



РЕПУБЛИЧКИ ФОНД
ЗА ПЕНЗИЈСКО И
ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Године 2011.

Писмо број:	23 JUN 2011
Датум:	23 JUN 2011
Лицни број:	17 930 12782

№. Страница

ДИРЕКЦИЈА ФОНДА
СЕКТОР ЗА ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА ИЗ
ПЕНЗИЈСКОГ И ИНВАЛИДСКОГ ОСИГУРАЊА
Др Александра Костића 9, 11000 Београд, Србија
тел. +381-(0)11 206-1105, факс (0)11 206-1125
pioffice@pio.rs, www.pio.rs

02 Број: 181-2778/11
Београд, 21 JUN 2011.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Ул. Делиградска бр. 16
11000 БЕОГРАД

Предмет: Обавештење о предузетим мерама и поступањима по упућеним препорукама од стране Заштитника грађана дописом број 7775 од 18.04.2011. године Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање

У прилогу дописа достављамо Обавештење о предузетим мерама и поступањима по упућеним препорукама од стране Заштитника грађана дописом број 7775 од 18.04.2011. године Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање, као и Информатор о раду Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање од 15.06.2011. године.

С поштовањем,



Обавештење о предузетим мерама и поступањима по упућеним препорукама од стране Заштитника грађана дописом број 7775 од 18.04.2011. године Републичком фонду за пензијско и инвалидско осигурање

Дана 19.04.2011.године примили смо Ваш допис број 7775 од 18.04.2011.године, којим од Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање (у даљем тексту: Фонд) захтевате, у року од 60 дана од дана пријема, да Вас обавестимо о предузетим мерама и поступањима по упућеним од стране Вас препорука.

У циљу сагледавања основаности утврђених неправилности и незаконитости у раду приликом поступања надлежних организационих јединица Фонда, од стране Заштитника грађана, потребно је имати у виду све чињенице и околности које карактеришу и као такве утичу на рад Фонда као целине. Сходно наведеном, у прилогу вам достављамо документ „Информатор о раду Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање“ од 15.06.2011. године, који је прилагођен потребама даљег навођења у оквиру овог дописа.

Наводите, да сте у свом досадашњем раду поступајући по 521 притужби грађана, од којих је 150 предато Заштитнику грађана у 2010.години, а које се односе на остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања пред организационим јединицама Фонда спровођењем контроле законитости и правилности у раду Фонда, уочили одређене неправилности, које се с обзиром на њихову учсталост не могу сматрати пропустима само појединих организационих јединица Фонда, и на основу тога дас сте утврдили следеће:

1. Да у Фонду неоправдано дugo трају поступци које спроводе превостепени и другостепени органи по захтевима грађана,

са препоруком:

-Да је потребно да Фонд обезбеди да се одлука по сваком захтеву или притужби донесе у разумном року , без одлагања , а у сваком случају најкасније у законом предвиђеном року.

-Да се исто правило примењује и за одговоре на дописе грађана или одговоре на службене дипонсе.

-Да ће ако из објективних разлога, због сложености поступка, односно питања која су покренута, одлуку није могуће донети у прописаном року, Фонд о томе обавезно обавестити грађанина и предузети све расположиве мере да се та одлука донесе што пре;

2. Да је неажурна матична евиденција у Фонду, па Фонд често на грађане превалује обавезу доставе података и/или поновну уплату доприноса и тако прикрива недостатак података о којима треба да води евиденцију,

са препоруком:

-Да је потребно да Фонд води уредну и ажурну евиденцију о осигураницима, обвезницима плаћања доприноса и корисницима права и проверава тачност података унесених у пријаве за матичну евиденцију, на начин предвиђен законом

3. Да сопствене пропусте у раду приликом обрачуна и исплате пензије грађанима, Фонд исправља и отклања њихове последице тако што обавезује грађане на поврћај преплаћеног износа,

са препоруком:

-Да је потребно да се у случају пропуста у раду службеника Фонда, који се негативно одражава на права и интересе грађана, Фонд извини и последице пропуста отклони на најбржи могући начин , а грађанина обавести о праву на одговарајуће правно средство.

- Да ће се фонд уздржавати од доношења било које одлуке без чврстог утемељења или индивидуализованих разлога за доношење;

4. Да одлуке којима се решава о правима и обавезама грађана, не садрже све потребне елементе –правни основ за доношење одлуке, релевантне чињенице и околности и конкретни разлози због којих је таква одлука донета

Са препоруком:

-Да је потребно да Фонд обезбеди да образложење сваке одлуке која може негативно утицати на права и обавезе и на закону засноване интересе грађанина, у којој су наведени правни основ за доношење одлуке, релевантне чињенице и околности и конкретни разлози због којих је таква одлука донета ;

5. Да неопходна стручна помоћ неуким странкама није обезбеђена на одговарајући начин, да службеници нису довољно услужни, коректни, љубазни и приступачни у комуникацији са грађанима;

Са препоруком:

-Да је потребно да се побољша и унапреди рад служби правне помоћи и обучи службенике који грађанима пружају стручну помоћ из области пензијског и инвалидског осигурања.

- Да ће Фонд указати службеницима организационих јединица да су дужни да у односима са грађанима буду услужни, коректни, љубазни и приступачни у комуникацији, као и да грађанима на њихов захтев пружају информације о поступку који се код њих води

6. Да грађани, који су се обраћали Заштитнику грађана притужбама на рад Фонда, након тога доживљавају непријатности;

Са преопруком:

-Да ће Директор Фонда упутити писано обавештење свим организационим јединицама Фонда којим ће подсетити да грађани не смеју да трпе било какав последице нити им се сме на било који начин замерати то што су искористили своје законско право и обратили се Заштитнику грађана, или пружили информацију од значаја за поступак који Заштитник води.

-Да је неопходно да поступање супротно тој обавези заштите и поштовања права грађана буде дисциплински санкционисано;

Пре него што се упустимо у анализу горе наведеног, сматрамо оправданим и основаним да укажемо примедбу, по нашем мишљењу, на методологију по којој су од стране Заштитника грађана неке чињенице утврђене. Наиме, ваше констатације које имају општи карактер и односе се на Фонд као целину формиране су на основу појединачних притужби грађана и као таквих оцена, занемарујући да је сваки случај засебан. Општа оцена, односно констатација о раду Фонда, имајући у виду број захтева који се поднесе Фонду за решавање и број захтева који се реши, може се формирати само на основу скупа свих појединачних оцена сваког појединачног захтева, а не само на основу неколико њих.

Сагледавањем горе наведених резултата рада на основу основаних притужби поднетих од стране свих подносиоца (Министарство рада и социјлане политике, Кабинет потпредседника Владе Републике Србије, Завода за социјално осигурање, Центара за социјални рад, Агенције за борбу против корупције, Посланичких група и политичких странака, Јавног тужилаштва, Директора Фонда и директора Сектора за остваривање права из пензијског инвалидског осигурања и директних притужби поднетих од стране самих грађана), уважавајући значај сваке притужбе, њеног подносиоца, као и сам разлог њеног подношења произилази **да је само 0,01189 % питужби основано**, што је веома мало у односу на целокупан рад Фонда у протекле четири године. При том потребно је да знате да се почев од октобра месеца 2010. године, по налогу Дирекције Фонда свако обраћање странке без обзира на садржину истог, било да је преставка или притужба, молба за појашњење донетих решења, захтеви за периспитивање донетих решења, молбе за поновно сагледавање свих чињеница које су узете као доказане или не приликом доношења решења итд, евидентирају као преставке односно притужбе. Табела 1.

Основаност поднетих притужби

Табела 1.

Година	Број подентих захтева за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања , рачунајући првостепени и другостепени поступак заједно	Број поднетих притужби на рад Фонда од стране свих подносиоца	Број обрађених притужби	Број основаних притужби у односу на укупан број поднетих захтева у првостепеном и другостепеном поступку, у %
2008.		136	136	30 (0,0055%)

	536.315+30.250=539.565			
2009.	476.841+26.842=503.683	329	321	84 (0,0166%)
2010.	504.003+26.892=530.895	496	452	85 (0,0160%)
Maj 2011.	206.745+9.523=216.268	272	301	104 (0,0480%)
Укупно	1.790.411	1233	1210	213(0,01189%)

Због чињенице броја основаних притужби на рад Фонда, сматрамо да су ваше констатације, иако тачне у појединим случајевима, ипак неодговарајуће општој објективној слици рада Фонда у поступцима остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања. Због тога ваше оцене, да су у раду Фонда начињени пропусти на штету грађана, као последица незаконитог и неправилног поступања надлежних организационих јединица Фонда, рачунамо као вашу подршку напорима Фонда да се уочене неправилности отклоне.

У циљу сагледавања основаности претходно утврђеног, неопходно је да се поводом појединих тачака имају у виду: а) претходни резултати рада Фонда у поступцима одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања, б) тренутни резултати рада Фонда у поступцима одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања, в) околности које прате пословање Фонда а утичу посредно или непосредно на рад Фонд у поступцима одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања, г) законски и други прописи који регулишу материју пензијског и инвалидског осигурања, д) мере и радње које је Фонд већ предузео како би се пословање Фонда подигло на виши ниво, и е) мере и радње које ће Фонд предузети у циљу побољшања свог пословања.

1. Да у Фонду неоправдано дugo трају поступци које спроводе првостепени и другостепени органи по захтевима грађана,

Резултати рада Фонда у поступцима одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања за 2009., 2010. и 2011. годину управо потвђују супротно од констатованог од стране Заштитника грађана. Наиме, имајући у виду све поднете захтеве којима се одлучивало о правима из пензијског и инвалидског осигурања приметан је напредак у нивоу рада, како у погледу броја преосталих нерешених захтева, тако и у погледу броја решених захтева у законском року, имајући све околности у виду.

Решавање у првостепеном поступку:

У 2010. години, у Фонду, у првостепеном поступку, примљено је у рад 504.003 захтева, што са пренетим захтевима из 2009. године од 123.224, чини укупно 627.227 захтева за решавање. Од укупног броја захтева решено је у 2010. години 558.377 захтева, односно 89% захтева, а нерешено је остало 68.850 захтева, односно 11% захтева (у 2009. години - 18,85% захтева је остало нерешено, на крају 2008. године 136.055 захтева је остало нерешено).

У законском року решено је 367.697 захтева, што чини 66% од укупног броја примљених захтева (у 2009. години – 61%, у 2008. години -79,8%). За остале године дајемо табеларни приказ, Табела 2. При том потребно је да имате у виду да се резултати рада Фонда у сегменту одлучивања о захтевима за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања кроз првостепени и другостепени поступак, почев од 01.01.2010. године, сачињавају на основу електронских извештаја, за разлику од пређашњег периода када су се сачињавали ручно .

Решавање у првостепеном поступку

Табела 2.

Година	Број решених захтева од укупно поднетих захтева за решавање , у %	Број решених захтева у законском року од укупног броја решених захтева, у %	Број нерешених захтева
2008.	79,8%	61,6%	136.055
2009.	81,15%	61%	123.224
2010.	89%	66%	68.850
Мај 2011.	76%	73%	65.517

Првостепени орган вештачења

Табела 3.

Година	Број захтева по којима је неопходно извршити вештачење од стране првоостепеног органа вештачења	Број извршених вештачења од стране првоостепеног органа вештачења у односу на број поднетих захтева по којима је потребно извршити вештачење , у %	Број нерешених захтева по којима је потребно извршити вештачење од стране првоостепеног органа вештачења
2008.	130.532	73,9%	34.018
2009.	130.754	79,6%	26.552
2010.	129.295	79,5%	26.461
Мај 2011.	////	////	////

Приликом сагледавања горе наведених резултата потребно је имату у виду и да је крајем 2009. године смањен број запослених у Сектору за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања у оквиру свих организационих јединица Фонда, услед спровођења социјалног програма. Тадај број износи у оквиру организационих јединица које спроводе првостепени поступак 127, од чега је 53 запослених са високом стручном спремом од којих директно зависи ажураност у раду с обзиром да они доносе решења по захтевима (напомена: видети главу III Информатора о раду).

Имајући у виду горе наведене резултате, види се **евидентно побошање у раду првостепеног органа при смањеном броју запослених а повећаном броју поднетих захтева**. Смањени проценат решених захтева од укупно поднетих захтева закључно са мајем 2011. године, као и повећани проценат решених захтева у законском року у односу на укупан број решених захтева са мајем 2011. године, говори о томе да се стари заостали захтеви системски решавају, а да се нови захтеви брже решавају.

Решавање у другостепеном поступку:

У 2010. години, у Фонду, у другостепеном поступку по жалби примљено је у рад укупно 26.892 предмета. Из 2009. године остало је нерешено по жалби 3.688 предмета, тако да је у 2010. години за решавање било укупно 30.580 предмета. Током 2010. године у поступку по жалби донето је 24.387 решења, а остало је нерешено 6.193 предмета, односно 20,2% предмета (у 2009 години - 11%).

У 2010. години је 25,76% жалби решено у законском року од два месеца (у 2009. години - 70%). За остале године дајемо табеларни приказ, Табела 4.

Решавање у другостепеном поступку

Табела 4.

Година	Укупан број захтева (жалби) за решавање	Број захтева (жалби) по којима је неопходно извршити вештачење од стране другостепеног органа вештачења	Број решених захтева (жалби) од укупно поднетих захтева(жалби) за решавање , у %	Број решених захтева(жалби) у законском року од укупног броја решених захтева(жалби), у %	Број нерешених захтева (жалби)
2008.	35.045	14401(41%)	87,6%	62,3%	4.326
2009.	31.323	14084(44%)	88,9%	70%	3.688
2010.	30.580	21022(68%)	79,7%	25,76%	6.193
Мај 2011.	18.008	13367(74,2%)	69,4%	21,43%	5.505

Приликом сагледавања горе наведених резултата потребно је имату у виду, да је крајем 2009. године **смањен број запослених** у Сектору за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања у оквиру две организационе јединице Фонда, услед спровођења социјалног програма. Тада је износио у оквиру организационих јединица које спроводе другостепени поступак 12 запослених, од којих 10 запослених су запослени од којих директно зависи ажураност у раду другостепеног органа, с обзиром да они доносе решења по захтевима, односно жалбама (напомена: видети главу III Информатора о раду). У Дирекцији Фонда, у Одељењу за пензијско и инвалидско осигурање је број запослених смањен за **37 % односно свих 12 запослених**, што је директно и са великим утицајем допринело лошим квантитативним резултатима, **с обзиром да се у том одељењу прими око 78% свих жалби**. Такође, виши и бржи ниво рада првостепеног органа (како првостепеног органа који одлучује по захтевима, тако и првостепеног органа вештачења) узрокује

повећан и број жалби изјављених на првостепена решења којима је одлучује о правима из инвалидског осигурања. Од укупног броја жалби, број жалби у којима је потребно извршити другостепено вештачење повећао са 44% на 74,2%.

Имајући у виду горе наведене резултате, види се **евидентни пад у раду другостепеног органа** у целини закључно са 2010. годином и **ако је норма другостепеног органа вештачења на највишем нивоу а да се при том не угрожава квалитет рада и да је по једном извршиоцу који ради у оквиру одељењу у којем се одлучује решењима о изјављеним жалбама број урађених захтева, односно жалби повећан и то, са 568 урађених жалби по извршиоцу у 2009. години (са укупно 49 извршилаца), преко 624 урађених жалби по извршиоцу у 2010 години (са укупно 39 извршилаца) до 320 урађених жалби по извршиоцу у првих пет месеци 2011. године (са укупно 39 извршилаца).** У 2011 години број нерешених захтева, односно жалби опада и очекује се да ће опадати, па самим тим и проценат решавања захтева у законском року рости, имајући у виду да је започета једина могућа радња повећања ажураности кроз увођење прековременог рада лекара вештака у периоду од 15.06.2011. године до 31.08.2011. године, који вештаче по изјављеним жалба на првостепена решења којима се одлучује о захтевима за признавање права из инвалидског осигурања (радна способност, помоћ и нега другог лица, телесно оштећење сигурања итд). На тај начин утицаће се директно на рад другостепеног органа који доноси решења по основу налаза, оцене и мишљења другостепеног органа вештачења. Табела 5.

Другостепени орган вештачења

Табела 5.

Година	Број жалби по којима је неопходно извршити вештачење од стране другостепеног органа вештачења	Број извршених вештачења од стране другостепеног органа вештачења у односу на број поднетих жалби по којима је потребно извршити вештачење, у %	Број нерешених жалби по којима је потребно извршити вештачење од стране другостепеног органа вештачења
2008.	14401	77,48%	3242
2009.	14084	83,9%	2290
2010.	21022	83,97%	3369
Мај 2011.	13367	82,5%	2.343

На могућност благовременог решавања захтева у првостепеном и другостепеном поступку и то у односу на оне који се тичу признавање права из инвалидског осигурања, директно утиче квантитативна реална могућност обрађивања захтева са аспекта доношења налаза, оцене и мишљења првостепеног и другостепеног органа вештачења, у оквиру којег поступка постоји и фаза ревизија истих. Табела 6.

Од стране органа вештачења Фонда, и то првостепеног и другостепеног органа вештачења, врши се и вештачење за потребе других државних институција, односно органа које се не приказује кроз резултате рада Фонда. Тиме се у одређеној мери врши ангажовање органа вештачења Фонда на терет ажураности Фонда у поступању по захтевима за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања. Те две врсте вештачења су (Табела 6.):

а) вештачење по захтевима за процену радне способности и могућности запослења или одржавања запослења, у циљу спровођења Закона о професионалној рехабилитацији и запошљавању особа са инвалидитетом („Сл.гласник РС”, бр.36/2009) и Правилника о ближем начину, трошковима и критеријумима за оцену радне способности и могућности запослења или одржавања запослења особа са инвалидитетом („Сл.гласник РС”, бр.36/2010), кроз реализацију Споразума о сарадњи у поступку процене радне способности и могућности запослења или одржавања запослења особа са инвалидитетом 01 бр.182-292/10 од 16.06.2010.године, који су закључили Фонд и Национална служба за запошљавање. Ова вештачења се обављају одласком лекара вештака Фонда у филијале Националне службе за запошљавање, радним данима после 14 часова по потреби, чиме се утиче на могућност истих органа да ажурираје вештаче по захтевима за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања.

б) вештачење по захтевима за признавање права на увећану новчану накнаду за помоћ и негу другог лица по основу телесног оштећења, поднетих посредством Центра за социјални рад, у циљу спровођења Уговора о вршењу послова вештачења у поступку остваривања права из социјалне заштите 01 бр.182-8/10 од 14.01.2010.године, који је закључен између Фонда и Министарства рада и социјалне политике. У спровођењу наведеног уговора, од 5 (пет) радних дана у једној радној недељи, 1 (један) дан до један и по дан (1,5) дан се одваја за вештачење у првостепеном поступку за ове потребе, односно 1 (један) дан у две радне недеље за вештачење у другостепеном поступку за ове потребе. По основу првостепених односно другостепених налаза, оцена и мишљења органа вештачења доносе се решења од стране центара за социјални рад. Због наведеног, органима вештачења Фонда за потребе вештачења по захтевима за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања (захтеви за признавање права на инвалидску пензију, захтеви за признавање права на породичну пензију по основу неспособности за самостални живот и рад, односно неспособности за рад, захтеви за признавање права на новчану накнаду за телесног оштећења, захтеви за признавање права на новчану накнаду за помоћ и негу трећег лица) преостаје 3,5 до 4 радна дана у једној радној недељи за вештачења за потребе рада самог Фонда, преко којег се сагледавају резултати рада Фонда, у квалитативном и квантитативном смислу.

Ангажованост лекара вештака

Табела 6.

Врста поступка, односно врста органа вештачења	Број лекара вештака који ради	Дневна норма рада	Оптимална норма рада
Првостепени орган вештачења	35	12	5
Другостепени орган вештачења за потребе остваривања права из ПИО по међународним уговорима	4	6	4
Другостепени орган вештачења	14	9	6
Ревизија НОМ-а, ПОВ-а и ДОВ-а	13	40 – 45	25
За потребе центара за социјални рад	ангажују се лекари вештаци који вештаче за потребе других врста поступака	15 недељно	15 недељно
За потребе Националне службе за запошљавање	ангажују се лекари вештаци који вештаче за потребе других врста поступака	8 дневно	8 дневно

Радње и мере које су предузете у Фонду у претходном периоду са циљем унапређења квантитета и квалитета у раду Фонда су:

- **Почетком месеца јануара 2010. године, прешло се на електронско праћење рада свих организационих јединица Фонда на пословима остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања.** Рад организационих јединица Фонда се почев од 01.01.2010. године сагледава захваљујући електронским извештајима који се сачињавају сваког месеца. Извештаји се сачињавају директно повлачењем података из програма писарница сваке организационе јединице. Захваљујући оваквом начину сагледавања рада постиже се објективно сагледавање учинка рада и благовремено реаговање саме организационе јединице Фонда и Дирекције Фонда на тренутно стање у поступцима остваривања права, за разлику од периода до краја 2010. године када су се извештаји сачињавали једном на годишњем нивоу, по основу годишњих појединачних ручно састављених извештаја који су се потом прикупљали ради сачињавања збирних извештаја о раду. Такође, од марта 2011. године омогућено је електронско сагледавање резултата рада и потпуно упоређивање рада организационих јединица Фонда са подручја А.П. Војводине и Централне Србије по основу исте методологије која не оставља недоумице у погледу сагледавања резултата рада по појединостима. До овога се дошло захваљујући превазилажењу великог проблема у начину функционисања два ИТ система (платформе) који се примењују у Дирекцији Покрајинског Фонда и Дирекцији Фонда у Београду. Захваљујући томе у том делу рад Фонд је унапређен у значајној мери. Предности које су добијене увођењем сачињавања електронског извештавања су следеће:
 - благовремено добијање извештаја о раду у погледу решавања захтева за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања,
 - увођење аналитичког приступа у сагледавању претходног рада и планирању будућег рада, који се до тада није примењивао,
 - благовремено предузимање потребних радњи и мера у циљу бржег и ефикаснијег реаговања на могуће проблеме, односно застоје у раду организационих јединица.
 - захваљујући извештајима који се преко система формирају елиминише се свака могућа радња извештавања који неодговара стварном стању, чиме се подиже свест одговорности сваког запосленог који учествује у било којој фази поступка у остваривању права, почев од подношења захтева до експедиције одлуке, јер систем захтева тачно евидентирање сваке фазе у поступу, чиме се ствара једна објективна слика о раду Фонда.
 - могућност упоређивања рада сваке организационе јединице Фонда са сваком,
 - електронски извештај служи као један од службених извора података по основу којих се доносе организационе одлуке у Фонду,
 - мерила и критеријуми за рад, на тај начин ће се објективно и аналитички проценити по основу резултата рада свих организационих јединица Фонда.
- **Почев од 2010. године, се у циљу сагледавања протеклих резултата рада и планирања будућих активности у Фонду четири пута годишње организују састанци** највиших руководилаца Фонда са руководиоцима организационих јединица Фонда, што пракса пре тога није била,
 - **Почев од 2010. године, доношење одлука о увођењу рада дужег од пуног радног времена (прековремени рад)** у Фонду као целини, односно у појединим његовим организационим

јединицама, искључиво зависи од резултата претходног прековременог рада , као и од пројекције циља који се жели постићи увођењем прековременог рада.

- **Почев од средине 2010. године, у свим организационим јединицама уведене су пропуснице за излазак запослених са поса за време радног времена**, док се у већим организационим јединицама Фонда већ примењује електронски програм за евидентирање присутности на раду.

- **Почев од месеца октобра 2010.године**, започето је са спровођењем у дело радњи које су већ биле прописане у оквиру надлежности Одељења за интерну контролу и судску праксу, међународну регулативу и развој ПИО при Сектору за остваривање права из ПИО у Дирекцији Фонда, али које до тада се нису спроводиле. Наиме, поред већ устављених активности у погледу поступања по представкама и притужбама грађана, почев од свог формирања 01.07.2008. године, Одељење је почело да спроводи следеће активности по налогу Дирекције Фонда:

- **системска контрола свих процеса рада у поступку остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања који претходе доношењу решења и који се одвијају након доношења решења.** Таква контрола рада обухвата контролу рада почев од поступка пријема поште, контролу поступка евиденције и контролу поступка ажуности у евиденцији поште, контролу поступка тачности расподеле и контролу благовремене расподеле приспеле поште, контролу поступка равномерне расподеле поште међу поступајућим референтима, контролу поступка евиденције појединих фаза у поступку одлучивања по захтеву странке а посебно контролу евидентирања одлука по захтевима и контрола поступка благовременог експедовања поште. Приликом горе наведеног, потребно је имати у виду да се контрола процеса рада који се односи на фазу доношења решења контролише путем ревизије, сходно члану 100. Закона о пензијском и инвалидском осигурању, односно сходно другим члановима закона којима се може контролисати рад у том погледу.
- контролом процеса рада поред постојеће контроле рада првостепеног органа Фонда, **од месеца октобра 2010. године** обухваћена је и **контрола процеса рада другостепеног органа Фонда** у свим фазама процеса доношења решења, што до сада није био случај.
- извештаји о контроли процеса рада појединих организационих јединица се **почев од месеца јануара 2011. године**, достављају осталим организационим јединицама, са циљем да би се на бржи и лакши начин остале организационе јединице пре свага упознале са евентуалним пропустима у раду осталих организационих јединица и тиме саме предупредиле могуће пропусте у сопственом раду, чиме се посредно постиже јединствена примена закона и других прописа у пракси.
- **налогом Дирекције Фонда 02 бр.181-1632/11 од 04.03.2011.године уведена је системска могућност контакта са истраним носиоцима осигурања за целокупну територију Р. Србије посредством једне особе у Фонду** (било путем поште, мејла или телефона), у Одељењу за интерну контролу и судску праксу, међународну регулативу и развој ПИО. Наведеном могућношћу се у организационом смислу омогућило да се посредством једног запосленог чија је изричита радна обавеза поред осталих и контакт са иностранством, остварује посредством Завода за социјално осигурање, као органа за везу са истраним носиоцима осигурања, како би се организовано достављале ургенције за поступање по разним захевима, како од стране истраних носиоца осигурања према организационим јединицама Фонда, тако и од стране организационих јединица Фонда према истраним носиоцима осигурања. За разлику од раније, када је контакт са истраним носиоцима осигурања функционисао преко контакт особа у свакој организацији једици, при чему таква врста коресподенције није давала очекиване резултате. На овај начин, омогућено је да се на месечном нивоу достављају спискови предмета за које је потребно ургирати код иностраног носиоца осигурања.

- налогом Дирекције Фонда од 28.03.2010.године системаски је омогућено свим организационим јединицама Фонда добијање писаног или усменог одговора (мејлом или телефоном) на постављена спорна питања у вези са применом прописа који регулишу материју пензијског и инвалидског осигурања од стране Одељења за матичну евиденцију и Одељења за пензијско и инвалидско осигурање као другостепених органа у Дирекцији Фонда у Београду, који иначе врше спровођење ревизије рада првостепеног органа Фонда. Овим начином свака организациона јединица има могућност да се обрати тачно одређеном и задуженом запосленом за ту врсту послова. Овим се на брз и ефикасан начин спроводи јединствена примена закона и других прописа.
- **инструкцијом за сачињавање одговора на притужбе грађана упућене посредством Заштитника грађана 02 бр.181-1429/10 од 09.03.2010.године, ревидиран је начин рада Одељења по представкама и притужбама грађана подетих посредством разних државних органа, односно институција, а све по препорукама Заштитника грађана, а које се састоји у навођењу путем издвајања из целокупног чињеничног стања суштинског проблема, односно околности због којег није се могло поступити или се није могло поступити на време по захтеву странке, са навођењем констатације да ли је притужба била основана или не. Управо овим начином, је омогућено да се брже поступа по представкама, јасно дају инструкције организационим јединицама, јасно предочава Заштитнику грађана, односно странци у чему се састоји могући проблем због којег Фонд није био у могућности да поступи на време или уопште по захтеву странке, за разлику од пређашњег начина рада када се доста времена трошило на хронолошком приказу догађаја и околности.**
- **Налогом Дирекције Фонда од месеца октобра 2009. године уведена је могућност брже комуникације између организационих јединица Фонда у погледу комплетирања података који се обрађују у матичној евиденцији Фонда, путем увођења програма „Електронске замолнице“, којим се за око 50% рационализује сам поступак поступања по захтевима странака, када је одређени део процесних радњи неопходно урадити у другој организацији јединици Фонда која није надлежна за решавање по захтевима, као што су ситуације када запослени друге организационе јединице Фонда поседују потребне податке или када је неопходно извршити проверу података на терену код послодаваца који се налазе на територији надлежности друге организационе јединице Фонда. Рационализација од 50 % се огледа у томе да је од укупног броја замолница које је потребно послати омогућено послати заиста само половину њих електронским путем, с обзиром да је у осталим случајевима било потребно ипак доставити и копију радне књижице поштом, чиме се електронски поступак практично не користи. Пун ефекат од **100 % рационализације поступка** у делу комплетирања података ће се постићи увођењем неопходних техничких услова путем скенирања документа, чија се реализација очекује током месеца јула и август 2011. године. Увођење програма „Скенирања радних књиживца и других доказа о раду“ је нужност имајући у виду да су осигураници током свог радног века мењали место рада. До месеца октобра 2009. године, тај процес се одвијао комплетно ручно слањем интерним поштанским путем замолница како би се поступало, што је умногоме одувлачило поступак одлучивања. Захваљујући наведном програму ће се у целини:**
 - смањити трошкови достављања поштанским путем замолница и документације
 - омогућити праћење поступања организационих јединица Фонда по упућеним замолницама
 - вршити потребне анализе
 - убрзати и рационализовати поступак комплетирања стажа осигурања у оном делу у којем то зависи директно од запослених у организационих јединица Фонда, и тиме утицати на директно скраћивање времена потребно за ослучивање о захтевима
 - на „мала врата“ увести електронско пословање у једној од фаза у процесу одлучивања о захтевима, имајући у виду да је у плану да се и у осталим фазама у процесу одлучивања о

захтевима почиње уводити електронско пословања, о чему се тренутно у Фонду спроводе потребне анализа и процене.

- **Обавештењем Дирекције Фонда бр. службено 12.11.2009. године сви запослени су обавештени да имају право и могућност, да се писаним путем, представком, са свим примедбама које имају на постојеће процесе рада, њихово функционисање, неправилности, организацију и руковођење у истима, а у вези са остваривањем права из пензијског и инвалидског осигурања, као и са свим идејама и предлогима за побољшање и унапређење истих, обрате Одељењу за интерну контролу и судску праксу, међународну регулативу и развој ПИО.**

- **Налогом Дирекције Фонда 02 бр.181-911/10 од 16.02.2010.године, у циљу благовременог сачињавања од стране другостепеног органа Фонда одговора на тужбу надлежном Управном суду и избегавања могућности да надлежни суд реши управни спор и без списка предмета утврђивањем чињеничног стања на усменој јавној расправи, наложено је свим организационим јединицама да у року од 3 дана по добијању налога другостепеног органа доставе списе предмета истом. Уколико у постављеном року првостепени орган не достави списе предмета, другостепени орган ће на основу посебне евиденције усменим путем упутити налог да се у року од 2 дана доставе списи предмета другостепеном органу. На тај начин се системски постиже благовремено поступање по тужбама странака.**

- **Обавештењем Дирекције Фонда 02 бр.031-2792/10 од 07.05.2010.године све организационе јединице Фонда су обавештене о увођењу у примену програма електронског захтева за достављање списка предмета другостепеном органу Фонда који ће примењивати другостепени орган, у циљу благовременог достављања списка предмета ради сачињавања одговора на тужбу.**

- У циљу подизања значаја и свести код запослених о поступању уопште као и о благовременом поступању запослених који раде у првостепеном поступку у свим организационим јединицама Фонда по жалбама као средству за заштиту права странака, **извештаји о раду првостепених органа о поступању по жалбама сврстани су у оквиру електронских извештаја о раду првостепених органа, почев од 2010. године.** На тај начин, се поред указивања на квалитетно и квантитативно решавање по захтевима странака у првостепеном поступку, инсистира и на поступању првостепеног органа по жалбама, у смислу благовременог поступања првостепеног органа доношењем одговарајућег решења, односно благовременог прослеђивања жалби другостепеном органу ради одлучивања по жалбама.

- **Налогом Дирекције Фонда 02/2 бр.181-5420/09 од 27.10.2009.године, у циљу благовременог поступања надлежних организационих јединица Фонда, у случајевима уколико је захтев за остваривање права поднет месно ненадлежној организацијој јединици Фонда, **ненадлежне организационе јединице Фонда не доносе више заључке о месној ненадлежности већ само списе предмета уз пропратни акт достављају надлежној организацијој јединици Фонда на решавање, чиме се рационализује поступак остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања у оквиру Фонда .****

- **Инструкцијом Дирекције Фонда 02 Бр.181-3499/09 од 03.11.2009.године о административној помоћи у спровођењу међународних уговора о социјалном осигурању, у циљу рационализације поступка остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања којом је наложено да се у ситуацијама када је поднет захтев за остваривање права из ПИО по међународним уговорима, да се поводом наведеног захтев **уколико подносилац захтева нема својство осигураника по српским прописима не доноси негативна одлука већ да се само по предметном захтеву проследе званични државни обрасци према иностраном носиоцу осигурања ради остваривања права на иностране принадлежности.** На тај начин се врши рационализација поступка остваривања права из ПИО.**

- **Обавештењем Дирекције Фонда 02 бр.181-1734/10 од 22.03.2010. године, указано је свим организационим јединицама Фонда на члан 82. Став 2. Закона о матичним**

књигама, којим је предвиђено да изводи из матичних књига немају ограничени рок трајања и да је за употребу извода из матичних књига који не садрже последње податке уписане у матичне књиге, одговорно лице које га стави у правни промет. Тиме је потенцирано запосленим у Фонду на рационално поступање приликом одлучивања по захтевима странака. **У вези са тим, ова погодност за странке је посебно наглашена у свим обрасцима захтева који се подносе Фонду.**

- **Инструкцијом Дирекције Фонда за поступање по захтевима за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања од 04.06.2010. године**, указано је организационим јединицама на неопходност одлучивања према приложеним доказима у списима предмета, односно **обустављању поступка** у ситуацијама неактивности странака или **прекида поступка** у ситуацијама када одлучивање Фонда зависи од чињеница које треба да утврди неки други орган или институција.

- **Инструкцијом Дирекције Фонда 02 бр.181-4683/10 од 29.07.2010.године** у циљу рационализације поступка, наложено је организационим јединицама **да у ситуацијама када орган вештачења у првостепеном поступку по службеној дужности, утврди да не постоји телесно оштећење, за убудуће није потребно доносити решење којим је одлучује о праву на новчану накнаду за телесно оштећење**. У пракси се дешавало да су странке не знајући за спровођење поступка оцене права на новчану накнаду за телесно оштећење, често из незнавања или предострожности изјављивале жалбе на достављена решења за које нису ни подносиле захтеве, што је одувожило и оптерећивало другостепени поступак и у другим предметима, с обзиром на укупан број жалби по којима је потребно одлучити од стране другостепеног органа.

- **Од месеца октобра 2010. године**, уведена је **електронска анализа разлога изјављених жалби на првостепена решења Фонда којима је одлучивано о правима из пензијског и инвалидског осигурања**. Наведене анализе се достављају свим организационим јединицама. Анализа за период од 01.01.2011. године до 30.04.2011. године показује да од 12 врста права поводом којих су изјављиване жалбе, 10 жалби се односи на не призната права по основу налаза, оцене и мишљења органа вештачења. Од укупног броја поднетих жалби 17,5% жалби је било одбијено. Тиме се предупређују будуће грешке организационих јединица Фонда.

- **Налогом Одељења за интерну контролу и судску праксу, међународну регулативу и развој пио 02/5 бр.181-3594/11 од 31.05.2011.године**, покренуте су активности за предузимања потребним **мера и радњи ради окончања предмета у којима су поднети захтеви пре 2010.године**. Наведена активност подразумева да се у периоду од 01.06.2011. године до 30.06.2011.године, **писаним путем од стране свих организационих јединица Фонда, поводом сваког конкретног предмета, односно захтева констатују разлози због којих се, било у целини или делимично не могу окончати поступци по поднетим захтевима, са циљем да се посредством Дирекције Фонда утиче на решавање истих**. Активност Дирекције Фонда биће усмерена како на инсистирању на поступању унутар организационих јединица Фонда, тако и на поступању других државних органа или институција имајући у виду да одлучивање по захтевима превасходно зависи у највећем броју случајева од других државних органа. Писана кореспонденција као и непосредни рад на терену предвиђен је са Пореском управом Министарства финасија, Агенцијом за приватизацију, Агенцијом за економију и регионални развој, Националном службом за запошљавање, Министарством за рад и социјалну политику, Министарством здравља, Општинским органима управе Министарства за државну управу и локалну самоуправу, Заштитником грађана, Правосудним органима, Министарством унутрашњих послова, Центрима за социјални рад, Републичким заводом за социјално осигурање, Привредним друштвима, Агенцијом за привредне регистре, Управом царина Министарства финансија итд. Циљ спровођења наведених активности је да се, пре свега наведени захтеви реше, а потом да се издвоје предмети у којима је неопходно поступање других државних органа или институција, како би се једном групном и системском мером утицало на могуће решавање проблема који буду исказани као разлози немогућности решавања захтева, односно предмета.

- Распадом бивше СФРЈ формиране су нове државе и то Република Словенија, Република Хрватска, Република Македонија, Босна и Херцеговина, Република Црна Гора, и са истима су потписани и ратификовани билатерални споразуми о социјалном осигурању којима се између осталог регулишу и питања из пензијског и инвалидског осигурања , и то:

- Закон о потврђивању Споразума између Савезне Републике Југославије и Републике Хрватске о социјалном осигурању („Сл.лист СРЈ-Међународни уговори” , бр.1/01)
- Закон о ратификацији Споразума између Савезне Републике Југославије и Босне и Херцеговине о социјалном осигурању („Сл.лист СЦГ-Међународни уговори” , бр.7/03)
- Закон о потврђивању споразума између Савезне Републике Југославије и Републике Македоније о социјалном осигурању („Сл.лист СРЈ-Међународни уговори” , бр.1/01)
- Закон о потврђивању споразума између Савезне Републике Југославије и Републике Црне Горе о социјалном осигурању („Сл.гласник РС” , бр.102/07)
- Закон о потврђивању споразума између Савезне Републике Југославије и Републике Словеније о социјалном осигурању („Сл.гласник РС”-Међународни уговори” , бр.111/09)

Свим наведеним споразумима предвиђа се спровођење поступка „Поновног одређивања пензија“, који подразумева да се пензије које је надлежни носилац једне државе уговорнице признао у одређеном периоду, узимајући у обзир и периоде осигурања навршене према правним прописима друге државе уговорнице, поново одређују по службеној дужности према одредбама споразума. То има за последицу доношење нових решења од стране надлежних носилаца осигурања држава уговорнице, без обзира на преходно постојећа правноснажна решења, којима се утвђују односно не утвђују нови износи пензија сразмерно оствареном периоду осигурања у држави уговорници. **За разлику од претходног поступања организационих јединица Фонда у циљу спровођења одредби споразума о социјалном осигурању са Републиком Хрватском, Босном и Херцеговином, Републиком Македонијом и Републиком Црном Гором у делу одредби који регулишу поновно оређивање пензија по ступању на снагу наведених споразума, Фонд је датум ступања на снагу споразума са Републиком Словенијом (01.11.2010.године) комплетно дочекао спреман, имајући у виду да је све поступке поновног одређивања пензије, започео и потребну документацију доставио за све осигуранике који су имали остварене периоде осигурања у Републици Словенији, словеначком носиоцу осигурања, по службеној дужности, дана 01.11.2010. године.** Дакле, Фонд је знајући да су износи пензија које исплаћује словеначки носилац осигурања већи у просеку него што су износи пензија које исплаћује српски носилац осигурања, системски обухватио све потребне осигуранике одједном налогом Дирекције Фонда још током 2010. године, а не као што је то раније било рађено парцијално кроз појединачна поступања у дужем временском интервалу. Захваљујући томе очекује се брже окончања ових поступака, који иначе дуго трају. Српски носилац осигурања је предузео потребне радње и остаје да се чека поступање словеначког носиоца осигурања.

ПОСТУПАК ПРЕРАЧУНА СА ДРЖАВОМ СЛОВЕНИЈОМ – стање на дан 30. 5. 2011. године

-Српски носилац осигурања покренуо је укупно **7663** поступка за прерачун. Од укупно враћених **983**, односно **12%**, окончано је **641**, а остало нерешено **342** поступка за прерачун. Није окончано **6680** поступака, односно **88%**. За **322** пензије словеначки носилац врши плаћање одштетног дела.

-Словеначки носилац покренуо је укупно **2186** поступака за прерачун. Окончано је **1406** поступака, односно **64%**, а **780**, односно **36%** није окончано. За **535** пензија плаћамо словеначком Фонду одштетни део.

- **Изменом Упутства Дирекције Фонда о начину рада Одељења за пензијско и инвалидско осигурање по међународним уговорима код доношења решења и утврђивања стажа осигурања од 01.01.2000. године 02/2 број.181-1142/99, 02 бр.181-3823/11 од 13.06.2011.године, умногоме је прецизније регулисано питање преклапања стажа осигурања оствареног у Републици Србији и стажа осигурања оствареног у другим државама**

уговорницама са којима су потписани појединачни споразуми о социјалном осигурању. Сходно наведеној измени **омогућиће се, у одређеној мери, регулисање спорних ситуација у пракси који су изискивали потребне интерне и екстерне консултације** па тиме и потребно додатно време за решавање захтева за остваривањем права из пензијског и инвалидског осигурања применом међународних уговора.

Приликом утвђивања од стране Заштитника грађана да „у Фонду неоправдано дugo трају поступци који спроводе првостепени и другостепени органи по захтевима грађана“ потребно је имати у виду следеће одредбе Закона о пензијском и инвалидском осигурању које условљавају поступање Фонда приликом доношења одлука:

- Члан 5:

Права из пензијског и инвалидског осигурања стичу се и остварују зависно од дужине улагања и висине основице на коју је плаћен допринос за пензијско и инвалидско осигурање и уз примену начела солидарности.

Права из пензијског и инвалидског осигурања стичу се, остварују и користе под условима и на начин утврђен овим законом.

-Члан 44:

Пензијски стаж на основу кога се стичу и остварују права из пензијског и инвалидског осигурања обухвата:

- 1) време које се рачуна у стаж осигурања и посебан стаж према одредбама овог закона;
- 2) време које је, као стаж осигурања и посебан стаж, рачувано у пензијски стаж према прописима који су били на снази до дана ступања на снагу овог закона.

-Члан 45:

У стаж осигурања, у смислу члана 44. овог закона, рачуна се и време које је осигураник провео у својству војног осигураника.

-Члан 46:

У стаж осигурања, у смислу члана 44. овог закона, рачуна се време које је осигураник провео на раду по основу кога је био обавезно осигуран и за које је уплаћен допринос за пензијско и инвалидско осигурање.

- Члан 60:

Осигуранику - жени која је родила треће дете, по том основу урачунава се у посебни стаж време у трајању од две године.

- Члан 85:

Пензијски стаж и зараде, накнаде, уговорне накнаде, односно основице осигурања, као и друге чињенице од утицаја на стицање и утвђивање права, осим налаза, мишљења и оцене органа вештачења, узимају се у обзир при остваривању права из пензијског и инвалидског осигурања, на основу података утврђених у матичној евиденцији.

Пензијски стаж се не може утврђивати на основу изјава сведока.

-Члан 88:

Корисник права је дужан да Фонду благовремено пријави промену која је од утицаја на право односно обим коришћења тог права.

-Члан 91:

Чињенице које се, у складу са законом, не утврђују у матичној евиденцији, а које су од значаја за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања, утврђују се у поступку решавања о тим правима.

-Члан 93:

Када је за решавање о праву из пензијског и инвалидског осигурања потребно утврђивање постојања инвалидности, телесног оштећења, потребе за помоћи и негом другог лица узрока инвалидности и телесног оштећења, потпуне неспособности за рад и неспособности за самосталан живот и рад, Фонд решењем утврђује те чињенице на основу налаза, мишљења и оцене органа вештачења чије се образовање и начин рада уређује општим актом Фонда.

Налаз, мишљење и оцена из става 1. овог члана подлеже контроли коју врши орган Фонда утврђен општим актом из става 1. овог члана.

На акт из става 1. овог члана сагласност даје министар надлежан за послове пензијског и инвалидског осигурања и министар надлежан за послове здравља.

У обављању контроле из става 2. овог члана, може се дати сагласност или примедба. Примедба којом се указује на уочене недостатке и даје упутство за њихово отклањање, обавезна је за органе који су вршили вештачење.

-Члан 98:

Решење о правима из пензијског и инвалидског осигурања и о пензијском стажу доноси орган Фонда одређен општим актом Фонда.

Првостепено решење из става 1. овог члана подлеже претходној контроли коју врши орган утврђен општим актом фонда.

-Члан 110:

Права из пензијског и инвалидског осигурања престају када, у току њиховог коришћења, престану да постоје услови за стицање и остваривање тих права.

Права из става 1. овог члана престају и кад корисник оствари право из овог осигурања код организације за обавезно пензијско и инвалидско осигурање државе која је формирана на подручју претходне Југославије, ако међународним уговором није другачије одређено.

Кориснику пензије из става 2. овог члана који испуњава услове за стицање права на пензију прописане овим законом поново се утврђује право на пензију, при чему се не узима у обзир пензијски

стаж на основу кога је организација за обавезно пензијско и инвалидско осигурање државе формиране на подручју претходне Југославије утврдила право на пензију.

-Члан 119:

Ако осигураник, односно корисник пензије, стекне право на две или више пензија на територији Републике, може користити само једну од тих пензија, и то по сопственом избору.

-Члан 125:

Фонд води матичну евиденцију о осигураницима, обvezницима плаћања доприноса и корисницима права из пензијског и инвалидског осигурања.

-Члан 126:

Матична евиденција се води по прописаним јединственим методолошким принципима.

Подаци се уносе у матичну евиденцију према прописаном јединственом кодексу шифара.

Подаци се уносе у матичну евиденцију на основу пријава поднесених на прописаним обрасцима које се могу достављати и путем представа за електронску обраду података, односно у електронској форми, у складу са законом.

-Члан 127:

Матична евиденција устројава се уношењем података о осигуранику на основу пријаве на осигурање.

-Члан 132:

Пријаве података за матичну евиденцију подносе Фонду:

1) Послодавац:

(1) Пријаве података о обvezнику плаћања доприноса које обухватају пријаве почетка и пријаве престанка пословања;

(2) Пријаву на осигурање и одјаву осигурања, за осигуранике из члана 11. тач. 1) до 6) и тач. 8) до 11) и члана 12. став 1. тачка 3) овог закона;

(3) Пријаве података за утврђивање стажа осигурања, зараде и накнаде зараде које служе за утврђивање годишњег личног коефицијента за осигуранике запослене и висине уплаћеног доприноса;

(4) Пријаве промена података из одредаба подтач. (1) до (3) ове тачке;

(5) Пријаву о уплати доприноса по основу уговорене накнаде односно накнаде по основу уговора о допунском раду и висини те накнаде;

2) Надлежни орган (општинска управа односно орган надлежан за вођење регистра привредних субјеката) - пријаву на осигурање и одјаву осигурања за осигуранике који, у складу са законом, самостално обављају привредну делатност и осигуранике пољопривреднике, као и пријаву промене тих података;

3) Орган надлежан за послове јавних прихода - пријаве података за основице осигурања које служе за утврђивање годишњег личног коефицијента и висини уплаћеног доприноса - за осигуранике

самосталних делатности, и осигуранике пољопривреднике, као и пријаву промене тих података, изузев за осигуранике из члана 12. став 1. тачка 2) који су у радном односу и тач. 3) до 5);

4) Организација, савез и удружење - пријаву на осигурање и одјаву осигурања, осим за осигуранике који самостално обављају привредну делатност, као и пријаву промене тих података;

5) Осигураник који је сам обvezник плаћања доприноса, осим осигураника из тач. 2) до 4) овог става:

(1) Пријаве података о обvezнику плаћања доприноса;

(2) Пријаву на осигурање, промену података у току осигурања и одјаву осигурања;

6) Организација за запошљавање:

(1) Пријаву на осигурање и одјаву осигурања за осигуранике за које је, у складу са законом, обvezник плаћања доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, као и пријаву промене тих података;

(2) Пријаве података о утврђеном стажу осигурања, накнади зараде и висини уплаћеног доприноса за лица из податке (1) ове тачке, као и пријаву промене тих података.

7) (Брисана)

8) Надлежни матичар - пријаве о смрти корисника права из пензијског и инвалидског осигурања.

Изузетно од става 1. тачка 2) овог члана, уколико надлежни орган општинске управе не поднесе пријаву на осигурање, одјаву осигурања, пријаву промене тих података у року из члана 144. овог закона, Фонд по службеној дужности:

1) сачињава пријаву на осигурање, одјаву осигурања, као и пријаву промене података о осигурању за осигуранике пољопривреднике на основу података из јавних исправа и евиденцији органа надлежног за вођење катастра непокретности, органа надлежног за утврђивање пореза на катастарски приход од пољопривредне делатности, органа надлежног за вођење регистра пољопривредних газдинстава и општинског органа управе.

Фонд по службеној дужности:

1) сачињава пријаву података о утврђеном стажу осигурања, заради, накнадама зараде, основицама осигурања, уговореним накнадама и другим накнадама које служе за утврђивање годишњег личног коефицијента и висини уплаћеног доприноса - за осигуранике који сами плаћају допринос за пензијско и инвалидско осигурање, у случају када је обvezник подношења не поднесе у року из члана 144. овог закона;

2) води посебну евиденцију о уплати доприноса по основу уговорене накнаде, односно накнаде по основу уговора о допунском раду и висини те накнаде.

-Члан 134:

У пријаве података за матичну евиденцију подаци се уносе само на основу јавних исправа и евиденција прописаних законом.

-Члан 135:

За тачност података унесених у пријаве података за матичну евиденцију одговоран је подносилац пријаве.

Фонд је дужан да проверава тачност података унесених у пријаве података за матичну евиденцију, да захтева доказе и врши увид у евиденције и документацију на којима се заснивају подаци унесени у пријаве.

Подносилац пријаве је дужан да осигуранику, кориснику права и фонду даје тачна обавештења, односно податке од значаја за утврђивање чињеница важних за стицање и остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања, као и да фонду пружи доказе и омогући увид у евиденцију и документацију.

-Члан 137.

Лице за које обvezник подношења пријаве није поднео пријаву на осигурање може поднети захтев за утврђивање својства осигураника.

Захтев из става 1. овог члана може поднети и обvezник подношења пријаве.

Фонд ће покренути поступак за утврђивање својства осигураника и када, приликом контроле или на други начин, утврди да пријава на осигурање није поднесена за лице које има право на пензијско и инвалидско осигурање.

У случајевима из ст. 1. до 3. овог члана фонд доноси писмено решење о утврђивању својства осигураника.

Обvezник подношења пријаве дужан је да, на основу решења из става 4. овог члана којим је утврђено својство осигураника, поднесе пријаву на осигурање.

Изузетно од става 5. овог члана, Фонд сачињава пријаву на осигурање када је не може поднети обvezник подношења пријаве.

Одредбе ст. 1. до 6. овог члана примењују се и у случају кад обvezник подношења одјаве осигурања није поднео одјаву осигурања.

-Члан 141:

Фонд који, приликом провере података из члана 135. овог закона, утврди да пријава о стажу осигурања, зарадама, накнадама зарада, односно основицама осигурања, односно уговореним накнадама и висини уплаћених доприноса које се узимају за утврђивање висине права и висине уплаћених доприноса није правилно попуњена или да подаци нису унесени у складу с прописима о пензијском и инвалидском осигурању, наложиће подносиоцу пријаве да их исправи у року који не може бити дужи од 30 дана.

-Члан 143:

Подаци унети у матичну евиденцију, на начин утврђен овим законом, могу се накнадно мењати у следећим случајевима:

- 1) ако надлежни орган накнадно, у прописаном поступку, утврди промену података;

- 2) ако су подаци о осигурању, пензијском стажу, стажу осигурања, зарадама, накнадама зарада, уговореним накнадама, односно основицама осигурања који служе за утврђивање висине права, као и подаци о висини уплаћених доприноса унети у матичну евиденцију на основу лажних исправа;
- 3) ако се накнадно, провером података или на други начин, утврди да су у матичну евиденцију унети нетачни или непотпуни подаци.

Промена података унетих у матичну евиденцију врши се на основу одговарајуће пријаве промене података, по поступку утврђеним овим законом.

-Члан 144:

Пријаве података из члана 132. овог закона достављају се у следећим роковима:

- 1) пријава података о обvezнику плаћања доприноса - у року од три дана од дана почетка пословања, односно од дана престанка пословања, односно од дана настале промене у пословању обvezника плаћања доприноса;
- 2) пријава на осигурање, одјава од осигурања и пријава промена у току осигурања - у року од три дана од дана запослења, односно од дана закључења уговора, обављања послова или почетка обављања делатности, односно од дана престанка запослења, обављања послова или обављања делатности, односно од дана настале промене у осигурању;
- 3) пријава података за утврђивање стажа осигурања, зараде, накнаде зараде, основице осигурања, односно уговорене накнаде које служе за утврђивање висине права и висине уплаћених доприноса - најдоцније до 30. априла текуће године за претходну календарску годину, а орган надлежан за послове јавних прихода - до 30. јуна текуће године;
- 4) пријава о промени података из тачке 3) овог члана - у року од три дана од дана утврђене промене, односно од дана пријема правноснажног решења којим је утврђена промена података;
- 5) пријава о смрти корисника права - у року од три дана од дана издавања извода из матичне књиге умрлих
- 6) пријава из члана 132. став 1. тачка 1) подтачка (5) у року од три дана од дана уплате доприноса.

Изузетно од става 1. тачка 2) овог члана, када је послодавац омладинска задруга, пријаве на осигурање, одјаве од осигурања и пријаве промена у току осигурања достављају се квартално, а најкасније у року од осам дана по истеку календарске године.

-Члан 145:

Фонд је дужан је да податке из примљених пријава унесе у матичну евиденцију у следећим роковима:

- 1) податке из пријава из члана 144. тач. 1) и 2) овог закона - у року од 30 дана од дана пријема пријаве;
- 2) податке из пријава из члана 144. тач. 3) и 4) овог закона - у року од 60 дана од дана пријема пријаве, а најдоцније до краја текуће године за претходну годину.
- 3) податке из пријава из члана 144. тачка 5) овог закона - у року од једног дана од дана пријема пријаве

4) податке из пријава из члана 132. став 1. тачка 1) подтакка (5) овог закона - у року од осам дана од дана пријема пријаве.

-Члан 219:

Изузетно од члана 14. став 4. овог закона, на захтев осигураника пољопривредника који није уплатио цео или део доспелог доприноса почев од 1. јануара 1996. године до дана ступања на снагу овог закона, односно на захтев члана његове породице, период мировања осигурања може се утврдити и у непрекидном трајању, без утврђивања разлога за мировање предвиђеним овим законом.

На захтев лица из става 1. овог члана, за период мировања осигурања или за део тог периода може се уплатити допринос на важећу основицу у моменту уплате доприноса у складу са законом.

-Члан 222:

Пензијски стаж у смислу овог закона, на основу кога се стичу и остварују права из пензијског и инвалидског осигурања обухвата и време навршено до дана почетка примене овог закона које је признато у пензијски стаж према прописима који су били на снази до тог дана.

Изузетно од става 1. овог члана, лицима која су остварила право на продужено осигурање по прописима који су били на снази до дана ступања на снагу овог закона, стаж који је остварен по том основу и за који су плаћени доприноси, признаје се за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања по одредбама овог закона.

-Члан 238:

Матична евиденција устројена и вођена на начин утврђен прописима који су се примењивали до дана ступања на снагу овог закона, од дана ступања на снагу овог закона води се на начин утврђен овим законом.

Подаци о пензијском стажу који је осигураник навршио до 31. децембра 1969. године и о посебном стажу навршеном после тог дана, као и подаци о променама тих података, уносе се у матичну евиденцију о осигураницима на основу пријаве података о пензијском стажу.

Препоруке Заштитника грађана :

-Да је потребно да Фонд обезбеди да се одлука по сваком захтеву или притужби донесе у разумном року, без одлагања, а у сваком случају најкасније у законом предвиђеном року.

-Да се исто правило примењује и за одговоре на диписе грађана или одговоре на службене диписе.

-Да ће ако из објективних разлога, због сложености поступка, односно питања која су покренута, одлуку није могуће донети у прописаном року, Фонд о томе обавезно обавестити грађанина и предузети све расположиве мере да се та одлука донесе што пре;

Поступање по препорукама заштитника грађана:

-Све активности Фонда су уперене превасходно на постизање што бољих резултата у погледу благовременог одлучивања о захтевима за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања, уз неопходно поштовање квалитета рада. Резултати рада у 2010. години и у првих пет месеци 2011. године, што се тиче првостепеног органа показују да се број захтева који се решавају у законском року повећава и да се смањује број нерешених захтева.

-у циљу благовременог обавештавања грађана о немогућности решавања њихових захтева у законском року донете су два упутства, и то Упутство Дирекције Фонда о

обавезном обавештавању странака, по примљеним ургенцијама, у вези са доношењем управног акта по поднетим захтевима за остваривање права из пио 02 бр.181-3865/11 од 14.06.2011. године која се односи на првостепени орган одлучивања, као и Упутство Дирекције Фонда о обавезному обавештавању странака по примљеним ургенцијама у вези са доношењем управног акта по поднетим захтевима за остваривање права из пио 02 бр.181-3867/11 од 14.06.2011.године која се односи на другостепени орган одлучивања. Наведеним упутствима наложено је првостепеном органу да у случајевима када је протекао законски рок од 60 дана за доношење одлуке, устројава књигу евиденција ургенција која ће се налазити на шалтерима писарница и да странку обавести писаним путем из којих разлога није могуће донети одлуку, без обзира да ли је странка ургирала писаним путем или непосредно на шалтеру организационе јединице, односно другостепеном органу да у ситуацијама када странка писаним путем ургира за доношење одлуке а није протекао рок од 60 дана, да писаним путем обавести странку да законски рок за доношење одлуке није прошао и да ће одлука бити донета у предвиђеном року или уколико странка ургира било писаним било усменим путем за доношење одлуке а прошао је рок од 60 дана, да обавести странку о разлогима немогућности доношења одлуке.

- У циљу обезбеђивања законитог и ефикасног остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, убрзања поступка решавања о тим правима, јединствене примене прописа и једнообразног поступања запослених у стручној служби Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, планирано је да се, почев од октобра 2011. године, предузму одређене мере у правцу унапређења начина обављања послова у оквиру Сектора за медицинско вештачење.

Као једна од тачака дневног реда на првој наредној седници Управног одбора Фонда, биће разматрана Информација о планираном начину рада у оквиру Сектора за медицинско вештачење, да би, након њеног усвајања, директор Сектора за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања и директор Сектора за медицинско вештачење донели инструкцију којом се ближе уређује начин рада органа вештачења у спровођењу поступка остваривања права по основу инвалидности, телесног оштећења, потребе за помоћи и негом другог лица, потпуне неспособности за рад, неспособности за самосталан живот и рад, утврђивања промена у стању инвалидности, као и у обављању контролних прегледа. У прилогу ове инструкције, чија ће примена бити обавезна, као њен саставни део, дати су и јединствени обрасци који се примењују (налози за вештачење, списак недостајуће документације, закључак о обезбеђењу доказа, позив на вештачење, одобрење директора Сектора за ранијег позивање на вештачење, закључак о обустављању поступка итд.).

Даном ступања наведене инструкције на снагу, посебан значај биће, у пракси, дат централизацији појединих сегмената вештачења медицинских чињеница, и то на следећи начин:

Позивање осигураника на преглед ће бити централизовано, односно вршиће се из дирекција, за територију целе Р Србије, и то на основу плана позивања, који сачињава начелник Одељења за медицинско вештачење у Сектору за медицинско вештачење у Дирекцији Фонда у Београду, односно у Дирекцији Покрајинског фонда у Новом Саду. Позивање ће бити компјутерско, вршиће се по редоследу (датуму приспећа) поднетих захтева. Позив ће се упућивати једном, а уколико позвани не оправда изостанак са вештачења путем телефона, или e-mail адресе, уз доказ да је био објективно спречен да се одазове позиву на вештачење (нпр. због смештаја у здравствену установу), донеће се закључак о обустављању поступка у складу са чл. 121. – 123. Закона о општем управном поступку.

У поступку остваривања права на инвалидску пензију применом националних прописа, послови вештачења ће се обављати у Дирекцији Фонда у Београду, Дирекцији Покрајинског фонда са седиштем у Новом Саду, односно у Филијали Ниш (у зависности од тога на чијем подручју је филијала надлежна за решавање, тј. којој је поднет захтев, односно која је од наведених организационих јединица Фонда најближа надлежној филијали).

У поступку остваривања права на нвалидску пензију применом међународних уговора о социјалном осигурању, послови вештачења ће се, као и до сада, обављати у Дирекцији Фонда са седиштем у Београду, односно у Дирекцији Покрајинског фонда са седиштем у Новом Саду (у зависности од тога која од њих је надлежна за решавање о праву, односно ако се ради о примени споразума са републиком бивше СФРЈ - да ли је филијала надлежна за решавање на подручју централне Србије или АП Војводине).

Послови вештачења обављаће се у филијали само уколико се ради о захтеву за остваривање права на новчану накнаду за помоћ и негу другог лица, односно права на новчану накнаду за телесно оштећење осигураника, односно корисника права на пензију (које је признато решењем филијале - применом националних прописа или споразума о социјалном осигурању закљученог са републиком бивше СФРЈ, односно које је признато решењем Одељења за пензијско и инвалидско осигурање по међународним уговорима применом међународног уговора о социјалном осигурању са другом државом).

Наведени кораци ће, свакако, поред ефекта на плану самог вештачења (рационализација рада лекара вештака, смањење негативног утицаја локалне средине на законитост рада органа вештачења, максимално искоришћавање капацитета функционалне дијагностике, па самим тим и побољшање квалитета вештачења, објективизација критеријума и квалитетнија обраду осигураника при упућивању на вештачење), довести, пре свега до скраћења времена чекања на вештачење, па самим тим и до поштовање законског рока за доношење решења о праву, односно повећању ажурности Фонда у поступку решавања по захтевима за остваривање права, као његовој основној делатности.

-предстоји доношење инструкције Дирекције Фонда о интерни захтевима за приоритетно поступање у оквиру Фонда , којом ће се на системски начин увести званично интерно ургирање за поступање у предметима у којима одлучивање о захтеву зависи од друге организационе јединице. На овај препознатљив начин, надамо се да ће се ,уз навођење оправданих разлога за хитно решавање , омогућити да се брже поступа по захтевима када по поједином предмету је неопходно да више организационих јединица предузима потребне управне радње .

2. Да је неажурна матична евиденција у Фонду, па Фонд често на грађане превальује обавезу доставе података и/или поновну уплату доприноса и тако прикрива недостатак података о којима треба да води евиденцију,

Приликом сагледавања резултата рада Фонда у области ажурности матичне евиденције потребно је рад матичне евиденције, због количине посла сагледавати као целину, а не кроз појединачне случајеве када у највећој мери то зависи од других а не од Фонда.

Послови прикупљања, контроле и уноса поадатака у матичну евиденцију.

Табела 7.

Година	м1,м2,м3,м1пп,род1.мин, м4,м6,м7,м8,мун,м4ун,
2010.	Примљено :6.572114 Обрађено :6.487.623(98.7%)

Послови прикупљања, контроле и уноса података у матичну евиденцију
Табела 8.

Година	м1,м2,м3	м4,м8	Више односно мање прикупљено, исконтролисано и унето у базу матичне евиденције
2008.	Осигураници запослени:2.070.703 Осигураници самосталних делатности:109.874 Осигураници пољопривредници :57.211	2.464.870 64.170 92.402	//////
2009.	Осигураници запослени:2.167.467 Осигураници самост.делатности:151.635 Осигураници пољопривредници :87.374	2.682.312 114.118 197.243	м1, м2,м3-у односу на 2008.годину урађено 10% више, м4, м8-у односу на 2008. Годину урађено 12% више
2010.	Осигураници запослени: 1.651.324 Осигураници самост. делатности:118.128 Осигураници пољопривредници :60.838	3.149.568 164.961 136.025	м1, м2,м3-у односу на 2008.годину урађено 20% мање (Напомена: смањен број урађених образца због примене система једношалтерског система путем јединствене пријаве када се одређени број пријава предавао преко РЗЗО) м4, м8-у односу на 2008. Годину урађено 10% више

Приликом сагледавања рада матичне евиденције Фонда потребо је да имамо у виду следеће:

- Разлози због којих обухват преузетих и унетих пријава М-4 није већи су: неплаћени доприноси, неспровођење стечајног поступка над неликвидним послодавцима, дуго трајање тог поступка код оних код којих је он покренут и дуго чекање на исплату зарада и уплату доприноса из стечајне масе, односно аутоматски стечај код субјеката који нису пословали у дужем временском периоду, процес приватизације, јер многа предузећа чекају да у том процесу држава или нови власник измире заостале доприносе за пензијско и инвалидско осигурање, неизвршавање законом прописаних обавеза од стране Пореске управе (не подноси пријаве М-4 за осигуранике самосталних делатности и пољопривреднике).

- Поводом навода Заштитника грађана да Фонд често на грађане превальјује обавезу уплате доприноса за ПИО, напомињемо да је за контролу правилности обрачуна и наплате доприноса надлежна Пореска управа Министарства Финансија, а да Фонд утврђује обавезу плаћања доприноса једино у случајевима предвиђеним чланом 63. Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање у поступку утврђивања својства осигураника. **Поред наведеног на основу мишљења Министарства за рад и социјалну политику Републике Србије број 2-621/97 од 26.02.1997. године којим је предвиђено да послодавцу треба омогућити да изврши уплату доприноса само за осигуранике који поднесу захтев за признавање права из пензијског и инвалидског осигурања као и да ту могућност треба дати и осигураницима који су поднели захтев, појединачна уплата доприноса за ПИО може се извршити на захтев лица која остварују права из пензијског и инвалидског осигурања и права код Националне службе за запошљавање. Напомињемо да Фонд не води евиденцију о уплати доприноса, да податке о уплаћеним доприносима уноси у матичну евиденцију кроз пријаве М4 тек од 01.01.2003. године, тако да се све провере које се односе на податке о уплаћеним доприносима врше на основу документације послодавца за осигуранике запослене, односно на основу уверења Пореске управе за осигуранике пољопривреднике и осигуранике самосталних делатности.**

- да је чланом 125. Закона о пензијском и инвалидском осигурању прописано да **Фонд води матичну евиденцију о осигураницима, обвезницима плаћања доприноса и корисницима права из ПИО**. Према члану 132. Закона, **пријаве података за матичну евиденцију подносе Фонду послодавац, орган надлежан за послове јавних прихода, организације, савези и удружења, организације за запошљавање, осигураник који је сам обвезник плаћања доприноса и надлежни матичар, док Фонд по службеној дужности уноси у матичну евиденцију само податке из пријава М4 за осигуранике који су сами обвезници плаћања доприноса, податке о мировању својства осигураника пољопривредника и утврђеним периодима мировања осигурања и има овлашћења да, изузетно уколико то не учини надлежни орган, сачини пријаву на осигурање за осигуранике пољопривреднике и пријаву М4 за осигуранике пољопривреднике и осигуранике самосталних делатности**. У складу са наведеним одредбама, обвезници достављања пријава података за матичну евиденцију су послодавци, односно горе наведени органи, организације и удружења, а не Фонд и осигураници запослени, **тако да ажураност података који се налазе у матичној евиденцији Фонда зависи од ажураности послодаваца у подношењу пријава и евентуална неажурност евиденција је последица неизвршавања законом прописаних обавеза од стране послодаваца, а не недостављање података од стране Фонда**. Законом су таксативно наведени случајеви у којима Фонд по службеној дужности сачињава пријаве и Фонд поступа у складу са тим. **Поред законом предвиђених случајева Фонд по службеној дужности прикупља недостајуће податке за лица која поднесу захтев за остваривање права из ПИО**. Осигураник запослени (грађанин) није обвезник подношења пријава података и не може Фонду доставити те пријаве. **У просеку један запослени у једној организацији јединице Фонда који ради на преузимању м4 образца задужен је за 755 обвезника**. То практично значи да један запослени покрива преузимање

пријава М4 за 755 обвезнika, да врши контролу истих како приликом преузимања тако и приликом изласка на терен код послодавца. Табела 9.

Извештај о просечном броју обвезнika по једном запосленом
Који преузимају М4 образац
у организационој јединици Фонда

Табела 9.

Филијале	Просечан број обвезника по једном запосленом који преузимају м4 образац
Београд	983
Служба Филијале за град Београд 1	1483
Бор	100
Ваљево	919
Врање	598
Зајечар	893
Крагујевац	308
Краљево	1507
Нови Пазар	770
Крушевац	376
Лесковац	300
Ниш	1375
Пирот	445
Прокупље	350
Пожаревац	572
Смедерево	336
Ужице	255
Ђурија	399
Чачак	398
Шабац	838
Бачка Паланка	743
Кикинда	597
Нови Сад	1506
Панчево	846
Вршац	527
Сента	888
Сомбор	627
Апатин	582
Кула	804
Оџаци	534
Сремска Митровица	1315

Филијале	Просечан број обvezника по једном запосленом који преузимају м4 образац
Стара Пазова	1921
Суботица	1668
Бачка Топола	813
Врбас	688
Бечеј	656
Зрењанин	652
Косовска Митровица	128

-због значаја разумевања у којој мери, односно у којој мери Фонд није у могућности да утиче на ажурно вођења матичне евиденције, када вођење исте зависи од активности послодавца и Пореске управе у даљем тексту навешћемо чланове закона који су битни за сагледавање проблема плаћених доприноса за пензијско и инвалидско осигурање на основу којих се одлучује о правима из пензијског и инвалидског осигурања, стим да смо исте цитирали у Информатору о раду РФПИО од 15.06.2011. године, који је прилог овог дописа. Дакле, чланови закона који регулишу област доприноса су:

- **члан 7 до члана 12 . Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање** („Сл.Гласник РС“, бр.5/09) који регулишу ко су **Обvezници доприноса за пензијско и инвалидско осигурање**,
- **члан 51. до члана 65а Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање** („Сл.гласник РС“, бр.5/09) који регулишу **Обрачунавање, утврђивање и плаћање доприноса**,
- **члан 66. до члана 68а Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање** („Сл. Гласник РС“, бр.5/09) који регулишу **Повраћај више плаћеног доприноса и престанак плаћања доприноса у току текуће године**
- **члан 69. до члана 71. Закона о доприносима за обавезно социјално осигурање** („Сл. Гласник РС“ , бр.5/09) који регулишу **Контролу обрачунавања и плаћања доприноса**,
- **члан 213. а у вези са чланом 132. до члана 149 Закона о пензијском и инвалидском осигурњу** („Сл.Гласник РС“, бр.101/10), којим се регулише **Ко подноси и у којим роковима се подносе пријаве података, и које су прописане законске последице неподношења истих .**

-Пореска управа дужна је да **надлежним организацијама за обавезно социјално осигурање доставља** обавештења, односно обрађене податке о утврђеним и наплаћеним доприносима за осигуранике самосталне делатности и осигуранике пољопривреднике, квартално, а најкасније 30 дана од дана истека квартала.

-**Чланом 120 . Закона о пензијском и инвалидском осигурању је предвиђен случај будуће обуставе 1/3 месечног износа пензије за осигуранике који сами плаћају допринос за пензијско и инвалидско осигурање ако нису били уплаћени сви доспели износи доприноса.** Права из пензијског и инвалидског осигурања се тако остварују и користе сразмерно периодима осигурања за које су уплаћени доприноси за пензијско и инвалидско осигурање. Обустава 1/3 месечног износа позије се врши, све док се на тај начин или на други начин не намире неуплаћени доспели износи пензије. По намирењу неуплаћених доспелих износа доприноса , корисник остварује права из пензијског и инвалидског осигурања на основу укупног стажа почев од дана стицања права.

Радње и мере које су предузете у Фонду у претходном периоду са циљем унапређења квантитета и квалитета у раду Фонда у пословима матичне евиденције су:

- У месецу фебруару 2010. години је потписан Протокол о размени података о осигураницима и подношењу пријаве на обавезно здравствено осигурање, промене и одјаве са здравственог осигурања за осигуранике за које Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање плаћа допринос за обавезно социјално осигурање 01 бр.54-1221/10 од 25.02.2010. године, између Републичког завода за здравствено осигурање и Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање, којим је на лакши начин, електронским путем, омогућено да пензинери на лакши начин остваре здравствено осигурање.
- Инструкцијом Дирекције Фонда о начину утврђивања стажа осигурања у поступку остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања 02/2 број 181-1640/10 од 18.03.2010.године, посебно је наглашено свим организационим јединицама Фонда, да је у циљу поштовања законом предвиђених рокова за одлучивање по захтевима за остваривање права из ПИО, да се придржавају правила за утврђивање података о стажу и заради, **на тај начин што је предвиђено да се пензијски стаж, зараде, уговоре накнаде, односно основице осигурања као и друге чињенице које су од утицаја на остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања узимају из података утврђених у матичној евиденцији, сходно одредби члана 85. Закона о пензијском и инвалидском осигурању** („Сл.гласник РС, бр.107/09). Да се у случају да неки податак **није регистрован или да не постоји потреба за његовом изменом поступа** у складу са чланом 135. и чланом 143. Закона на основу одговарајућих доказа. Уколико не постоји послодавац или не постоје докази на основу којих се утврђују стаж осигурања и зараде због тога што је документација уништена, поплављена, изгубљена, изгорела и слично различито се поступа у зависности од тога да ли је у питању период рада до 31.12.1993. године или период рада после 31.12.1993.госдине. С тим у вези осигураницима који су радили пуно радно време у МЕ се до 31.12.1993. године, у стаж осигурања утврђује све време проведено на раду без обзира да ли им је за то време исплаћена зарада и колики им је износ исплаћене зараде при чему се јављају две ситуације и то: а) подаци унети у МЕ за појединачне године не одговарају подацима уписаним у радну књижицу и б) у МЕ нема регистрованих података о стажу осигурања и заради, а за период запослења је уредно уписан у радну књижицу. За период проведен на раду после 01.01.1994. године, за утврђивање стажа осигурања битан елемент је исплаћена зарада и уплаћен допринос на тај износ, односно на износ прописаних основица. **Путем ове Инструкције желело се само да се максимално примењује члан 66. Закона у циљу бржег доношења решења о правима из ПИО у ситуацијама када је неизвесно утврђивање тачних података о стажу и зарадама.**
- У циљу ажурирања података за лица и периоде за које обvezници подношења пријава то нису учинили Фонд:
 - приликом преузимања пријава на осигурање и одјава на осигурање од подносиоца пријаве **тражи да ажурира податке о својству осигураника за лице за које се подноси пријава, уколико је то лице и раније радило код подносиоца пријаве,**
 - приликом преузимања пријава М4 врши проверу да ли су пријеве М4 предате за раније године и уколико то није учињено тражи од послодавца да их достави за све године за које оне нису поднете. Истовремено, послодавцу се доставља списак запослених лица за које није поднета пријава на осигурање или одјава на осигурање,
- Извршена је провера свих података унетих у пријаве М4 за период од 01.01.1970. године до 31.12.2005. године и извршен унос података за лица за које те године нису биле унете и обележене године за које постоје неправилности које треба исправити. У

овом послу су поред запослених Фонда , била ангажована и лица чији је рад финансирала Светска банка .Ова лица ће бити ангажована и у наредном периоду.Проверено је око 11.533.054 матичних и личних бројева. Након тога је извршен и унос старих М-4 образца садржаних у 5946 регистра и 6909 фасцикле. Ближе о овоме у оквиру 1. Компоненте Б Проекта „Консолидације наплате и реформе пензијске администрације,, у даљем тексту овог дописа.

- У циљу ажурирања података за лица која податке о уплати доприноса води Пореска управа предузимају се следеће мере:**

-са **Пореском управом** се ради **на усаглашавању података** о осигураницима пљоопривредницима и осигураницима самосталних делатности како би се на основу усаглашених података од тог органа преузеле пријаве М4 за све осигуранике пљоопривреднике и осигуранике самосталних делатности за све периоде осигурања

-са **Пореском управом и Управом за трезор** се ради на **реализацији Закључка Владе Републике Србије о повезивању стажа за осигуранике запослене који су радили код послодавца** на које се односи закључак Владе

-са **Агенцијом за приватизацију** се ради на **реализацији закључка Владе Републике Србије о повезивању стажа за запослене код послодавца који су у поступку приватизације и код којих је покренут поступак стечаја**

-У сарадњи са **Министарство рада и социјалне политике, Министарство за државну управу и локалну самоуправу и јединицама самоуправе** планирано је да се уради **попис осигураника пљоопривредника у складу са измена и допунама закона о пензијском и инвалидском осигурању који се примењује од 01.01.2011. године .**

-Реализацијом пројекта формирања Централног регистра у току 2012. године очекује се боља наплата доприноса за **пио и већа и ажурирајућа доступност података о наплаћеним доприносима што ће утицати и на брже и редовније утврђивање података о стажу осигурања , зарадама , односно основицама осигурања и висини уплаћеног доприноса.**

- Инструкцијом за покретање прекршајног поступка у складу са одредбама чл.144 и 213. Закона о пензијском и инвалидском осигурању 02 бр.181-5100/10 од 20.08.2010. године, системски је уведен други начин спровођења омогућавања посредног утицања Фонда на плаћање доприноса за пензијско и инвалидско осигурање (поред виртуелног шалтера за проверу података у матичној евиденцији). Како је чланом 132. Закона о пензијском и инвалидском осигурању послодавац дужан да пријаву за утврђивање стажа осигурања, зараде и накнаде зараде које служе за утврђивање годишњег личног коефицијента за осигуранике запослене (као највећег броја осигураника поред осигураника самосталних делатности и пљоопривредника) и висине уплаћеног доприноса (М4) достави најдоцније до 30 априла текуће године за претходну годину, а чланом 213. истог закона предвиђено да неподношење пријава за матичну евиденцију или њиховог подношења по истеку прописаних рокова представља прекршај за које су прописане новчане казне, од стране организационих јединица је започето спровођење реализације наведен инструкције, на тај начин што се обвезницима подношења наведених пријава упућује **опомена** да ће се **покренути прекршајни поступак по Закону о прекршајима** („Сл.гласник РС. бр.116 /08) уколико исти недостве потребне пријаве. На овај начин се посредно утиче на послодавце да пре свега изврше уплату доприноса за пензијско и инвалидско осигурање за претходну годину, а потом и доставе пријаву о таквим подацима чиме се омогућава комплетирање базе матичне евиденције за одређеног осигураника. Наравно инструкција ће се применавати за убудуће. За период примене инструкције од 01.09.2010. године до 31.05.2011.године, за 2010. годину, поднето је 3867 опомене и**

228 прекрајних пријава против послодавца који нису у законском року предали образац М4. Од тог броја након опомене 1981 послодавца се одавало и извршило предају обрасца М4, **односно 51%**.

- **Обавештењем о условима и поступку наплате неисплаћених зарада из Фонда солидарности 02 бр.181-5171/10 од 20.8.2010.године** све организационе јединице су обавештене, **са циљем да исте преузимају обавезу да предлагањем странкама регулишу питање неуплаћених доприноса за пензијско и инвалидско осигурање за последњих 9 месеци рада код послодавца пре отварања поступка стечаја, посредством Фонда солидарности**, како би се и најтај начин посредно утицало на комплетитрање недостајућег стажа осигурања.

- **Дописом директора Фонда бр.01 бр.181-2667/11 од 14.04.2011. године** упућеног директору Пореске управе, **затражено је да се наставе активности са пуним интензитетом у погледу сталне реализације потписане Процедуре о размени података од значаја за вођење евиденције у регистру послодавца од 02.07.2007.године**, а којом су прецизирани подаци који треба да се размењују између Пореске управе, Агенције за преивредне регистре и Фонда. До данас нисмо добили одговор.

- **Јединствена пријава на обавезно социјално осигурање**-Регистрација осигураника и осигураних лица ради остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, здравственог осигурања и осигурања за случај незапослености (социјално осигурање) **обавља се од 1. октобра 2010. године на једном шалтеру**, преко јединствене пријаве на социјално осигурање, при чему послодавци могу да бирају да ли ће образац јединствене пријаве подносити на шалтеру Фонда ПИО или РЗЗО. Јединствена пријава на обавезно социјално осигурање обједињује пријаву на обавезно социјално осигурање, промену података о осигурању и одјаву са обавезног социјалног осигурања. Подаци које јединствена пријава садржи односе на опште податке о осигуранику и осигураним лицима, податке о осигурању и податке о послодавцу. Увођење јединственог шалтера послодавцима значи велику уштеду времена, једноставније обављање послова пријављивања и одјављивања на социјално осигурање, неупоредиво мање папирологије, што ће се, у коначном, одразити на растерећење шалтера Фонда ПИО, РЗЗО и НСЗ, с обзиром на то да се очекује пријем готово три пута мање докумената од досадашњег годишњег просека од 6,5 милиона докумената практично исте садржине. Сходно Закону о Централном регистру обавезног социјалног осигурања, установа која прими јединствену пријаву има законску обавезу да истог дана потребне податке проследи осталим организацијама за обавезно социјално осигурање. Овај систем ће функционисати до формирања јединствене базе Централног регистра. Посебно напомињемо да: а) Досадашњи обрасци матичне евиденције (М-1, М-2, М-1ПП, М-1К итд.) замењени су јединственим обрасцем М којим се радник пријављује, одјављује или се пријављују промене у току осигурања, без обзира на врсту уговора о раду, б) Не постоји колективна пријава/одјава за више запослених лица, тј. ако се пријављује или одјављује више лица истовремено, попуњава се образац М за сваког запосленог посебно, в) Достављањем М обрасца радника истовремено се врши пријављивање на пензијско и инвалидско осигурање, здравствено осигурање и осигурање за случај незапослености, г) Послодавци могу да подносе М образац на шалтерима Фонда ПИО или РЗЗО, по сопственом избору, односно организационим јединицама надлежним према седишу послодавца, д) Од 1. 10. 2010. године, од када је уведен нови обрасац, досадашњи обрасци матичне евиденције за пријаве, одјаве и промене се не примају, ђ) Рокови за достављање обрасца, као и потребна документација која се прилаже уз обрасац, остају исти, е) Може се користити и обрасац одштампан са сајта Фонда (образац М и потврда М-А), уз напомену да се у том случају попуњава у два примерка, јер није индигован као обрасац купљен у књижари.

Препоруке Заштитника грађана :

-Да је потребно да Фонд, води уредну и ажурну евиденцију о осигураницима, обвезницима плаћања доприноса и корисницима права и проверава тачност података унесених у пријаве за матичну евиденцију, на начин предвиђен законом.

Поступање по преопрукама заштитника грађана:

-Фонд већ у континуитету посвећује велику пажњу вођењу ажурне и уредне евиденције о осигураницима, обвезницима плаћања доприноса и корисницима права, и у том погледу изузимајући појединачне случајеве поседује завидан ниво података, што потврђује чињеница да нам се и Републички завод за статистику датом 01 бр.010-721/11 од 25.05.2011. године обратио са захтевом за комплетирање њихових података у циљу спровођења будућег пописа грађана. Вашу препоруку сматрамо као подсећање на потребу да се води уредна и ажурна евиденција, имајући у виду да је обавеза достављања података који се воде у матичној евиденцији Фонда на страни других, а да Фонд врши само њихово ажурно евидентирање. С тога сматрамо да од стране Вас утвђене неправилности требају послужити као основ за Ваше званично обраћање Пореској управи и послодавцима, у смислу апеловања на њихово доследно спровођење закона и других прописа у области обрачунивања, утврђивања и плаћања доприноса и по том основу предаја потребних образаца Фонду на евидентирање, с обзиром да Фонд евидентирање наведених података врши у 98,7 %, Провера тачности података за раније године, односно тачније за период од 01.01.1970. године до 31.12.2005. године је већ завршена, а за период после тога следи унос неунетих података од стране извршиоца који се ангажавати посредством Светске банке у периоду од 1.6.2011. године до 30.9.2011. године.

3. Да сопствене пропусте у раду приликом обрачуна и исплате пензије грађанима, Фонд исправља и отклања њихове последице тако што обавезује грађане на поврћај преплаћеног износа,

Приликом сагледавања констатације Заштитника грађана потребно је имати следеће у виду:

-предности неурачунавање за висину пензије зарада, односно основа осигурања, остварених у последњој години рада. Према одредби члана 63.став 5. Закон о пензијском и инвалидском осигурању ("Службени гласник РС", бр. 34/2003, 64/2004, 84/2004), а која се као таква примењивала све до 01.01.2006. године, код утврђивања висине пензије, при одређивању годишњег личног коефицијента, узимане су зараде, накнаде зараде, односно основице осигурања, као и уговорене накнаде које су служиле за обрачунивање и плаћање доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, на које је плаћен допринос и које су утврђене у матичној евиденцији, изузев из године из које се остварује право.

Одредбом члана 14. Закона о изменама и допунама Закона о пензијском и инвалидском осигурању ("Сл.гласник РС", бр.85/05) који је у примени 01.01.2006.године, у члану 63. став 5. брисане су речи: "изузев из године из које се остварује право" након чега је за утврђивање износа пензије потребно у матичној евиденцији утврдити зараду, основицу осигурања и уговорене накнаде осигураника и у календарској години у којој се остварује право на пензију и исте довести у однос са просечном годишњом зарадом у Републици за исту календарску годину.

Овакво законско решење је неизбежно довело до тога да се почев од 01.01.2006. године сва решења о праву на пензију, у току године, доносе као привремена (у смислу члана 207. Закона о општем управном поступку "Службени Лист СРЈ" број 33/97 ... 31/01) и да се тек након објављивања податка о просечној заради у Републици за годину у којој је остварено право (од стране надлежног органа за послове статистике), и достављања података М-4 за исту годину (законски рок 30.април

текуће године за претходну, односно 30.јуни текуће године), отклањају разлози привремености ових решења и када се у Фонду, по правили у поступку покренутом по службеној дужности, доносе решења о коначном износу пензије, тзв. коначна решења. Републички завод за статистику крајем месеца јануара текуће године објављује податак о просечној заради у републици за претходну годину.

Због познате ситуације да обvezници обрачунавања и плаћања доприноса, као и обvezници пријаве података за матичну евиденцију, своје законске обавезе не извршавају благовремено, поступак доношења коначног решења за сваког поједињог корисника пензије по привременом решењу захтева посебну проверу да ли је преузет М-4 податак за недостајућу годину која је била разлог одлучивања привременим решењем, а што у знатној мери усложњава обим послова Фонда, посебно везано и за велики обим послова који се приоритетно обављају поводом поднетих захтева за утврђивање права осигураника који права први пут остварују, и често доводи до тога да се коачна решења доносе тек након протека дужег времена у односу на одлучивање привременим решењем.

Поред овога, због такође познате чињенице неуједначеног пораста зарада у Републици, односно умањивања зарада у привреди последњих година, као и великог броја осигураника који право на пензију остварују из осигурања на Тржишту рада где последње године осигурања остварују умањену накнаду у односу на раније зараде, постојеће законско решење за кориснике пензија најчешће даје занемарљив или чак негативан финансијски ефекат, а Фонд доводи у ситуацију да због чињенице да је утврђен коачан износ пензије мањи од износа по привременом решењу, од корисника потражује износ више исплаћених износа пензија од дана стицања права, односно спроводи непопуларан, компликован и скуп поступак повраћаја више исплаћених износа пензије.

У вези свега наведеног, Радна група Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање је у више наврата, приликом учешћа у припрема последњих законских измена, у својим предлогима за измену и допуну Закона о пензијском и инвалидском осигурању ("Сл.гласник РС", бр. 34/2003...5/09) - у даљем тексту: Закон, предлагала да се у члану 63. став 5. Закона брише тачка на крају става и додају зарез и речи: "изузев из године у којој се остварује право", при чему је своје предлоге увек укратко, у најбитнијем и образлагала.

У прилог овоме, **Сектор за финансијске послове Фонда је 16.11.2009. године израдио студију ефекта** предложених измена и допуна члана 63. став 5. Закона на пословање и рад стручних служби Фонда, према којој би, уколико би оваква законска измена била прихваћена, у 2009. години у Фонду било потребно донети приближно 39 % мање решења, а истовремено би се постигле уштеде у материјалним трошковима (трошкови папира, доставе решења...), уштеде у вођењу поступка утврђивања разлике више исплаћених пензија по привременим и коачним решењима, као и уштеде у поступку наплате насталих потраживања према корисницима.

У овом Сектору је такође израђена и посебна **Анализа ефекта на обрачун висине пензије** - појединача - уколико се при обрачуни не узимају у обзир зараде из године у којој се остварује право, према случајним узорцима са подацима из матичне евиденције, са претпоставкама увећане или умањене зараде последње године рада и обрачуном исте за 3, 6 или 9 месеци те године, а из које се начелно потврђује и позитиван ефекат предложене законске измене за појединце-кориснике.

Међутим, како предложена законска измена није прихваћена ни у Предлогу за измену Закона, нити потом у усвојеном Закону о изменама и допунама Закона о пензијском и инвалидском осигурању ("Сл.гласник РС", бр.101/10) који се примењује од 01.01.2011.године, то се у Фонду и даље очекују негативни ефекти постојеће, важеће одредбе члана 63. став 5. Закона.

- Један од разлога због којег Фонд није у могућности да доноси на време решења о признавању права на пензију јесте и **проблем не уплаћаних доприноса за пензијско и инвалидско осигурање**. У прилог томе иде и чињеница да је до сада у више наврата вршено регулисање обавеза за плаћање

доприноса за пензијско и инвалидско осигурање од стране државе и то путем доношења одговарајућег закона од стране Народне скупштине Републике Србије и путем доношења више закључака од стране Владе Републике Србије од којих су најзначајнији:

-Закон о уплати доприноса за пензијско и инвалидско осигурање за поједине категорије осигураника запослених („Сл. гласник РС, бр.85/2005). По овом Закону се финансирање уплате доприноса за пio ради утврђивања стажа осигурања у периоду од 01.01.1991. године до 31.12.2003. године за запослене за које није уплаћен допринос за пio вршило посредством доношења решења од стране Фонда, уз претходно поднете захтеве послодавца за своје запослене или самих запослених појединачно за себе. Право на уплату допринаса су имала она лица која су била у радном односу у привредном друштву, установи, банци, организацији и земљорадничкој задрузи у Републици Србији а које је у том периоду било пријављено на осигурање, за време за које му допринос није плаћен. Са данашњим даном уплаћено је око 20.646.861.486,27 динара на име финансирања доприноса за 273.748 радника код 59.926 послодавца за 595.799 година рада. Закон се односио како на приватне тако и на државне послодавце, без потребе давања потребних обезбеђења у виду хипотека над непокретном имовином послодавца.

-Закључак Владе Републике Србије 05 бр.113-1041/2010-4 од 17.02.2010. године. Овим закључком је предвиђено да ће се одређеним привредним субјектима који имају неизмирене обавезе за доприносе за пензијско и инвалдско осигурање запослених за период од 01.01.2004. године до 31.12.2009.године, изврши повезивање стажа уплатом неизмирених обавеза по том основу, посредством Управе за трезор. Могућност повезивања стажа је предвиђена за запослене код полодавце као привредних друштава који послују са више од 50% државног капитала, код привредних друштава која се налазе у поступку припреме за прујиватизацију или у поступку приватизације, уз давање одгорајућих обезбеђења у виду хипотека над непокретном имовином послодавца.

-Закључак Владе Републике Србије 05 бр. 113-2717/2011-1 од 21.04.2011.године. Овим закључком је проширен претходни закључак Владе Републике Србије, у том смислу јер је предвиђено да ће се одређеним привредним субјектима који имају неизмирене обавезе за доприносе за пензијско и инвалдско осигурање запослених за период од 01.01.2004. године до 31.12.2010.године, изврши повезивање стажа уплатом неизмирених обавеза по том основу, посредством Управе за трезор. Могућност повезивања стажа је поред привредних субјеката из претходног закључка Владе Републике Србије проширен и на привредно друштво које је приватизовано у складу са Законом о својинској трансформацији („Сл.гласник РС“, бр.10/01), субјекта приватизације код којег је закључен уговор о продаји капитала, односно имовине, а који се налази у поступку контроле извршења уговорних обавеза купца и на привредно друштво код којег је закључен уговор о продаји капитала, односно имовине, а код којих су истекли рокови у којима Агенција за приватизацију контролише извршење уговорних обавеза купца. На основу спроведеног по закључку Владе Републике Србије, укупан број поднетих захтева на терет буџета са задуживањем преко Управе за трезор је 734 од којих је решено 337 захтева који се односе на 98.386 запослена у износу од 25.623.169.699,00 динара, односно од којих је нерешено 397 захтева који се односе на 36421 запослена. Фонд у овим поступцима учествује заједно у сарадњи са Пореском управом на утврђивању ових обавеза, при чему се захтеви подносе и решавају посредством Пореске управе. У том послу највећи део посла спроводе запослени Фонда који су задужени за терен.

-Више закључака Владе Републике Србије који се односе на више поједињих послодавца

Процедуром о начину регулисања неуплаћених доприноса за пензијско и инвалидско осигурање за поједине привредне субјекте предвиђено је да:

- послодавац доставља Захтев Управи за трезор Филијале Стари град (за сва предузећа у Србији) – Обилићев венац 9-11
- после добијања Потврде да су испуњени услови, послодавац припрема обрачун доприноса за период за који се повезује стаж и попуњава пријаву М-4
- надлежној филијали Фонда ПИО доставља копију Потврде (оригинал на увид) и пријаву М-4 ради усаглашавања са евиденцијама Фонда
- надлежној организационој јединици Пореске управе доставља копију Потврде (оригинал на увид), обрачун и све прописане пореске пријаве са спецификацијама. После усаглашавања стања потписује записник који доставља надлежној филијали Фонда ПИО
- прибавља средство обезбеђења наплате (хипотека, трасирана меница авалирана од стране пословне банке или јемство другог лица) и доставља Управи за трезор
- са Министарством финансија закључује Уговор о задуживању ради повезивања стажа
- Министарство финансија преноси средства Фонду ПИО
- Фонд ПИО уписује стаж

Радње и мере које су предузете у Фонду у претходном периоду са циљем елиминисања стварања преплаћених износа:

- **Дописом 01 бр.06-1195/11 од 16.02.2011. године Фонд се обратио Министарству за државну управу и локалну управу, са захтевом за одржавање заједничког састанка представника двеју институција, са циљем могућег закључења протокола између Фонда и наведеног Министарства о размени службених података о личном статусу грађана – умрлим лицима** који су корисници права из пензијског и инвалидаског осигурања, имајући у виду да је чланом 132. тачка (1) подтачка 8) а у вези са чланом 144. Тачка (1) подтачка 5) Закона о пензијском и инвалидском осигурању („Сл.гласник РС“, бр.101/10) утврђена обавеза надлежног матичара да матичној евиденцији Фонда достави пријаву о смрти корисника права из ПИО, у року од 3 дана од дана издавања извода из матичне књиге рођених, а која се од стране обveznika не спроводи имајући у виду да је у склопу реализације пословних процеса редовне контроле функционисања система исплате пензија и других накнада из пензијског и инвалидског осигурања, утврђено да фонд врши исплату корисницима за које се, у накнадно спроведено поступку утврди статус умрлог лица, а надлежни матичар није доставио извод из матичне књиге умрлих, односно пријаву о смрти корисника права из ПИО (образац ПСКП). Имајући у виду такве пропусте на страни надлежних матични служби, РФПИО трпи негативне последице у ефикасности свог рада, а на коју се не може директно утицати од стране РФПИО. Из тог разлога настају такозване преплате у исплатама пензија, односно немогућност благовременог спровођења поступка обуставе исплате. Анализа је показала да од 159 матичних служби, само 2 матичне службе достављују обрасце ПСКП, 127 матичних служби достављају остале врсте извештаја (извештај о смрти, Извештај о уписаној чињеници смрти у МКУ, Извод из МКУ и списак из МКУ) као потребне податаке. Од наведеног броја 32 матичне службе нед остављају нити обрасце ПСКП нити друге врсте извештаја. До данас нисмо добили писани одговор, нити било који вид усменог коментара на наведени допис. У 90 % случајева подаци се добијају од породица умрлих приликом достављања документације за рефундирање погребних трошкова .

- Законом о изменама и допунама Закона о пензијском и инвалидском осигурању („Сл. гласник РС“ број 101/10) допуњен је члан 208. Закона којим је регулисано питање накнаде штете причињене Фонду, односно повраћаја незаконито и неправилно извршених исплате пензија и других новчаних примања из пензијског и инвалидског осигурања. Ради спровођења наведених одредаба Закона од стране Управног одбора Фонда, донета је **Одлука о утврђивању и наплати потраживања и**

отписивању доспелих ненаплативих потраживања од корисника права („Сл. гласник РС“ број 30/11), Упутство о поступку утврђивања, повраћаја и евидентирања више исплаћених износа пензија и новчаних накнада из пензијског и инвалидског осигурања 01 бр.181-3296 /11 од 17.05.2011. године, као и Правилник о раду комисија за отписивање доспелих ненаплативих потраживања од корисника 01 број.022.4-140/7 од 31.05.2011.године, као и потребна Решења о образовању комисија у свакој организационој јединици Фонда као и једне централне комисије са седиштем у дирекцији Фонда.

С обзиром на то да се, и поред свих мера које се предузимају у циљу смањења износа могућих преплата, преплате објективно не могу избећи очекује се да ће се поступањем у складу са наведеним актима у значајној мери отклонити разлози незадовољства корисника права, **јер ће се наплата више исплаћених износа вршити без обрачунате камате и у започетим поступцима изузев у случају када је започета наплата потраживања, односно када је покренут судски поступак за њену напалту.**

Поред доношења **решења о преплаћеном износу пензије, односно новчане накнаде**, корисницима ће се, уз позив за повраћај за више исплаћених пензија и новчаних накнада, достављати обрачун преплате, односно приказ исплаћених и припадајућих износа. Пре покретања судског поступка, кориснику права позива запослени у организационију јединици надлежној за обављање рачуноводствених послова са циљем давања дужникове изјаве ради наплате потраживања , а потом, у колико се не постигне договор о начину повраћаја преплаћених износа, правни заступник предузима радње ради закључивања писаног вансудског поравњања. Преплаћени износ се могу вратити одједном, уплатама у месечним ратама или обуставом до 2/3 месечног износа пензије, односно новчане накнаде са обавезом намирења дугованог износа најкасније у року од 5 година од дана давања изјаве корисника или потписивања споразума, односно у 60 месечних рата.

На основу писаног захтева дужника или стручне службе Фонда у случају тешког материјалног стања дужника и сл. вршиће се отписивање доспелих ненаплативих потраживања, од стране Управног одбора Фонда .

- **Налогом за поступање Дирекције Фонда 02 бр.181-3245/11 од 13.05.2011.године**, наложено је запосленим који раде на пословима вођења другостепеног поступка и доношење решења у другостепеном поступку, **да у ситуацијама када доносе решења којима се поништавају или укидају првостепена решења** којима су призната права из пензијског и инвалидског осигурања, **на основу** савесне и брижљиве оцене сваког доказа посебно и свих доказа заједно, као и на основу резултата целокупног поступка, **изврше процену да ли је извесно** да првостепени орган у извршењу решења другостепеног органа неће моћи да усвоји захтев за признавање права , односно да може доћи до губитка права из пензијског и инвалидског осигурања, и тиме одлучи да се **другостепено решење достави и исплатној служби назначењем у доставној наредби истог**, у којим случајевима ће исплатна служба бити у обавези да обустави исплату по првостепеном решењу до доношења новог првостепеног решења.

Препоруке заштитника грађана:

-Да је потребно да се у случају пропуста у раду службеника Фонда, који се негативно одражава на права и интересе грађана, Фонд извини и последице пропуста отклони на најбржи могући начин, а грађанима обавести о праву на одговарајуће правно средство.

- Да ће се фонд уздржавати од доношења било које одлуке без чврстог утемељења или индивидуализованих разлога за доношење;

Поступање по препорукама Заштитника грађана:

-доношењем одговарајућих решења, достављањем обрачуна преплате, без потраживања камате на више исплаћене износе, претходним обавезним изјашњењем корисници права у погледу добровољности повраћаја преплаћеног износа, односно писаног споразума, испоштоване су препоруке Заштитника грађана.

4. Да одлуке којима се решава о правима и обавезама грађана, не садрже све потребне елементе –правни основ за доношење одлуке, релевантне чињенице и околности и конкретни разлози због којих је таква одлука донета са препоруком;

Констатовано од стране Заштитника грађана, може се делимично прихватити у односу на појединачна решења која се доносе у оквиру поступка одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања, при чему се морају имати у виду следеће чињенице, односно радње и мере које су предузете у Фонду у претходном периоду са циљем унапређења квалитета у раду Фонда у сегменту поступка израде одлука, а то је:

- **Инструкцијом о садржини образложења решења другостепеног органа која се доносе од стране другостепеног органа Фонда у поступку извршења пресуде надлежног суда 02 бр.181-2963/10 од 18.05.2010.године, другостепеном органу Фонда је наложено да је ,приликом доношења решења другостепеног органа донетом у извршењу пресуде суда, потребно наложити првостепеном органу да донесе ново решење имајући у виду наводе у пресуди , тако што ће схватање изнето у пресуди на тај начин прилагодити првостепеном органу, **навођењем који докази конкретно треба да буду прибављени, односно који конкретно поступак треба да се спроведе да би чињенично стање било правилно утврђено и одлука донета у складу са правним схватањем изнетим у пресуди.** Овом инструкцијом се управо желело да се појача свест запослених у другостепеном органу о значају образложења другостепених решења у циљу отклањања недоумица поводом могућег двосмисленог поступања првостепеног органа у оквиру спровођења доказног поступка и бржег доношења решења од стране првостепеног органа.**

- **Обавештењем Дирекције Фонда од 10.06.2010.године**, организационе јединице Фонда су обавештене да су **кроз програме механографских решења извршене неопходне исправке, односно допуне у текстуалним деловима решења**, и то:

- решењима у којима није постојала поука о обавези корисника права да пријави сваку промену која се односи на коришћење права **дodata је реченица у диспозитиву и образложењу решења, тако да у диспозитиву решења текст гласи „корисник права дужан је да у року од 30 дана пријави сваку промену која се односи на коришћење права „,док образложење решења гласи „корисник права је дужан да у складу са чланом 88. став 3. Закона, благовремено односно у року од 30 дана пријави сваку промену која је од утицаја на право или обим коришћења тог права „.** На тај начин се и поред законом прописане обавезе, при чему треба имати у виду постулат да непознавање закона неоправдава, наглашавају обавезе у будућем коришћењу права из пио. Управо ова чињеница, да корисници не посвећују довољну пажњу променама које могу утицати на право из пензијског и инвалидског осигурања, као целину или на обим коришћења тог права, доводи до непријатних ситуација по странку.
- досадашњи текст у образложењу механографских решења која се доноси од стране првостепеног органа у делу правне поуке допуњен је навођењем члана закона и дејства изјављене жалбе, тако да исти сада гласи „**У смислу члана 99. став 1. Закона, против овог решења може**

се изјавити жалба РФПИО Дирекцији Фонда у Београду, у року од 15 дана од дана пријема решења. Чланом 99. став 2. Закона прописано је да жалба не одлаже извршење решења", док је у образложењу решења о праву на инвалидску пензију наведено „чланом 99. Став 2. Закона жалба не одлаже извршење решење, осим ако се њом побија утврђена инвалидност..

- досадашњи текст у диспозитиву првостепеног механографског решења применом уговора о социјалном осигурању по међународним уговорима и споразумима са републикама бивше СФРЈ допуњен је реченицом која гласи „**О најнижем износу пензије, одлучиће се посебним решењем, уколико је збир износа пензије утврђене овим решењем и иностране пензије мањи од најнижег износа пензије, док је у образложењу истог сада наведено „Сагласно одредби члана 77. Закона о најнижем износу пензије, одлучиће се посебним решењем, уколико је збир износа пензије утврђен овим решењем и иностране пензије, мањи од износа пензије утврђене у складу са одредбама члана 76 . Закона..**

• **Измењеним Упутством за израду извештаја о извршеној ревизији решења о правима из пензијског и инвалидског осигурања 02 бр.181-5194/10 од 27.08.2010.године**, изменјено је дотадашње упутство о начину сачињавања извештаја у извршеној ревизији у том погледу што су изменама назива неких термина правилније означене суштине предузетих правних радњи, што је изостављено констатовање непотребних радњи које су се спроводиле у поступку спровођења ревизије, што се суштински извештајем указује на главне карактеристике рада организационе јединице Фонда као резултат контроле рада организационој јединици Фонда (укупан број прегледаних првостепених решења о правима из пензијског и инвалидског осигурања у којима је цењена правилност и законитост решења, број решења на која је дата сагласност заједно са процентуално исказан бројем датих сагласности у односу на укупан број прегледаних решења, укупан број решења која су поништена, изменјена и укинута заједно са процентуално исказаним бројем, разлози за поништавање, укидање или измену решења, и оцена правилности и законитости првостепених решења која су донета након поништавања и укидања решења у претходној ревизији. За разлику од периода пре 01.01.2010.године, када се ревизија спроводила непосредним одласком у организациону јединицу Фонда чија су се решења ревизирала по претходно предвиђеном плану за будућу годину, почев од 01.01.2010.године ревизија се спроводи на тај начин што се по захтеву другостепеног органа који спроводи поступка ревизије, списи предмета чија ће се решења ревизирати достављају Дирекцији Фонда у року од три дана по преходно добијеном налогу Дирекције Фонда. Налог за вршење ревизије поред начелника Одељења за пензијско и инвалидско осигурање у Дирекцији Фонда може дати и директор сектора, с тим да исти дају без претходно утвђеног плана спровођења ревизије по организационим јединицама. Ревизијом се обухватају у мери у којој је то могуће све врсте решење којима се одлучује о правима, обично 300 до 400 решења. Ревизију спроводе, као и пре, запослени који раде на пословима одлучивања по изјављаним жалбама на првостепена решења Фонда. Новим начином спровођења ревизије добило се на следећем:

- могуће спровођење поступка ревизије како кроз редовно тако и кроз вандредно заказивање,
- непостојањем унапред утврђеног плана спровођења (када ће се вршити ревизија, који запослени ће вршити ревизију,) поступка ревизије у организационим јединицама, чиме се даље постиже одржавање сталног нивоа квалитета рада током читаве ревизорске године рада,
- елиминисање субјективног елемента приликом оцењивања рада, с обзиром да запослени чији рад се контролише и запослени који спроводе поступак ревизије нису више у непосредном контакту,
- скраћење броја радних дана потребних за спровођење поступка ревизије, које је по претходном начину рада изискивало до 5 радних дана, за разлику од садашњих 4 радна дана,

- с обзиром да се унапред не зна који од запослених ће вршити поступак ревизије, аутоматски се омогућава да сви запослени могу вршити поступак ревизије било које организационе јединице, што до тада није био случај,
- како би се и друге организационе јединице Фонда упознале са могућим пропустима рада осталих организационих јединица у поступку ревизије, уведена је пракса да се осталим организационим јединицама достаљају ревизорски извештаји који се односе на друге организационе јединице. На тај, једноставан и ефикасан начин боље се обезбеђује јединствена примена закона и других прописа.
- и на крају, посредно утицати на комплетност образложења решења.

Препоруке заштитника грађана:

- Да је потребно да Фонд обезбеди да образложение сваке одлуке која може негативно утицати на права и обавезе и на закону засноване интересе грађанина, у коме су наведени правни основ за доношење одлуке , релевантне чињенице и околности и конкретни разлози због којих је таква одлука донета;

Поступање по препорукама Защитника грађана:

- У периоду од 01.07.2011. године до 3.12.2011. године спроводиће се радње кориговања , односно допуњавања образложења решења механографских решења која се доносе приликом одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања .Ток и завршетак, као и обим извршених кориговања, односно допуна умногоме ће зависити од кадровског капацитета у Сектору за информационе технологије и техничких могућности саме техничке платформе у којима се израђују решења. Наиме у пословању Фонда примењује се COBOL платформа која је сама по себи стара платформа, за чију обраду се поред постојећег кадра у Фонду на тржишту радне снаге не могу наћи нови кадрови, јер се таква платформа не користи више од 15 година. Она има јако низак ниво флексибилности и свака промена апликација у којем се налазе механографска решења захтева велике системске измене. У прилог томе иде и чињеница је од стране консултаната Светске банке оцењено да „да су пословни процеси организовани логично и задовољавајуће и да је генерално Фонд организован на одговарајући начин или чак модерније него компаративни фондови узимајући у обзир степен транзиције. Комплексност пословних процеса углавном је узрокована застарелом технологијом. Према мишљењу ИТГа, информациона технологија представља најслабију картику у области операција Фонд и постојећа решења представљају минимално задовољавајући ниво аутоматизације и не представљају основу за будуће унапређење пословања Фонда“ (напомена: видети наводе у даљем тексту из тачке 3. г) Компоненте Б ПРОЈЕКАТА „КОНСОЛИДАЦИЈА НАПЛАТЕ И РЕФОРМА ПЕНЗИЈСКЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ“, компонента Б „Консолидација и институционално јечење PAYGO пензијских фондова“. Приликом оцењивања да Фонд у свом пословању, приликом одлучивања о правима из пензијског и инвалидског осигурања доноси управне акте који не садрже све потребе елементе, мора се имати у виду да Фонд припада групи органа који врше „континуирану масовну производњу „правних аката, да је стандард у свету у области рада носилаца осигурања управо „штурост“ у садржини правних аката и да би свако појединачно употребљавање решења којим се одлучује о правима из пензијског и инвалидског осигурања мимо механографских решења директно имало за последицу смањену ажурност у доношењу истих.

Све у свему, свесни смо да би употребљавање образложења решења умногоме допринело позитивнијој оцени о раду Фонда у том погледу, али једно су жеље а друго

могућности. У сваком случају, као што је стандард у свету, појашњење свих одлука могуће је добити путем правне помоћи у свакој организационој јединици Фонда.

5. Да неопходна стручна помоћ неуким странкама није обезбеђена на одговарајући начин, да службеници нису довољно услужни, коректни, љубазни и приступачни у комуникацији са грађанима;

Сматрамо да поводом горе утвђеног од стране Заштитника грађана, како исти наводи, по основу појединачних притужби, исто не одговара постојећем целокупном стању у Фонду, у делу делатности пружања стручне помоћи неуким лицима. У прилог томе иду и следеће проверљиве чињенице, односно радње и мере које су предузете у циљу унапређења квалитета у раду Фонда, у комуникацији са грађанима, а то су :

- Шалтери организационих јединица Фонда раде сваким радним даном у период од 8 до 15 часова, изузев шалтера Филијале за град Београд, Службе I Филијале за град Београд и Филијале Крагујевац које понедељком раде од 8 до 18 часова а осталим радним данима као и остале организационе јединице Фонда.**

- Из основне делатности Сектора, посебне активности у Фонду су усмерене на пружање ваљаних одговора и правних савета грађанима преко канцерија правне помоћи, медија, електронски, писаном комуникацијом, телефоном, преко листа "Глас осигураника" и сл., како би се на разумљив и популаран начин пружила информација о раду Фонда и правима која се у Фонду остварују:**

-Правна помоћ- у свакој организационој јединици Фонда, осим испостава оформљене су од раније канцеларије правне помоћи, у којима се уз мало стрпљења и мало времена може добити квалитетна информација. На пример, навећу филијалу Фонда, Филијалу за град Београд, у просеку дневно посети и за помоћ се обрати преко 3.000 људи, што свакако представља велики број, па се запослени труде да сваком укратко изађу у сусрет.

- Контакт центар - реализација Пројекта Контакт центра определена је као планска активност у 2011. години. Грађанима је био доступан само један сегмент Контакт центра – говорни аутомат, где је током 2010. године, примљено и обрађено 91.579 позива грађана. Евиденција позива обухвата 12 месеци 2010. године, све дане у недељи током 24 часа и у том периоду укупно трајање позива било је 2.229 сати (просечно трајање једног позива било је 1,3 минута). Посматрано по регионима, највише позива било је из Београда (63,13%), а најмање из Косовске Митровице (0,18%). Посматрано по месецима, највише позива било је у октобру (11.308 позива), што се може повезати са исплатом помоћи од 5.000,00 динара, а динамика показује да се и даље највећи број позива бележи у данима исплате пензија.

Говорни аутомат Фонда је статични систем за информисање који функционише по принципу преслушавања снимљених информација разврстаних у неколико области. Грађани могу да, након преслушавања основног менија који даје информације о садржају говорног аутомата, изаберу област из које му је потребна информација и преслушају тражену поруку.

Садржај информација које се могу добити преко говорног аутомата подељен је на следеће области/меније: исплата, права на пензије, накнада за туђу негу и помоћ, матична евиденција и осигурање по члану 15. Закона о пензијском и инвалидском осигурању.

Од укупног броја позива, мени исплате био је најпосећенији, 44,87 одсто, следе га права на пензију 22,24 одсто и матична евиденција 18,52 одсто. Анализа дневних позива показује да је други део седмице динамичнији (среда, четвртак, петак). Резултати ове анализе су главни репер за формирање Базе знања Контакт центра.

По потреби, садржај текста на говорном аутомату проширује се је информацијама важним за осигуранике и пензионере.

- **Електронска комуникација преко e-mail адреса proffice@pio.rs и www.webservisi@pio.rs** – грађани су користили могућност да нам се електронским путем обрате и у најкраћем року добију валидан одговор или правно мишљење, тако да је за 12 месеци 2010. године одговорено на 5.660 дописа, што је за 45 одсто више него у претходној години. Месечно је просечно обрађивано око 470 питања, при чему су јули (690 питања међу којима доминирају питања о електронским сервисима) и децембар (710 питања с доминацијом питања о изменама и допунама Закона о ПИО) били најинтензивнији. На већину дописа одговорено је истог дана или у року до 24 сата. Највећи број питања односио се на остваривање права на старосну, породичну и инвалидску пензију, остваривање права по међународним конвенцијама, посебно питања везана за примену Споразума са Републиком Словенијом, на исплате и остale накнаде, питања која захтевају увид у предмет који је у поступку и остала питања (стаж, опште правне поуке, рокови, основице осигурања, процедуре и сл.). Највећи број питања био је проузрокован Одлуком Владе о додели једнократне помоћи у износу од 5.000,00 динара корисницима чија је пензија мања од 30.000,00 динара. Такође, повећање броја питања је уследило и због кампање у медијима везане за измене Закона о пензијском и инвалидском осигурању, као и успостављање виртуелног шалтера и осталих електронских сервиса за послодавце и грађане. Анализом дужине чекања на решења, највећи број грађана (29%) чекао је између шест месеци и годину дана од момента подношења захтева до момента постављања питања. Грађани су се и телефоном обраћали својим питањима и добијали одговоре и то просечно шест позива дневно.
- **Видео презентације** - Ажуриране су и одржаване три наменске Power Point презентације, са најзначајнијим информацијама везаним за права и поступак остваривања, популарно написане, прегледно распоређене, обогаћене занимљивим подацима, која су доступне грађанима преко видео бима у шалтер салама Филијлае за град Београд у Немањиној 30, Служби I Филијале за град Београд у Булевару уметности бр.10, у шалтер салама за медицинско вештачење и као и у Одељењу за остваривање орава из пензијског и инвалидског осигурања по међународним уговорима у Дирекцији Фонда у Београду у ул. Др.Александра Костића бр.9
- **Лист "Глас осигураника"** - током 2010. године, сходно планираним активностима, објављено је 24 броја листа "Глас осигураника". Сви бројеви су штампани у колору, на 36 страна и у тиражу од 20.000 примерака. Теме које се обрађују у новинама изузетно су популарне, занимљиве великом броју грађана, на прихватљив начин објашњене, с релевантним саговорницима, а судећи по интересовању грађана за добијање новина и дужини формиране листе чекања најбоље се сагледава популарност и читаност новине, односно поверење које грађани имају у информације објављене у "Гласу осигураника". Лист се доставља појединцима, правним лицима, државним установама, филијалама Фонда, клиникама, пензионерским удружењима, синдикатима, министарствима и осталим институцијама које утичу на рад Фонда.
- **Интернет презентација Фонда www.pio.rs** - Дневно ажуран сајт доступан је грађанима и медијима, са свим детаљним информацијама о правима из пензијског и инвалидског осигурања, актуелним вестима намењеним првенствено медијима, организационом шемом, контактима, историјатом, актуелним и прегледним статистичким подацима и осталим садржајима који могу бити значајни и корисни грађанима. На сајту су постављени обрасци, унифицирани за цео Фонд, лист "Глас осигураника", Информатор о раду Фонда, дневно ажурни тендери, кориснички сервис за пензионере и сл. Планом је било предвиђено и превођење сајта на енглески језик, али се одустало од ових активности јер су процењене нерационалним, нарочито што се, већ крајем године, почело са активностима на редизајну сајта.
- **Унификација услуге у организационим јединицама** – У већини филијала формиране су службене огласне табле, намењене искључиво осигураницима и корисницима права, са истакнутим и огледно попуњеним обрасцима, јединственим и прегледним решењем основице за плаћање доприноса и сл., које су лако доступне грађанима одмах при уласку у простор Фонда. За

запослене су постављене друге огласне табле ("синдикалне табле"), ван простора у који улазе странке.

-Информатор о раду Фонда – По одредбама Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја Фонд је истакао целовит Информатор, на електронском носачу (на сајту) који је ажуран и доступан на увид свим грађанима. Информатор је постављен у мају 2007. и сукцесивно се ажурира.

-Лифлети –урађено је шест типова лифлета у којима су појединачно, детаљно и тачно обраћена право на старосну пензију, инвалидску и породичну пензију, право грађана да сами уплаћују за пензије и новчана накнада за туђу негу и помоћ и телесно оштећење. Лифлети су писани популарним језиком, дистрибуирају се кроз пословну мрежу Фонда, преко Савеза синдиката, преко Синдиката „Независност“, кроз мрежу Националне службе за запошљавање, преко Фонда солидарности и сл. У свакој организационој јединици Фонда се налазе лифлети.

- Грађани имају могућност **приступа захтевима за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања, како у свим организационим јединицама Фонда, тако и преко званичног сајта Фонда**. Сваки захтев између осталог садржи и списак доказа које је потребно приложити уз сваки захтев како би се могло одлучивати о захтеву од стране стручних служби.

-Виртуелни шалтер „Увид у податаке матичне евиденције, је програм који преко сајта **Фонда од 10.06.2011. године**, омогућава грађанима као појединицу да изврши увид у податке о свом стажу осигурања, зарадама и накнадама зарада који су евидентирани у базама матичне евиденције Фонда, путем претходног добијања „pin coda“ на шалтерима Фонда лично, или путем пуномоћника. Захваљујући добијеном пин коду странке су у могућности да у убудуће врше увид у своје податке од куће са могућношћу мењања улазних шифара. Цео поступак подразумева поштовања одредби Закона о заштити података о личности и Закона о слободном приступу информација од јавног значаја. На овај начин је спроведан један од два начина омогућавања посредног утицања РППИО на плаћање доприноса за пензијско и инвалидско осигурање, с обзиром да је странка у могућности да основано потражује од својих послодаваца комплетирање података у матичној евиденцији Фонда за оне године за које послодавац није испунио своју законску обавезу, на тај начин што ће пре свега тражити уплату истих, а затим и предају одговарајућих пријава Фонду ради евидентирања истих. За 11 месеци примене ове апликације око **17500 грађана је искористила могућност увида у своје податке, што је у просеку око 1600 грађана на месечном нивоу**, а што је на очекиваном нивоу. Полако али сигурно расте свест грађана о плаћању, односно неплаћању доприносима за пензијско и инвалидско осигурање. Увид у податке се може извршити неограничен број пута и услуга је бесплатна за грађане.

- **Контрола М-4 пријава преко интернета**-Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање омогућио је послодавцима да ураде **предиминарну контролу М-4 образца, с подацима о зарадама и стажу запослених у претходној години, електронски, односно преко интернет апликације Фонда.** У поступку предиминарне контроле М-4 образца систем аутоматски проверава податке и указује на грешке. После тога послодавац може да буде сигуран да су припремљени обрасци исправни и да неће бити враћен са шалтера Фонда када их достави у штампаној форми или на дискети. На овај начин послодавац може само једним доласком да заврши своје годишње обавезе према Фонду које се тичу доставе података о уплаћеним доприносима за пензијско и инвалидско осигурање (претходне активности око предаје М-4 обрасца захтевале су вишедневне доласке грађана у Фонду и вишесатне ручне контроле како би се напослетку предоа образац званично). До сада је око **9200** послодаваца искористило могућност овог сервиса.

Електронском сервису провере М-4 пријава и детаљном упутству о формату фајла (М-4) и поступку електронске провере, могуће је приступити преко официјелног сајта Фонда www.pio.rs

-**у Фонду је крајем месеца маја 2011.године**, системски уведена по свим организационим јединицама **„Књига утисака**, као један вид прикупљања информација о раду Фонда и која ће се како на нивоу организационих јединица Фонда тако и на нову Фонда као целине разматрати и по основу ње предузимати потребне радње и мере. Књига утисака ће бити доступна странкама у шалтер сали сваке организационе јединице Фонда.

- Почев **од месеца маја на званичном сајту Фонда** постављена је апликација под називом **„Речник појмова из пензијског и инвалидског осигурања“**. Постојећем апликацијом жели се омогућити странкама да се упознају са терминима који се примењују у пословању Фонда а који су због специфичности материје такви да обично странке или немају ближа сазнања или упркос честим појашњењима обично се погршно схватају, односно тумаче. На тај начин би се омогућило странкама да се претходно упознају са појмовима како би се на објективан и приступачнији начин могли активно укључити у поступку олучивања о њихвим правима, и тиме се рационализовало радно време поступајућих референата.

- **Почев од средине месеца јуна 2010. године** уведена је новина приликом достављања решење којима се одлучује о захтевима за признавање права из пио. **Наиме, уз свако решење које се доставља странци, странка добија и обавештење о коришћењу признатог права.** Садржина тог обавештења зависи од врсте захтева по којем је донето решење које се доставља странци. Обавештење су сачињена за све врста права. Циљ увођења достављања наведених образложења уз решења, је управо у циљу спровођења члана 88. Закона којим је предвиђено да је корисник права дужан да благовремено пријави сваку промену која је од утицаја на право, односно обим коришћења тог права, као и ради спречавања могућих штетних последица коришћења права по кориснику. Тиме се одговорност коришћења права од стране корисника права потенцира и подиже свест корисника да коришћења права из пио подразумева одређена правила, што није тренутно случај код већине корисника.

- **Дописом директора Фонда 01 бр.031-4574/10 од 27.07.2010. године свим руководиоцима организационих јединица Фонда** је указано да је неопходно да исти поновно укажу запосленима, који раде, са странкама на обавезу поштовања одредаба из Кодекса пословне етике и понашања запослених, којима су детаљно регулисани начини комуникације и са странкама и међу запосленима, да усмено упозоре начелнике и шефове о примедбама грађана и њиховој обавези професионалног понашања, да спроведу дневну и строжу контролу понашања запослених који су у контакту са странакама, као и да обаве разговор са сваким запосленим кога странке поименично помињу.

- **Директор Фонда је дана 21.04.2011. године упутио на e-mail адресу сваког запосленог Фонда** допис којим се обратио запосленима у намери да утиче на свест сваког појединца као запосленог Фонда навођењем:

- да је Заштитник грађана указао на пропусте онако како је то наведено у датом списку истог,
 - да је основна делатност Фонда пре свега да омогући осигураницима да остваре своја права из пензијског и инвалидског осигурања, а корисницима исплату тих права,
 - да је директору Фонда превасходни циљ ефикасно, рационално и законито остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања,
 - да остваривање права, а често и средстава за живот, па и опстанак корисника Фонда, зависи од свих запослених у Фонду,
 - да је неопходно да пружимо услугу чији квалитет одражава наше разумевање и поштовање према сваком кориснику, и да је најмање што можемо да учинимо јесте да обезбедимо да се права из пензијског и инвалидског осигурања остваре у законском року,
 - да се мишљење о Фонду формира на основу пружених услуга, током посете организационим јединицама Фонда, у телефонском разговору или на основу онога што сазнају у медијима,
 - да настоји да руководећи радници на свим нивоима руковођења имају одговорност према својим извршиоцима, а извршиоци за сопствени рад,
 - да сви запослени имају одговорност да својом дисциплином и професионалним односом према раду оправдају сигурност својих радних места, у друштвеним и економским приликама када је назапосленост, нередовност примања и угроженост породичне егзистенције евидентна,
 - да прихвата сваку иницијативу за унапређење рада,
 - да је циљ руководства стварање савремене организације која је усредређена на потребе својих корисника,
 - да сваки запослени има своју важну улогу,
 - и на крају, да тражи од сваког запосленог да поново погледају своје уговоре о раду и подсете се преузетих обавеза како би њихов рад у Фонду био професионалан, стручан, одговоран, савестан и ефикасан.
 - У Фонду се примењују правила који регулишу поступање запослених, и то :
 - а) **Правилник о радној дисциплини и понашању запослених 01 бр.110-2446/08 од 27.05.2008. године**, б) **Кодекс пословне етике и понашања запослених у РПФИО 01 бр.110-2446/08-1 од 27.05.2008. године** и в) **Појединачни уговори о раду**. Наведеним прописима регулисана су између осталог:
 - дужности запосленог у односу на радну дисциплину , правила понашања и приступ обављању послова,
 - радње које чине повреду радне дисциплине,
 - поступци, односно поступак утврђивања одговорности запосленог,
 - дужности руководиоца према поштовању наведених прописа,
 - вредности и принципи понашања запослених у Фонду,
 - начела антикорупциска и сукоб интереса,
 - односи запослених са странкама,
 - међусобни односи запослених ,
 - пословне , односно пословна култура,
- Због горе наведеног, како би Фонд спровео проверу и самим тим дисциплински санкционисао запослене који се понашају према грађанима на неодговарајући начин, потребно је да о томе исти буде и обавештен.
- **Датом Директора сектора за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања 02 бр. 181-3968/11 од 21.06.2011. године** који је упућен свим запосленим у Сектору за остваривање права из пензијског и инвалидског осигурања наведено је:
 - да је потребно препоруке Заштитника грађана прихватити као такве,
 - да је потребно у будућем раду увек имати у виду наведене препоруке,
 - да је потребно приказати већи степен одговорности према извршавању својих радних обавеза,
 - да је потребно придржавати се свих интерних аката Фонда који регулишу радно поступање запослених,

- да је приликом израда одлука потребно обратити пажњу на образложение решења уколико се истима одбија захтев за признавање неког права из пензијског и инвалидског осигурања,
- да је потребно да буду свесни да приликом пружања правне помоћи ,можда јесу једини који могу пружити адекватан и прави савет из области пензијског и инвалидског осигурања , имајући у виду чињеницу да су запослени у Фонду једини који се бави обавезним социјалним осигурање на подручју Републике Србије.
- У циљу подизања свести сваког запосленог који учествује у поступку остваривања права из пио, сваким дописом упућеним од стране Дирекције Фонда, се као и до сада наглашава да је примена наведених дописа обавезна сходно члану 5. Правилника о организацији РФПИО („Сл.гласник РС, бр.29/2008), **с тим да се почев од месеца новембра 2009. године** посебно наглашава да су **непосредни руководиоци унутрашњих организационих јединица Фонда дужни да са садржином оваквих дописа непосредно обавесте све запослене**, чиме се одговорност и свест руководиоца у погледу онога што се спроводи у њиховим организационим јединицама подиже на виши ниво.
- У Дирекцији Фонда се **најмање 2 пута месечно одржавају састанци на тему примене Закона и других прописа, односно упуштава, инструкција или налога.**

- **Активности Фонда у оквиру пројекта Сведске банке**, пројекат „Консолидација наплате и реформе пензијске администрације у Републици Србији“, компоненета Б „Консолидација и институционално јачање PAYGO пензијских фондова „-видети тачку 5. Компоненте Б (Обука запослених) и Компоненту Ц (информативно-едукативана кампања), о чему се више наводи у наставку овог дописа.

Препоруке Заштитника грађана:

-Да је потребно да се побољша и унапреди рад служби правне помоћи и обучи службенике који грађанима пружају стручну помоћ из области пензијског и инвалидског осигурања.

- Да ће Фонд указати службеницима организационих јединица да су дужни да у односима са грађанима буду услужни, коректни, лъубазни и приступачни у комуникацији, као и да грађанима на њиухов захтев пружају информације о поступку који се код њих води

Поступање по преопрукама Заштитника грађана:

- имајући у виду већ предузете активности, преостаје само континуирано инсистирање Дирекције Фонда на већ предузетим мерама и радњама, и спровођење дисциплинских поступака према запосленима који своје радне обавезе извршавају на неодговарајући начин а све по претходно спроведеном поступку провере истог по добијеним званичним информацијама о конкретним случајевима.

6. Да грађани, који су се обраћали Заштитнику грађана притужбама на рад Фонда, након тога доживљавају непријатности;

Поводом утврђеног од стране Заштитника грађана да, грађани доживљавају непријатности због обраћања Заштитнику грађана, неопходно је имати у виду да један, односно неколико примера никако није правило. Због тога сматрамо да је у циљу објективног сагледавања субјективне слике некод догађаја од стране грађана као појединца потребно пружити могућност и Фонду, односно његовом запосленом да се о наводима таквих притужби изјасни. У пракси Фонда, до сада је још увек изразито више субјетивно нездовољних странака него објективно нездовољних странака. Како би

смо такве ствари проверили и у крајњој линији искоренили, сматрамо да је потребно у таквим ситуацијама, што препоручујемо и вама као државном органу, да грађане упућујете на изражавање таквог нездовољства системским путем, кроз коришћење званичног обраћања руководиоцима сваке организационе јединице Фонда или било кроз записивање таквих утисака у књиге утисака које се налазе у Фонду. На тај начин, би се процедурално могли у оквиру Фонда покренути поступци утвђивања одговорности запослених, с обзиром да је претходно наведеним интерним актима Фонда изричito регулисан потребан квалитет и ниво односа са странкама. Уколико се касније испостави да је таквих неправилности у односима са грађанима било, сматрајте да Фонд неће имати разумевања за такво понашање.

Још једном понављамо, у Фонду се на ангажовање Заштитника грађана од стране грађана приликом остваривања својих права гледа као на један начин контроле рада стручних служби.

Препорука заштитника грађана:

-Да ће Директор Фонда упутити писано обавештење свим организационим јединицама Фонда којим ће подсетити да грађани не смеју да трпе било какав последица нити им се сме на било који начин замерати то што су искористили своје законско право и обратили се Заштитнику грађана, или пружили информацију од заначаја за поступак који Заштитник води.

-Да је неопходно да поступање супротно тој обавези заштите и поштовања права грађана буде дисциплински санкционисано;

Поступање по препорукама Заштитника грађана:

- имајући у виду већ предузете активности, преостаје само континуирано инсистирање Дирекције Фонда на већ предузетим мерама и радњама, и спровођење дисциплинских поступака према запосленима који своје радне обавезе извршавају на неодговарајући начин а све по претходно спроведеном поступку провере истог по добијеним званичним информацијама о конкретним случајевима.

Активности Фонда у сарадњи са Светском банком

На целокупан рад Фонда свакако ће утицати и тренутне активности које су се спроводиле или које ће се спроводити у сарадњи са Светском банком у оквиру пројекта „Консолидација наплате и реформе пензијска администрације у Републици Србији, компонента Б „Консолидација и институционално јачање PAYGO пензијских фондова“. Активности које су биле или које ће бити спроведене сигурно ће у већој мери допринети побољшању пословања Фонда у оним сегментима пословања поводом којих је Заштитник грађана упутио препоруке.

- **ПРОЈЕКАТ „КОНСОЛИДАЦИЈА НАПЛАТЕ И РЕФОРМА ПЕНЗИЈСКЕ АДМИНИСТРАЦИЈЕ“, компонента Б „Консолидација и институционално јачање PAYGO пензијских фондова“**

Ради поспешивања процеса реформи система пензијске администрације, Светска банка је одобрила бескаматни развојни кредит (под условима које прописује Међународно удружење за развој –ИДА) за реализацију пројекта „**Консолидација наплате и реформа пензијске администрације у Србији**“ (**ПАРИП**), Кредит је 2005. године стављен на располагање Влади државне заједнице Србије и Црне Горе (СЦГ), али је СЦГ пренела средства кредита на Републику Србију на основу Подспоразума о кредиту за реализацију пројекта потписаног у децембру 2005. године. За

имплементацију Проекта непосредно су задужени Министарство рада и социјалне политике и Министарство финансија Република Србије. Пројектне активности на имплементацији и реализацији ставки предвиђених у Плану набавки, како на нивоу целикупног пројекта тако и у делу који се односи на РФПИО, у великој мери су интензивиране половином 2009 године.

Реформа пензијског система има за циљ прилагођавање карактеристикама система пензијског и инвалидског осигурања са демографским променама и економским могућностима друштва; побољшање евиденције и контроле наплате доприноса за социјално осигурање и подизања нивоа услуга за кориснике у систему социјалног осигурања, повећање јавности рада и побољшање управљања пензијским системом. Пројекат ће омогућити рационализацију и консолидацију система наплате и администрације фондова за пензијско и инвалидско осигурање, али и јачање институционалних капацитета за анализу и развој политике. Од јануара 2008, РФПИО надлежан је искључиво за систем пензијског и инвалидског осигурања и има следеће циљеве:

- Унапређење пословних процеса у РФПИО;
- Развој и имплементација новог интегрисаног ИТ система који ће руководству омогућити да побољша кориснички сервис;
- Бржа обрада захтева за пензију и
- Ефикасније управљање свакодневним делатностима у РФПИО.

Све наведене стратешке активности обједињене су у четири компоненте:

Компонента А- реформског пројекта јесте „Обједињавање наплате и извештавања“. У оквиру ове компоненте биће утврђен институционални оквир новог система наплате пореза на зараде, наплате доприноса за социјално осигурање и извештавања, биће припремљен и разрађен детаљан оквир новог система наплате и извештавања и биће развијен ИТ софтвер и набављен хардвер за подршку новом систему. Ова компонента обухвата и увођење новог система, укључујући обуку запослених и едукацију обvezника доприноса.

1. НОРМАТИВНИ ОКВИР

Ради омогућавања спровођења институционалног оквиру било је неопходно доношење потребних закона и других прописа. Закони, односно други прописи који су донети у циљу даље несметане реализације компоненте А, а у којима је РФПИО имао значајног стручно правног и стручно информационо технолошког учешћа, јесу:

- Закон о централном регистру обавезног социјланог осигурања („Сл. Гласник РС, бр. 30/2010)
- Одлука о оснивању Централног регистра обавезног социјалног осигурања („Сл.Гласник РС“, бр.47/2010)
- Уредба о садржини, обрасцу и начину подношења јединствене пријаве на обавезно содијално осигурање, јединственим методолошким принципима и јединственом кодексу шифара за унос података у јединствену базу Централног регистра обавезног социјланог осигурања („Сл.гласник РС“, бр.54/2010)
- Одлука о обрасцима пријава података за матичне евиденцију о осигураницима и корисницима права из пензијског и инвалидског осигурања („Сл. Гласник РС“, бр.54/2010)

2. ЦЕНТРАЛНИ РЕГИСТАР

У току је реализација активности на увођењу система координисане наплате и регистрације, а који ће дефинисати функције Централног регистра и образовати главну базу података доступну за коришћење РФПИО, РЗЗО, НСЗ и Пореској управи. Фонд ПИО је и активни учесник у реализацији Централног регистра обавезног социјалног осигурања . У том циљу, Фонд је, као члан посебне радне групе (учесници су још и институције РЗЗО, ПУ, НСЗ, МУП, представници Министарства рада и социјалне

политике и Владе Републике Србије) учествовао у изради техничке спецификације а затим и у реализацији набавке за информациони систем Централног регистра, која је још увек у току.

Компонента Б – „Консолидација и институционално јачање ПАУГО пензијских фондова“.

Ова компонента подржава обједињавање три пензијска фонда. Њен основни циљ је административна, оперативна, организациона и финансијска интеграција сва три пензијска фонда (Фонд за пензијско и инвалидско осигурање запослених, Фонд за пензијско и инвалидско осигурање самосталних делатности и Фонд за пензијско и инвалидско осигурање пољопривредника; предстоји преузимање послова пензијског и инвалидског осигурања од стране Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање који ће бити у надлежности Фонда за социјално осигурање војни осигураника до 31.12.2011. године) ради модернизације и повећања ефикасности пословне праксе. Компонента, односи се на Републички Фонд за пензијско и инвалидско осигурање. У оквиру Пројекта реализују се бројне активности и набавке које су предвиђене усаглашеним и усвојеним Планом набавки и усмерене су ка модернизацији и већој ефикасности РФПИО, то:

1. УСВАЈАЊЕ СТРАТЕГИЈА РАЗВОЈА ФОНДА

Усвојена Стратегија развоја РФПИО за 2009-2011 усвојена од стране Управног одбора РФ ПИО 26.08.2009.године. Стратегија развоја људских ресурса РФПИО, Стратегија развоја корисничког сервиса РФПИО, Стратегија и план обуке за РФПИО усвојени су од стране УО РФ ПИО 16.10.2009.

2.ОБЈЕДИЊЕНИ РЕГИСТАР ОСИГУРАНИКА И ОБВЕЗНИКА ДОПРИНОСА/ СРЕЂИВАЊЕ БАЗА ПОДАТАКА У МАТИЧНОЈ ЕВИДЕНЦИЈИ РФ ПИО И ПОРЕСКЕ УПРАВЕ

Ангажовани су извршиоци на пословима ажурирања података у Матичној евиденцији Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање у филијалама, службама и испоставама Фонда на територији Србије:

- У ПЕРИОДУ ОД 17. МАРТА 2008. ДО 16. ЈУНА 2009. БИЛО ЈЕ АНГАЖОВАНО 253 ИЗВРШИОЦА У РФ ПИО.**

У периоду ангажовања консултаната, а према фазама дефинисним Пројектним задатком урађено је следеће: а) прва фаза: унос неунетих пријава, б) друга фаза сређивање регистра обveznika доприноса, б) трећа фаза сређивање базе M-1, M-2, M-4, а поред уноса консултанти су били ангажовани на шифрирању образца, припреми за микрофиловање, ажурирању нетачних података, раду на списковима. Из **Извештаја о раду консултаната на сређивању података у бази матичне евиденције у периоду ид 17. марта 2008. до 16. јуна 2009.године, од 14.07.2011. године** достављеног директору пројекта госпођи Снежано Лакићевић, види се да је у извештајном периоду извршена провера података на 11.533.054 матичних и личних бројева. Анализом завршеног обима посла у свим филијалама РФ ПИО, уочено је да је стање података у Матичној евиденцији побољшано, што се одразило на дужину трајања поступка остваривања права.

По истеку периода ангажовања консултаната, настављене су активности Фонда на сређивању података, на тај начин што су сви запослени који имају персонални рачунар на свом радном месту, били укључени у наведени посао и истовремено били ангажовани и на уносу, контроли и чишћењу старих пријава M-4, садржаних у 5946 регистра и 6909 фасцикли. Наставио се рад на сређивању база послодавца, базе пријава и одјава за све категорије осигураника и упаривање и чишћење података.

- У ПЕРИОДУ ОД 1. ЈУНА ДО 30. СЕПТЕМБРА 2011. АНГАЖОВАНО ЈЕ 190 ИЗВРШИЛАЦА У РФ ПИО.**

Опис посла ангажованих извршилаца је: 1) исправка идентификованих неусаглашености у подацима о пријавама и одјавама осигурања по послодавцу и осигуранику по годинама; 2) исправка

идентификованих неусаглашености у подацима о стажу осигурања и зарадама по послодавцу и осигуранику по годинама; 3) претраживање скенираних и микрофилмованих пријава података, штампање истих са микрофилма и рачунара у циљу ажурирања података на основу ових докумената кроз програме матичне евиденције.

3. РАЗВОЈ ПОСЛОВНИХ ПРОЦЕСА И ТЕХНИЧКЕ СПЕЦИФИКАЦИЈЕ ИТ СИСТЕМА-Пројекат „Експертиза за развој нових пословних процеса, функционалности и техничких захтева за нови интегрисани информациони систем консолидованог Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Србије“

У оквиру спровођења **Пројекта Светске банке „Консолидација наплате и реформа пензијске администрације“**, Компонента Б „Консолидација и институционално јачање ПАУГО пензијских фондова“, а у складу са „Стратегијом развоја Фонда“, усвојеном од старне УО Фонда реализован је и Пројекат **„Експертиза за развој нових пословних процеса, функционалности и техничких захтева за нови интегрисани информациони систем консолидованог Фонда за пензијско и инвалидско осигурање Републике Србије“**, који обухвата анализу и унапређење свих пословних процеса који се одвијају у оквиру Фонда и треба да допринесе успешнијем пословању Републичког Фонда за пензијско и инвалидско осигурање.

За реализацију овог Пројекта након спроведеног поступка према правилима Светске банке изабрана је консултантска кућа ***Insurance technology group - ИТГ*** са којом су Министарство рада и социјалне политике и Министарство финансија закључили **Уговор** 23. августа 2010. године. Анекс Уговора закључен је 14.октобра 2010.године.

Специфични циљ задатка консултаната и циљ ангажовања према Уговору јесте идентификовање нових пословних процеса за остваривање права на пензијско и инвалидско осигурање и управљање тим поступком, као и потребе РФПИО у смислу развоја и имплементације интегрисаног ИТ система (ИИТС).

Извештаји консултантске куће ИТГ

Консултантска кућа ИТГ почела је са радом 6. септембра 2010. године. Консултантској кући достављени су сви потребни материјали за сагледавање рада РФ ПИО. Образбдана је **Радна група** у циљу сарадње и праћења рада консултантске куће. У току рада са консултантском кућом до дана писања овог извештаја 5. јуна 2011. одржано је 68 састанка.

Консултантска кућа ИТГ доставила је следеће извештаје према Уговору **у току 2010. године:**

а) Извештај о тренутном стању, материјал у коме је сагледано тренутно стање и детаљно проучени и мапирани сви постојећи пословни процеси, организациона структура и поступци , с посебно наглашеним областима које треба унапредити.

Коначна усклађена верзија са свим унетим коментарима достављена 12.11.2010. на коју је дата сагласност.

б) Презентација решења из других сличних националних пензијских фондова одржана је 26.11.2010.године и тај документ је достављен РФ ПИО

в) Прелиминарни извештај о циљном окружењу, гап анализа која обухвата кључна идентификована питања у вези с текућим процесима, организацијом, технологијом и учинком (финансијским и пословним), кључне идентификоване области које треба унапредити (пословне процесе, организацију, информациону технологију), прелиминарни Извештај о циљном окружењу- давање прелиминарних смерница за побољшања у пословној процесном, организационом и ИТ смислу

(прелиминарна дефиниција Циљног окружења, прелиминарни оквирни функционални преглед целокупног новог обима пословања, свих обимнијих нових пословних процеса, кључних корака и токова информација (по потреби), свих већих нових/ изменених организационих јединица и кључних функција, кључних ИТ система и функција подршке новом пословном моделу и кључне системе за мерење учинка).

Коначна усклађена верзија са свим унетим коментарима достављена 5.12.2010. године на коју је дата сагласност.

Г) У току 2011. године консултантска кућа наставља са радом према договореном плану. Финализиран је **Извештај о циљном окружењу-Програм могућих побољшања пословних процеса и изградње интегрисаног информационог система РФ ПИО и План имплементације, усвојен од стране РФПИО** 5. априла 2011. Године. Овај извештај представља централни део пројекта чији је циљ да прикаже могућности побољшања у пословној процесном смислу и дефинише функционалне захтеве за набавку новог интегрисаног информационог система. Документ дефинише циљно окружење РФ ПИО, преглед предлога и препорука за унапређење рада Фонда, предлог нових и промењених пословних процеса, спецификацију корисничких и функционалних захтева, специфична питања везана за организацију РФ ПИО са тачке гледишта предложених промена, прелазни план за потизање циљног окружења до 2015. године.

У достављеном Извештају о циљном окружењу од 5. априла 2011. године, оценето је да су пословни процеси организовани логично и задовољавајуће и да је генерално Фонд организован на одговарајући начин или чак модерније него компаративни фондови узимајући у обзир степен транзиције. Комплексованост пословних процеса углавном је узрокована застарелом технологијом. Према мишљењу ИТГа, информациона технологија представља најслабију картику у области операција Фонд и постојећа решења представљају минимално задовољавајући ниво аутоматизације и не представљају основу за будуће унапређење пословања Фонда

У материјалу је такође констатовано да је опрема која је до сада набављена посредством Пројекта Светске банке према својим техничким спецификацијама, одговарајућа за потребе имплементације циљног решења и задовољава све захтева будућег развоја интегрисаног информационог система РФ ПИО.

Д) У току је последња фаза - припрема техничких спецификација и целокупне документације за набавку услуга, односно опреме за имплементацију новог интегрисаног информационог система и израда целокупне техничке спецификације базе података и архитектуре циљног ИИТСа да би се могао увести ефикаснији имодернији систем доношења решења и исплате пензија. На основу техничких спецификација биће у оквиру ПАРИП Пројекта покренуте набавке Консултантских услуга за миграцију база података и Документ менаџмент система.

4. ИТ ПОБОЉШАЊА И НАБАВКЕ ИТ ОПРЕМЕ

Циљеви развоја ИКТ система Фонда ПИО чијој реализацији ће у великој мери допринети набавке савремене ИТ опреме реализоване средствима Пројекта су:

- Потпуни електронски проток информација у Фонду
- Аутоматизација тока пословних процеса
- Централизован приступ подацима
- Он-Лине електронска размена података са окружењем
- Пуно поверење јавности
- "Један долазак на шалтер" за остваривање права
- Побољшање услуге грађанима и послодавцима преко интернет сервиса

-НАБАВКА РАЧУНАРА- према Уговору закљученом СРБ-ПАРИП-4071 УФ-СХ-Г-19-ИТ од 10.3.2008.са фирмом Информатика набављена су 64 рачунара и 3 штампача, а прма Уговору закљученом са

фирмом МП Софт СРБ-ПАРИП-У071ХФ- ИЦБ-Г-08-28-ИТСР од 25.9.2009. набављено је 747 рачунара и 345 штампача

-НАБАВКА СЕРВЕРА И СОФТВЕРСКИХ ЛИЦЕНЦИ ЗА ОРАЦЛЕ СОФТВЕР који представља најстабилнију база података и најчешће се користи за велике системе. То је био услов да би РП ПИО могао да крене у миграцију база података из датотека у којима се сада налазе у нову, јединствену базу. Уговор СРБ-ПАРИП-4071УФ-ИЦБ-Г-09-65-ПДИСР закључен након спроведеног тендера према правилима Светске банке са фирмом Сага д.о.о. Београд. Квалитативна испорука опреме према Уговору је завршена и инсталација набављене опреме је у току.

- У оквиру ПАРИП Проекта планирано је ангажовање консултантске куће која ће пружити подршку РП ПИО у спровођењу значајног поступка миграције база. **МИГРАЦИЈА ПОДАТАКА** је дуг и сложен процес и реализација овог великог посла који према проценама консултантске куће може да траје три до пет година, такође се планира уз помоћ представа предвиђених Пројектом. Потребно је са њим кренути што пре и све снаге максимално ангажовати. Подаци на једном месту, доступни свима у сваком тренутку, омогућиће брже одвијање пословних процеса, па ће и чекање на документацију и решења бити много краће. Систем ћебити јединствен на нивоу целе државе што ће олакшати контролу и управљање. У оваквим условима је и развијање сервиса за грађане брже па је корист коју ће они имати увођењем јединствене релационе базе података података очигледна.

-НАБАВКА СИСТЕМА ЗА БЕЗБЕДНОСТ

-ИДС систем за мреже, Проху сервери за интернет, Фирешалл хардваре за мреже, ВПН хардверска решења за мрежне рутере. Уговор СРБ-ПАРИП-4071УФ-ИЦБ-Г-10-72-HWC, закључен након спроведеног тендера према правилима Светске банке са Фирмом МДС Информатцки инжињеринг, дана 29. новембра 2010. Испорука опреме према Уговору је завршена.

-Припрема локације, (контролне и идентификационе картице за приступ пословним просторијама), видео надзор, аларми, системи за аутоматско пријављивање- ТОКУ ЈЕ ТЕНДЕР. Оглас је објављен 18. априла 2011. године. Закључење Уговора и инсталација набављене опреме планирана у августу 2011.

-НАБАВКА ДЕЛА ОПРЕМЕ ЗА СЕРВЕР САЛУ ЧИЈА РЕКОНСТРУКЦИЈА ЈЕ У ТОКУ -У ТОКУ ЈЕ ТЕНДЕР. Оглас је објављен 25. маја 2011. године. Закључење Уговора и инсталација набављене опреме планирана у августу 2011.

-НАБАВКА СВИЧЕВА И КОМУНИКАЦИЈСКЕ ОПРЕМЕ- У ТОКУ ЈЕ ТЕНДЕР. Оглас је објављен 11. априла 2011. Закључење Уговора и инсталација набављене опреме планирана у августу 2011.

-НАБАВКА СИСТЕМА ЗА УПРАВЉАЊЕ ДОКУМЕНТАЦИЈОМ И ИНФОРМИСАЊЕ МАНАГМЕНТА -у току су припреме за Документ менаджмент систем- ДМС који ће допринети аутоматизацији целокупног процеса. ДМС представља скуп програма за унос, праћење и архивирање електронских и папирних докумената у базу података. Он ће у почетку обухватати поједине процесе а касније ће сви пословни процеси бити потпуно аутоматизовани. Циљ је да се, када грађанин дође на шалтер и преда захтев у папирном облику, тај документ скенира и све наредне обраде раде у електронском облику до момента издавања решења. Документа ће се скенирати на шалтеру и од тог момента ће се користити само у електронском облику који ће свима бити доступан кроз ДМС. На тај начин ће се олакшати рад запослених и што је за грађане најважније убрзати цео поступак остваривања права из ПИО.

5.ОБУКЕ ЗАПОСЛЕНИХ у складу са „Стратегијом и планом обуке,” усвојеним од стране Управног одбора Фонда 16. октобра 2009. године.

А) ОБУКА ЗА РАЗВОЈ ЉУДСКИХ РЕСУРСА И КОРИСНИЧКОГ СЕРВИСА под називом „Пословно планирање , развој људских ресурса и унапређење јавних услуга ”.

Циљ Пројекта био је унапређење оспособљавања запослених кроз стицање релевантног знања, вештина и понашања који подржавају побољшање квалитета и институционалне промене. За реализацију овог Пројекта након спроведеног поступка изабрана је консултантска кућа **КПМГ д.о.о. Београд и КПМГ Бугарска ООД** са којом су Министарство рада и социјалне политike и Министарство финансија закључили Уговор 4. августа 2010. године.

Уговором су предвиђене следеће обуке: **Општи програм обуке за руководиоце, Обука за рад са корисницима, Обука за запослене, Обука за односе са медијима, Обука за запослене у људским ресурсима, Обука за предаваче.**

Од стране Директора Републичког фонда за пензијско и инвалидско осигурање формирана је **Радна група** за координацију, сарадњу и праћење рада консултантске куће КПМГ која је радила на реализацији Пројектног задатка „Обуке за развој људских ресурса и унапређење јавних услуга“.

Према усвојеном **Плану и распореду обука** у временском интервалу од **18. октобра 2010. године до 18. фебруара 2011. године обука** се одржавала на четири локације у Београду, Новом Саду, Крагујевцу и Нишу.

Обуку у Београду похађали су запослени из Дирекције Фонда, филијале за град Београд, филијала Смедерево, Пожаревац, Шабац, Ваљево, Панчево, Вршац, Сремска Митровица, Дирекције Приштина.

Обуку у Новом Саду похађали су запослени из Дирекције Покрајинског фонда, филијала Нови Сад, Бачка Паланка, Врбас, Сомбор, Сента, Суботица, Кикинда, Зрењанин.

Обуку у Крагујевцу похађали су запослени из филијала Крагујевац, Ђуприја, Ужице, Чачак, Краљево, Нови Пазар, Косовска Митровица.

Обуку у Нишу похађали су запослени из филијала Ниш, Врање, Лесковац, Пирот, Прокупље, Зајечар, Бор, Крушевица.

Обуке је похађало укупно **3259** полазника. Групе полазника су формиране од око 25 до 29 полазника, према предлозима руководилаца организационих јединица. Приликом формирања група водило се рачуна о равномерној заступљености филијала и профиле запослених у намери да се присуство обуци не одрази негативно на обављање свакодневних пословних обавеза запослених . По спроведеној обуци сви полазници добили су **сертификате**.

Обука за највиши ниво руководства у трајању од два дана, одржана је 9. и 10. децембра 2010. године и похађало је 24 полазника.

Обука за средњи ниво руководства – похађало је 13 група, укупно 242 полазника:

Београд-8 група, укупно 123 полазника
Нови Сад-3 групе, укупно 72 полазника
Крагујевац-1 група, укупно 22 полазника
Ниш-1 група, укупно 25 полазника

Обука за рад са корисницима – похађало је 70 група, укупно 1650 полазника:

Београд-29 група, укупно 666 полазника
Нови Сад-14 група, укупно 337 полазника
Крагујевац-14 група, укупно 338 полазника
Ниш-13 група, укупно 309 полазника

Обука за запослене-похађало је 56 група, укупно 1298 полазника

Београд-22 група, укупно 496 полазника

Нови Сад-11 група, укупно 254 полазника

Крагујевац-12 група, укупно 280 полазника

Ниш-11 група, укупно 268 полазника

Обука за односе са медијима одржана је 26. новембра 2011. године и похађало је 13 полазника.

Обука за запослене у људским ресурсима у трајању од три дана одржана је 8., 10. и 12. новембра 2010. године и похађало је укупно 21 полазник.

Обука за предаваче у трајању од четири дана одржана је 6., 7. 8. децембра 2010. године и 18. фебруара 2011. године и похађало је 11 полазника.

Тeme обрађене на обукама у складу са Анализом потреба за обуком:

-Обука за највиши ниво руководства и Обука за средњи ниво руководства

Обухватала је између осталог, улогу руководилаца, управљање продуктивношћу, стратешко и пословно планирање, изградња тима, руковођење људима, управљање људским ресурсима, комуникационе вештине, вештине преговарања, управљање временом, вештине у раду са корисницима, управљање променама јачање тимског духа, решавање конфликтата и др.

-Обука за рад са корисницима

Највећи део обука био је усмерен на унапређење квалитета корисничког сервиса обзиром да је унапређење корисничког сервиса један од приоритетних циљева ПИО Фонда. Тренинзи у Фонду садржали су : постизање задовољног корисника, моменат истине, јачање капацитета за пружање врхунске услуге, вештину комуникације, успешан рад са клијентима, рад са тешким људима, разумевање конфликтних шаблона, развијање способности да се конфликтна ситуација предвиди и спречи, елиминисање непријатељства и агресивности из комуникације и др.

-Обука за запослене

Обука је имала за циљ развој основних вештина запослених, радне етике, тимског рада, правила понашања и личног развоја, унапређења пословног успеха, прихватања организационих вредности и већег степена самоиницијативности у реализацији циљева, повећање личне ефикасности, фокусирање на комуникацију, постизање сарадње и управљање сукобом.

-Обука за предаваче

Програм обуке за будуће предаваче омогућио је полазницима да стекну одговарајуће вештине да би потом спроводили интерне обуке у организацији. Тренери, запослени у Фонду који су завршили ову обуку биће у прилици да радећи континуирано са својим колегама, допринесу да Фонд буде модерна институција. Теме обуке: циклус учења, стилови учења одраслих, дефинисање потреба за обуком, припрема материјала за обуку, увежбавање вештине одржавања обуке и презентовања, успешна интеракција са слушаоцима.

-Обука за односе са медијима

Стицање одговарајућих вештина у циљу успешних наступа у медијима, поготово на радију и телевизији, веома је важно, и полазници су на обуци развијали умеће давања изјава и презентовање одређених тема. Теме: процес комуникације, како сарађивати са новинарима, писање порука,

припрема говорника за одржавање говора, невербална комуникација, стандардно одевање и понашање приликом јавног наступа.

-Обука за запослене у људским ресурсима

За Одељење за људске ресурсе организована је посебна обука која ће допринети развоју новог приступа и омогућити надлежним извршиоцима да помоћу нових сазнања успешно унапреде свој рад. Теме: управљање људским ресурсима, планирање људских ресурса, учење и развој, управљање учинком, комуникација унутар организације и др

-Значај и оцена спроведених обука

На основу запажања и оцене непосредних руководилаца и учесника обука на нивоу целог Фонда, дошло се до општег закључка да је обука била сврсисходна, вишеструко корисна, стручно осмишљена, занимљива и продуктивна за запослене. Према **Финалном извештају консултантске куће КПМГ**, достављеном 4. марта 2011. године, **у великој мери постигнут је циљ због кога је обука и организована**. Корисност обука састоји се и у томе да су запослени са различитих образовних нивоа, из различитих организационих јединица и из филијала из различитих градова остварили непосредне контакте, разменили искуства приликом суочавања са истим или сличним ситуацијама и проблемима у свакодневном раду и указује на то да Фонд улаже у своје запослене, њихово образовање и омогућава да запослени стичу нове модерне вештине и надограде своје знање. Присуствовање предавањима утицало је на оптимистички став запослених о даљем раду Фонда, омогућило је запосленима да се упознају са новим приступом раду, односу према корисницима услуга, колегијалним односима и подстакло запослене да почну да развијају један другачији начин размишљања који ће допринети подизању квалитета услуга корисницим Фонда.

Б) ОБУКЕ ЗА ЗАПОСЛЕНЕ У СЕКТОРУ ЗА МЕДИЦИНСКО ВЕШТАЧЕЊЕ РФ ПИО

У периоду од 21. септембра 2009. до 28. септембра 2010. лекари запослени у Сектору за медицинско вештачење РФПИО похађали су низ специјализованих курсева. Овим курсевима лекарима је омогућено да развију своје професионалне вештине, да остану у току са новинама у одређеним областима медицине и да добију приступ најновијим информацијама и техникама дијагностиирања и сл.

1. **Основни курс из ехокардиографије** на Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње, Београд. У оквиру курса у потпуности је реализован и теоретски и практичан део плана и програма, уз усвајање нових и најсавременијих знања и вештина у овој области, чиме је значајно унапређен квалитативни ниво рада у Одељењу Функционалне дијагностике.
2. **ХВИИ Конгрес Удружења кардиолога Србије** (са међународним учешћем). Тема Конгреса: „Срце и крвни судови. Полазници су били у прилици да се упознају с препорукама о програму превенције и третмана коронарне болести, као и велики број радова страних и домаћих предавача, са освртом на најсавременије методе дијагностике, лечења и прогнозе срчаних оболења.
3. **Семинар из Кардиопулмоналне-церебралне реанимације (ЕРЦ ИЛС курс)**, одржан у Градском заводу за хитну медицинску помоћ у Београду. Семинар је обухватио како теоријска предавања, тако и практични део наставе (савладавање вештина на пратећој опреми и луткама-фантомима, примереним за овакав вид едукације).
4. **Курс артеријеке хипертензије-Конгрес удружења за хипертензију Србије**, На конгресу одржаном под покровитељством Европског удружења за хипертензију (ЕСХ) и Светског удружења за хипертензију (ИСХ), учесници су упознати са најновијим ставовима и препорукама за лечење артеријске хипертензије.
5. **Међународни симпозијум о улози и значају дневних психијатријских болница у стратегији развоја заштите менталног здравља у Србији** у Клиничко-болничком центру

„Драгиша Мишовић“. Учесници Симпозијума су упознати са могућностима и резултатима лечења психијатријских болесника у оквиру дневних болница и могућностима њихове социјализације односно интеграције у друштво што је од посебног значаја за лекаре из Сектора за медицинско вештачење.

6. **Интернационална школа хипербаричне медицине, Конгрес удружење интерниста Србије - Интернационални дани интерне медицине**
7. **Конгрес удружења интерниста Србије и Први интернационални дани интерне медицине**, Конгресу с међународним учешћем су током три дана презентована предавања из свих грана интерне медицине што је веома значајно за лекаре из Сектора за медицинско вештачење у процесу вештачења радне способности односно објективне процене радне способности.

8. Први конгрес лекара опште медицине са међународним учешћем,

На Конгресу су представљени најновији поступци у медицини, дијагностици и лечењу. Обухваћено је више области медицине.

В) ОБУКЕ ЗА ЗАПОСЛЕНЕ У СЕКТОРУ ИНФОРМАЦИОНИХ ТЕХНОЛОГИЈА РФПИО се спроводе како би се кадрови едуковали за рад у новим технологијама, због увођења нових технолошких платформи у апликативном и системском делу и омогућиће њихово учешће у миграцији и најрационалније коришћење набављене опреме. Све то у циљу побошања сревиса и пружања што квалитетнијих услуга према грађанима, што директно доласком на шалтере, што преко веб сервиса. Обуке се спроводе у периоду од марта 2011. до краја септембра 2011. године према усвојеном Плану и распореду обука.

1. **Oracle обуке**- спроводи фирма ДИГИТ РАЧУНАРСКИ ИНЖИЊЕРИНГ са којом је закључен Уговор БСРБ-ПАРИП-4071УФ-ТР-10-85, заведен под бројем 404.1-183/11, 02.03.2011. код РПФ ПИО и под бројем 45, 03.03.2011. код фирме ДИГИТ, према плану и распореду обука и похађаће је 30 запослених у Сектору информационих технологија у Београду и 30 у Новом Саду у одељењима системске и апликативне подршке.
2. **Micfosoft обуке**- спроводи фирма ЦПУ са којом је закључен Уговор СРБ-ПАРИП-4071УФ-ТР-10-86-МТ, заведен под бројем 404-1-217/11, 25.03.2011. код РПФ ПИО и под бројем 1729/2011, 05.04.2011. код фирме ЦПУ - Према плану и распореду обуке похађаће је 60 полазника
3. **ХП-УХ, БЛАДЕС, ЕВА, ВМware обуке**-које ће спроводити фирмa ХП и чији се почетак планира у јуну 2011. године и похађаће око 10 запослених у Сектору информационих технологија.

Компонента Ц – „Анализа и развој пензијске политike.“ Главни циљ ове компоненте јесте јачање капацитета за креирање и спровођење политике система пензијског осигурања у Сектору за пензијско и инвалидско осигурање Министарства рада и социјалне политике, као и подршка развоју система добровољног пензијског осигурања.

. У ОКВИРУ КОМПОНЕНТЕ Ц ПРОЈЕКТА спроводи се **Информативно-едукативна кампања** у трајању од 17 месеци, од маја 2010. до октобра 2011., са циљем образовања јавности о систему ПИО и реформи система. Основни циљ кампање је побољшање евидентије и контроле наплате социјалних доприноса, побољшање квалитета рада пензијске администрације и смањење трошкова пензијске администрације, као и обавештење и образовање јавности о добровољним пензијским фондовима и о систему обавезног и добровољног пензијског и инвалидског осигурања и реформи пензијског система, започетој 2011. године. Кампања има лого/слоган „**Одговорно данас за сигурно сутра**“, који се налази на сви промотивним средствима. У периоди од краја априла до краја маја 2011. године емитовани су ТВ и радијски спот на ТВ и радио станицама са националном фреквенцом, у дневним новимнама штампана су 3 огласа, од 5. маја 2011. године грађанима је доступна и интернет презентација кампање www.zasigurnosutra.rs. Планирана је дистрибуција постера који је урађен у

почетном тиражу од 10.000 примрака, који ће бити истакнути у свим организационим јединицама и тиме доступни грађанима Србије. Планирано је и интензивирање „он лине“ активности кроз континуирано оглашавање, односе са блогерима, коришћење друштвених мрежа и медија, а такође и одржавање скупова (панел дискусија, окружлог стола, семинара), израда брошуре и кратког филма.

Компонента Д – Координација управљања пројектом. Ова компонента првенствено има за циљ успостављање међусобне координације у управљању пројектом између Министарства рада и социјалне политике, Министарства финансија и Агенције за осигурање депозита (АОД, односно ЈУП).

И на крају, изражавамо позитиван став према Вашим указаним препорукама с обзиром да су у целини у складу са већ покренутим односно предузетим активностима у Фонду у вези са пословима остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања.

Ваше обраћање нам је послужило, пре свега да преиспитамо наше досадашње пословање, и на основу тога анализирамо евентуалне сопствене недостатке, у циљу предузимања потребних мера и радњи ради побољшања будућих резултата рада.

Још једном наглашавамо, да се на ангажовање Заштитника грађана од стране поједињих грађана, у поступцима остваривања права из пензијског и инвалидског осигурања, у Фонду гледа као на још један начин контроле рада стручних служби Фонда, у циљу даљег унапређења нашег рада.

У Фонду ће се, као и у свакој другој државној институцији, односно органу, у даљем раду инсистирати на доследном спровођењу закона и других прописа и донетих упутстава, инструкција и налога на одговоран и стручан начин од стране сваког запосленог у Фонду.

С поштовањем,

ДИРЕКТОР СЕКТОРА

Владимир Станковић

У Београду, 21.06.2011. године

Прилог: Информатор о раду РФПИО од 15.06.2011. год.