

VII.

OSTVARIVANJE PRAVA I RAD STRUČNE SLUŽBE
ZAVODA1. RJEŠAVANJE O PRAVIMA IZ MIROVINSKOG OSIGURANJA
I DOPLATKA ZA DJECU U UPRAVNOM POSTUPKU

Poslovi rješavanja o pravima iz mirovinskog osiguranja odnose se na rješavanje predmeta, odnosno donošenje rješenja kojima se odlučuje o pravima iz mirovinskog osiguranja – tuzemno osiguranje, o pravima iz mirovinskog osiguranja primjenom međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju, te o pravima na doplatku za djecu.

Tablica 1 – Pregled ukupnog broja vođenih postupaka u Zavodu prema vrstama (prvi i drugi stupanj) stanje na dan 31. prosinca 2006.

Redni broj	Postupci	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju	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.	Mirovinsko osiguranje - tuzemno	50884	193195	244079	197429	80,89	120935	61,25	46650	19,11
2.	Mirovinsko osiguranje - inozemno	26266	41207	67473	45244	67,05	10090	22,30	22229	32,95
3.	Doplatka za djecu	3167	276702	279869	278341	99,45	136376	49,00	1528	0,55
UKUPNO		80317	511104	591421	521014	88,10	267401	51,32	70407	11,90

Tablica 2 – Pregled ukupnog broja vođenih postupaka – upravni postupak

Redni broj	VRSTE POSTUPAKA	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju =100%	Ukupno riješeno		Riješeno do 2 mjeseca		Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja	
					Broj	%	Broj	%	Broj	%
0	1	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	PRVI STUPANJ	71995	481941	553936	493721	89,13	251090	50,86	60215	10,87
2.	DRUGI STUPANJ	8322	29163	37485	27293	72,81	16311	59,76	10192	27,19
UKUPNO		80317	511104	591421	521014	88,10	267401	51,32	70407	11,90

Tijekom 2006. na rješavanju je bilo ukupno 591 421 zahtjev za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja (tuzemno i inozemno osiguranje) i doplatka za djecu u prvom i drugom stupnju, što je za 368 (0,06%) manje nego u 2005. kada je na rješavanju bilo 591 789 zahtjeva. Riješeno je 521 014 zahtjeva ili 88,10%, što je za 1,67 postotnih bodova više nego u 2005., a neriješenih je ostalo 70 407 zahtjeva ili 11,90%. Navedeni podaci pokazuju nastavak pozitivnog trenda koji obilježava nekoliko posljednjih godina i ukazuju na činjenicu da poduzete mjere za poboljšanje ažurnosti u rješavanju zahtjeva daju pozitivne rezultate.

Također je smanjen i broj neriješenih zahtjeva početkom izvještajnih razdoblja za 10,36%, pa je tako u 2005. preneseno 88 638 neriješenih zahtjeva iz 2004., a u 2006. je preneseno 80 317 neriješenih zahtjeva iz 2005.

S obzirom na socijalno-zaštitni karakter doplatka za djecu, u razdoblju od siječnja do rujna 2006. dio zaposlenih na rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja privremeno je obavljao i poslove rješavanja zahtjeva za doplatku za djecu. Bez takve organizacije poslovanja ne bi bilo moguće obaviti najveći dio poslova vezanih uz rješavanje novih zahtjeva za priznanje prava na doplatku za djecu i poslove prevođenja prava postojećih korisnika doplatka za djecu od 1. ožujka 2006. u najkraćem mogućem roku. Stoga je obavljena preraspodjela posla (uz referente doplatka za djecu uključen je i dio referenata prvostupanjskoga mirovinskog postupka), što je poboljšalo ažurnost u rješavanju predmeta doplatka za djecu, a time, s obzirom na udio ovih predmeta u ukupnom broju predmeta, postizanje i znatno boljih rezultata u rješavanju zahtjeva.

Osim toga, obavljani su poslovi provedbe Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998.¹⁾ i Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji²⁾.

Veći dio poslova vezan uz ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja već je niz godina informatički podržan. Uz redovite poslove održavanja svih banaka podataka, provedbe tekućih obrada, realiziranja zahtjeva za korištenje podataka, kako za potrebe Zavoda, tako i za potrebe vanjskih korisnika, obračuna obveze države, obavljani su poslovi informativnog izračuna mirovine prema odredbama ZOMO-a.

Rješavanje o pravima iz mirovinskog osiguranja (tuzemno osiguranje)

Tablica 3 – Pregled rješavanja o pravima iz mirovinskog osiguranja (tuzemno osiguranje)

Redni broj	POSTUPCI	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	43452	166886	210338	172036	81,79	105412	61,27	38302	18,21
2.	DRUGI STUPANJ	7432	26309	33741	25393	75,26	15523	61,13	8348	24,74
UKUPNO		50884	193195	244079	197429	80,89	120935	61,25	46650	19,11

U izvještajnom razdoblju bilo je podneseno ukupno 193 195 zahtjeva za ostvarivanje prava u tuzemnom osiguranju (bez zahtjeva podnesenih primjenom međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju i doplatka za djecu u prvom i drugom stupnju) pa je s neriješenim zahtjevima iz 2005. (njih 50 884) na rješavanju bilo ukupno 244 079 zahtjeva, odnosno za 17 407 (7,12%) zahtjeva više nego prethodne godine. Ukupno je riješeno 197 429 zahtjeva ili 80,89%, od toga 120 935 zahtjeva ili

¹⁾ Zakon o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998. - "Narodne novine", broj 105/04.

²⁾ Zakon o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji – "Narodne novine", br. 94/01., 122/02., 17/04. i 48/04.

61,25% u roku do dva mjeseca, što je značajno poboljšanje u odnosu na 2005., kada je u roku do dva mjeseca bilo riješeno 57,71% zahtjeva. Na kraju 2006. neriješeno je ostalo 46 650 zahtjeva ili 19,11%, što je za 3,34 postotna boda manje nego u 2005.

Pregled rješavanja o pravima u prvom stupnju

U izvještajnom razdoblju ukupno je podneseno 166 886 zahtjeva za ostvarivanje prava u prvom stupnju, pa je s neriješenim zahtjevima iz 2005. (njih 43 452) na rješavanju bio ukupno 210 338 zahtjeva ili 7,77% više nego u 2005. kada je na rješavanju bilo ukupno 195 171 zahtjeva. Ukupno je riješeno 172 036 zahtjeva ili 81,79% što je za 4,05 postotnih bodova više nego u 2005. Od toga je 105 412 ili 61,27% riješeno u roku do dva mjeseca, što je za 3,74 postotna boda više nego u 2005. Neriješena su ostala 38 302 zahtjeva ili 18,21%, što je poboljšanje u donosu na 2005. kada je neriješeno ostalo 22,26% zahtjeva.

Rješavanje "prvih" zahtjeva iz mirovinskog osiguranja

Tablica 4 – Pregled rješavanja "prvih" zahtjeva za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja – sveukupno mirovine, mirovinska primanja te mirovinsko osiguranje (ME)

Redni broj	PODRUČNA SLUŽBA U	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju (2 + 3)	Broj riješenih zahtjeva (7+8+9)	Postotak riješenih zahtjeva	BROJ RIJEŠENIH ZAHTJEVA						Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja (4 - 5)	Postotak neriješenih zahtjeva
							Do 2 mjeseca	Od 2 do 6 mjeseci	Više od 6 mjeseci	Positivno	Negativno	UKUPNO (10 + 11)		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	BJELOVARU	1020	2540	3560	2926	82,19	879	1382	665	1892	1034	2926	634	17,81
2.	DUBROVNIKU	498	1990	2488	2135	85,81	1580	351	204	1726	409	2135	353	14,19
3.	GOSPIČU	315	708	1023	898	87,78	376	268	254	609	289	898	125	12,22
4.	KARLOVCU	489	1905	2394	2075	86,68	1087	697	291	1766	309	2075	319	13,32
5.	KOPRIVNICI	78	2233	2311	2218	95,98	2077	127	14	1596	622	2218	93	4,02
6.	OSIJEKU	1756	5876	7632	6441	84,39	3708	1721	1012	4307	2134	6441	1191	15,61
7.	POŽEGI	378	1377	1755	1457	83,02	615	639	203	1226	231	1457	298	16,98
8.	PULI	1432	4436	5868	4678	79,72	2223	1951	504	3256	1422	4678	1190	20,28
9.	RIJECI	1159	5640	6799	5822	85,63	3753	1513	556	4225	1597	5822	977	14,37
10.	SISKU	971	3981	4952	3870	78,15	1909	1272	689	2981	889	3870	1082	21,58
11.	SL.BRODU	1323	3747	5070	3742	73,81	1512	1365	865	2593	1149	3742	1328	26,19
12.	SPLITU	2738	9528	12266	9309	75,89	4688	2963	1658	6435	2874	9309	2957	24,11
13.	ŠIBENIKU	1030	3092	4122	3148	76,37	1649	756	743	2315	833	3148	974	23,63
14.	VARAŽDINU	552	3446	3998	3524	88,14	2850	654	20	2520	1004	3524	474	11,86
15.	VIROVITICI	0	957	957	371	38,77	195	133	43	240	131	371	586	61,23
16.	VUKOVARU	1486	3441	4927	3322	67,42	1374	948	1000	2322	1000	3322	1605	32,58
17.	ZADRU	1082	3684	4766	3964	83,17	2771	544	649	3159	805	3964	802	16,83
18.	ZAGREBU	7986	24935	32921	24707	75,05	11371	10050	3286	18746	5961	24707	8214	24,95
U K U P N O		24293	83516	107809	84607	78,48	44617	27334	12656	61914	22693	84607	23202	21,52

Iz podataka u tablici vidi se da je u 2006. na rješavanju bilo 107 809 "prvih" zahtjeva za ostvarivanje prava koji su se odnosili na mirovine, mirovinska primanja i mirovinsko osiguranje. Riješeno je 84 607 zahtjeva ili 78,48%, od toga u roku do dva mjeseca 44 617 zahtjeva. Na kraju godine ostala su neriješena 23 202 zahtjeva ili 21,52%, za razliku od 2005. kada je na kraju izvještajnog razdoblja ostalo neriješeno 24,44% zahtjeva. Postupak je trajao duže u onim slučajevima u kojima su zahtjevi osiguranika trebali biti kompletirani s dokazima o visini plaće za izračun mirovinske osnovice ili mirovinskog staža, naročito za osobe s bivših okupiranih područja Republike Hrvatske, za osiguranike

čija su poduzeća zbog likvidacije ili stečaja prestala raditi te u slučajevima dodatne obrade osiguranika pri vještačenju radne sposobnosti, što je djelomično utjecalo na opću ažurnost.

Rješavanje "drugih" zahtjeva –ukupno mirovine, mirovinska primanja i mirovinsko osiguranje

"Drugi" zahtjevi uglavnom se odnose na ponovno određivanje mirovina zbog naknadno utvrđenog mirovinskog staža, pribavljenih novih dokaza o visini plaće, promjene broja korisnika za obiteljsku mirovinu ili stjecanja nove svote mirovine koja pripada ili se određuje prema službenoj dužnosti, u skladu sa zakonom. Iz podataka se vidi da je u 2006. na rješavanju bilo 74 893 "drugih" zahtjeva za ostvarivanje prava koji su se odnosili na mirovine, mirovinska primanja i mirovinsko osiguranje. Riješeno je 63 589 zahtjeva ili 84,91%, od toga u roku do dva mjeseca 43 555 zahtjeva. Na kraju godine ostala su neriješena 11 304 zahtjeva ili 15,09%, za razliku od 2005. kada je neriješenih zahtjeva na kraju godine bilo 19,95%.

Tablica 5 - Pregled rješavanja "drugih" zahtjeva za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja – sveukupno mirovine, mirovinska primanja te mirovinsko osiguranje (ME)

Redni broj	PODRUČNA SLUŽBA U	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju (2 + 3)	Broj riješenih zahtjeva (7+8+9)	Postotak riješenih zahtjeva	Do 2 mjeseca	Od 2 do 6 mjeseci	Više od 6 mjeseci	Pozitivno	Negativno	UKUPNO (10 + 11)	Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja (4 - 5)	Postotak neriješenih zahtjeva
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.	BJELOVARU	632	2043	2675	2273	84,97	1095	631	547	1248	1025	2273	402	15,03
2.	DUBROVNIKU	248	902	1150	940	81,74	629	158	153	499	441	940	210	18,26
3.	GOSPIČU	694	1793	2487	2175	87,45	1005	458	712	1210	965	2175	312	12,55
4.	KARLOVCU	454	1911	2365	2088	88,29	912	660	516	1354	734	2088	277	11,71
5.	KOPRIVNICI	74	1452	1526	1501	98,36	1329	160	12	915	586	1501	25	1,64
6.	OSIJEKU	1009	6276	7285	6102	83,76	4018	1320	764	3742	2360	6102	1183	16,24
7.	POŽEGI	304	1608	1912	1606	84,00	826	523	257	1272	334	1606	306	16,00
8.	PULI	698	2870	3568	3235	90,67	2527	378	330	2108	1127	3235	333	9,33
9.	RIJECI	743	6000	6743	5873	87,10	4103	1210	560	2922	2951	5873	870	12,90
10.	SISKU	343	2269	2612	2398	91,81	1909	259	230	1479	919	2398	214	8,19
11.	SL.BRODU	219	1667	1886	1653	87,65	1353	184	116	1044	609	1653	233	12,35
12.	SPLITU	1203	5457	6660	5831	87,55	3927	791	1113	3334	2497	5831	829	12,45
13.	ŠIBENIKU	323	470	793	639	80,85	456	74	109	256	383	639	154	19,42
14.	VARAŽDINU	327	4263	4590	4202	91,55	3703	472	27	2812	1390	4202	388	8,45
15.	VIROVITICI	0	190	190	118	62,11	91	19	8	64	54	118	72	37,89
16.	VUKOVARU	520	1663	2183	1881	86,17	1386	154	341	1100	781	1881	302	13,83
17.	ZADRU	608	2200	2808	2392	85,19	1743	239	410	1795	597	2392	416	14,81
18.	ZAGREBU	4694	18766	23460	18682	79,63	12543	3799	2340	12842	5840	18682	4778	20,37
U K U P N O		13093	61800	74893	63589	84,91	43555	11489	8545	39996	23593	63589	11304	15,09

Ostala prava iz mirovinskog osiguranja

U izvještajnom razdoblju na rješavanju su bila ukupno 17 822 zahtjeva za ostvarivanje ostalih prava iz mirovinskog osiguranja (zaštitni dodatak uz mirovinu, novčana naknada zbog tjelesnog oštećenja, pravo na doplatak za pomoć i njegu, ocjena radne sposobnosti radi priznanja prava na profesionalnu rehabilitaciju), od čega su riješena ukupno 15 124 zahtjeva ili 84,86% (14,64 postotna boda više nego u 2005.), a neriješeno je ostalo 2 698 zahtjeva ili 15,14%.

Pregled rješavanja o pravima u drugom stupnju (tuzemno osiguranje)

Tijekom 2006. zaprimljeno je 15 680 žalbi na prvostupanjska rješenja, što sa 6 335 žalbi iz prethodne godine znači da je u 2006. bilo ukupno na rješavanju 22 015 predmeta. Od toga su riješena 14 774

predmeta, odnosno 67,1%, a ostao je neriješen 7 241 predmet, tj. 32,9%. U roku do dva mjeseca riješen je ukupno 7 041 predmet, odnosno 47,66%.

Posljednjih godina broj podnijetih žalbi u stalnom je porastu, i to kako zbog lošeg materijalnog položaja osiguranika i korisnika mirovina, tako i zbog velikog broja posebnih zakona u primjeni. To se uglavnom vidi iz podatka da je tijekom 2005. bilo zaprimljeno ukupno 13 791 žalba na rješenja o pravima iz mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu, a u 2006. gotovo 20% više.

Postupanje prema presudama Upravnog suda Republike Hrvatske

Presude Upravnog suda u kojima se uvažavala tužba protiv drugostupanjskog rješenja Zavoda ravnomjerno su se odnosile na postupanje u rješavanju zahtjeva o pravima iz Zakona o mirovinskom osiguranju, dakle u pogledu ostvarivanja prava na starosnu, invalidsku i obiteljsku mirovinu. Kao posebna kategorija isticale su se presude u predmetima u kojima se ostvarilo pravo prema Zakonu o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji.

Sve presude Upravnog suda Republike Hrvatske kojima je poništeno drugostupanjsko rješenje Zavoda imaju prioritetan status i njihovo brzo rješavanje je uobičajena praksa Zavoda. U tim predmetima, a i u svima ostalima u kojima se odmah može postupiti prema sudskoj odluci, žalbe se uvažavaju, a predmeti se upućuju u područne službe na izvršenje sudske odluke.

Tijekom 2006. zaprimljena je ukupno 3 141 tužba na drugostupanjska rješenja Zavoda (ukupno tuzemno osiguranje i rješenja uz primjenu međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju, te doplatka za djecu), što s 355 neriješenih tužbi iz 2005. čini ukupno 3 496 upravnih sporova. To je za 752 predmeta (više od 25%) više od broja upravnih sporova u 2005. Od toga je riješeno (tj. dan je odgovor na tužbu i spis je upućen na Upravni sud Republike Hrvatske radi donošenja presude) 2 915 predmeta ili 83,38%, a neriješen je ostao 581 predmet ili 16,62%.

Od ukupnog broja tužbi 36 tužbi se odnosilo na drugostupanjska rješenja prema Zakonu o doplatku za djecu, od kojih je riješeno 30 predmeta ili 83,40%, a neriješeno je ostalo 6 predmeta ili 16,70 %.

Medicinsko vještačenje u mirovinskom osiguranju (tuzemno osiguranje)

Medicinsko vještačenje u mirovinskom osiguranju obuhvaća davanje nalaza i mišljenja zakonom određenih tijela Zavoda (vještaka, viših vještaka, Stručnog povjerenstva za reviziju, uz sudjelovanje i drugih stručnjaka) o postojanju temelja za stjecanje prava iz mirovinskog osiguranja (invalidnost-profesionalna nesposobnost za rad, opća nesposobnost za rad i dr.).

Poslove vještačenja u mirovinskom osiguranju obavljaju liječnici vještaci u prvom stupnju, viši vještaci u drugom stupnju (žalbe) te članovi Stručnog povjerenstva za reviziju. Vještaci uz poslove utvrđene Zakonom o mirovinskom osiguranju i Uredbom o medicinskom vještačenju³⁾ obavljaju i druge poslove iz svoje nadležnosti.

³⁾ Uredba o medicinskom vještačenju u mirovinskom osiguranju – "Narodne novine", br. 52/99., 145/99., 24/00. i 52/00.

Tablica 6 – Pregled medicinskog vještačenja (tuzemno osiguranje)

Red. broj	Postupci	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju	Ukupno riješeno		Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja	
					Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Prvi stupanj	6 911	75 118	82 029	73 661	89,80	8 368	10,20
2.	Drugi stupanj	66	7 699	7 765	6 730	86,67	1 035	13,33
3.	Stručno povjerenstvo	142	15 026	15 168	14 979	98,75	189	1,25
4.	UKUPNO	7 119	97 843	104 962	95 370	90,86	9 592	9,14

U 2006. u postupku medicinskog vještačenja bila su ukupno na rješavanju 104 962 predmeta tuzemnog osiguranja, što je za 24 625 predmeta (30,65%) više nego u 2005. Od toga broja riješeno je, tj. dano nalaza i mišljenja u ukupno 95 370 predmeta ili 90,86%, a na kraju godine neriješena su ostala 9 592 predmeta ili 9,14%.

U **prvom stupnju** na rješavanju je bilo ukupno 82 029 predmeta, riješen je 73 661 predmet ili 89,80%, a neriješeno je ostalo 8 368 predmeta ili 10,20%.

U **drugom stupnju** na rješavanju je bilo 7 765 predmeta, od čega je riješeno 6 730 ili 86,67%, a neriješeno je ostalo 1 035 predmeta ili 13,33%.

Stručno povjerenstvo je na rješavanju imalo 15 168 predmeta, riješilo je 14 979 ili 98,75%, a na kraju godine neriješeno je ostalo 189 predmeta ili 1,25%.

Provedba međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju

U području međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju i njihovoj provedbi tijekom 2006. u suradnji s Ministarstvom gospodarstva, rada i poduzetništva radilo se na nacrtima ugovora o socijalnom osiguranju i administrativnih sporazuma o provedbi ugovora o socijalnom osiguranju te su davani prijedlozi i mišljenja na nacrtu ugovora o socijalnom osiguranju, primljenih od drugih država.

Predstavnici Zavoda sudjelovali su kao članovi izaslanstva Vlade Republike Hrvatske na državnim pregovorima o sklapanju ugovora o socijalnom osiguranju i administrativnih sporazuma o provedbi ugovora o socijalnom osiguranju kao glavni nositelji toga posla, kako u pripremi, tj. pri izradi tekstova međunarodnih ugovora, tako i na samim državnim pregovorima. Također, nakon završetka pregovora cijeli administrativno-tehnički posao, nakon stručnog usklađivanja tekstova međunarodnih ugovora, obavljen je u Zavodu, a odnosio se na pripreme i suradnju s nadležnim ministarstvima (gospodarstva, rada i poduzetništva i vanjskih poslova), potpisivanje tih ugovora, i na izradu nacrtu zakona o potvrđivanju ugovora o socijalnom osiguranju, te odluka o objavljivanju administrativnih sporazuma.

U skladu s navedenim, Zavod je kao tijelo za vezu obavio sljedeće poslove:

- od 19. do 20. srpnja 2006. u Zagrebu održani su razgovori hrvatsko-australskog tijela za vezu na kojima su riješena sporna pitanja u provedbi Ugovora o socijalnom osiguranju između Republike Hrvatske i Australije
- od 18. do 20. rujna 2006. u Stockholmu održani su razgovori hrvatsko-švedskog tijela za vezu na kojima su dogovorene izmjene postojećih međudržavnih dvojezičnih tiskanica za primjenu Konvencije o socijalnom osiguranju

- od 22. do 23. studenoga 2006. u Bjeljini održani su razgovori hrvatsko-bosansko hercegovačkog tijela za vezu na kojima su riješena sporna pitanja u vezi s provedbom Ugovora
- od 13. do 15. prosinca 2006. u Zagrebu održani su razgovori hrvatsko-njemačkog tijela za vezu s područja osiguranja za slučaj nesreće na poslu u provedbi Ugovora o socijalnom osiguranju
- u travnju i rujnu 2006. održani su hrvatsko-austrijski razgovori s osiguranicima u Zagrebu, Varaždinu, Čakovcu za osobe koje su radile u Hrvatskoj i Austriji
- u svibnju 2006. održani su hrvatsko-austrijski razgovori s osiguranicima u Beču, Grazu i Klagenfurtu
- 1. ožujka 2006. stupio je na snagu i započela je primjena Ugovora o socijalnom osiguranju s Republikom Mađarskom
- izrađene su upute za primjenu Ugovora s Mađarskom
- 1. studenoga 2006. stupio je na snagu i započela je primjena Ugovora o socijalnom osiguranju s Kraljevinom Danskom
- putem elektroničke pošte pripremljen je Nacrt ugovora o socijalnom osiguranju između Republike Hrvatske i Novog Zelanda
- obavljena je kontrola rada i instruktaza u područnim službama Zavoda
- izrađen je projekt novog načina rada s korisnicima usluga Zavoda
- pružana je svakodnevna pravna pomoć osiguranicima i korisnicima mirovina koji su se osobno obratili s upitima
- obavljeni su svi poslovi vezani uz zahtjeve i primjedbe Pučkog pravobranitelja, Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva i Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
- u 11 028 predmeta pružena je pravna pomoć na traženje područnih službi Zavoda.

Tablica 7 – Pregled rješavanja o pravima primjenom međunarodnih ugovora

Redni broj	Postupci	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju	Ukupno riješeno		Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja	
					Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Prvi stupanj	25 627	39 090	64 717	44 047	68,06	20 670	31,94
2.	Drugi stupanj	639	2 117	2 756	1 197	43,43	1 559	56,57
3.	Medicinsko vještačenje	2 141	9 942	12 083	7 722	63,91	4 361	36,09
UKUPNO (1+2)		26 266	41 207	67 473	45 244	67,05	22 229	32,95

U provedbi međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju u 2006. u prvom i drugom stupnju bila su ukupno na rješavanju 67 473 zahtjeva. Od toga su riješena 45 244 zahtjeva ili 67,05%, što je za 7,03 postotnih bodova više nego u 2005. Neriješeno je ostalo 22 229 zahtjeva ili 32,95%.

Inače, postupci za priznavanje prava primjenom međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju traju znatno duže od postupaka u tuzemnom osiguranju jer je trajanje postupka uvjetovano i vođenjem postupka inozemnih nositelja osiguranja.

Pregled rješavanja o pravima u prvom stupnju

U 2006. u provedbi međunarodnih ugovora u prvom stupnju bilo je na rješavanju 64 717 zahtjeva. Od toga je 25 627 ostalo iz 2005., a 39 090 zahtjeva je primljeno u 2006. Od ukupnog broja riješeno je

44 047 zahtjeva ili 68,06% (7,99 postotnih bodova više nego u 2005.), a neriješeno je ostalo 20 670 zahtjeva ili 31,94%, što je poboljšanje u odnosu na 2005. kada je neriješenih ostalo 39,93% zahtjeva.

Pregled rješavanja o pravima u drugom stupnju

Tijekom 2006. u drugom stupnju bilo je na rješavanju ukupno 2 756 žalbi na rješenja donijeta primjenom međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju. Od toga je 639 ostalo iz 2005., a 2 117 žalbi je zaprimljeno u 2006. Riješeno je 1 197 žalbi ili 43,43%, a neriješeno je ostalo 1 559 žalbi, odnosno 56,57%. Boljom organizacijom posla, odnosno raspodjelom poslova te pojačanim naporom stanje u rješavanju žalbi postupno se ažurira.

Pregled rada vještaka koji vještače na temelju medicinske dokumentacije primjenom međunarodnih ugovora

U sklopu medicinskog vještačenja primjenom međunarodnih ugovora u 2006. ukupno je na vještačenju bilo 12 083 zahtjeva, od čega su riješena 7 722 zahtjeva (63,91%), a ostao je neriješen 4 361 zahtjev (36,09%).

Rješavanje o pravima na doplatku za djecu

U provedbi Zakona o doplatku za djecu u 2006. na rješavanju su u prvom i drugom stupnju bila ukupno 297 244 zahtjeva, od čega su riješena 295 654 zahtjeva ili 99,47%, a neriješeno je ostalo samo 1 590 zahtjeva ili 0,53%. U odnosu na godinu 2005. kada je na rješavanju bilo 299 208 zahtjeva došlo je do laganog pada broja zahtjeva (za 0,66%) jer je Zakonom o doplatku za djecu sužen krug korisnika toga prava.

Tablica 8 – Pregled rješavanja o pravima na doplatku za djecu

Redni broj	Postupci	Broj neriješenih zahtjeva početkom razdoblja	Broj podnesenih zahtjeva tijekom razdoblja	Ukupno na rješavanju	Ukupno riješeno		Riješeno do 2 mjeseca		Broj neriješenih zahtjeva krajem razdoblja	
					Broj	%	Broj	%	Broj	%
					0	1	2	3	4	5
1.	Prvi stupanj	3074	293182	296256	294951	99,56	144514	49,00	1305	0,44
2.	Drugi stupanj	251	737	988	703	71,15	294	41,82	285	28,85
UKUPNO		3325	293919	297244	295654	99,47	144808	48,98	1590	0,53

S obzirom na socijalno-zaštitni karakter ovoga davanja, i dalje se daje poseban prioritet i značaj poslovima provedbe Zakona o doplatku za djecu.

Pregled rješavanja o pravima u prvom stupnju

U izvještajnom razdoblju na rješavanju je bilo 296 256 zahtjeva, od čega su 3 074 zahtjeva prenesena iz prethodne godine, a tijekom 2006. podnesena su 293 182 nova zahtjeva. Od ukupnog broja riješen je 294 951 zahtjev ili 99,56%. U roku do dva mjeseca riješeno je 144 514 zahtjeva ili 49,00%, za razliku od prethodne godine kada je u roku do dva mjeseca riješeno 46,58% zahtjeva. Neriješeno je ostalo 1 305 zahtjeva ili 0,44%.

Pregled rješavanja o pravima u drugom stupnju

Tijekom 2006. podneseno je ukupno 737 žalbi na prvostupanjska rješenja Zavoda, a iz prethodnog razdoblja ostala je neriješena 251 žalba, tako da je ukupno na rješavanju bilo 988 žalbi. Od toga su riješene 703 žalbe ili 71,15%. U roku do dva mjeseca riješene su 294 žalbe ili 41,82%, a neriješenih je ostalo 285 žalbi ili 28,85%.

2. MATIČNA EVIDENCIJA OSIGURANIKA I STAŽ OSIGURANJA KOJI SE RAČUNA S POVEĆANIM TRAJANJEM

Na temelju Zakona o mirovinskom osiguranju i Pravilnika o vođenju matične evidencije⁴⁾, Zavod je obvezan voditi matičnu evidenciju o osiguranicima, obveznicima plaćanja doprinosa i korisnicima prava iz mirovinskog osiguranja, a obveznici podnošenja prijave dužni su Zavodu dostavljati podatke za vođenje matične evidencije u Zakonom propisanim rokovima. Tijekom 2006. u matičnoj evidenciji bilo je evidentirano 1 538 170 aktivnih osiguranika.

U matičnoj evidenciji obrađuju se podaci:

- o početku, prestanku i promjeni tijekom poslovanja obveznika plaćanja doprinosa
- o početku, prestanku i promjeni podataka tijekom osiguranja
- o utvrđenom stažu osiguranja, plaći, osnovici osiguranja, naknadi plaće za vrijeme bolovanja iz zdravstvenog osiguranja i stažu osiguranja nakon prestanka zaposlenja
- o promjenama podataka o stažu osiguranja i plaći te osnovici osiguranja i naknadi plaće za vrijeme bolovanja iz zdravstvenog osiguranja
- o invalidima rada s pravom na profesionalnu rehabilitaciju.

Podaci obrađeni u matičnoj evidenciji Zavoda temeljni su podaci za provedbu mirovinske reforme, a koriste se za vođenje objedinjene banke podataka REGOS-a te za vođenje podataka u Poreznoj upravi. O pravodobno prikupljenim podacima ovise gotovo sve daljnje aktivnosti u provedbi osiguranja, kao što su priznanje svojstva osiguranika, zaduženje i kontrola doprinosa u Poreznoj upravi, utvrđivanje staža i plaća koje služe za izračun mirovine, pregled i potvrde o stažu koje se izdaju na zahtjev osiguranika te na zahtjev stranih nositelja osiguranja, kao i podaci za statistiku i za donošenje strateških odluka vezanih uz aktivne osiguranike i osnove osiguranja.

U prvom stupnju obavlja se kontrola i obrada prijave na osiguranje, donošenje rješenja o stažu, kontrola podataka o stažu osiguranja i plaćama osiguranika zaposlenih kod pravnih osoba, utvrđivanje beneficiranog staža, mikrofilmska obrada i korištenje snimljene dokumentacije, izdavanje potvrda osiguranicima i stranim nositeljima osiguranja te kompletiranje spisa s podacima o utvrđenom stažu osiguranja, plaći, osnovicama osiguranja i naknadama plaće.

Poslovi matične evidencije radnika

Tijekom 2006. redovito su se obrađivale sve vrste različitih prijava koje se odnose na osiguranje. Prijavno-odjavni podaci obrađeni su u matičnoj evidenciji u propisanim rokovima, a obuhvat prijava o

⁴⁾ Pravilnik o vođenju matične evidencije – "Narodne novine", broj 98/05.

stažu i plaći bio je jedan od prioriternih poslova matične evidencije. Intenzivnom informatizacijom i uvođenjem mogućnosti unosa zaprimljenih prijava u dijelu ispostava od 2000. počeo se povećavati obuhvat i kvaliteta podataka. Uz preuzimanje prijava i preko magnetnih medija, krajem 2006. obuhvat je za 2000. – 84,43%, za 2001. – 83,46%, za 2002. – 79,07%, što je u odnosu na podatke o obuhvatu iz proteklih godina značajnije povećanje. Za 2003. i 2004. podaci su u Zavodu sistemskom obradom i uparivanjem podataka izvedeni iz dijela podataka obrazaca RS i podataka iz evidencija Zavoda, uz obuhvat od 92,57% za 2003. godinu, 91,90% za 2004., te 89,65% za 2005.

U okviru nadležnosti Zavoda u obavljanju kontrole podataka o kojima ovise prava iz mirovinskog osiguranja izrađeno je 23 807 zapisnika o obavljenoj kontroli i prikupljeno 725 658 prijava M-4p, odnosno 80 184 prijava M-8p. Nadalje, u okviru kontrole obveznika utvrđen je prestanak obavljanja poslovne djelatnosti za 1 021 obveznika te je u skladu s člankom 98. ZOMO-a o tome odlučeno rješenjem. Intenzivirani su poslovi kontrole obveznika za razdoblja do 30. lipnja 2000. kao i za kasnija razdoblja. Poseban naglasak stavljen je na kontrolu podataka do 31. prosinca 2002. kako bi se u što kraćem vremenu obuhvat tih podataka doveo do zadovoljavajućeg postotka. U tom smislu kao i radi provedbe mjera postizanja ažurnosti u Zavodu, tijekom 2006. prikupljeno je 550 675 prijava M4 za starija razdoblja (napominjemo da je dio tako prikupljenih prijava već iskazan u okviru podatka o prikupljenim prijavama M4P uz zapisnike).

U okviru poslova matične evidencije ažurno su vođeni postupci donošenja rješenja o utvrđivanju svojstva osiguranika i prijavno-odjavni podaci, a obrađeno je 14 188 potvrda o zaposlenju i 80 664 preslike prijava matične evidencije na zahtjev osiguranika i područnih službi u postupku kompletiranja spisa, što je za 12 364 (18,10%) više nego u 2005.

Osiguranici-poljoprivrednici

Na dan 31. prosinca 2006. u matičnoj evidenciji bilo je ubilježeno 43 219 osiguranika poljoprivrednika. Uspoređujući kretanje broja osiguranika s podacima iz prethodnih godina uočava se stalan pad broja ove kategorije osiguranika. Primjerice, tijekom 2003. bilo je ukupno 59 226 osiguranika poljoprivrednika, tijekom 2004. godine 51 791 osiguranik te tijekom 2005. bilo je evidentirano 46 726 osiguranika poljoprivrednika.

Osiguranici-obrtnici

U banci podataka osiguranika evidentirano je 82 736 aktivnih osiguranika obrtnika (1 013 ili 1,22% manje nego u 2005.). Tijekom 2006. redovito su za ovu kategoriju osiguranika obrađivane različite prijave na osiguranje te su se za određene kategorije osiguranika-samostalnih obveznika vodili postupci o stjecanju svojstva rješenjem. Na poslovima vođenja matične evidencije tzv. pasivnih obrtnika obavljena je kontrola, utvrđivanje i upis staža u radnu knjižicu za 218 pasivnih osiguranika obrtnika, uspostavljeno je 1 399 nedostajućih prijava matične evidencije za pasivne osiguranike te je kompletirano u 1 675 mirovinskih predmeta pasivnih obrtnika.

Poslovi staža osiguranja koji se računa s povećanim trajanjem

Stož osiguranja koji se računa s povećanim trajanjem utvrđen je zakonom i drugim općim aktima, a njegova primjena uvjetovana je osobitostima poslova, odnosno njihovom težinom i štetnim utjecajima

za zdravlje i radnu sposobnost radnika, uz uvjet da se ti utjecaji ne mogu otkloniti primjenom zaštitnih mjera.

Nakon 1999. kada je donesen Zakon o stažu osiguranja s povećanim trajanjem⁵⁾ uočena je pojava da se "povećani staž" za pojedine kategorije osiguranika (primjerice vatrogasci, pirotehničari) rješavao donošenjem posebnih zakonskih propisa. Prisutni su i određeni problemi vezani uz primjenu, odnosno tumačenje uvjeta iz članka 4. Zakona koji se odnose na primjenu općih i posebnih mjera zaštite na radu, odnosno tehničko-tehnološka primjena pravnih propisa koji se odnose na staž osiguranja s povećanim trajanjem.

Rješavanje zahtjeva za utvrđivanje svojstva osiguranika (prvi stupanj)

Tijekom 2006. na rješavanju su bila 10 134 zahtjeva za produženo osiguranje, od čega je riješeno 9 677 zahtjeva ili 95,5%. Nadalje, na rješavanju je bio 18 391 zahtjev za utvrđivanje i prestanak svojstva osiguranika, od čega je riješeno 16 026 zahtjeva ili 87,1%.

Rješavanje zahtjeva u drugom stupnju

U 2006. u drugostupanjskom postupku u matičnoj evidenciji bila su ukupno na rješavanju 1 554 predmeta, od čega su iz 2005. ostala neriješena 273 predmeta, tijekom 2006. primljen je 1 281 predmet, a riješena su ukupno 1 204 predmeta ili 77,5%. U reviziji predmeta o prizatom svojstvu odnosno stažu na rješavanju je bilo ukupno 3 726 predmeta, a riješeno je ukupno 3 708 predmeta ili 99,5%.

3. IMOVINSKO-PRAVNO POSLOVANJE

Imovinsko-pravno poslovanje Zavoda obuhvaća rješavanje predmeta naknade štete u vezi s ozljedama na radu i izvan rada, kao posljedice rata (ratne štete), nepripadajućih isplata mirovinskih primanja, naplate doprinosa, radne i ostale pasivne postupke, postupke u vezi s otpustom iz državljanstva Republike Hrvatske te revizije imovinsko-pravnih poslova u područnim službama.

U predmetima naknade štete u vezi s ozljedama na radu i izvan rada rješavaju se odštetni zahtjevi, odnosno tužbe prema odgovornima (osiguravajućim društvima, poslodavcima, fizičkim osobama) za štetu koja je nanesena Zavodu isplatom invalidske i obiteljske mirovine kada je invalidnost ili smrt osiguranika nastupila štetnom radnjom treće osobe (npr. ozljeda na radu, prometna nesreća i sl.), te još uvijek naknade štete s osnove isplate za tjelesno oštećenje prema mirovinskim propisima koji su bili na snazi do 31. prosinca 1998.

U predmetima naknade štete s inozemnom oznakom (INZ) rješavaju se odštetni zahtjevi uz postojanje inozemnog elementa, tj. kada se ozljeda dogodila u inozemstvu ili ju je u Hrvatskoj uzrokovao strani državljanin - osiguranik inozemnog osiguravajućeg društva. Odštetni zahtjev podnosi se izravno

⁵⁾ Zakon o stažu osiguranja s povećanim trajanjem – "Narodne novine", broj 71/99

stranom osiguravajućem društvu ili poslodavcu, odnosno Hrvatskom uredu za osiguranje ili nekom hrvatskom osiguravajućem društvu (ovisno o Zakonu o osiguranju).

Predmeti naknade štete kao posljedice rata (ratne štete) rješavaju se na temelju Zakona o utvrđivanju ratne štete⁶⁾. Ratnom se štetom smatra i šteta koja je nanesena i republičkim fondovima priznanjem i isplatom obiteljskih i invalidskih mirovina te naknada za tjelesno oštećenje i ostalih davanja iz mirovinskog osiguranja kada su smrt ili nesposobnost za rad i tjelesno oštećenje nastupili kao posljedica ratnog stanja i neprijateljstava.

Na temelju propisa iz mirovinskog osiguranja Zavod ima pravo naplatiti štetu nastalu *neprispadnom isplatom svih mirovinskih primanja osiguranika* - korisnika, a nastoji se naplatiti prvenstveno izvansudskim putem, a u slučaju neuspjeha, tužbom sudu.

Kod *naplate doprinosa* radi se o naplati doprinosa sudskim putem (ovršnim postupcima, parničnim postupcima i u stečajnom ili likvidacijskom postupku) prema propisima koji su bili na snazi do 31. prosinca 2002. od kada je naplatu preuzela Porezna uprava, u skladu sa Zakonom o doprinosima za obvezna osiguranja.⁷⁾

U skupinu *predmeta radnih i ostalih sporova u kojima je Zavod tužena strana (tzv. pasivni sporovi)*, osim radnih sporova koje su pokrenuli bivši, ali i sadašnji radnici Zavoda, spadaju svi predmeti u kojima je Zavod tuženik ili ovršenik u sudskom sporu. To su sporovi zbog neisplaćenih mirovina za vrijeme ratnih zbivanja na okupiranim područjima Republike Hrvatske, zbog prekida platnog prometa s bivšim republikama ex Jugoslavije, sporovi u vezi s isplatom mirovina zbog neusklađivanja prema Odluci Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja 1998., sporovi za isplatu razlike hrvatskim braniteljima za godinu 1997. i za godine od 2001. do 2004., sporovi za isplatu mirovine pripadnicima HVO-a, radni sporovi na temelju Zakona o plaćama u javnim službama⁸⁾ i ostali radni sporovi.

Tablica 9 - Pregled imovinsko-pravnog poslovanja

Redni broj	VRSTE POSTUPAKA	Broj spisa u postupku početkom godine	Broj primljenih spisa tijekom godine	Ukupno na rješavanju (2+3)	Ukupno riješeno		Broj spisa u postupku krajem godine	
					Broj	%	Broj	%
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Naknada štete u vezi s nesrećama	3 047	813	3 860	3 433	88,9	427	11,1
2.	Preplate MO	6 818	8 960	15 778	9 697	63,2	5 811	36,8
3.	Doprinosi MO	440	120	560	468	83,6	92	16,4
4.	Naknade štete-povrat sredstava za zapošljavanje invalida rada	21	11	32	23	71,9	9	28,1
5.	Radni sporovi	19	40	59	56	94,9	3,00	5,1
6.	Pasivni sporovi	1 902	1 476	3 378	2 867	84,9	511	15,1
UKUPNO		12 247	11 420	23 667	16 814	71,0	6 853	29,0

Iz podataka se vidi da je tijekom 2006. na rješavanju bilo ukupno 23 667 spisa, od čega je riješeno 16 814 ili 71,0%, a na kraju godine ostala su neriješena 6 853 spisa ili 29,0%. U strukturi ukupnog broja spisa na rješavanju, spisi vezani uz preplate, odnosno neprispadne isplate za MO i DD sudjeluju

⁶⁾ Zakon o utvrđivanju ratne štete – "Narodne novine", br. 61/91. i 70/91.

⁷⁾ Zakon o doprinosima za obvezna osiguranja – "Narodne novine", br. 147/02, 175/03. i 177/04.

⁸⁾ Zakon o plaćama u javnim službama – "Narodne novine", broj 27/01.

sa 66,6%, spisi pasivnih sporova sa 14,2%, spisi naknade štete u vezi s ozljedama na radu i izvan rada sa 16,3%. Na ostale vrste postupaka odnosi se 3,2% spisa. Pravni poslovi Zavoda vezani su uz ažurnost rada sudova i drugih državnih tijela.

4. JAVNOST RADA ZAVODA I ODNOSI S JAVNOŠĆU

Daljnje otvaranje Zavoda javnosti i u 2006. bio je jedan od strateških zadataka Zavoda, a pravni okviri javnosti rada utvrđeni su zakonom i Statutom Zavoda. U sklopu odnosa s javnošću, čiji su najznačajniji dio osiguranici i korisnici mirovina, važno su mjesto zauzimali aktivan odnos Zavoda prema medijima i dostupnost informacija preko sredstava javnog priopćavanja, komunikacija preko besplatnog Otvorenog telefona, Pozivnog centra, Govornog automata, WEB stranica Zavoda te rješavanjem predstavki i pritužbi te preko izdavačke djelatnosti Zavoda (izdavanjem glasila, publikacija, brošura, letaka i sl.). Interno obavješćavanje-informiranje radnika Zavoda obavljalo se putem oglasnih ploča u poslovnim prostorima Zavoda, izravnom dostavom akata, 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.

U godini 2006. u sklopu odnosa s medijima Zavod je javnosti preko pisanih i elektroničkih medija priopćavao aktualne informacije o radu i poslovanju, o radu njegovih tijela te o radu stručne službe. Na svakodnevne upite novinara odgovaralo se ažurno, isti ili sljedeći dan ili prema traženju novinara, osiguravali nastupi stručnjaka Zavoda u medijima te traženi intervjui čelnika Zavoda. Nadalje, pratile su se medijske objave radi što bolje pripreme tema od interesa za javnost i korištenje medijskog prostora i prema medijskim analizama Zavod je u 2006. postigao pozitivan PR učinak. Isto tako medijski su se promovirale značajnije aktivnosti Zavoda. Primjerice, najznačajnija promotivna aktivnost u 2006. bila je vezana uz uvođenje elektroničkog poslovanja - projekt e-Mirovinsko i u tom sklopu prve usluge e-prijave, kojom je klasičan način podnošenja prijave dopunjen mogućnošću podnošenja prijave i elektroničkim putem, preko internetske stranice Zavoda (www.mirovinsko.hr), a cijeli projekt uklopljen je u projekt brze i učinkovite komunikacije s građanima HITRO.HR. Isto tako promovirane su i druge aktivnosti, kao što je stavljanje u funkciju Područne službe u Virovitici i sl.

Komunikacija s osiguranicima obavljala se preko besplatnog Otvorenog telefona (tel. broj 0800 63 63 63), Pozivnog centra (tel. broj 01/4891-666), rješavanjem predstavki i pritužbi te odgovaranjem na upite putem weba, a dinamika i intenzitet bili su vezani uz aktualnu problematiku iz područja mirovinskog osiguranja i doplatka za djecu. Otvoreni telefon i Pozivni centar korisnicima su bili dostupni svakog radnog dana u vremenu od 8 do 16 sati. Preko Otvorenog telefona primljeno je 25 677 poziva (u 2005. - 24 926), a preko Pozivnog centra 9 660 poziva (u 2005. - 11 804). Na svaki telefonski upit pozivatelju je, u pravilu, odmah odgovoreno, a kada je bilo potrebno slučaj provjeriti i utvrditi činjenično stanje, odgovoreno je u kratkom roku. Prema sadržaju, najveći dio upita u 2006. bio je vezan uz provedbu Zakona o provođenju Odluke Ustavnog suda Republike Hrvatske od 12. svibnja

1998. (provedba obeštećenja), uz provedbu Zakona o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, isplatu božićnice krajem 2006., a početkom 2006., kao i svake godine, uz prevođenje prema Zakonu o doplatku za djecu. Sve predstavke i pritužbe kojima osiguranici i korisnici upozoravaju na propuste i pogreške u radu Zavoda, razmatraju se, provjerava se njihova osnovanost i podnositelja obavještava o učinjenom. U 2006. bile su podnesene ukupno 1 293 predstavke (u 2005. - 1 431 predstavka) i njihov se broj u odnosu na 2005. smanjio za 9%, a udjel podnesenih predstavlki u odnosu prema ukupnom broju zahtjeva u 2006. (591 421) iznosio je 0,2 (u 2005. također 0,2). Od ukupnog broja 61% podnijeli su osiguranici i korisnici koji svoja prava ostvaruju u skladu sa Zakonom o mirovinskom osiguranju i Zakonom o doplatku za djecu, a 39% uputili su osiguranici i korisnici koji prava ostvaruju prema Zakonu o pravima hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji. Prema *vrstama prava* dominirale su predstavke korisnika invalidske mirovine – osobito onih koji nisu ušli u krug za izračun obeštećenja, zatim korisnika obiteljskih mirovina, starosnih mirovina, doplatka za djecu, te primjene Sporazuma o socijalnom osiguranju, posebno Hrvatske i SR Jugoslavije; *prema sadržaju*, najviše je izražavano nezadovoljstvo visinom primanja, zbog sporosti u rješavanju zahtjeva i nepravilnog odnosa radnika prema stranci u postupku te nezakonitosti u radu, a *prema osnovanosti*, najveći broj predstavlki bio je neosnovan. Tijekom 2006. postupano je i prema pritužbama *Pučkog pravobranitelja*, njih 343 (što je za 21,3% manje pritužbi u odnosu prema 2005. kada ih je bilo 436), za koje je Pučkom pravobranitelju dostavljen iscrpan izvještaj. Osiguranici su najviše prigovarali na sporost u rješavanju o pravima iz mirovinskog osiguranja, a osim toga pritužbe su se odnosile na utvrđivanje prava na mirovinu, na isplatu razlike mirovina za određena razdoblja, na izračun razmjernog dijela mirovine prema odredbama međunarodnih ugovora o socijalnom osiguranju i na isplatu mirovine nakon donošenja rješenja nadležnih nositelja osiguranja, a dio predstavlki upućen Zavodu bio je anonimn. Svaka ta predstavka je evidentirana te je utvrđeno činjenično stanje, ali prema većini se nije moglo postupati jer nisu sadržavale dovoljno identifikacijskih podataka prema kojima bi se mogao utvrditi identitet prijavljene osobe. Web stranice Zavoda ažurno su pratile rad Zavoda i događaje vezane uz područje mirovinskog osiguranja. U 2006. web stranice Zavoda posjetilo je približno 380 000 posjetitelja i pregledalo 1 900 000 stranica (u 2005. bilo je 252 000 posjetitelja i pregledano 1 290 648 stranica). Broj posjetitelja u odnosu na 2005. povećan je za približno 128 000, a broj pregledanih stranica povećao se za 609 000, tj. za više od 30%. Osiguranicima su najinteresantnije bile rubrike *Pitanja*, *Najčešća pitanja*, *Upiti na evidencije* i *Tiskanice* i u tim je rubrikama zabilježen velik posjet, kao i u rubrikama *Katalog informacija* te *Upravno vijeće*. Iz podataka o broju poziva i upita na Otvorenom telefonu i u Pozivnom centru, te o posjećenosti web stranica Zavoda vidi se da je i u 2006. nastavljen trend rasta broja poziva i odgovaranja na upite korisnika.

U ostvarivanju javnosti rada značajno mjesto i u 2006. zauzimala je izdavačka djelatnost u sklopu koje su se pripremale i izdavale publikacije Zavoda - "Statističke informacije Zavoda" (tromjesečno), "Mirovinski vodič HZMO", stalni mjesečni prilog Hrvatskom umirovljeničkom listu, "Umirovljenik" stalni mjesečni prilog publikaciji "Život s mirovinom", Zbirka akata Zavoda te Zbirka uputa za rad stručne službe Zavoda (dvije šestomjesečne publikacije koje se izdaju od 1982., odnosno 1992.), zatim "Glasovnica" - interno glasilo Zavoda i "INFO"- interni bilten (u pravilu mjesečno i prema potrebi)

namijenjeni radnicima Zavoda. Izrađen je i niz brošura i letaka, koji su bili vezani uz aktualne teme iz područja mirovinskog osiguranja i promotivne aktivnosti Zavoda, a objavljeni su i na web stranici u rubrici Publikacije.

Iz navedenoga se vidi da je u 2006. u Zavodu bila posvećena znatna briga unapređivanju javnosti rada i odnosa Zavoda s javnošću, pri čemu je osobita pozornost bila usmjerena na poboljšanje odnosa s osiguranicima i korisnicima prava te radnicima Zavoda, što je jedan od strateških ciljeva i zadataka preustroja Zavoda radi transformacije Zavoda u modernu javnu ustanovu.