

**GODIŠNJI PLAN RADA
SREDIŠNJEG REGISTRA OSIGURANIKA
ZA 2025. GODINU**

Zagreb, prosinac 2024. godine

SADRŽAJ:

1.	PREDGOVOR	3
2.	UVOD	5
3.	KONTEKST.....	7
4.	ORGANIZACIJSKA STRUKTURA.....	9
5.	MJERE IZ PROVEDBENOG PROGRAMA I CILJEVI IZ DJELOKRUGA RADA 11	
6.	OPERATIVNI CILJEVI	15

1. PREDGOVOR



REGOS svoje djelovanje temelji na Zakonu o Središnjem registru osiguranika (“Narodne novine”, broj 159/13, 39/18 i 21/22), kojim su definirane osnovne zadaće i funkcija REGOS-a. U skladu s tim, i u 2025. godini REGOS će nastaviti s kontinuiranim radom na unapređenju sustava mirovinskog osiguranja temeljem individualne kapitalizirane štednje, pružanju kvalitetne usluge korisnicima i modernizaciji svojih poslovnih procesa.

Osnovna zadaća REGOS-a, pružanje tehničke podrške sustavu mirovinskog osiguranja temeljenom na individualnoj kapitaliziranoj štednji (II. stup) te vođenje registra podataka o obračunanim i uplaćenim doprinosima za mirovinsko osiguranje, prioritet je poslovanja i u 2025. godini. U svom redovnom poslovanju, nastaviti ćemo raditi na daljnjoj modernizaciji svih postupaka unutar REGOS-a, koristeći suvremene informatičke tehnologije, kako bismo građanima i poslovnim subjektima pružili brzu, učinkovitu i sigurnu podršku. U svojem radu, i u godini pred nama bit ćemo posvećeni održavanju i daljnjem razvoju odnosa povjerenja s korisnicima kroz osiguranje zaštite osobnih podataka i pouzdanosti naših usluga.

Poseban naglasak u radu REGOS-a i u 2025. godini bit će na razvoju financijske i mirovinske pismenosti građana Republike Hrvatske kao preduvjeta za razvoj svijesti o važnosti donošenja pravovremenih odluka u planiranju mirovine te osobne uloge u financijskoj budućnosti. Aktivnosti vezane uz podizanje financijske pismenosti bit će usmjerene na informiranje i edukaciju sadašnjih i budućih članova obveznih mirovinskih fondova. Kroz različite komunikacijske kanale, bit ćemo posvećeni podizanju razine svijesti o važnosti mirovinske štednje i njezinu utjecaju na buduća mirovinska prava građana.

U 2025. godini naša pažnja i dalje će biti posvećena osiguravanju kontinuiteta kvalitete sustava kao osnovi za dugoročni uspjeh rada REGOS-a, uz proaktivno prepoznavanje svake prilike za daljnje unapređenje poslovanja i rasta institucije u skladu s potrebama naših korisnika.

RAVNATELJICA

Iskra Primorac

2. UVOD

a) Djelokrug

Djelokrug rada REGOS-a propisan je Zakonom o Središnjem registru osiguranika („Narodne novine“, broj: 159/13, 39/18 i 21/22) i posebnim propisima:

Osnovne grupe poslova REGOS-a su: prikupljanje i obrada podataka po osiguranicima i drugim osobama o primicima i doprinosima za mirovinska osiguranja, vođenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova, vođenje registra te izvješćivanje o podacima iz Registra, obavljanje poslova pristupne točke za EESSI (elektroničku razmjenu podataka s institucijama u sustavu socijalne sigurnosti) temeljem uredbi Europske unije o koordinaciji sustava socijalne sigurnosti.

b) Vizija

Biti vjerodostojna institucija s iznimnim doprinosom u izgradnji pouzdanog, transparentnog i učinkovitog mirovinskog sustava kapitalizirane štednje za korisnike i zajednicu u cjelini.

c) Misija

Misija REGOS-a je vođenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova i registra uz primjenu moderne organizacije, suvremenih tehničko-tehnoloških rješenja, visoku stručnost i profesionalizam radnika. Imperativ je podizanje svijesti građana o značaju mirovinskog sustava, kako bi i sami bili aktivni dionici tog sustava i u konačnici utjecali na svoja mirovinska prava i buduću mirovinu.

Vrijednosti

Organizacijske vrijednosti REGOS-a predstavljaju temelj za kvalitetnu implementaciju misije, vizije i utječu na sve aspekte poslovanja, od donošenja odluka do svakodnevnih poslova. REGOS svoju djelatnost obavlja na zakonit, odgovoran, transparentan i profesionalan način.

U REGOS-u se provode sljedeće vrijednosti:

- učinkovitost,
- stručnost,
- timski rad,
- neprestani napredak,
- povjerenje i odgovornost,
- transparentnost i integritet,
- kvaliteta,
- sigurnost,
- zadovoljstvo korisnika.

3. KONTEKST

Na djelokrug rada i obavljanje poslova REGOS-a utječe čitav niz vanjskih čimbenika od kojih su najznačajniji pravni, tehnološki i sociološki. Poslovanje REGOS-a definirano je zakonskim i podzakonskim aktima koji uređuju područje sustava obveznog mirovinskog osiguranja na temelju individualne kapitalizirane štednje.

Jedan od značajnih čimbenika koji utječe na poslovanje REGOS-a je kontinuirani razvoj digitalnih tehnologija. Primjenom suvremenih tehnologija i uvođenjem novih poslovnih procesa stvaraju se nove ili unaprjeđuju postojeće usluge koje REGOS pruža krajnjim korisnicima. Tehnološki čimbenici utječu i na poslovanje institucija u okruženju s kojima REGOS razmjenjuje podatke, ali i na sam REGOS koji kontinuirano prilagođava svoj Informacijski sustav novim tehnološkim izazovima.

S ciljem daljnjeg poboljšanja poslovanja, REGOS je izradio SWOT analizu pomoću koje su identificirane snage, slabosti, prilike i prijetnje.

SWOT ANALIZA

Snage	Slabosti
kompetentnost zaposlenika	potencijalni odljev visokokvalitetnih kadrova
digitalizacija usluga koje su korisnicima lako dostupne, potpuno besplatne i sigurne za korištenje uz kvalitetnu podršku	nedostatak motivacije radnika
visoki stupanj zadovoljstva korisnika usluga REGOS-a	nedostatak IT stručnjaka
kontinuirana dostupnost podrške	kratkoća roka za implementaciju zakonskih izmjena
dobra sadržajna i vremenska prilagođenost pružanja usluga korisnicima	otežan nadzor nad IT sustavima koji su kod vanjskih partnera
kvalitetna suradnja sa svim dionicima u sustavu mirovinskog osiguranja	
Prilike	Prijetnje
daljnje unaprjeđenje poslovnih procesa	loša osviještenost građana i poduzetnika o značaju mirovinskog sustava
uvođenje novih mjera zaštite informacijskog sustava	potencijalni manjak kvalitetnog i stručnog kadra
povećanje kvalitete usluga	česte izmjene zakonodavnog okvira vezanog uz mirovinski sustav
nove potrebe korisnika i razvoj novih tehnologija	ovisnost o vanjskim partnerima u području IT podrške temeljnim poslovnim procesima

Temeljem provedene SWOT analize prepoznate su mjere potrebne za nadilaženje slabosti i opasnosti, ali i za razvoj snaga kojima se povećavaju prilike.

Gotovo da i ne postoji pojedinac ili pravna osoba koje ne koristi neki od podataka koje REGOS vodi u svom registru. Potrebe javnosti i naših korisnika svakim se danom povećavaju, a REGOS na te potrebe odgovara osiguravanjem pouzdane i brze podrške u skladu s njihovim stvarnim potrebama.

Nakon više od 20 godina od uspostave sustava individualne kapitalizirane štednje značajno raste broj osiguranika koji stječu uvjete za ostvarivanje prava na mirovinu i iz sustava II. stupa, što rezultira povećanom potrebom za dobivanje cjelovitih informacija o mirovinskom sustavu. Ubrzano starenje stanovništva i sve veći broj umirovljenika u odnosu na radno aktivno stanovništvo doveli su do potrebe za povećanom individualnom odgovornošću svakog pojedinca. Već na početku radnog vijeka potrebno je promišljati o budućoj mirovini i konstantno ulagati u vlastito mirovinsko opismenjavanje i edukaciju.

U sklopu jačanja mirovinske pismenosti kao dijela financijske pismenosti unaprijedit će se informiranje članova obveznih mirovinskih fondova o njihovim pravima i obvezama s ciljem aktivnije uključenosti u mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje.

Jedan od najvećih izazova za javnu upravu pa tako i za REGOS i dalje je pronalaženje i zadržavanje visoko kompetentnih i motiviranih radnika. Znanje, vještine i motivacija svakog radnika imaju značajan utjecaj na učinkovitost i kvalitetu pruženih usluga REGOS-a.

4. ORGANIZACIJSKA STRUKTURA

Tijela REGOS-a su Upravno vijeće i ravnatelj.

Upravno vijeće sastavljeno je od predsjednika i šest članova koje imenuje Vlada Republike Hrvatske. Djelokrug, ovlasti i odgovornosti Upravnog vijeća utvrđeni su Zakonom o Središnjem registru osiguranika.

Ravnatelj organizira i vodi poslovanje REGOS-a, predstavlja i zastupa REGOS, poduzima sve pravne radnje u ime i za račun REGOS-a, predlaže osnove poslovne politike, financijski plan i program rada, donosi odluke u vezi s poslovanjem, osim onih o kojima odlučuje Upravno vijeće.

Unutarnji ustroj REGOS-a čine sljedeće ustrojstvene jedinice:

Ured ravnatelja – obavlja poslove podrške upravljanju poslovanjem i poslovnom planiranju, odnosa s javnošću, informiranja, izvješćivanja i promidžbe.

Samostalna služba za razvoj i strategiju – obavlja poslove podrške strategijskom planiranju, upravljanja sustavom kvalitete, nadzora i koordiniranja razinom usluga, kontinuitetom poslovanja, rizicima, utjecajima na poslovanje i definiranja mjera unaprjeđenja uspješnosti u odnosu na zahtjeve poslovanja.

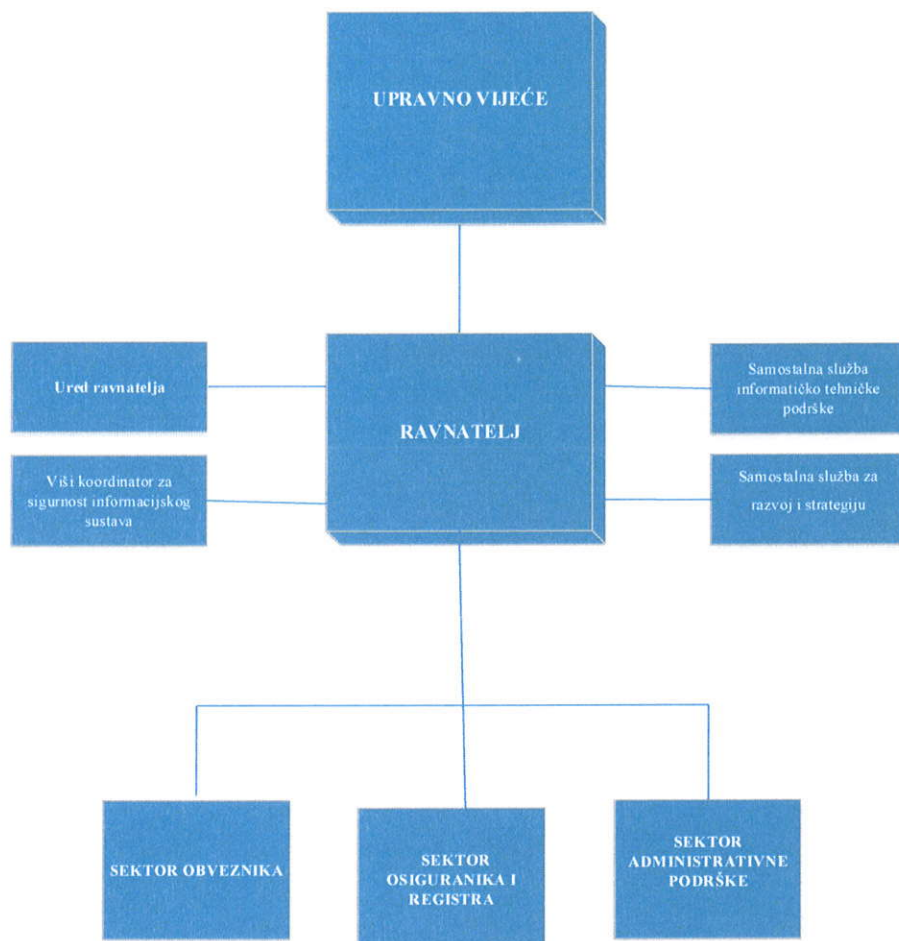
Samostalna služba informatičko tehničke podrške – obavlja poslove upravljanja informacijsko-komunikacijskim sustavom REGOS-a, informatičko-tehničke podrške, održavanja pristupne točke za elektroničku razmjenu podataka u sustavu socijalne sigurnosti, projektiranja i informatizacije definiranih poslovnih procesa u suradnji s outsourcing partnerima te upravljanja informatičkim projektima.

Sektor obveznika – obavlja poslove prikupljanja, prihvata i obrade podataka o svim primicima te doprinosima za mirovinska osiguranja, vođenja privremenog računa, povezivanja i rasporeda doprinosa po osiguranicima, obračuna i prijenosa sredstava doprinosa za mirovinsko osiguranje temeljem individualne kapitalizirane štednje u obvezne mirovinske fondove i obvezna mirovinska društva.

Sektor osiguranika i Registra – obavlja poslove prijave i rasporeda u obvezni mirovinski fond i kategoriju obveznog mirovinskog fonda, vođenja jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova, izbora mirovinskog osiguravajućeg društva, vođenja i održavanja registra, prihvata, dostave i razmjene podataka.

Sektor administrativne podrške – obavlja računovodstveno-financijske poslove, poslove nabave i planiranja, financijskog upravljanja i kontrole, pravne podrške, kadrovske poslove i poslove uredskog poslovanja.

Organizacijska struktura:



5. MJERE IZ PROVEDBENOG PROGRAMA I CILJEVI IZ DJELOKRUGA RADA

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
1.	Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje javnih usluga	Udio stanovništva zadovoljan posljednjim iskustvom korištenja javnih usluga (SDG)	nema procesa/ postupka za zadovoljstvo u ovom trenutku	82 (2027)	Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027.
1.	Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje javnih usluga	Ukupne troškovne olakšice za gospodarske subjekte	nema procesa/ postupka za troškovne olakšice u ovom trenutku	nema procesa/ postupka za troškovne olakšice u ovom trenutku	Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027. – Prilog 2. Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026. - Akcijski plan za administrativno rasterećenje gospodarstva za 2024. i 2025. godinu
1.	Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje javnih usluga	Udio administrativnog i troškovnog rasterećenja za građane osiguran provedbom mjera administrativnog rasterećenja	nema procesa/ postupka za rasterećenje u ovom trenutku	>20% 2025.	Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026. - Akcijski plan za administrativno rasterećenje gospodarstva za 2024. i 2025. godinu
2.	Razvoj ljudskih potencijala u javnoj upravi	Udio službenika koji su izrazili zadovoljstvo radom u javnoj upravi	nema podataka	80%	Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027. – Prilog 2. Nacionalni plan za rad, zaštitu na radu i zapošljavanje za razdoblje od 2021. do 2027. godine – Prilog 1.
2.	Razvoj ljudskih potencijala u javnoj upravi	Udio državnih službenika koji rade u hibridnom načinu rada u tromjesečnom razdoblju	0	>20%	Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026. – NPOO pokazatelj 168. Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027. – Prilog 2.
2.	Razvoj ljudskih potencijala u javnoj upravi	Prosječan iznos novčanih sredstava uložen u obrazovanje i osposobljavanje državnih službenika godišnje	50 €	>400€ (2027)	Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027. – Prilog 2.
2.	Razvoj ljudskih potencijala u javnoj upravi	Udio državnih službenika u TJU koji su pohađali programe obrazovanja i osposobljavanja, godišnje	10%	65% (2027)	Nacionalni plan za razvoj javne uprave 2022.-2027. – Prilog 2.
3.	Unaprjeđenje stanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu	Broj ozljeda na radu; Broj smrtno stradalih zaposlenika	1 0	0 (nula); 0 (nula)	Nacionalni plan za rad, zaštitu na radu i zapošljavanje za razdoblje od 2021. do 2027. godine – Prilog 1.
3.	Unaprjeđenje stanja zaštite zdravlja i sigurnosti na radu	Prosječan broj dana po službeniku privremene nesposobnosti za rad (na teret tijela i HZZO-a) godišnje	3	<12 (2027.)	Nacionalni plan za rad, zaštitu na radu i zapošljavanje za razdoblje od 2021. do 2027. godine – Prilog 1. – i Godišnji izvještaj HZZO-a

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
4.	Unapređenje sustava zapošljavanja osoba s invaliditetom	% osoba s invaliditetom od ukupnog broja zaposlenih u TJU na kraju izvještajnoj razdoblja	7%	>3%	Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine Pravilnik o utvrđivanju kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom (NN 75/18, 120/18, 37/20, 145/20)
4.	Poboljšanje izgrađenog pristupačnog okruženja za osobe s invaliditetom	Osigurana pristupačnost građevina TJU osobama s invaliditetom	100%	100% (2027.)	Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027. godine Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjenom pokretljivosti („Narodne novine“, br. 78/13) Pravilnik o utvrđivanju kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom (NN 75/18, 120/18, 37/20, 145/20)
5.	Poštovanje osobe i zaštita dostojanstva za vrijeme i u svezi obavljanja poslova radnog mjesta	Ukupan broj usvojenih pritužbi vezanih za zaštitu dostojanstva	0	0	Kolektivni ugovor za državne službenike i namještenike („Narodne novine“, br. 56/22, 127/22, 58/23, 128/23 i 29/24)
6.	Razvijene digitalne kompetencije za život i rad u digitalno doba	% zaposlenih u IKT od ukupno zaposlenih	7%	>8% (2032.)	Strategija digitalna Hrvatska 2032. („Narodne novine“, br. 2/23)
7.	Povećanje sigurnosti opskrbe energijom, održivost energetske opskrbe, povećanje dostupnosti energije i smanjenje energetske ovisnosti	Ukupna potrošnja energije (el.energija, toplinska energija) u kWh u godini; - Od toga: potrošnja električne energije u kWh u godini	13500 kWh 8.000 kWh	14.000 kWh 8.500 kWh	Strategija niskougljičnog razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu
8.	Obveza RH prema međunarodnim sporazumima, u okviru politike Europske unije, kao doprinosa globalnim UN ciljevima	Stopa recikliranja komunalnog otpada	70%	85%	Strategija niskougljičnog razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu
9.	Provedba Direktive o EE opremi (EU) 2012/19/EC	Godišnja stopa odvojenog sakupljanja otpadne električne i elektroničke opreme	100%	>88% (2028.)	Plan gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2023. – 2028. godine
10.	Oporabiti recikliranjem i pripremom za ponovnu uporabu i popravkom	Udio komunalnog otpada do 2035. godine	30%	<35% (2028.)	Plan gospodarenja otpadom Republike Hrvatske za razdoblje 2023. – 2028. godine
11.	Jačanje transparentnosti i otvorenosti rada	Postotak proaktivno objavljenih informacija (otvoreni podaci)	60%	>70% (2030.)	Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine, poglavlje 6.
11.	Jačanje transparentnosti i otvorenosti rada	% poništenih rješenja prema zahtjevima za pristup informacijama	0	>40% (2030.)	Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine, poglavlje 6.

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
12.	Jačanje antikorupcijskih potencijala u sustavu javne nabave	Udio dodijeljenih ugovora u postupcima s jednim ponuditeljem	0	≤14 % (2030.)	Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine, poglavlje 6.
12.	Jačanje antikorupcijskih potencijala u sustavu javne nabave	Udio vrijednosti nabave koja se oglašava na TED-u	2%	>7 % (2030.)	Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine, poglavlje 6.
13.	Digitalizirana javna uprava	Broj e-usluga za građane prema Smjernicama e- Standarda Broj e-usluga za gospodarske subjekte prema Smjernicama e- Standarda	13 12	15 12	Strategija digitalne Hrvatske 2032. („Narodne novine“, br.) – Prilog 1.
14.	Poboljšanje učinkovitosti javne uprave i pravosuđa za djelovanje u području zaštite ljudskih prava	Udio preporuka pučke pravobraniteljice po kojima su javnopravna tijela učinkovito postupala tijekom 12 mjeseci	0	100%; 0% (2027.)	Nacionalni plan za ravnopravnost spolova za razdoblje do 2027.
15.	Iskorištavanje koristi digitalizacije za građane, poduzeća, istraživačke organizacije i tijela javne vlasti (EFRR)	Korisnici novih i poboljšanih javnih digitalnih usluga, proizvoda i procesa	nema procesa/ postupka u ovom trenutku	nema procesa/ postupka u ovom trenutku	HR - Program Konkurentnost i kohezija 2021. -2027.
16.	Potpuna usklađenost s financijsko-izvještajnim i pravnim okvirom	Mišljenje Državnog ureda za reviziju o usklađenosti poslovanja subjekata	Bezuvjetno	Bezuvjetno	Strategija sprječavanja korupcije za razdoblje od 2021. do 2030. godine, poglavlje 6.
17.	Učinkovito upravljanje nekretninama	% uređenosti zemljišnoknjižnog stanja na nekretninama % nekretnina TJU u Središnjem registru državne imovine	100% 0	100%; 100%	Strategija upravljanja državnom imovinom za razdoblje 2019. – 2025.
18.	Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u TJU	Provedena samoprocjena upravljanja kvalitetom	Implementiran sustav prema normi ISO 9001:2015	Izrađeno izvješće s Akcijским planom (2025.)	Smjernice za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine“, br. 65/23)
19.	Vodjenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova	Udio raspoređenih uplata doprinosa za mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje u obvezne mirovinske fondove od ukupno povezanih uplata doprinosa za mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
19.	Vodjenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova	Udio obrađenih zahtjeva za rješavanje nepovezanih uplata doprinosa za mirovinsko osiguranje na temelju individualne kapitalizirane štednje u ukupnom broju zaprimitljenih zahtjeva obveznika	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
19.	Vodenje jedinstvenog računovodstva osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova	Udio riješenih zahtjeva za isplatu nasljedstva s osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova u ukupnom broju osnovanih zahtjeva za isplatu nasljedstva s osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
20.	Zakonito, ekonomično i optimalno upravljanje materijalnim i financijskim resursima	% isplaćenih plaća te ostalih materijalnih prava sukladno propisima koji uređuju materijalna prava te davanja na plaću i ostala materijalna prava	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
20.	Zakonito, ekonomično i optimalno upravljanje materijalnim i financijskim resursima	% obrađenih i isplaćenih ulaznih računa i zahtjeva za plaćanje	100%	100%	Zakon o izvršavanju državnog proračuna
20.	Zakonito, ekonomično i optimalno upravljanje materijalnim i financijskim resursima	% završenih postupaka javne nabave u odnosu Plan javne nabave	95%	95%	Zakon o javnoj nabavi i Uputa o provedbi postupka jednostavne nabave
20.	Zakonito, ekonomično i optimalno upravljanje materijalnim i financijskim resursima	% izvršenja obveza prema ugovorenim obvezama i rokovima	100%	100%	Zakon o javnoj nabavi i Uputa o provedbi postupka jednostavne nabave
20.	Zakonito, ekonomično i optimalno upravljanje materijalnim i financijskim resursima	% usvojenih žalbi DKOM u odnosu na ukupan broj predmeta nabave	0%	5%	Zakon o javnoj nabavi i Uputa o provedbi postupka jednostavne nabave
21.	Učinkovito upravljanje sustavom kvalitete	% riješenih upita u ukupnom broju zaprimljenih upita	100%	100%	Certifikat sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015
21.	Učinkovito upravljanje sustavom kvalitete	% vrlo zadovoljnih korisnika usluga u ukupnom broju anketiranih	91,41%	93%	Certifikat sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015
21.	Učinkovito upravljanje sustavom kvalitete	% uspješno provedenih provjera sustava kvalitete prema normi ISO 9001:2015	100%	100%	Certifikat sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015
22.	Unaprjeđenje financijske pismenosti	% povećanja broja pratitelja na društvenim mrežama	1.600 pratitelja	10%	Akcijski plan za unaprjeđenje financijske pismenosti odraslih mlade dobi
23.	Upravljanje informacijsko-komunikacijskim sustavom REGOS-a	% raspoloživosti sustava	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
24.	Održavanje pristupne točke za EESSI	% raspoloživosti sustava	95%	95%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
25.	Unaprjeđenje mjera zaštite i integriteta informatičkog sustava	Broj kibernetičkih incidenata sa znatnim učinkom	0	0	Zakon o kibernetičkoj sigurnosti

6. OPERATIVNI CILJEVI

Red. broj	Operativni ciljevi	Pokazatelj(i) outputa	Planirana vrijednost outputa	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
19.1.	Omogućavanje prijave/ promjene članstva u OMF	Udio riješenih prijava/promjena OMF	100%	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.2.	Prosljeđivanje povezanih uplata doprinosa II. stupu mirovinskog osiguranja u OMF te evidentiranje na osobnim računima	Udio prosljeđenih uplata doprinosa II. stupu u ukupno povezanim uplatama	100%	31.12.2025.	Sektor obveznika	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.3.	Rješavanje zahtjeva za ispravak uplata povrata i preknjiženja	Udio riješenih zahtjeva za ispravak uplata, preknjiženja i povrata u ukupno zaprimljenim zahtjevima	95%	31.12.2025.	Sektor obveznika	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.4.	Omogućavanje izbora mirovine i MOD-a	Udio riješenih zahtjeva za izbor mirovine i MOD-a	100%	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.5.	Rješavanje zahtjeva za zatvaranje osobnih računa članova OMF	Udio riješenih zahtjeva za zatvaranje osobnih računa članova OMF	95%	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.6.	Rješavanje zahtjeva za dostavom podataka iz Registra	Udio riješenih zahtjeva za dostavom podataka iz Registra u odnosu na ukupni broj zahtjeva	100%	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.7.	Unaprjeđenje razmjene podataka s institucijama u okruženju	Broj novouspostavljenih servisa na GSB	1	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
20.1.	Pravovremena obrada, obračun i isplata plaće te ostalih materijalnih prava zaposlenika	% pravovremeno isplaćenih plaća i materijalnih prava zaposlenika	100%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.2.	Zaprimanje, obrada i kompletiranje, knjiženje i isplata po ulaznim računima	% isplaćenih sredstava u odnosu na plan	90%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.2.	Zaprimanje, obrada i kompletiranje, knjiženje i isplata po ulaznim računima	% izvršenih isplata korisniku do roka za plaćanje	100%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj izrađenih analiza tržišta	2	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj izrađenih natječajnih dokumentacija	38	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj zaključenih ugovora	38	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.4.	Izrada ugovora, podnesaka i očitovanja	% izrađenih ugovora, podnesaka i očitovanja u odnosu na zahtjeve poslovanja	100%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.5.	Digitalizacija arhivskog i dokumentarnog gradiva	% digitaliziranog gradiva	100%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.6.	Vođenje uredskog poslovanja	% raspoređenih dokumenata	100%	31.12.2025.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje

Red. broj	Operativni ciljevi	Pokazatelj(i) outputa	Planirana vrijednost outputa	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
21.1.	Produljenje valjanosti certifikata prema normi ISO 9001:2015	Broj izvršenih unutarnjih i vanjskih procjena SUK-a	2	31.12.2025.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.2.	Ocjena zadovoljstva pruženim uslugama	Provedeno istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama	1	31.12.2025.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.3.	Usklađenost dokumentacije kvalitete s promjenama konteksta	Broj izrađenih i ažuriranih procesa, radnih postupaka, uputa i sl.	4	31.12.2025.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.4.	Pravovremeno postupanje po zahtjevima za pristup informacijama	% zahtjeva za pristup informacijama riješeno u zakonskom roku	100%	31.12.2025.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.5.	Podizanje svijesti o zaštiti dostojanstva radnika	% osnovanih etičkih povreda u odnosu na zaprimljene	0%	31.12.2025.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.6.	Odgovaranje na upite obveznika	% riješenih upita obveznika	100%	31.12.2025.	Sektor obveznika	A539048 Administracija i upravljanje
21.7.	Odgovaranje na upite osiguranika	% riješenih upita osiguranika	100%	31.12.2025.	Sektor osiguranika i registra	A539048 Administracija i upravljanje
22.1.	Bolja vidljivost i prepoznatljivost REGOS-a	Broj publikacija na mrežnoj stranici	4	31.12.2025.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.2.	Podizanje razine svijesti o mogućnosti utjecaja na mirovinu	Broj objava na društvenim mrežama	60	31.12.2025.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.3.	Postupanje po zahtjevima i upitima medija	% riješenih zahtjeva i upita medija	100%	31.12.2025.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.4.	Odgovaranje na upite korisnika putem pozivnog centra	% odgovorenih upita	100%	31.12.2025.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.5.	Organiziranje općih-tehničkih te servisnih radova i usluga	% realiziranih općih-tehničkih te servisnih radova i usluga u odnosu na odobrene potrebe	100%	31.12.2025.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.6.	Najam osobnog vozila	Broj ugovora o najmu osobnog vozila	1	31.12.2025.	Ured ravnatelja	K772001 Obnova voznog parka
23.1.	Rješavanje prijava internih korisnika	% riješenih prijava internih korisnika	100%	31.12.2025.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	A539048 Administracija i upravljanje
23.2.	Rješavanje prijava vanjskih korisnika	% riješenih prijava vanjskih korisnika	100%	31.12.2025.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	A539048 Administracija i upravljanje
23.3.	Podizanje razine sigurnosti IK sustava REGOSa	Broj implementiranih mjera	7	31.12.2025.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija

Red. broj	Operativni ciljevi	Pokazatelj(i) outputa	Planirana vrijednost outputa	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
24.1.	Održavanje AP	Broj radnih dana kad AP nije dostupan drugim AP-ovima	8	31.12.2025.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija
24.2.	Instaliranje novih verzija JINE	Broj novih verzija	6	31.12.2025.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija

KLASA: 025-14/24-01/02

URBROJ: 353-02/5-24-1

U Zagrebu, 20. prosinca 2024. godine

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA

Dražen Opalić

