustavom za upravljanje dokumentima (ESUD), dostavu izrađenih prenosivih dokumenata A1 podnositeljima zahtjeva u elektroničkom obliku i omogućavanje provjere autentičnosti dokumenta izdanog u elektroničkom obliku putem interneta ostvarit će se učinkovitiji poslovni proces u Zavodu i daljnje uklanjanje administrativnih prepreka gospodarstvu kao i olakšana sloboda kretanja građana unutar EU-a.

Dovršetkom Projekta, uz već uspostavljenu novu uslugu podnošenja zahtjeva putem portala e-Građani, u potpunosti će biti implementirana i usluga podnošenja zahtjeva putem sustava HZMO Lana, a rezultat toga bit će rješavanje većeg broja zahtjeva za određivanje mjerodavnog zakonodavstva u kraćem vremenskom roku (cilj: u 90 % postupaka unutar 24 sata od podnošenja zahtjeva), a za poslodavce pojednostavljeno i brže poslovanje.

- Sljedeće mjere podupiru provedbu reformskih i investicijskih mjera, osiguravaju redovno poslovanje Zavoda te neizravno ili izravno pridonose ostvarivanju ciljeva navedenih u Godišnjem planu rada:

### **Upravljanje promjenama i inovacijama putem oblikovanja, razvoja i praćenja strateških i operativnih planova te učinkovitim upravljanjem procesima**

U Zavodu se redovito pripremaju izvještaji o postignućima na projektima i aktivnostima od višeg značaja, prate se sve zakonodavne i druge aktivnosti koje utječu na poslovanje Zavoda te se u rokovima donose svi potrebni akti kako bi se poslovanje Zavoda prilagodilo nastalim promjenama. Kontinuiranim razvojem i praćenjem projekata kao i promjena koje se

događaju u Zavodu i u njegovu okruženju te pravodobnim postupanjem smanjuje se otpor prema novim tehnologijama i uslugama. S obzirom na važnost informacija kojima Zavod raspolaže, svakodnevno se radi na razvoju te primjeni mjera i standarda informacijske sigurnosti, u skladu s međunarodnim i zakonskim normama.

### **Djelotvorno upravljanje ljudskim potencijalima**

Upravljanje ljudskim potencijalima ima važnu ulogu u procesu kreiranja i implementacije poslovne strategije Zavoda, kao i u ostvarivanju i provedbi strateških i operativnih planova.

Planiranje potreba, privlačenje, odabir i razvoj ljudskih potencijala važni su elementi uspješnog dugoročnog razvoja Zavoda. Budući da poslovni uspjeh u znatnoj mjeri ovisi o kvaliteti upravljanja ljudskim potencijalima, u Zavodu je razvijena svijest o potrebi za uspješno privlačenje adekvatnih kandidata, kao i održavanje potrebne razine znanja i poticanja usavršavanja, učenja i profesionalnog razvoja radnika.

Osobito važna pozornost pridaje se području unaprjeđenja metoda i alata za praćenje radnog učinka radnika. Planiranjem i vođenjem procesa osposobljavanja, usavršavanja i motivacije radnika, povećava se njihova produktivnost.

Upravljanje ljudskim potencijalima odnosi se i na stajališta i uvjerenja radnika, a promjenama u organizacijskoj strukturi i kulturi želi se djelovati na produktivnost radnika, stoga se kontinuirano prati razina njihova zadovoljstva.

Ustrojstvena jedinica nadležna za ljudske potencijale u Zavodu kontinuirano stvara uvjete za unaprjeđenje i razvoj ljudskih potencijala koji pridonose unaprjeđenju kvalitete usluge građanima, u skladu s njihovim potrebama.

### **Djelotvorno upravljanje resursima te odnosima s partnerima i građanima i ostalim korisnicima usluga**

Zavod sudjeluje u izradi zakona i drugih propisa iz područja ekonomsko-financijskih poslova te daje stručna mišljenja iz djelokruga obračuna i isplate mirovinskih primanja, doplatka za djecu i nacionalne naknade za starije osobe. U skladu s izmjenama zakonskih odredbi, donose se odgovarajuće izmjene općih akata Zavoda. Pravodobnim planiranjem te koordinacijom rada kvalitetno se provode utvrđene ekonomsko-financijske politike Zavoda i kontinuirano se vodi briga o zakonitom i namjenskom korištenju proračunskih sredstava.

Redovitim obavljanjem stručnih poslova i praćenjem zakonskih propisa u vezi s poslovima nabave i njihovom provedbom osigurava se zakonito poslovanje Zavoda nabavom robe i usluga potrebnih za redovito poslovanje.

Postupci kontrole i nadzora obuhvaćaju sve segmente poslovanja Zavoda radi ispitivanja pravilnosti obavljanja poslova iz djelatnosti Zavoda i otklanjanja uočenih nepravilnosti. Prema godišnjim planovima otklanjanja slabosti i nepravilnosti kojima se utvrđuju aktivnosti koje se planiraju provesti, s planiranim rokovima provedbe i odgovornim osobama za njihovu provedbu, poduzimaju se aktivnosti za unaprjeđenje sustava unutarnjih kontrola. Također, kontinuirano se poduzimaju aktivnosti za provedbu

preporuka iz izvješća Ureda za unutarnju reviziju te druge mjere radi daljnog razvoja sustava unutarnjeg upravljanja i kontrola.

Cilj Zavoda kao javne institucije je omogućiti svojim korisnicima moderan i jednostavniji pristup novim i inovativnijim uslugama. Radi promocije novih usluga Zavoda prema korisnicima se provodi usmjereni digitalna kampanja putem medija i davanja informacija putem interneta i društvenih veza.

KLASA: 041-01/22-02/10  
URBROJ: 341-99-01/01-22-3  
Zagreb, 19. prosinca 2022.

**PREDsjEDNICA UPRAVNOG VIJEĆA**

**Melita Čičak**



Prilog: tablica

