



353|02514250101|1

**GODIŠNJI PLAN RADA
SREDIŠNJEG REGISTRA OSIGURANIKA
ZA 2026. GODINU**

Zagreb, prosinac 2025. godine

SADRŽAJ:

1.	Predgovor	3
2.	Uvod	4
3.	Kontekst.....	6
4.	Organizacijska struktura	8
5.	Mjere iz provedbenog programa i ciljevi iz djelokruga rada	10
6.	Operativni ciljevi	15

1. Predgovor

Plan rada Središnjeg registra osiguranika (dalje: REGOS) predstavlja temeljni dokument koji usmjerava organizaciju, razvoj i unapređenje djelatnosti u nadolazećem razdoblju. Njegova je svrha jasno definirati ciljeve, prioritetne aktivnosti i očekivane rezultate, uz osiguranje učinkovitog i transparentnog korištenja raspoloživih resursa. U izradi Plana rada polazili smo od načela profesionalnosti, odgovornog upravljanja i stalnog unapređenja rada, uz jasno definirane ciljeve i prioritetne aktivnosti uvažavajući potrebe naših korisnika.



Poseban naglasak stavljen je na povećanje kvalitete usluga, razvoj stručnih kompetencija radnika i primjenu suvremenih standarda u svakodnevnom radu. Jednako važna je i transparentnost, koju jačamo kroz otvorenu komunikaciju, kao i pravovremeno informiranje te osiguravanje uvida u procese, rezultate i donošenje odluka.

U 2026. godini biti ćemo posvećeni daljnjoj modernizaciji i osiguravanju kontinuiteta kvalitete sustava uz proaktivno prepoznavanje prilike za unapređenje poslovanja kako bismo građanima i poslovnim subjektima pružili brzu, učinkovitu i sigurnu podršku. Značajno mjesto zauzimaju i aktivnosti povezane s podizanjem financijske i mirovinske pismenosti građana Republike Hrvatske, kao jedan od preduvjeta za jačanje povjerenja građana u mirovinski sustav te smanjenje rizika od pogrešnih odluka uzrokovanih nerazumijevanjem pravila, pojmova ili dostupnih opcija.

Mobilnost radne snage čini mirovinski sustav složenijim, ali uz kvalitetnu koordinaciju, digitalizaciju i transparentnost može se postići da radnici razumiju sva svoja mirovinska prava, bez obzira na to u kojoj državi članici Europske unije rade ili su radili. U cilju jednostavnog i transparentnog pristupa informacijama o mirovinama za radnike, koji su radili u različitim državama, uspostavljen je European Tracking Service (dalje: ETS). ETS predstavlja ključan alat u modernizaciji i digitalizaciji mirovinskog sustava Europske unije, što je posebno važno s obzirom na kompleksnost europskog tržišta rada i demografske izazove. U konačnici, ETS omogućava bolje osobno planiranje mirovinskih prava.

Također, REGOS-a i platforme „Moja mirovina“ u 2025. godini u ETS, Republika Hrvatska je postala dio europske mreže koja omogućava i razvija pristup informacijama o mirovinskim pravima stečenima u različitim državama članicama. U narednom razdoblju članstvom u ETS-u REGOS-u se pružaju dodatne mogućnosti suradnje i razmjene najboljih praksi.

Ovaj Plan predstavlja opredijeljenost REGOS-a za odgovorno upravljanje, razvojnu orijentaciju i dosljedno ostvarivanje naše misije. Uvjereni smo da će planirane aktivnosti doprinijeti daljnjem jačanju rada REGOS-a i kvalitetnijem zadovoljavanju potreba 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.

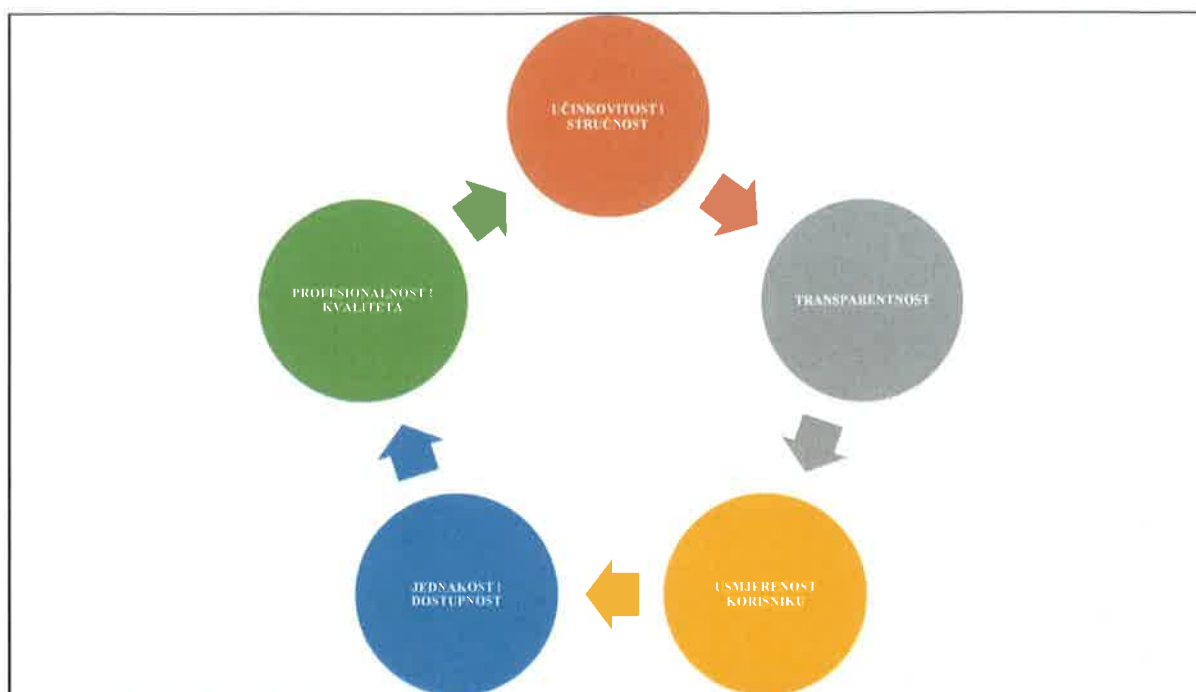
c) Misija

Mi znamo koliko je važno neprestano raditi na zadovoljstvu naših korisnika. Baš zato što vodimo brigu o vašoj mirovinskoj štednji izuzetno su nam važni transparentnost, pouzdanost i sigurnost. Razvojem poslovanja i unaprjeđenjem naših usluga pratimo promjene i predviđamo nadolazeće izazove. Zato u REGOS-u na budućnost mislimo već danas.

Vrijednosti

Organizacijske vrijednosti REGOS-a predstavljaju temelj za kvalitetnu implementaciju misije i vizije te utječu na sve aspekte poslovanja, od donošenja odluka, do svakodnevnih poslova.

Vrijednosti REGOS-a:



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.

Sociološki čimbenici oblikuju potrebe korisnika i način funkcioniranja REGOS-a.

Demografske karakteristike stanovništva, poput dobi i migracija, određuju opseg i vrstu usluga koje REGOS mora pružiti. Kultura, društvene vrijednosti i razina povjerenja građana snažno utječu na očekivanja prema transparentnosti i kvaliteti rada. Također, razina obrazovanja i informiranosti oblikuje očekivanja o profesionalnosti i digitalnoj dostupnosti usluga.

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	nedostatak motivacije radnika
visoki stupanj zadovoljstva korisnika usluga REGOS-a	nedostatak IT stručnjaka
kontinuirana dostupnost podrške	kratkoća roka za implementaciju zakonskih izmjena
kvalitetna suradnja sa svim dionicima u sustavu mirovinskog osiguranja	otežan nadzor nad IT sustavima koji su kod vanjskih partnera
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
digitalizacija i razvoj novih tehnologija	kibernetičke prijetnje koje mogu ugroziti sigurnost podataka i informacijske imovine
nove potrebe korisnika	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.

Sve veća važnost pridaje se prepoznavanju i praćenju potreba korisnika, koji postaju raznolikiji i zahtjevniji u pogledu kvalitete usluge, dostupnosti informacija, prilagođenosti sadržaja te individualiziranog pristupa. Analiza potreba korisnika i sustavno prikupljanje povratnih informacija predstavljaju ključne preduvjete za unaprjeđenje postojećih usluga.

U posljednjih nekoliko godina raste broj osiguranika koji stječu uvjete za ostvarivanje prava na mirovinu i iz sustava II. stupa, čime se povećava potreba za dobivanjem cjelovitih, jednostavnih i pouzdanih informacija o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske, osobito u dijelu odlaska u mirovinu iz oba stupa mirovinskog osiguranja. Zbog toga ćemo u narednom razdoblju nastaviti s daljnjim aktivnostima na jačanju mirovinske pismenosti, kako bi budući umirovljenici mogli donijeti informirane odluke koje dugoročno utječu na njihov financijski položaj u starosti.

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 stručno-tehničke podrške upravljanju poslovanjem i poslovnim planiranjem, 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 unaprijeđenja uspješnosti u odnosu na zahtjeve poslovanja.

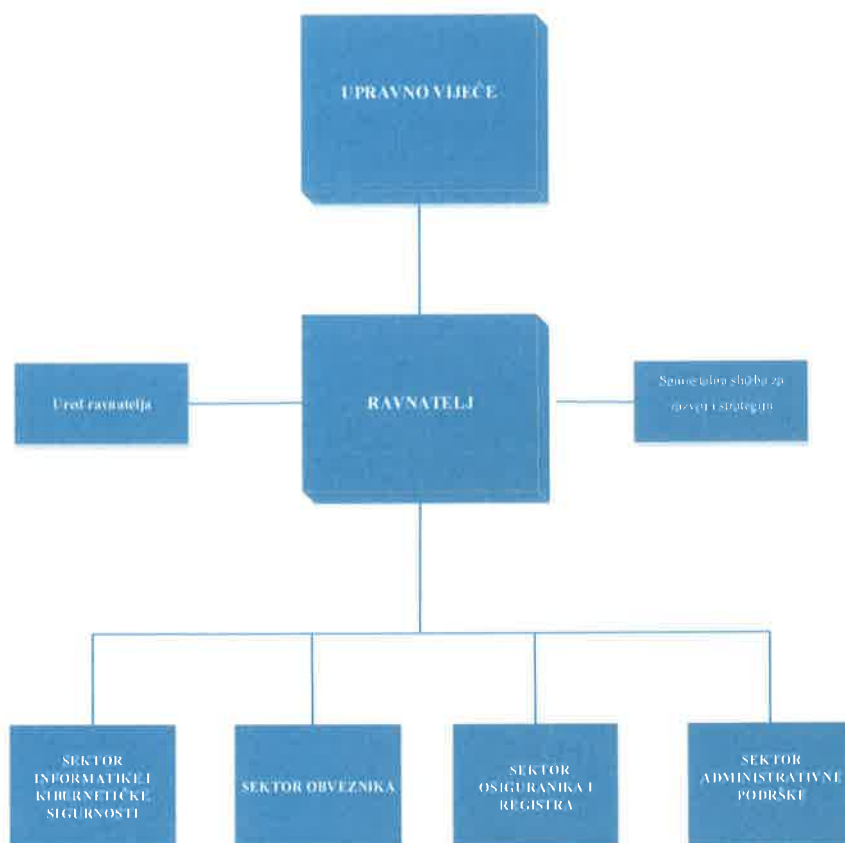
Sektor informatike i kibernetičke sigurnosti – obavlja poslove upravljanje informacijsko-komunikacijskim sustavom REGOS-a, informatičko-tehnička podrška i poslovi kibernetičke sigurnosti.

Sektor obveznika – obavlja poslove prihvata i obrade podataka o primicima te obračunanim i uplaćenim doprinosima za mirovinska osiguranja po osiguranicima, vođenja privremenog računa te usklađivanja i ispravka podataka o nepovezanim uplatama doprinosa za mirovinska osiguranja s obveznicima i prijenos uplaćenih doprinosa za mirovinsko osiguranje temeljem individualne kapitalizirane štednje u obvezne mirovinske fondove.

Sektor osiguranika i Registra – obavlja poslove vezani uz članstvo u obveznom mirovinskom fondu, vođenje osobnih računa članova obveznih mirovinskih fondova, poslovi vezani uz izbor mirovine i mirovinskog osiguravajućeg društva, vođenje i održavanje registra te izvješćivanje.

Sektor administrativne podrške – obavlja poslove financija, nabave, pravni i kadrovski poslove te uredsko poslovanje.

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 otpomosti 2021. – 2026. –
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 otpomosti 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	100 €	>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	20%	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	27	<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	6%	>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	163.080 kwh 143.482 kwh	170.000 kwh 150.000 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 doprinos globalnim UN ciljevima	Stopa recikliranja komunalnog otpada	75%	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

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
					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.
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	3%	>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	15 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	100%	100%; (2026.) 100% (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	% uredenosti zemljišnoknjižnog stanja na nekretninama % nekretnina TJU u Središnjem registru državne imovine	100% 100%	100%; 100%	Strategija upravljanja državnom imovinom za razdoblje.
18.	Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u TJU	Provedena samoprocjena upravljanja kvalitetom	Implementiran sustav prema normi ISO 9001:2015	1	Smjernice za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi („Narodne novine“, br. 65/23)

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
19.	Vođenje 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.	Vođenje 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 zaprimljenih zahtjeva obveznika	100%	100%	Zakon o Središnjem registru osiguranika
19.	Vođenje 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	91%	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	3%	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

RB mjere/ cilj	Mjere iz PP i ciljevi iz djelokruga rada	Pokazatelj(i) (ishod, rezultat)	Trenutačna vrijednost pokazatelja	Planirana vrijednost pokazatelja	Referenca
21.	Učinkovito upravljanje sustavom kvalitete	% vrlo zadovoljnih korisnika usluga u ukupnom broju anketiranih	93%	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%	Aksijski 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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	Sektor osiguranika i registra	A772002 - Tehnička podrška II stupu i razmjena podataka
19.7.	Unaprijeđenje razmjene podataka s institucijama u okruženju	Broj novouspostavljenih servisa na GSB	1	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj izrađenih analiza tržišta	2	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj izrađenih natječajnih dokumentacija	30	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.3.	Provedba postupka javne nabave roba, radova i usluga	Broj zaključenih ugovora	30	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje

Red. broj	Operativni ciljevi	Pokazatelj(i) outputa	Planirana vrijednost outputa	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
20.4.	Izrada ugovora, podnesaka i očitovanja	% izrađenih ugovora, podnesaka i očitovanja u odnosu na zahtjeve poslovanja	100%	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.5.	Digitalizacija arhivskog i dokumentarnog gradiva	% digitaliziranog gradiva	100%	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
20.6.	Vođenje uredskog poslovanja	% raspoređenih dokumenata	100%	31.12.2026.	Sektor administrativne podrške	A539048 Administracija i upravljanje
21.1.	Produljenje valjanosti certifikata prema normi ISO 9001:2015	Broj izvršenih unutarnjih i vanjskih procjena SUK-a	2	31.12.2026.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.2.	Ocjena zadovoljstva pruženim uslugama	Provedeno istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama	1	31.12.2026.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.3.	Uskladenost dokumentacije kvalitete s promjenama konteksta	Broj izrađenih i ažuriranih procesa, radnih postupaka, uputa i sl.	4	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	Samostalna služba za razvoj i strategiju	A539048 Administracija i upravljanje
21.6.	Odgovaranje na upite obveznika	% riješenih upita obveznika	100%	31.12.2026.	Sektor obveznika	A539048 Administracija i upravljanje
21.7.	Odgovaranje na upite osiguranika	% riješenih upita osiguranika	100%	31.12.2026.	Sektor osiguranika i registra	A539048 Administracija i upravljanje
22.1.	Bolja vidljivost i prepoznatljivost REGOS-a	Broj publikacija na mrežnoj stranici	4	31.12.2026.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.2.	Podizanja razine svijesti o mogućnosti utjecaja na mirovinu	Broj objava na društvenim mrežama	60	31.12.2026.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.3.	Postupanje po zahtjevima i upitima medija	% riješenih zahtjeva i upita medija	100%	31.12.2026.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.4.	Odgovaranje na upite korisnika putem pozivnog centra	% odgovorenenih upita	100%	31.12.2026.	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%	31.12.2026.	Ured ravnatelja	A539048 Administracija i upravljanje
22.6.	Najam osobnog vozila	Broj ugovora o najmu osobnog vozila	1	31.12.2026.	Ured ravnatelja	K772001 Obnova voznog parka
23.1.	Rješavanje prijava internih korisnika	% riješenih prijava internih korisnika	100%	31.12.2026.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	A539048 Administracija i upravljanje

Red. broj	Operativni ciljevi	Pokazatelj(i) outputa	Planirana vrijednost outputa	Rok izvršenja	Nadležnost	Izvor financiranja
23.2.	Rješavanje prijava vanjskih korisnika	% riješenih prijava vanjskih korisnika	100%	31.12.2026.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	A539048 Administracija i upravljanje
23.3.	Podizanje razine sigurnosti IK sustava REGOS-a	Broj implementiranih mjera	13	31.12.2026.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija
24.1.	Održavanje AP	Broj radnih dana kad AP nije dostupan drugim AP-ovima	8	31.12.2026.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija
24.2.	Instaliranje novih verzija JINE	Broj novih verzija	1	31.12.2026.	Samostalna služba informatičko tehničke podrške	K539301 Informatizacija

KLASA: 025-14/25-01/01

URBROJ: 353-02/4-25-1

U Zagrebu, 15. prosinca 2025. godine

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA

Dražen Opalić

