

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvješće o radu za 2002. godinu	<i>Rev: 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 1/23</i>

Izvješće o radu
SREDIŠNJEG REGISTRA OSIGURANIKA
za
2002. godinu

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 2/23</i>

S A D R Ž A J

1. UVOD	3
1.1. Nadležnost	3
1.2. Unutarnje ustrojstvo	4
1.3. Upravno vijeće	5
2. MIROVINSKO OSIGURANJE TEMELJEM INDIVIDUALNE KAPITALIZIRANE ŠTEDNJE	7
2.1. Prijave osiguranika u obvezni mirovinski fond	7
2.2. Prikupljanje doprinosa za obvezno mirovinsko osiguranje temeljem individualne kapitalizirane štednje	8
2.3. Nadzor nad poslovanjem REGOS-a	9
3. POSLOVI REGISTRA	10
4. INFORMATIKA	11
5. ODNOSI S JAVNOŠĆU, INFORMIRANJE	14
5.1. Uloga REGOS-a u edukaciji i informiranju	14
5.2. Poslovi informiranja i odnosa s javnošću	14
5.3. Projekt Call centra povezanih institucija	16
5.4. Rješavanje reklamacija	17
6. STRUČNE SLUŽBE	19
6.1. Sustav kvalitete	19
6.2. Podaci o imovini, raspolaganje sredstvima	20
6.3. Aktivnosti, kontakti, ljudski resursi	21

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 3/23</i>

1. UVOD

1.1. Nadležnost

Vlada Republike Hrvatske na svojoj sjednici održanoj 30. rujna 1999. godine donijela je Uredbu o osnivanju SREDIŠNJEG REGISTRA OSIGURANIKA (Narodne novine br. 101/99, dalje: Uredba o osnivanju).

Osnivač Središnjeg registra osiguranika (u daljnjem tekstu: REGOS) je Republika Hrvatska. Pod uvjetima i na način određen Uredbom o osnivanju i Statutom REGOS-a, osnivači REGOS-a mogu biti i druge pravne osobe.

Izvorna nadležnost REGOS-a utvrđena je Uredbom o osnivanju i Zakonom o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima (Narodne novine br. 49/99 i 63/00).

Donošenjem Zakona o prikupljanju podataka po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak (Narodne novine br. 114/01 i 153/02) nadležnost REGOS-a proširena je poslovima:

- ustrojavanja i vođenja registra o podacima iz Obrasca R-S te podacima o izvršenim nalogima za plaćanje iz članka 12. navedenog Zakona,
- vođenja jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova mirovinskih fondova koje obuhvaća: zaprimanje ukupnog iznosa uplate za individualnu kapitaliziranu štednju i njezino raspoređivanje po osobnim računima članova mirovinskih fondova; obavljanje konverzije obračunskih jedinica; prosljeđivanje uplate u odgovarajući mirovinski fond; vođenje evidencije o osobnim računima članova mirovinskih fondova; prijenos imovine iz jednog u drugi mirovinski fond i uspostavljanje sustava tokova podataka potrebnih za vođenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa.


REGOS, temeljem članka 14. Zakona o prikupljanju podataka po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak dostavlja iz registra:

- Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, mirovinskim društvima i Ministarstvu financija – podatke o mirovinskim doprinosima,
- Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje i Ministarstvu financija – podatke o obveznom doprinosu za zdravstveno osiguranje,
- Hrvatskom zavodu za zapošljavanje i Ministarstvu financija – podatke o doprinosu za zapošljavanje,
- Ministarstvu financija – podatke o porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak, a podatke o prirezu porezu na dohodak tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave kojima pripada ovaj prirez.

Drugim tijelima državne uprave i tijelima sudbene vlasti REGOS dostavlja podatke iz registra kada su ova tijela zakonom za to ovlaštena.

Pored navedenih poslova REGOS je ovlašten za donošenje Zakonom određenih provedbenih propisa.

U obavljanju poslova navedenih u članku 13. stavku 1. točke 1. i 2. Zakona o prikupljanju podataka po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak REGOS ima javne ovlasti.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 4/23</i>

1.2. Unutarnje ustrojstvo

Proširena nadležnost REGOS-a, u odnosu na nadležnost uređenu Uredbom o osnivanju, nametnula je potrebu izgradnje novog unutarnjeg ustrojstva. S tim u vezi Upravno vijeće je na svojoj dvadesetprvoj sjednici održanoj 14. svibnja 2002. godine donijelo Izmjene i dopune Statuta kojima je na novi način uređeno unutarnje ustrojstvo REGOS-a.

Izvođenje poslova koji proizlaze iz nadležnosti REGOS-a temeljem Zakona o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima objedinjeno je unutar Sektora mirovinskog osiguranja II. i III. stupa.

Poslovi vođenja registra o podacima koji se prikupljaju na Obrascu R-S te podacima o pripadajućim uplatama objedinjeni su u okviru Sektora za poslove registra.

Ostali ustrojstveni dijelovi REGOS-a u funkciji su osiguravanja i realizacije svih materijalnih i ljudskih resursa koji su potrebni radi izvršenja zakonske nadležnosti.

Na taj način ostvarene su institucionalne pretpostavke za učinkovitije izvršenje ovih po prirodi komplementarnih poslova, uz zadržavanje specijalističkog načina njihovog izvršavanja, koji omogućuje brzi, transparentni i u svakom trenutku mogući uvid u rezultate učinjenog te njihovo praćenje i ponderiranje u postupku kontrole.

Implementirajući odluke osnivača vezane uz strategiju razvoja REGOS-a te potrebu korištenja postojećih slobodnih materijalnih i ljudskih resursa u Republici Hrvatskoj, REGOS je temeljem komercijalnih ugovora zaključenih sa Financijskom agencijom, Gradskim zavodom za automatsku obradu podataka Zagreb i Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje povjerio izvođenje dijela posla navedenim institucijama.

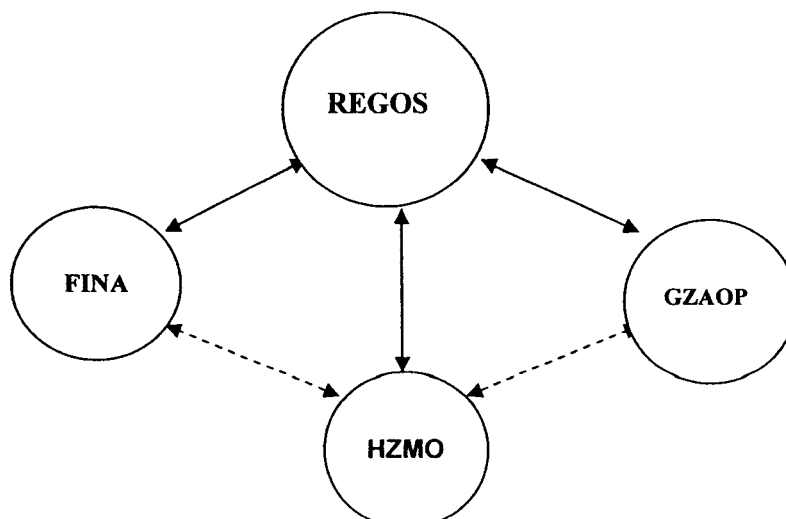
U organizaciji rada sa ugovornim partnerima koristi se najmodernija organizacijska struktura – mrežna dinamička organizacija «oblik kotača».


Izbor mrežne organizacije, odnosno umreženje outsourcing partnera, javio se kao odgovor na sve složenije uvjete poslovanja, sve veću brzinu promjena u poslovanju s jedne strane, a s druge kao potreba za maksimalnim iskorištavanjem postojećih ljudskih i tehničkih kapaciteta, što je svakako rezultiralo smanjenjem troškova.

Korišteni oblik mreže je «oblik kotača» u kojoj postoji jedan član mreže koji je u centru mreže, a svi ostali članovi vezani su za ključnog člana.

Slika 1. **Oblik organizacije**

KOTAC – dinamička mreža koja članice povezuje preko računala



	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvješće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 5/23</i>

1.3. Upravno vijeće

Temeljem članka 14. stavak 1. Statuta Središnjeg registra osiguranika i Uredbe o osnivanju Upravno vijeće upravlja radom REGOS-a.

U razdoblju za koje se podnosi ovo izvješće nije bilo promjena vezanih za personalni sastav ovog tijela upravljanja. Predsjednik i svi članovi Upravnog vijeća aktivno su učestvovali u radu ovog kolektivnog tijela.

Slika 2. Sastav Upravnog vijeća


Ime i prezime	Funkcija	Datum imenovanja
dr. sc. Ljubo Jurčić	predsjednik	30. kolovoza 2001.
Aleksandra Biškupec Šević	član	13. srpnja 2000.
mr. sc. Zdravko Lončarec	član	13. srpnja 2000.
Željko Tufekčić	član	13. srpnja 2000.
Mladenka Glamuzina	član	30. kolovoza 2001.
Nevenka Bagarić	član	30. kolovoza 2001.
Josip Tica	član	30. kolovoza 2001.

U izvještajnom razdoblju Upravno vijeće održalo je 14 sjednica sa ukupno 65 točaka dnevnog reda. Sjednice su organizirane, zakazivane, vođene te su se odluke na njima donosile u skladu sa Uredbom o osnivanju, Statutom i općim aktom koji regulira rad Upravnog vijeća.


U nastavku dajemo sumarni pregled rada Upravnog vijeća prema sadržajno najvažnijim točkama dnevnog reda.

Slika 3. Sumarni pregled rada Upravnog vijeća

Datum/ br. sjednice	Ukupni broj točaka dnevnog reda /nazivi sadržajno najvažnijih točaka/
16.01.02. petnaesta sjednica	6 <ul style="list-style-type: none"> - donošenje Financijskog plana za 2002. - davanje suglasnosti za sklapanje ugovora sa HZMO o: <ul style="list-style-type: none"> - povjeravanju obavljanja dijela posla Središnjeg registra osiguranika - izvedbi projekta računalne potpore za razrez doprinosa za II stup mirovinskog osiguranja - donošenje Pravilnika o zaštiti tajnosti podataka - donošenje Pravilnika o izmjenama Pravilnika o sadržaju Obrasca R-S
24.01.02. šesnaesta sjednica	3 <ul style="list-style-type: none"> - prezentacija Vizije budućnosti REGOS-a
14.02.02. sedamnaesta sjednica	5 <ul style="list-style-type: none"> - donošenje Izmjena i dopuna financijskog plana za 2002. - donošenje Programa rada za 2002.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 6/23</i>

		<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Odluke o ukupnom broju i strukturi radnika koje će REGOS zapošljavati u 2002. - usvajanje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o sadržaju Obrasca R-S
27.02.02. osamnaesta sjednica	3	<ul style="list-style-type: none"> - usvajanje Računa prihoda i izdataka za 2001. godinu i bilanca stanja
22.03.02 devetnaesta sjednica	4	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Izmjena i dopuna Financijskog plana prihoda i izdataka za 2002. - donošenje Godišnjeg plana nabave roba, radova i usluga za 2002.
09.04.02. dvadeseta sjednica	3	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Izmjena i dopuna Statuta
14.05.02. dvadesetprva sjednica	3	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Izmjena i dopuna Statuta
04.07.02. dvadesetdruga sjednica	7	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta - donošenje Odluke o razrješenju Pomoćnika ravnatelja i Tajnika - donošenje Odluke o imenovanju Pomoćnika ravnatelja - donošenje Izmjena i dopuna plana nabave roba, radova i usluga za 2002. - donošenje Izmjena i dopuna financijskog plana prihoda i izdataka za 2002. - izvješće - Ugovor o povjeravanju dijela posla Središnjeg registra osiguranika zaključenog sa ZAP-om, potreba pristupanja zaključivanju novog ugovora sa FINA-om temeljem proširene nadležnosti REGOS-a
22.07.02 dvadesettreća sjednica	4	<ul style="list-style-type: none"> - Ugovor o povjeravanju dijela posla Središnjeg registra osiguranika zaključenog sa ZAP-om – informacija o stanju, potreba novog ugovaranja - donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutarnjem ustrojstvu i sistematizaciji radnih mjesta
10.09.02. dvadesetčetvrta sjednica	3	<ul style="list-style-type: none"> - Informacija o izvođenju ugovorno povjerenog dijela posla Središnjeg registra osiguranika FINA-i (pojašnjenje uočenih problema vezanih za proces prijenosa novčanih sredstava sa prolaznog računa REGOS-a)
02.10.02. dvadesetpeta sjednica	4	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Izmjena i dopuna financijskog plana prihoda i izdataka za 2002. godinu - donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o sadržaju Obrasca R-S

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 7/23</i>


12.11.02. dvadesetšesta sjednica	7	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Odluke o razrješenju Pomoćnika ravnatelja za poslove registra - donošenje Odluke o imenovanju Pomoćnika ravnatelja za poslove registra - informacija o izvršavanju poslova koje je REGOS temeljem ugovora povjerio na izvođenje vanjskim izvođačima
04.12.02. dvadesetsedma sjednica	6	<ul style="list-style-type: none"> - usvajanje Izvešća o radu REGOS-a za razdoblje od 17. prosinca 2001. do 05. studenog 2002. godine - donošenje Programa rada Središnjeg registra osiguranika za 2003. godinu - donošenje Izmjena i dopuna Plana nabave roba, radova i usluga za 2002. godinu - donošenje Izmjena i dopuna Financijskog plana prihoda i izdataka za 2002. godinu
24.12.02. dvadesetosma sjednica	7	<ul style="list-style-type: none"> - donošenje Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o sadržaju Obrasca R-S - davanje suglasnosti za zaključivanje Ugovora sa Financijskom agencijom o povjeravanju izvođenja dijela posla Središnjeg registra osiguranika - davanje suglasnosti za zaključivanje Ugovora sa Mrežnim tehnologijama VERSO d.o.o. Zagreb o: <ul style="list-style-type: none"> ▪ isporuci komunikacijske opreme i programske podrške za CISCO pozivni centar u REGOS-u ▪ održavanju CISCO pozivnog centra u REGOS-u

U radu Upravnog vijeća stalna je pozornost usmjerena na poštivanje zakonitosti i pravilnosti postupanja kako tijela REGOS-a tako i čitave Ustanove.

2. OBVEZNO MIROVINSKO OSIGURANJE TEMELJEM INDIVIDUALNE KAPITALIZIRANE ŠTEDNJE

2.1. Prijave osiguranika u obvezni mirovinski fond

REGOS je započeo, prema preporuci Agencije za nadzor mirovinskih fondova i osiguranja (u daljnjem tekstu: HAGENA), zaprimanje prijava u obvezne mirovinske fondove od 15. studenog 2001. godine. Prijave zaprimljene do 31. prosinca 2001. tretirane su kao "predbilježbe" te se prije njihovog prosljeđivanja u obvezna mirovinska društva koja upravljaju obveznim mirovinskim fondovima, trebalo provjeriti status osiguranika na dan 01. siječnja 2002. godine. U navedenom razdoblju zaprimljeno je 220.646 prijava sa statusom "predbilježbe".

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 8/23</i>

S prijavama zaprimljenima nakon 01. siječnja 2002.godine REGOS je postupao na način predviđen Zakonom o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima i provedbenim propisima.

Medijsko praćenje ovog važnog segmenta djelatnosti II. stupa mirovinskog osiguranja te promidžba i provedena edukativna kampanja institucija angažiranih u čitavom projektu mirovinske reforme, doprinjeli su činjenici da je pretežiti dio populacije koji se zakonski morao (osiguranici mlađi od 40 godina) ili mogao (osiguranici od 40-50 godina) uključiti, svoj izbor izvršio u prva tri mjeseca izvještajne godine. To je vidljivo iz Priloga br. 1 ovoga Izvješća.

REGOS izvršavajući svoju obvezu da po službenoj dužnosti rasporedi osiguranike koji u zakonskom roku sami nisu odabrali OMF, obavio je prvi raspored osiguranika po službenoj dužnosti dana 03. travnja 2002.godine. Svakom osiguraniku proslijeđeno je izvješće o obavljenom rasporedu.

Tijekom 2002. godine u obvezne mirovinske fondove prijavljeno je 709.187 osiguranika. Od ukupnog broja prijavljenih, osobno se na šalterima REGOS-a prijavilo 536.009 osiguranika, a 173.178 ih je raspoređeno po službenoj dužnosti. Promjenu obveznog mirovinskog fonda u 2002. godini obavilo je 6.954 člana.

Tijek prijava u obvezne mirovinske fondove u 2002. godini vidljiv je iz Priloga br. 2 ovoga Izvješća.

Na dan 31. prosinca 2002. godine, temeljem «predbilježbi» iz 2001. godine te prijava i rasporeda u 2002. godini, u obveznim mirovinskim fondovima bilo je ukupno 928.709 članova.

Udio svakog pojedinog fonda na taj dan u ukupnom članstvu vidljiv je iz grafičkog prikaza u Prilogu br. 3 ovoga Izvješća.


U dobnoj strukturi članova obveznih mirovinskih fondova prevladavaju osiguranici mlađi od 40 godina (85,20 %), dok je onih između 40-50 godina znatno manje (14,80%). Navedeno je vidljivo iz grafičkog prikaza koji čini Prilog br. 4 ovoga Izvješća.

2.2. Prikupljanje doprinosa za obvezno mirovinsko osiguranje temeljem individualne kapitalizirane štednje

Od 01. siječnja 2002. godine temeljem Zakona o prikupljanju podataka po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak REGOS je započeo prikupljanje podataka o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak putem Obrasca R-S. Istovremeno sa podnošenjem Obrasca R-S obveznici su bili dužni podnositi i naloge za uplatu navedenih davanja. Nakon uparivanja podataka sa Obrasca R-S i podataka o izvršenim uplatama, uplaćena sredstva za mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje raspoređivala su se na račune OMF-a i OMD-a te evidentirala na osobnim računima osiguranika.

Uplate na prolazni račun Središnjeg registra osiguranika koje se nisu uparile s podacima na Obrascu R-S, proslijeđene su na privremeni račun HAGENA-e u skladu s provedbenim propisima i projektnom dokumentacijom REGOS-a. Uplate doprinosa koje su proslijeđene na privremeni račun HAGENA-e ukamaćivale su se po eskontnoj stopi HNB, sukladno Sporazumu o načinu upravljanja privremenim računom zaključenim između Ministarstva financija i HAGENA-e.

Radna grupa za koordinaciju priprema provođenja mirovinske reforme donijela je Zaključak da se prvo prosljeđivanje sredstava na račune OMF-a i OMD-a obavi u travnju 2002. godine.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 9/23</i>

Dana 29.04.2002. godine s privremenog računa HAGENA-e povučeno je 311.600.641,21 kn. Ta sredstva su 30.04.2002. godine prosljeđena na račune OMF-a i OMD-a, te evidentirana na osobnim računima osiguranika. Od tada se taj proces obavlja kontinuirano, sukladno provedbenim propisima i projektnoj dokumentaciji REGOS-a.

Na sastanku Radne grupe za koordinaciju priprema provođenja mirovinske reforme održanom 02.05.2002. godine zaključeno je da ovakav rezultat provedbe mirovinske reforme predstavlja veliki uspjeh, a postignut je iznimnim zalaganjem projektnih timova REGOS-a i FINA-e.

Pregled uplata na prolazni račun REGOS-a po mjesecima vidljiv je u Prilogu br. 5 ovoga Izvešća.

Iz navedene tabele vidljivo je da je u razdoblju 01.01.-31.12.2002. godine na prolazni račun REGOS-a ukupno uplaćeno 2.520.165.562,16 kn, od čega se 550.183.710,21 kn odnosi na sredstva vraćena s privremenog računa HAGENA-e. Razlika od 1.969.981.851,95 kn predstavlja uplatu doprinosa za navedeno razdoblje.

U istom razdoblju u obvezne mirovinske fondove i društva prosljeđeno je 1.937.868.500,41 kn.

Navedena sredstva evidentirana su na osobnim računima osiguranika.

2.3. Nadzor nad poslovanjem REGOS-a


Tijekom 2002. godine HAGENA je obavila nadzor nad poslovanjem REGOS-a u dva navrata.

Prvim nadzorom obuhvaćeno je razdoblje od 01. siječnja do 31. svibnja 2002. godine. Po obavljenom nadzoru HAGENA je dostavila dana 09. rujna 2002. godine REGOS-u Zapisnik o obavljenom nadzoru, Klasa: 041-01/02-01/04, Ur. broj: 383-02-01-10. Nadzorom nisu utvrđene nepravilnosti niti nezakonitosti u poslovanju REGOS-a, što je vidljivo iz Zaključka navedenog Zapisnika.

Drugi nadzor obavljen je temeljem prigovora koji je Hrvatska narodna banka, u ime svojih zaposlenika, uputila HAGENA-i. O provođenju nadzora REGOS je obaviješten Nalogom za nadzor nad poslovanjem Središnjeg registra osiguranika, Klasa: 041-01/02-01/04, Ur. broj: 383-02-01-11 od 28. kolovoza 2002. godine.

Dana 08. kolovoza 2002. godina FINA je obavijestila REGOS o problemu prijenosa sredstava s prolaznog računa do kojih je došlo zbog greške u izradi programskog rješenja za prosljeđivanje uplaćenih doprinosa, a što je rezultiralo time da se raspored sredstava nije odvijao u skladu s projektnom dokumentacijom. O uočenim problemima REGOS je izvijestio HAGENA-u Informacijom, Ur. broj: 353-02-1602/001 od 26. rujna 2002. godine. Temeljem navedene Informacije HAGENA je dana 11. listopada 2002. godine dostavila REGOS-u Rješenje, Klasa: UP-I/041-01/02-01/09, Ur. broj: 383-02-01-1 kojim se nalaže otklanjanje nepravilnosti u načinu prosljeđivanja sredstava i nadoknada štete osiguranicima. Sve mjere izrečene u Rješenju REGOS je izvršio prije primitka istog, a o učinjenom je obaviještena HAGENA dana 21. listopada 2002. godine dopisom Ur. broj: 353-02-1470/006.

O obavljenom nadzoru REGOS je dana 30. prosinca 2002. godine zaprimio Zapisnik, Klasa: 041-01/02-01/04, Ur. broj: 383-02-01-20. U Zaključku navedenog Zapisnika konstatira se da je REGOS otklonio utvrđene nepravilnosti i postupio temeljem Rješenja ispostavljenog od strane

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 10/23</i>

HAGENA-e. U istom Zapisniku ne navode se nikakve druge nepravilnosti i nezakornitosti u radu REGOS-a, već se samo daju prijedlozi za poboljšanje pojedinih tehničkih rješenja unutar procesa. REGOS je u ostavljenom roku na dostavljeni Zapisnik podnio primjedbe.

3. POSLOVI REGISTRA

U izvještajnom razdoblju u Sektoru za poslove registra obavljali su se slijedeći poslovi:

- Prikupljanje mjesečne dokumentacije od poslodavaca i drugih obveznika plaćanja doprinosa o bruto plaći, odnosno osnovici za plaćanje obveznih doprinosa i uparivanje podataka iz Obrazaca R-S sa nalogima za uplatu
- Prikupljanje podataka o pripadnim uplatama
- Prosljeđivanje podataka
- Propisivanje obrazaca i sloga za podnošenje mjesečne dokumentacije
- Izdavanje javne isprave osiguranicima o podacima koje vodi registar
- Izvješćivanje zainteresiranih subjekata o podacima koje vodi registar
- Upućivanje zahtjeva nadležnim državnim tijelima za pokretanje prekršajnog postupka
- Ustrojavanje i vođenje registra

Radnici REGOS-a definirali su potrebne kontrole i parametre, te su izradili pripadajuće tehnološke upute i radne postupke sukladno ISO standardima. U suradnji s projektnim timom u FINA-i izrađeno je programsko rješenje za prihvata Obrascu R-S i pripadajućih naloga za plaćanje u koje su implementirane navedene upute i kontrole.

U skladu sa izmjenama propisa tijekom 2002. godine, programsko rješenje, tehnološke upute i radni postupci doradivali su se i prilagođavali novim zakonskim promjenama.


Radi postizanja što veće kvalitete postupka prihvata i obrade Obrazaca R-S REGOS je proveo edukaciju djelatnika FINA-e.

Putem Obrazca R-S kontinuirano su se prikupljali podaci o osnovicama, vrstama i iznosima obveznih doprinosa, poreza na dohodak i prireza porezu na dohodak od poslodavaca i drugih obveznika plaćanja doprinosa. Obrasci R-S zaprimali su se na šalterima REGOS-a u poslovnica FINA-e i uparivali sa nalogima za uplatu obveznih doprinosa, poreza na dohodak i prireza porezu na dohodak.

Za sve obveznike podnošenja podataka na Obrascu R-S, kao i za specifične kategorije obveznika i osiguranika (strana predstavništva, diplomatska i konzularna predstavništva, vjerske zajednice itd.), izrađene su i distribuirane odgovarajuće upute za popunjavanje obrasca R-S u cilju pojednostavljenja i olakšavanja podnošenja podataka na Obrascu R-S.

S brojnim obveznicima podnošenja podataka na Obrascu R-S uspostavljeni su kontakti telefonskim i elektronskim putem. Djelatnici REGOS-a kontinuirano su odgovarali na postavljene upite obveznika podnošenja podataka vezane uz Obrazac R-S.

S ciljem što bolje informiranosti i edukacije poslodavaca, REGOS je u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom organizirao besplatne seminare u svim većim gradovima o načinu popunjavanja Obrazca R-S i zakonskim promjenama, a kroz odgovore na pitanja riješeni su brojni problemi i nedoumice koje su poslodavci iznosili.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 11/23</i>

Za izvještajni period REGOS je ukupno zaprimio i obradio 2.035.743 Obrasca R-S. Pregled broja prihvaćenih obrazaca R-S po mjesecima i mediju dostave Prilog je br. 6. ovoga Izvešća.

REGOS je u suradnji s HZMO-om pripremio podatke povezanim institucijama za provedbu nadzora vezano uz podnošenje Obrasca R-S i uplatu doprinosa za 100 pravnih osoba. HZZO, MF PU i HZMO obavili su nadzor, izradili zapisnike i izvješća, a REGOS ih je objedinio, napravio analizu i izradio Izvešće koje je proslijeđeno svim institucijama.

U tijeku 2002. godine izrađena je analiza zamjene obrazaca, te je definirana razmjena podataka sa povezanim institucijama. Sa HZZO održani su brojni sastanci o zamjeni obrazaca sukladno Zakonu, te o definiranju sastava sloga za razmjenu podataka. Izrađen je konačni prijedlog sloga za razmjenu podataka sa HZMO s ciljem zamjene 9 postojećih obrazaca (M-4P, M-4PK, M-5P, M-6P, M-8P, M-9P, M-14P, M-16P, M-17P).

S ciljem ustrojavanja i vođenja Registra REGOS je zatražio od Državne riznice podatke o uplatama doprinosa za mirovinsko osiguranje temeljem generacijske solidarnosti, doprinosa za zdravstveno osiguranje, doprinosa za zapošljavanje, poreza na dohodak i prireza porezu na dohodak.

Do dana sastavljanja ovog Izvešća još uvijek REGOS-u nisu dostavljeni traženi podaci.

Na temelju novih obveza proizašlih iz Zakona, u REGOS-u se kontinuirano obavljaju aktivnosti za izdavanje Potvrde o podacima iz Registra sa snagom javne isprave.

U okviru poslova Registra izrađeni su slijedeći idejni projekti:

- razmjena podataka
- izvješćivanje
- statistika.

U tijeku izvještajnog razdoblja REGOS je poduzeo čitav niz aktivnosti koje su rezultirale uključivanjem REGOS-a u Program statističkih istraživanja za 2003. godinu Državnog zavoda za statistiku. U navedeni Program REGOS je uvršten izvješćima o osiguranicima II stupa i o članovima obveznih mirovinskih fondova .

U tijeku 2002. godine REGOS je započeo postupak podnošenja prekršajnih prijava za obveznike koji nisu podnijeli Obrazac R-S. Radi sastavljanja kvalitetne prekršajne prijave postignut je dogovor s Trgovačkim sudom oko uvida u sudski registar.


4. INFORMATIKA

Sektor informatike ima zadatak da pruža potpunu informatičku podršku zaposlenicima REGOS-a i vodi informatičke podprojekte mirovinske reforme kod svojih outsourcing partnera. Da bi to obavio što kvalitetnije i u zadanim vremenskim okvirima, Sektor je u 2002 godini zaposlio osobu zaduženu za praćenje i provođenje sigurnosnih mjera zaštite.

Poslovi IT sektora su locirani na više lokacija:

- Regos-Gajeva 5
- Outsourcing partneri (FINA, GZAOP, HZMO)

Na svakoj od tih lokacija obavljen je dio poslova, koji su potrebni za provedbu cjelokupne mirovinske reforme.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 12/23</i>

Lokacija REGOS, Gajeva 5

Tokom 2002 godine Sektor informatike je uz izvedbu projekta mirovinske reforme radio na potpunoj informatizaciji radnih mjesta radnika REGOS-a. Uspjeli smo sva radna mjesta kompjutorizirati i povezati u jedinstvenu lokalnu mrežu. Ta mreža je spojena na internet uz osiguranje svih potrebnih mjera zaštite.

Da bi se ta zaštita informatičkog sustava unaprijedila, provedene su potrebne predradnje za uvođenje ISO 17799 standarda (analiza i procjena sigurnosnog stanja), koji je nadogradnja i koji se nastavlja na već uvedeni sustav ISO 9001.

Za osiguranje elektronskog kolanja dokumentacije, uvedeno je kompjutorizirano rješenje Uredskog poslovanja na svim radnim mjestima. Napravljena je besplatna aplikacija za generiranje obrasca R-S koja se može skinuti sa REGOS-ove Web-stranice.

Za praćenje implementacije i odvijanja projekta mirovinske reforme kod našeg outsourcing partnera, uspostavljena je stalna linija sa FINA-om, preko koje REGOS i HAGENA imaju uvid u potrebne podatke uz kontrolu ovlasti pristupa podacima.

Uspostavljen je Call centar sa svim tehničkim i aplikativnim dijelovima. Također je uspostavljena aplikacija za zaprimanje i odgovaranje na Internet upite.

Započet je Projekt zaštite podataka i IT infrastrukture da bi se osigurala tajnost i povjerljivost podataka prema svjetskim standardima i ISO 17799 standardu. To obuhvaća zaštitu prostorija, vatrodojavu, protuprovalnu zaštitu i izgradnju sistem sale za IT opremu.

Lokacija kod outsourcing partnera (FINA, GZAOP, HZMO)

Za uspješno vođenje projekta odabrani su alati za vođenje projekta (SPPS) i standardizirana dokumentacija. Prema naputcima iz globalnog dizajna definirani su i usvojeni PDR-ovi (project definition report) za svih 15 potprojekata uz pripadajuće terminske planove nakon kojih su završeni svi idejni i glavni projekti prema svim potprojektima. Izrađen je i detaljni dizajn nakon kojeg se krenulo u izvedbu projekta.


Dostavljeni su podaci za inicijalno stanje baze podataka (MUP, HZMO, PU), izvršena njihova analiza i otklonjen dio uočenih pogrešaka, nakon čega je definirana periodika i način dostave podataka za inicijalno stanje i promjene na podacima iz vanjskih institucija. Formirana je inicijalna baza podataka. Definirano je i izvršeno uparivanje podataka o adresama s podacima o dostavnim poštama u RH.

Napravljena je aplikacija za prijavu/promjenu OMF s obzirom na pravna tumačenja da se svaka prijava nastala prije 01.01.2002. godine ne može tretirati kao prijava nego kao 'predbilježba'. Aplikativno je omogućeno neograničeno mijenjanje OMF u periodu do 01.01.2002. godine prema pravnom tumačenju pojma 'predbilježba'.

Definirane se procedure i procesi oko osnivanja novih fondova (uspješno 'u živo' testirane kada su osnovani fondovi ERSTE i HA-jedan.

Napravljena je aplikacija za unos i ažuriranje podataka o OMF, OMD i bankama skrbnicima. Također je propisan protokol dostave podataka HAGENA-REGOS (podaci o OMF, OMD, MOD, početnim vrijednostima i promjenama vrijednosti obračunskih jedinica). Ostvarena je komunikacijska veza sa svim OMF-ima.

Izrađena je, testirana i producirana aplikacija za formiranje dnevnog izvješća za banke skrbnike (dostava e-mailom). Dizajniran je i obavljen prvi raspored nedostatnih uplata

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 13/23</i>

Postupak predbilježbe upisa u odabrani OMF je uspješno startao 15.11.2001. godine a sve prijave na papiru se arhiviraju. Definirano je izvješćivanje o broju članova dnevno i po OMF-u te izrađeno pripadno aplikativno rješenje.

Ponovno je ažuriran dio inicijalne baze podataka s podacima koji su naknadno dostavljeni iz HZMO. Također je definiran postupak oko pročišćavanja podataka iz HZMO i procedure međusobnog izvješćivanja. HZMO je iz dijela baze REGOS-a koja mu je dostavljena, ažurirao više od 11.000 nedostajućih JMBG u svojim podacima. Postignut je dogovor s HZMO oko povjeravanja dijela projekta koji se tiču osiguranika koji su istovremeno i obveznici plaćanja doprinosa tzv. samostalci. HZMO je započeo s isporukom podataka o zaduženjima za samostalce u formi obrasca R-S.

Započela je testna dostava podataka iz HZMO elektronskim putem. Dogovoren je protokol i slog za dostavu podataka prikupljenih preko obrasca R-S u HZMO u cilju zamjene drugih obrazaca. HZMO-u su isporučeni svi obrađeni Obrasci R-S, prvo za jedan mjesec a, nakon testiranja, za još tri mjeseca 2002. godine.

Obavljene se dodatne analize i otklonjen dio poteškoća u razmjeni podataka s HZMO.

Definiran je način veze i replikacije podataka FINA-GZAOP. U GZAOP-u je izrađena aplikacija za generiranje tzv. PIN-ova, izrađene su koverte s PIN-ovima i distribuirane po šalterima. Izrađena je aplikacija za unos i kontrolu serijskog broja s koverte u kojoj je PIN te aplikacija za promjenu serijskog broja prema zahtjevima korisnika. Definiran je postupak registracije preko Interneta za uvid u stanje i promet na računu. Replikacija uspješno startala u lipnju 2002. g. i osiguranicima je omogućen uvid u stanje na osobnom računu preko Interneta od 01.07.2002.godine.

Napravljena je aplikacija za Internet uvid u promet po osobnom računu.

Napravljene su pripreme, dizajniran izgled i započeta izrada programa za formiranje godišnjeg izvješća svim osiguranicima (GZAOP).

Na šalterima REGOS-a u FINI započeo je prihvataje Obrasca R-S 15.01.2002. Izrađen program za prihvataje i kontrolu dostavljenih Obrasca R-S te uvid u Obrascu R-S. Rade se stalne izmjene u kontrolama obzirom na različite kategorije obveznika i obrazaca, te stalno unapređenje software-a za prihvataje i kontrolu Obrasca R-S. Završena je aplikacija za programsko raspoređivanje osoba koje nisu odabrale OMF (prvo programsko raspoređivanje uspješno obavljeno 03.04.2002.). Završene su i testirane aplikacije za novčani tijek kod uplata poslodavaca i promjena OMF uz obračunavanje svih naknada, aplikacije za on-line dostavu podataka OMF, te za unos i potvrdu obračunske jedinice. Od 30.04.2002. započelo je prebacivanje sredstava u OMF koje se od ovog datuma odvija dnevno. OMF-u redovito se on-line dostavljaju podaci o učlanjenjima/iščlanjenjima i uplatama/isplatama te uvid u zbirno dnevno financijsko izvješće. Obavljen je prvi raspored nedostatnih uplata.


Dizajniran je korektivni Obrazac R-S, napravljena aplikacija za prihvataje i kontrolu, obavljeno testiranje i započeo prihvataje korektivnih obrazaca.

Izrađene su i testirane aplikacije za uvid u matične podatke osiguranika i podatke o stanju i prometu na osobnom računu iz lokacije REGOS-a.

Definirano je arhiviranje obrasca R-S koji su zaprimljeni na FINA-inim šalterima.

Započeta je izrada aplikacije za III. fazu uvida u Obrazac R-S (novčani tijek RS-REGOS-HAGENA-OMF). Raspoređena su sredstva samostalaca u rujnu 2002.godine i započeto je njihovo prebacivanje dnevnim ritmom.

Napravljena je analiza i dizajn nove verzije Obrasca R-S u skladu sa zakonskim promjenama.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 14/23</i>

Rade se stalna testiranja baze i aplikacija (ad-hoc testovi, test performansi, test kvalitete, stress-test, test funkcionalnosti i sl.) i otklanjaju uočeni nedostaci, te se radi na poboljšanju performansi.

5. ODNOSI S JAVNOŠĆU, INFORMIRANJE

5.1. Uloga REGOS-a u edukaciji i informiranju

Okrenutost osiguranicima, a time i sredstvima javnog priopćavanja, medijima, jedna je od važnih zadaća REGOS-a.

Tako je dio svog rada tijekom 2002. godine REGOS posvetio nastavku edukacijske kampanje o mirovinskoj reformi i to zajedno sa Koordinacijom glasnogovornika i predstavnika povezanih institucija i agencija, te nastavio i svoju vlastitu medijsku aktivnost u suradnji i dogovoru s njima.

Medijsku kampanju o mirovinskoj reformi treba podijeliti u dva segmenta:

- masovna kampanja na državnoj razini i razini svakog pojedinog budućeg osiguranika u sustavu obveznog osiguranja na temelju individualne kapitalizirane štednje (oglasi i spotovi u programu javne TV, te u dnevnicima i tjednicima s velikom nakladom i prihvatljivom remitendom, pisma svakom pojedinom budućem osiguraniku, brošure), koju je osmislila agencija Public image iz Zagreba, a koju nadgleda i provodi HAGENA
- kampanja na lokalnoj razini i po načelu fokus grupa, tj. manjih grupa ljudi sa unaprijed postavljenim ciljem educiranja i vrstom poruke (povremene ili stalne kolumne u dnevnim, tjednim ili lokalnim listovima, posebne brošure ili zabavno-edukativne publikacije; prezentacije za ciljane grupe – sindikati, poslodavci, knjigovodstveni servisi, hendikepirana populacija, osiguranici između 40 i 50 godina starosti; gostovanja u emisijama na lokalnim radio i TV postajama; web stranice; help desk - info telefon).


Upravo ovaj drugi segment kampanje – lokalni mediji i ciljane grupe iz cjelokupne populacije – djelomično je preuzeo REGOS.

Tako se ostvarila funkcija planirane sveobuhvatne medijske kampanje koju provodi HAGENA, jer su se poslovi doinformiranja i doeduciranja obavljali medijskim i promidžbenim akcijama REGOS-a. Naime, REGOS ima ograničena sredstva i mali broj ljudi za veće akciju ovoga tipa.

5.2. Poslovi informiranja i odnosa s javnošću

U tijeku 2002. godine provedene su slijedeće aktivnost:

- izdavanje i distribucija besplatnih tiskanih i elektronskih NEWSLETTER-a, tijekom prve polovice 2002. godine tiskali smo i distribuirali dva broja NEWSLETTER-a, te objavili četiri izdanja elektronskog newslettera koji je odaslan na e-mail adrese osiguranika (prijavljene prilikom izbora fonda na šalterima REGOS-a), poslodavcima, medijima, članovima Sabora i Vlade RH,
- nastavljena je redovna distribucija edukacijskog press materijala lokalnim novinama širom Hrvatske,

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 15/23</i>

- predstavnici REGOS-a sudjelovali su u svojstvu predavača na edukacijskim seminarima za predstavnike medija u Opatiji (siječanj 2002.) i na Brijunima (lipanj 2002.) u organizaciji Carana Corporation,
- organizacija i sudjelovanje na 7. Financijskom forumu u svibnju 2002. (štant sa prezentacijama i materijalima),
- razvoj i redovno održavanje web stranice koja je počela sa radom u obliku portala u svibnju 2001.godine. Na njoj osiguranici mogu pronaći sve pravne okvire mirovinske reforme, informacije o djelatnosti i ulozi REGOS-a u mirovinskoj reformi, aktualnosti iz rada REGOS-a, REGOS-ova izdanja, veze s ostalim povezanim institucijama, te mogu postavljati pitanja iz domene rada REGOS-a na koja dobivaju odgovore u najkraćem roku. Do otvaranja stranica drugih sudionika u reformi, ovo je bilo jedino mjesto na kojem su se elektronskim putem mogle dobiti cjelovitije informacije, što je rezultiralo vrlo velikom posjećenošću stranice. Početkom listopada 2001.godine redizajnirali smo stranicu i samo u razdoblju od tada do danas zabilježeno je više od 400.000 ulaza. U konkurenciji više od 1000 web stranica u trećem hrvatskom nacionalnom Internet natječaju, stranice REGOS-a uvrštene su među sto najboljih i među deset najboljih u svojoj kategoriji.,
- web stranice REGOS-a na engleskom jeziku promovirane su i puštene u rad 2. prosinca 2002. godine,
- otvoren je besplatni telefon za osiguranike (od 2. listopada 2001. godine za osiguranike i obveznike je dva dana u tjednu u trajanju tri sata otvoren besplatni telefon za upite),
- nastavljeno je sudjelovanje u programu obuke za sindikalne predavače o mirovinskoj reformi u organizaciji ACILS-a,
- organizacija press konferencija – press konferencija u Vladi RH koja je održana u travnju 2002.godine (HAGENA, REGOS, Carana Corporation, Public image), redovne press konferencije u REGOS-u i redovni susreti s novinarima koji prate mirovinsku reformu,
- organiziranje i stavljanje u funkciju Call centra REGOS-a sa primarnom zadaćom odgovaranja na pitanja osiguranika koji na Internetu (web stranica REGOS-a) mogu pogledati stanje na svom osobnom računu. Kasnije se počelo i sa zaprimanjem svih ostalih upita, te se djelatnici u Call centru javljaju i na besplatni telefon REGOS-a. Upiti u Call centar prate se na posebno za tu priliku izrađenoj aplikaciji na računalu.


U analizu su uključene sljedeće kategorije:

- 1) osiguranici
- 2) članovi fonda
- 3) obveznici uplata (pravne i fizičke osobe, te samostalni obveznici uplata)

Pozivi (upiti) su obrađeni prema kategorijama poziva koji su navedeni u aplikaciji Call centra.

Evidentirane kategorije su:

- 1) različito stanje na osobnom računu
- 2) stanje na osobnom računu je nula (0)
- 3) problem sa pristupom
- 4) prijava u OMF
- 5) nedostaju uplate
- 6) redovitost uplata

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 16/23</i>

7) Obrazac R-S

itd.

U periodu od 1. srpnja do 31. prosinca 2002. godine zaprimljen je i obrađen 3581 poziv. Pregled upita po vrsti i količini dan je u Prilogu br. 7 ovoga Izvešća.

5.3. Projekt Call centra povezanih institucija

Na inicijativu REGOS-a, na sjednici proširenog Stručnog kolegija Ministarstva rada i socijalne skrbi, održanoj 5. listopada 2002. godine, prezentiran je Projekt integriranog Call centra REGOS-a koji bi objedinio potrebe za informiranjem i pomogao osiguraniku u svim povezanim institucijama kojima je on entitet promatranja.

Projekt je ocijenjen pozitivno i prihvaćen od strane Ministarstva i svih institucija kojima je ono resorno ministarstvo: Agencije za nadzor mirovinskih fondova i osiguranja, Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, Državnog zavoda za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži te od strane Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje.

Dogovorena je dinamika i način uvođenja projekta u rad i utvrđen rok za početak rada zajedničkog Call centra – 1. siječanj 2003. godine.

Ustrojavanjem i započinjanjem rada zajedničkog Call centra osigurani su neophodni organizacijski preduvjeti za pružanje pravodobnih i ažurnih informacija, prema potrebama osiguranika, te minimizirani troškovi u odnosu na zacrtani cilj koji podrazumijeva povećanje kvalitete usluga osiguraniku, ostvarivanje uštede u vremenu postupanja, objedinjenog prikupljanja upita (poziva) osiguranika, njihovog rješavanja i distribucije.

Cilj zajedničkog projekta Call centra je i međusobna integracija svih institucija projekta kojima je entitet promatranja osiguranik u jedinstveni informacijski sustav.

Upiti koji se prikupljaju putem zajedničkog Call centra odnose se na sve poslove iz nadležnosti institucija ovog projekta.

Ovim projektom se postiže još veća otvorenost institucija prema javnosti, što umnogome pridonosi transparentnijem i kvalitetnijem radu.

Vizija zajedničkog projekta podrazumijeva organizacijsku strukturu koja je vrlo fleksibilna, te omogućuje uključivanje u projekt i druge subjekte, bez obzira na vrijeme njihovog uključivanja.

Ovaj oblik organizacijske strukture povezivanja se naziva "kotač", te pretpostavlja osim horizontalne i vertikalnu povezanost.


Oblik organizacije te pregled organizacije Projekta Prilog su br. 8 ovoga Izvešća.

Stanje projekta na dan 31. prosinca 2002. godine

U potpunosti je definiran način rada, obavljena je obuka djelatnika u svim povezanim institucijama, definirani su neophodni tehnički resursi u svakoj pojedinoj ustanovi u sustavu Call centra, definirana i nabavljena tehnika za potrebe nesmetanog rada, instalirana je potrebna oprema na centralnoj i povezanim lokacijama, obavljeno je testiranje sustava i konstatirana spremnost za početak rada.

01. siječnja 2003. godine zajednički Call centar započeo je sa radom, te je u prvom mjesecu 2003. godine zabilježeno 4742 poziva.

Tehnička opremljenost sutava Call centra:

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 17/23</i>

- Centralna lokacija:

- Na centralnoj lokaciji instalirana su četiri servera: CallManager , Customer Response Application , Unity i IBM server, te potrebni CISCO usmjerivači, preklopnici,
- CISCO CallManager vrši funkciju PBX centrale,
- CISCO CRA server vrši funkciju IVR-a distribucije poziva, praćenje rada agenata i statistike,
- Unity vrši funkciju voice/mail poruka,
- IBM server - web server za Aplikaciju za evidenciju poziva.

Na centralnu lokaciju Institucije su povezane HT vodom brzine 128kbps.

Instalirano je šest CISCO agentskih aplikacija i dvije CISCO supervisor aplikacije.

Računala koriste operativni sustav Windows 2000.

Pristup Aplikaciji za evidenciju poziva imaju svi sudionici projekta kao i svi agenti u Call centru.

- Institucije:

- HZMO – instalirana je sljedeća oprema.

- usmjerivač
- 1 fizički IP telefon sa agentskom aplikacijom
- 2 agentske aplikacije

- HZZO – instalirana je sljedeća oprema

- usmjerivač
- 1 fizički IP telefon sa agentskom aplikacijom

- HZZ – instalirana je sljedeća oprema

- usmjerivač
- 1 fizički IP telefon sa agentskom aplikacijom

- MRSS – instalirana je sljedeća oprema

- usmjerivač
- 1 fizički IP telefon sa agentskom aplikacijom
- 1 agentska aplikacija


5.4. Rješavanje reklamacija

Komunikacija sa okolinom (javnostima, korisnicima itd.) traži od sustava adekvatno rješavanje svih vrsta reklamacija.

Temeljem idejnog projekta reklamacija u sustavu REGOS-a obavljani su pripremni poslovi i poslovi testiranja predviđenog načina rješavanja reklamacija.

Prema projektnoj dokumentaciji Reklamacije su definirane kao:

- skup radnih procesa koji za konačno rješenje imaju ispravak netočnih podataka upisanih ili unesenih u REGISTAR REGOS-a, te sve radnje odnosno aktivnosti koje

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 18/23</i>

proizlaze iz ispravka netočnih podataka i imaju za rezultantu ispravne podatke, kao i radnje ispravljanja financijskih ispravaka.

Po svojoj prirodi, a analizirajući dosada zaprimljene reklamacije, teško je praktično definirati reklamacije u poslovnom sustavu REGOS. Sama činjenica da REGOS nema «proizvod» kojega plasira na tržištu i na koji netko može uložiti reklamaciju ili pritužbu bilo uz funkcionalnost ili pogrešku ili izgled proizvoda, otežava i definiranje samih poslovnih procesa unutar referade za reklamacije.

«Proizvod» koji REGOS nudi je, stanje na osobnom računu osiguranika. Naša je odgovornost da stanje na osobnom računu bude u skladu sa zakonom.

Reklamacije se mogu podnijeti samo pismenim putem, u slobodnoj formi ili preko obrasca koji je objavljen na web-stranici REGOS-a zajedno sa uputama.

Vrste reklamacija:

Analiza pristiglih reklamacija:

- Reklamacije od strane osiguranika
- Reklamacije od strane obveznika

Reklamacije koje podnosi osiguranik:

- Reklamacije vezano uz prijavu/promjenu OMF
- Reklamacije vezano uz stanje na osobnom računu (koje je manje ili veće od očekivanog, ili je 0)


Reklamacije koje podnosi obveznik:

- Reklamacije koje se odnose na platni promet
 - o Ispravke poziva na broj na zahtjev obveznika koje su nastale njegovom greškom i on ih je uočio
 - o Ispravke poziva na broj na zahtjev obveznika koje nisu nastale njegovom greškom
 - o Uparivanje uplata i Obrazaca R-S
 - o Povrati više uplaćenih novčanih sredstava na žiro-račune
 - o Povrati po korektivnim Obrascima R-S
- Reklamacije vezano uz Obrazac R-S
 - o Reklamacije vezano uz promjene podataka na stranici A
 - o Reklamacije vezano uz pogrešan unos podataka sa stranice «B» (najčešće JMBG) od strane referenata na šalterima REGOS-a u FINA-i
 - o Reklamacije vezano uz nedostatak unosa obrasca R-S (iako je obrazac uredno zaprimljen)
- Reklamacije koje se ne odnose na poslovni sustav REGOS
 - o Ispravak podataka na nalogu za plaćanje – nema II stup
 - o Podaci vezano uz uplatnice REGOS-a koje samostalnom obvezniku dostavlja HZMO

Potrebno je napomenuti kako će se struktura i opseg vrsta reklamacija mijenjati kroz vrijeme, paralelno sa razvojem i rastom mirovinskog sustava.

Testno rješavanje reklamacija započelo je s radom početkom studenog 2002. godine.

Naime, od tada je aplikacija uredskog poslovanja prilagođena za zaprimanje i rješavanje reklamacija.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 19/23</i>

Analizom zaprimljenih reklamacija u 2002. godini (studeni i prosinac) može se utvrditi koja je struktura tih reklamacija.

Struktura reklamacija Prilog je br. 9 ovoga Izvešća.

6. STRUČNE SLUŽBE

6.1. Sustav kvalitete

Tijekom izvještajnog perioda uveden je sustav kvalitete prema normi ISO 9001:2000.

REGOS je na tragu Vladinog opredjeljenja za uvođenjem ISO standarda prva ustanova u okviru institucija koje je osnovala Vlada RH, odnosno u okviru organa državne uprave, koja je certificirana i kojoj je prioritet kvaliteta – u interesu svih osiguranika.

Uvođenjem sustava kvalitete prema normi ISO 9001:2000, dobiven je sustav koji ima za zadatak integrirati postojeću strukturu ustanove te ostvariti njezine ciljeve kroz kontinuirano poboljšavanje procesa.

Prilikom uvođenja sustava, korištena je eksterna podrška u obliku know-how-a od strane konzultanata iz tvrtke Oskar d.o.o. Centra za razvoj i kvalitetu u Zagrebu, a certifikaciju uvedenog sustava izvršila je tvrtka Cro Cert, Centar za certificiranje sustava upravljanja Zagreb.


Osnovna načela sustava kvalitete REGOS-a koja su ideja vodilja našeg poslovanja duboko su utkana u temeljima sustava :

- udovoljavanje zahtjevima korisnika
- fokusiranje na zadovoljstvo osiguranika
- sigurnost sustava
- odgovornost za pruženu uslugu
- transparentnost poslovanja
- obveza kontinuiranog usavršavanja sustava kvalitete
- praćenje i analiza nesukladnosti
- korektivne i preventivne mjere

Upravljanje sustavom kvalitete REGOS-a uključuje :

- propisan način upravljanja dokumentacijom
- propisan način upravljanja zapisima kvalitete
- odgovornost Uprave i propisane nadležnosti
- propisan način upravljanja resursima
- propisan način planiranja sustava
- propisan način upravljanja nesukladnostima
- propisan način donošenja korektivnih i preventivnih mjera

Sustav kvalitete REGOS-a uveden je kako bi se do kraja ispunile funkcije Ustanove dodijeljene Zakonom, povećalo zadovoljstvo osiguranika i drugih korisnika naših usluga te unaprijedilo poslovanje u svim segmentima gdje su poboljšanja moguća.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 20/23</i>

Paralelno sa obavljanjem svih zakonom određenih djelatnosti, brojnim edukacijskim i motivacijskim aktivnostima pružamo podršku osiguranicima i obveznicima u cilju boljeg razumijevanja i brže prilagodbe novom mirovinskom sustavu

- organizacija i održavanje predavanja o Obrascu R-S za obveznike u 12 gradova Hrvatske u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom
- tiskanje i besplatna distribucija 50.000 primjeraka Priručnika za Obrazac R-S uz podršku USAID
- izrada i distribucija besplatnog SW za popunjavanje obrasca R-S uz pomoć CARANA CORPORATION
 - više od 400 CD i disketa
 - 50.000 download programa i manuala.

6.2. Podaci o imovini, raspolaganje sredstvima

Imovina REGOS-a (stanje na dan 31. prosinac 2002.) iznosila je 11.149.483 kn, što čini:

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| - nefinancijska imovina u iznosu od | 8.575.523 kn |
| - financijska imovina u iznosu od | 2.573.960 kn. |

Obveze i izvori vlasništva iznose ukupno 11.149.483 kn, od čega:

- | | |
|---------------------|---------------|
| - obveze | 3.175.397 kn |
| - izvori vlasništva | 7.974.086 kn. |

U nefinancijskoj imovini ubrojena su stalna sredstva u ukupnoj vrijednosti od 8.420.862. kn čiji je vijek trajanja duži od 1 godine i koja se amortiziraju prema zakonskoj stopi za obračun amortizacije.

Koristimo se i sitnim inventarom, pojedinačne nabavne vrijednosti ispod 1.000 kn, uporabne vrijednosti ukupno 154.661 kn, a čiji je ispravak vrijednosti učinjen stavljanjem istog u uporabu.


REGOS je poslovnu 2002. godinu započeo po financijskom planu i planiranim prihodima i rashodima u iznosu od 64.083.327 kn.

Planirani prihod u spomenutom iznosu činili su:

- | | |
|---|----------------|
| - višak prethodnih godina od | 5.153.327 kn, |
| - prihodi iz proračuna za redovno poslovanje od | 20.300.000 kn |
| - iz zajma Svjetske banke od | 38.630.000 kn. |

Iz sredstava zajma Svjetske Banke planirano je:

- | | |
|--|---------------|
| - podmiriti ugovorne obveze prema Financijskoj agenciji i Gradskom zavodu za automatsku obradu podataka Zagreb u ukupnom iznosu od | 37.108.704 kn |
| - kupnja opreme u iznosu od | 1.521.296. kn |

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 21/23</i>

Tijekom godine uvidjeli smo mogućnost uštede, pa se pristupilo izmjenama i dopunama financijskog plana.

Planom uštede isplanirali smo i donijeli novi plan prihoda i rashoda u ukupnom iznosu od 56.271.727 kn.

Prihod je planiran od:

- viškova iz ranijih godina u iznosu od 5.153.327 kn
- prihoda iz proračuna za redovno poslovanje u iznosu od 17.600.000 kn
- iz zajma Svjetske banke za ugovorne obveze u iznosu od 33.518.400 kn.

Rashode smo planirali u skladu s planom prihoda.

U rashodima nije bilo većih odstupanja od plana te posebno ističemo da niti na jednoj poziciji nije bilo prekoračenja plana. Sva ostala odstupanja pokazuju maksimalnu štednju.

Poslovna 2002. godina završila je sa iskazanim manjkom od 650.873 kn.

Manjak opravdavamo činjenicom da nam iz državnog proračuna sa pozicije zajma svjetske banke nisu doznačena tražena potrebna sredstva.


Prikaz događanja:

Plan prihoda iz proračuna	Rebalans plana (plan uštede)	Doznačeno iz proračuna	Razlika
-redovno poslovanje RN 1048 20.300.000	17.600.000	17.600.000	0
-zajam svjetske banka RN 1057 38.630.000	33.518.400	27.461.400	6.057.000

Objašnjenja radi iznos od 33.518.400 kn točno pokriva ugovorne obveze prema FINA-i (32.610.600 kn) i GZAOP-u (907.800 kn).

6.3. Aktivnosti, kontakti, ljudski resursi

Stručni radnici REGOS-a aktivno su učestvovali u izradi prijedloga provedbenih propisa koje su donosile povezane institucije čija se aktivnost manifestira na području II stupa mirovinskog osiguranja, a koji reguliraju područje rada OMF i OMD.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i>
		<i>br. stranice 22/23</i>

Također bili su uključeni u stručne radne grupe za izradu Prijedloga zakona o doprinosima za obvezna osiguranja, Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim i dobrovoljnim mirovinskim fondovima te Prijedloga zakona o izmjenama i dopunama Zakona o prikupljanju podataka po osiguranicima o obveznim doprinosima, porezu na dohodak i prirezu porezu na dohodak.

Izmjene propisa kojima se uređuju vrste doprinosa, obveznik doprinosa, obveznik obračunavanja doprinosa, obveznik plaćanja doprinosa, osnovica, stope za obračun, način utvrđivanja obveze i rokovi za uplatu te druga pitanja vezana uz plaćanje doprinosa za obvezna osiguranja nametnuli su potrebu usuglašavanja Pravilnika o sadržaju Obrasca R-S.

Imajući u vidu da je Zakon o doprinosima za obvezna osiguranja (Narodne novine br. 147/02) stupio na snagu tek u drugoj polovini prosinca 2002. godine te da obveznici obračunavanja i plaćanja doprinosa nisu imali vremena za ugradnju većih izmjena u svojim računalnim programima za obračun doprinosa te popunjavanja Obrasca R-S REGOS je krajem prosinca 2002. godine izvršio samo najnužnije izmjene u Pravilnik o sadržaju Obrasca R-S.

Na taj način stvarno se omogućilo obveznicima obračunavanja i plaćanja doprinosa – poslodavcima da bez zastoja i negativnih posljedica nastave sa dostavom podataka o obračunatim obveznim doprinosima, porezu na dohodak od nesamostalnog rada i samostalne djelatnosti te prirezu porezu.

U izvršavanju poslova iz svoje nadležnosti REGOS se, kako je to već naprijed navedeno, pored rada svojih ljudskih resursa koristio, temeljem zaključenih ugovora o povjeravanju dijela posla, uslugama svojih partnera: FINA, GZAOP i HZMO.

Krajem 2002. godine privedeni su kraju pregovori između REGOS-a i FINA-e u svrhu novog ugovornog definiranja međusobnih odnosa vezanih za izvršenje poslova iz proširene nadležnosti REGOS-a te je proveden postupak, sukladno Uredbi o osnivanju i Statutu, za sklapanje Ugovora.

Zakon o doprinosima za obvezna osiguranja odredbom članka 80. propisao je Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje, Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, REGOS-u i Poreznoj upravi obvezu međusobne razmjene podataka, na način koji će se urediti ugovorom o razmjeni podataka.


REGOS je izradio sa svoje strane prijedlog ugovora te inicirao nastavak rada sa povezanim institucijama, na način da je Poreznoj upravi proslijeđen prijedlog ugovora.

U kontaktima sa Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje zauzet je zajednički stav da se prvo na novi način uredi postojeći Ugovor o izvođenju dijela posla REGOS-a zaključenog sa istim Zavodom, a u kontekstu djelomične izmjene nadležnosti propisane Zakonom o doprinosima za obvezna osiguranja, pa da se zatim pristupi radu na izradi ugovora o razmjeni podataka.

Nastojeći uspostaviti kontakte sa sličnim sustavima u drugim zemljama svijeta, radi razmjene iskustava, stručni radnici REGOS-a u tijeku 2002. godine posjetili su Bugarsku, bili su domaćini delegacije Švedske, ostvaren je posjet Finskoj, sudjelovali su na međunarodnoj konferenciji u Estoniji te na međunarodnoj konferenciji informatičara u Portugalu.

Sve navedene poslove i aktivnosti REGOS je izvršavao i provodio uz angažiranje vanjskih partnera te vlastitim zapošljavanjem minimalnog broja radnika, koji se je kretao u tijeku izvještajnog razdoblja od 22 radnika u siječnju do ukupnog broja od 30 radnika koliko je REGOS zapošljavao u prosincu 2002. godine.

Pregled ljudskih resursa REGOS-a Prilog je br. 10 ovoga Izvešća.

	SREDIŠNJI REGISTAR OSIGURANIKA	<i>Broj: 353-03-917/001</i>
	Izvešće o radu za 2002. godinu	<i>Revizija 24-3/2003</i> <i>br. stranice 23/23</i>

Limitiranost postojećih poslovnih prostora koje REGOS, temeljem Ugovora o zakupu, koristi nije dozvoljavala zapošljavanje novih radnika, kako je to bilo predviđeno Programom rada za 2002. godinu, a negativne posljedice ovog ograničavajućeg elementa do sada su uspješno neutralizirane angažiranošću svih radnika REGOS-a u znatno višem stupnju rada od redovnog.

Za očekivati je da će se u 2003. godini pitanje osiguranja nedostatnog poslovnog prostora na lokaciji Gajeva 5 riješiti dodjelom na korištenje REGOS-u dijela IV kata, jer je zaključenim kupoprodajnim Ugovorom vlasništvo sa dosadašnjeg vlasnika ASTRA INTERNATIONAL d.d. preneseno na Republiku Hrvatsku.

Radi dosadašnjeg nedostatnog održavanja poslovnog objekta, a imajući u vidu potrebe izvođenja nužnih sanacionih radova, koji su konstatirani od strane ovlaštenih predstavnika Ureda za državnu imovinu, potrebno je u proračunu osigurati dodatna sredstva za ovu namjenu.

Zagreb, 07. ožujka 2003.

RAVNA TELJICA

Andelka Buneta



**PREDSJEDNIK
UPRAVNOG VIJEĆA**

dr. sc. Ljubo Jurčić