



## 1. Uvod

Mogućnosti osoba s invaliditetom (MOSI) naziv je elektroničke usluge koja osobama s invaliditetom (dalje u tekstu OSI) omogućava izdavanje i korištenje Europske i Nacionalne iskaznice za osobe s invaliditetom i Europske parkirališne karte (dalje u tekstu: isprave OSI ili isprave).

Isprave OSI javne su isprave kojima se mogu ostvariti prava na povlastice propisane *Zakonom o povlasticama u prometu, NN 133/2023*, vezanim pod zakonskim aktima i relevantnim propisima EU koji uređuju ovo područje.

Uslugu MOSI pruža AKD d.o.o. koji je ujedno izdavatelj isprava OSI (dalje u tekstu: izdavatelj).

Izdavatelj se može kontaktirati na sljedeći način:

Adresa: AKD d.o.o. Ured za izvršenje javnih ovlasti  
Savska cesta 28/I. kat, 10000 Zagreb

Telefon: 0800 0440

e-mail: [podrska.mosi@akd.hr](mailto:podrska.mosi@akd.hr)

Web: <https://mosi.akd.hr>

## 2. Što omogućuju isprave?

Europska iskaznica služi kao dokaz priznatog statusa invaliditeta u svim zemljama EU. Ova isprava olakšava pristup posebnim uvjetima i povlaštenom postupanju koji se nude u pogledu usluga, aktivnosti i sadržaja u području turizma, kulture, slobodnih aktivnosti, sporta, a u nekim zemljama i prijevoza. To može podrazumijevati:

- besplatan ulaz,
- snižene cijene,
- prioritetni pristup,
- osobnu asistenciju ili
- korištenje pomagala za mobilnost.

Nacionalna iskaznica za osobe s invaliditetom isključivo na području RH omogućuje korištenje sljedećih povlastica u prometu:

- povlašteni željeznički putnički prijevoz,
- povlašteni pomorski putnički prijevoz,
- oslobađanje plaćanja godišnje naknade za uporabu javnih cesta,
- oslobađanje od plaćanja cestarine za uporabu autoceste i objekta s naplatom.

Europska parkirališna karta za osobe s invaliditetom omogućava parkiranje vozila kojima se prevoze osobe s invaliditetom na parkirališno mjesto koje je označeno znakom pristupačnosti.

Više o pravima i povlasticama koje se osnovom isprava mogu ostvariti na teritoriju RH može se naći na web stranicama izdavatelja.

## 3. Pravo na ispravu i prava na povlastice

Pravo na isprave OSI imaju samo fizičke osobe s reguliranim prebivalištem ili stalnim boravištem u RH, koje su upisane u Registar osoba s invaliditetom (ROI) i koje udovoljavaju kriterijima Zakona o povlasticama u prometu. Pravo na izdavanje Parkirališne karte udruge imaju udruge ili ustanove osoba s invaliditetom koje su upisane u Registar udruge i koje udovoljavaju kriterijima Zakona o povlasticama u prometu.

U postupku izdavanja isprava iz registara kojeg vodi Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP) preuzimaju se podaci o prebivalištu/stalnom boravku, datum rođenja i fotografija koja se koristi za izradu osobne iskaznice, putovnice ili vozačke dozvole za osobe starije od 10 godina, a pod uvjetom da fotografija nije starija od 10 godina. Podaci o udrugama i ustanovama preuzimaju se iz registra kojeg vodi Ministarstvo pravosuđa i uprave.

Pravo na isprave i prava na povlastice izdavatelj određuje isključivo temeljem podataka o statusu invaliditeta koji su upisani u ROI. Prava i povlastice dodjeljuju se automatiziranim postupkom koji je pojašnjen u dokumentu *Mapiranje oštećenja organizma* koji je objavljen na web stranicama izdavatelja.

Ako osoba nije upisana u ROI ili smatra da podaci o statusu invaliditeta i tjelesnom oštećenju nisu ispravno upisani u ROI, potrebno je

kontaktirati Hrvatski zavod za javno zdravstvo na adresi Rockefellerova 7, 10000 Zagreb, e-pošta: [invaliditet@hzjz.hr](mailto:invaliditet@hzjz.hr).

Izdavatelj ne zaprima medicinsku dokumentaciju, nije nadležan za utvrđivanje statusa invaliditeta i nema ovlasti za mijenjanje podataka u mjerodavnim registrima.

## 4. Izdavanje isprava po službenoj dužnosti

Izdavatelj može preuzeti podatke iz mjerodavnih registara i po službenoj dužnosti izdati isprave svakoj osobi s invaliditetom koja stječe prava na nju kako je opisano u točki 3.

Rok važenja isprave biti će 5 godina od datuma izdavanja.

Isprava neće biti izdana po službenoj dužnosti ako fotografiju u registru MUP-a nije moguće dohvatiti ili ako je ona starija od 10 godina. U tom slučaju izdavatelju treba dostaviti noviju fotografiju veličine 35x45 mm. Osoba koja smatra da ispunjava kriterije za izdavanje isprava, a ona joj nije izdana po službenoj dužnosti, treba provjeriti i po potrebi ispraviti podatke u nadležnim registrima i potom podnijeti zahtjev za izdavanje isprave po postupku opisanom u točki 5.

## 5. Podnošenje zahtjeva za izdavanje isprava

Zahtjev za izdavanje isprave podnosi nositelj prava ili zakonski zastupnik za dijete odnosno za osobu lišenu poslovne sposobnosti.

Ako zahtjev podnosi zakonski zastupnik, uz zahtjev potrebno je priložiti pravni dokaz o roditeljstvu/skrbništvu koji sadrži OIB podnositelja zahtjeva i nositelja prava. Ako je fotografija u registru MUP-a starija od 10 godina ili ako je izgled osobe značajno promijenjen, uz zahtjev potrebno je priložiti fotografiju veličine 35x45 mm.

Za udruge zahtjev za izdavanje Parkirališne karte podnosi osoba ovlaštena za zastupanje.

Zahtjev se može podnijeti neposredno na lokaciji Ureda za izvršenje javnih ovlasti (dalje u tekstu: ured), putem pošte ili elektroničkim putem.

### Neposredno podnošenje zahtjeva u uredu

Podnositelj zahtjeva dužan je predložiti osobnu iskaznicu ili drugi dokaz o identitetu. Obrazac zahtjeva za izdavanje isprava popunjava podnositelj zahtjeva ili ga ispisuje službenik ureda, a podnositelj zahtjeva svojim potpisom na obrascu potvrđuje točnost ispisanih podataka.

### Podnošenje zahtjeva putem pošte

Zahtjev se podnosi na propisanom obrascu koji je objavljen na mrežnim stranicama izdavatelja. Zahtjev sa svim potrebnim priložima šalje se putem pošte na adresu Ureda za izvršenje javnih ovlasti.

### Podnošenje zahtjeva elektroničkim putem

Za podnošenje zahtjeva elektroničkim putem potrebna je vjerodajnica značajne ili visoke razine sigurnosti. Zahtjev se podnosi posredstvom usluge e-Građani (tema Obitelj i život, naziv usluge MOSI).

Kod podnošenja zahtjeva elektroničkim putem nije potrebno priložiti pravni dokaz o roditeljstvu/skrbništvu.

## 6. Obrada zahtjeva

Službenik utvrđuje pravo na ispravu i prava na povlastice po postupku koji je naveden u točki 3 i odlučuje o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva.

Ako podnositelj zahtjeva nije priložio tražene akte ili ako nije ispravno popunio zahtjev, izdavatelj će ga kontaktirati i zahtijevati dopunu/ispravak zahtjeva. Ako je u postupku obrade zahtjeva utvrđeno da nositelj prava ima valjanu ispravu, zahtijevati će povratak stare isprave ili izjava o gubitku/krađi ako isprava nije vraćena. U slučaju da podnositelj zahtjeva ne postupi kako je od njega traženo, izdavatelj će rješenjem odbaciti zahtjev.

Ako je zahtjev uredan, izdavatelj će izdati rješenje o izdavanju isprave najkasnije u roku od 30 dana nakon primitka urednog zahtjeva.

## 7. Dostava isprave

Isprava se dostavlja na adresu prebivališta/stalnog boravka nositelja prava koja je upisana u registru MUP-a. Parkirališna karte udruge dostavlja se na adresu sjedišta udruge ili ustanove iz službene evidencije. Isprave koje nisu preuzete biti će vraćene izdavatelju. Nositelj prava ili njegov zakonski zastupnik može ispravu preuzeti u uredu ili pisanim putem zahtijevati ponovno slanje isprave na vlastiti trošak. Kod

preuzimanja isprava u uredu potrebno je predložiti osobnu iskaznicu ili drugi dokaz o identitetu.

Isprave koje nisu preuzete u roku od godinu dana od izdavanja, izdavatelj će proglasiti nevažećim i uništiti ih.

Po primitku ispravu je potrebno provjeriti i odmah vratiti izdavatelju ako podaci na njoj nisu ispravni ili nisu čitljivi. Ako u roku od 15 dana zaprimi takvu ispravu izdavatelj će na istu adresu odmah poslati novu ispravu.

#### 8. Korištenje isprave

Jedna osoba može imati samo jednu Nacionalnu iskaznicu za osobe s invaliditetom i samo jednu važeću Parkirališnu kartu.

Isprava se smije koristiti u svrhu ostvarivanja prava i povlastica koje su navedene u točki 2 i ne smije se koristiti za bilo koje druge svrhe.

Nositelj prava dužan je vratiti ispravu ako izgubi pravo na ispravu i prava na povlastice ili ako stečena prava ne želi koristiti.

#### 9. Obnavljanje isprave

Zahtjev za obnavljanje treba podnijeti u periodu od najviše 90, a najmanje 30 dana prije isteka valjanosti postojeće isprave.

Nova isprava vrijediti će 5 godina od datuma isteka valjanosti stare isprave ili od datuma izdavanja nove isprave ako se traži obnova isprave koja je već istekla.

#### 10. Zamjena isprave

Postupak zamjene isprave provodi se zbog sljedećih razloga:

- Promjena osobnih podataka
- Promjena statusa osobe s invaliditetom u ROI

U postupku zamjene zahtjeva se povratak stare isprave u ured ili putem pošte korištenjem podataka za kontakt koji su navedeni u točki 1.

Zahtjev za zamjenu isprave provodi se po postupku

Kada zaprimi staru ispravu izdavatelj će ju poništiti te obraditi zahtjev i dostaviti novu ispravu po postupcima navedenim u točkama 6 i 7.

Nova isprava vrijediti će 5 godina od datuma izdavanja.

Zahtjev za zamjenu biti će rješenjem odbačen ako se utvrdi da je isprava ispravna, a provjerom u mjerodavnim registrima nije potvrđena promjena osobnih podataka/statusa osobe s invaliditetom.

#### 11. Nadomještanje isprave

Postupak nadomještanja isprave provodi se zbog sljedećih razloga:

- Krađa ili gubitak isprave
- Podaci na ispravi nisu čitljivi uslijed oštećenja ili neispravnosti
- Isprava je trajno uništena te se ne može vratiti

Nositelj isprave dužan je bez odgode prijaviti gubitak, sumnju u zlouporabu ili krađu isprave korištenjem podataka za kontakt koji su navedeni u točki 1.

Uz zahtjev potrebno je priložiti Izjavu o krađi ili gubitku kartice koja je objavljena na mrežnim stranicama izdavatelja.

Po primitku urednog zahtjeva, izdavatelj će poništiti staru ispravu, obraditi zahtjev i dostaviti novu ispravu po postupcima navedenim u točkama 6 i 7.

Nova isprava vrijediti će od datuma izdavanja do datuma isteka stare isprave ili 5 godina ako postojeća isprava ističe za 90 dana.

#### 12. Poništavanje i oduzimanje isprava

Poništena isprava je nevažeća i ne smije se koristiti za ostvarivanje prava. Lista poništenih isprava dostupna je trećim stranama koje omogućuju korištenje povlastica iz točke 2.

Izdavatelj može poništiti ispravu kojoj nije istekao rok važenja, ako naknadnom provjerom podataka u mjerodavnim registrima utvrdi da je došlo do promjene podataka koji utječu na status nositelja prava.

Nadležna tijela mogu oduzeti ispravu koja je pribavljena na nezakonit način ili se koristiti u nelegitimne svrhe i na način koji nije predviđen ili dopušten zakonom i ovim pravilima. Svaka oduzeta isprava koju nadležno tijelo vrati izdavatelju biti će poništena.

#### 13. Žalbe, prigovori i upiti

Protiv rješenja donesenih u postupcima izdavanja isprava može se izjaviti žalba u roku od 15 dana od primitka isprave. Također, ako se podnositelj zahtjeva ili nositelj prava ne slaže s postupcima izdavanja isprava ili s osobljem izdavatelja koje djeluje u skladu s Poslovnikom i

ovim pravilima, može uložiti prigovor. Žalbe i prigovori mogu se uputiti izdavatelju koristeći podatke za kontakt navedene u točki 1.

Izdavatelj će na sve pisane žalbe i prigovore odgovoriti u roku od 15 dana od primitka.

Za sve usmene upite vezane uz postupak izdavanja isprava, izdavatelj će pružiti odgovore tijekom radnog vremena ureda.

#### 14. Podrška korisnicima usluge MOSI

Korisnici koji podnose zahtjev elektroničkim putem mogu koristiti uslugu MOSI koja je dostupna putem interneta. Korisnicima su dostupne upute za korištenje usluge MOSI, a u slučaju bilo kakvih problema mogu se obratiti službi za korisnike putem telefona ili elektroničke pošte. Na sve pristigle upite korisnička služba odgovoriti će u najbržem mogućem roku.

Korisnička podrška ne otklanja problema vezane uz pravilan rad korisničke opreme kojom se pristupa usluzi MOSI. Također za probleme vezane uz korištenje elektroničkih vjerodajnica korisnici se trebaju obratiti nadležnim institucijama koje su im izdale vjerodajnicu.

Izdavatelj će unaprijed putem mrežnih stranica obavijestiti korisnike o planiranim radovima u svrhu nužnog održavanja infrastrukture koji bi mogli imati za posljedicu dulji prekid ili degradaciju MOSI usluge.

#### 15. Odgovornosti nositelja prava

Nositelj prava se obvezuje:

- da će kod podnošenja zahtjeva dostaviti točne i istinite podatke,
- da će odgovorno koristiti ispravu na način koji je predviđen ili dopušten zakonom i ovim pravilima,
- da će bez odgode izdavatelju prijaviti gubitak/krađu isprave,
- da neće koristiti ispravu koja je istekla ili koja je prijavljena kao izgubljena, ukradena ili neispravna/oštećena i
- da neće koristiti tuđu ispravu niti će posuđivati ili davati svoju ispravu drugim osobama.

#### 16. Odgovornosti izdavatelja

Izdavatelj se obvezuje:

- da će informirati javnost o postupcima izdavanja i korištenja isprava,
- da će obraditi zahtjeve i isporučiti isprave u skladu s utvrđenim rokovima,
- da će se oslanjati na podatke u mjerodavnim registrima pri određivanju prava na isprave i prava na povlastice,
- da će pravovremeno odgovarati na žalbe, pritužbe i upite,
- da će poništavati isprave i omogućiti provjeru statusa isprava u skladu s ovim uvjetima,
- da će primjenjivati odgovarajuće fizičke, organizacijske i tehničke mjere zaštite informacijskih sustava i podataka,
- da će osigurati visoku dostupnost usluge MOSI te da će održavati sustav raspoloživim u skladu s pozitivnom poslovnom praksom.

#### 17. Izuzeće od odgovornosti

Izdavatelj ne snosi odgovornost za točnost i ažurnost podataka objavljenih u mjerodavnim registrima iz točke 3.

Izdavatelj ne daje jamstvo za štete prouzročene ili su pretrpljene zbog:

- nesavjesnog ili neovlaštenog korištenja isprave,
- neispunjavanja preuzetih odgovornosti nositelja prava,
- nemarne provjere valjanosti isprave ili korištenje isprave u vremenu od gubitka prava do objave liste poništenih isprava,
- nemogućnosti pristupa usluzi MOSI zbog razloga koji su izvan kontrole izdavatelja.

#### 18. Zaštita osobnih podataka

Izdavatelj obrađuje osobne podatke na pošten i zakonit način i samo za određenu legitimnu svrhu i u skladu s primjenjivim zakonodavstvom RH i EU. Više informacija o zaštiti osobnih podataka može se naći u izjavi o zaštiti osobnih podataka koja je dostupna na web stranicama izdavatelja.

#### 19. Završne odredbe

Ovi opći uvjeti MOSI objavljeni su na mrežnim stranicama izdavatelja i dostupni su u uredu izdavatelja. Odredbe općih uvjeta MOSI primjenjuju se od datuma objave i ostaju na snazi sve do njihove izmjene ili dopune.