



**SPRÁVA O PLNENÍ
STRATEGICKÝCH ZÁMEROV
ČINNOSTI
SOCIÁLNEJ POISŤOVNE
V ROKU 2021**

OBSAH

ÚVOD	2
STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY	3
Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu	3
Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb	7
Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi	9
STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE	10
Strategický cieľ B 1: Digitalizácia dokumentácie	10
Strategický cieľ B 2: Elektronizácia a automatizácia procesných činností	11
Strategický cieľ B 3: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne	11
STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV	12
Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania	12
Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami projektového riadenia	13
Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov	13
STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV	14
Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce	14
Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne	15
Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi	16
ZÁVER	17

ÚVOD

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2021 – 2026 (ďalej len „Stratégia“) boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 17. marca 2021 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 17. júna 2021, ako dokument, v ktorom sú definované základné aj dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne pre šesťročné obdobie.

Predkladaný materiál v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) štvrtého bodu zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) informuje o plnení Stratégie za rok 2021.

Všetky rozvojové aktivity Sociálnej poisťovne sú realizované v kontexte štyroch základných zámerov Stratégie:

- A. Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby,**
- B. Informatizované procesy v modernej štruktúre,**
- C. Efektívny manažment zdrojov na základe manažérskych údajov,**
- D. Vhodné podmienky na zvyšovanie spokojnosti a výkonnosti zamestnancov.**

Platnosť zámerov Stratégie môže presahovať obdobie šiestich rokov. Jednotlivé zámery sú napĺňané prostredníctvom strategických cieľov. Tieto ciele sa dosahujú prostredníctvom sústavy opatrení, ktoré majú charakter projektových zmien a líniových rozvojových aktivít. V rámci naplnenia jednotlivých strategických cieľov za rok 2021 Sociálna poisťovňa pristúpila k príprave a realizácii viacerých projektov a rozvojových aktivít, ako aj k pokračovaniu realizácie rozvojových aktivít z predchádzajúceho obdobia činnosti Sociálnej poisťovne.

STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY

Strategický zámer Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby je orientovaný na zefektívnenie služieb poskytovaných klientom, pričom jeho cieľom je zvyšovanie spokojnosti klientov postupným zvyšovaním dostupnosti služieb Sociálnej poisťovne v elektronickej podobe. Popri celospoločenskom trende elektronizácie služieb je dôležité udržať regionálnu dostupnosť pobočiek Sociálnej poisťovne pre klientov, ktorí elektronické služby nemôžu, resp. nevedia využívať. Poskytované služby musia byť pre klienta v osobnom aj v elektronickej kontakte na najvyššej odbornej úrovni, komfortné a v neposlednom rade aj poskytované bezpečne.

Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu

V rámci strategického cieľa Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu sa v prostredí Sociálnej poisťovne v roku 2021 realizovalo niekoľko významných rozvojových aktivít, ktoré majú napomôcť k **zlepšeniu proklientsky orientovaných služieb** a prispieť tak k skvalitneniu poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne klientom.

Kľúčovým záujmom a cieľom v rámci **zvyšovania kvality koncových služieb** Sociálnej poisťovne je postupná koncepčná úprava procesov a systémových riešení v rámci jednotlivých agend sociálneho poistenia, aby mohli byť nároky na dávky klientov Sociálnej poisťovne priznávané na základe vzniku príslušnej životnej situácie oprávňujúcej poberateľa na priznanie predmetnej dávky.

Rozvojová aktivita **Elektronická zložka klienta** („EZK“) má za cieľ implementáciu multikanálového riešenia pre prístup koncových užívateľov k službám Sociálnej poisťovne. EZK slúži na riadenie vzťahov s klientmi, elektronickú komunikáciu, správu a spracovanie vstupných a výstupných dokumentov týkajúcich sa klienta, vrátane jeho väzby na sociálne poistenie v záujme proklientskeho prístupu v jednotnom užívateľsky prívetivom rozhraní. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa pristúpila k vyhláseniu verejného obstarávania, ktoré bolo na konci roka 2021 vo fáze predkladania ponúk po uverejnení oznámení o vyhlásení verejného obstarávania. V rámci tejto fázy prebieha vysvetľovanie súťažných podkladov a revízne postupy podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 343/2015 Z. z.“).

Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení („EESSI“) je projekt Európskej únie, ktorý vznikol na splnenie povinností vyplývajúcich z legislatívy Európskej únie vymieňať si údaje o sociálnom zabezpečení elektronicky v súlade s Nariadením (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia. Tieto údaje sú nevyhnutné pre skompletizovanie dát, ktoré právne predpisy Slovenskej republiky vyžadujú na účely posúdenia nároku a určenie sumy dávok sociálneho zabezpečenia migrujúcich osôb. Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2021 úspešne ukončila implementáciu informačných systémov pre Prístupový bod za Slovenskú republiku a Národnú aplikáciu, ktoré sú využívané na účely výmeny informácií o sociálnom zabezpečení medzi inštitúciami sociálneho zabezpečenia v Európskej únii podľa požiadaviek Európskej komisie. Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení prebieha prostredníctvom preddefinovaných prípadov vecného použitia v štruktúrovanom elektronickom formáte spoločnom pre všetky členské štáty. Projekt EESSI v roku 2021 pokračoval rozvojom Národnej aplikácie o nové preddefinované prípady pre príslušné oblasti sociálneho zabezpečenia v rámci požiadaviek schválených Európskou komisiou pre jednotlivé obdobia podľa definovaných pravidiel. Súčasťou Národnej aplikácie je modul RINA (referenčná aplikácia dodaná Európskou komisiou), ktorá v záujme interoperability pri medzinárodnej výmene údajov o sociálnom zabezpečení pokrýva jednotný manažment prípadov, procesy zasielania údajov a databázu štruktúrovaných elektronických dokumentov. Nakoľko Európska komisia ukončila dňom 31.12.2021 podporu pre RINA a tento systém už Európska komisia nebude ďalej rozvíjať, Sociálna poisťovňa pristúpila ku spoločnému verejnému obstarávaniu členských štátov Európskej únie na výber poskytovateľa podpory a rozvoja RINA pre obdobie 2022 – 2024.

Sociálna poisťovňa participovala na projekte **Jednotná digitálna brána**, ktorá vyplýva z požiadaviek Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012 (ďalej len „nariadenie 2018/1724“) a uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 335/2019 z 3. júla 2019 k Implementácii nariadenia EP a Rady č. 2018/1724 o zriadení jednotnej digitálnej brány v podmienkach SR. Projekt je zameraný na zvýšenie dostupnosti informácií a služieb verejnej správy definovaných v prílohách nariadenia č. 2018/1724, ktoré musia byť poskytované plne elektronicky pre všetkých občanov Európskej únie najneskôr do 31.12.2023. Jednotná digitálna brána má zjednodušiť komunikáciu občanov Európskej únie s úradmi členských štátov Európskej únie. Koordinátorom projektu je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, pričom Sociálna poisťovňa vystupuje ako zúčastnený orgán verejnej moci. Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2021 pokračovala v príprave a implementácii ďalších vybraných životných situácií v súvislosti

s určením uplatniteľných právnych predpisov a dávok sociálneho zabezpečenia. Sociálna poisťovňa sa zapojila do Výzvy č. OPII-2021/7/12-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku – „Implementácia cezhraničných služieb – Jednotná digitálna brána“ so záujmom získať na realizáciu tohto projektu finančné prostriedky zo štrukturálnych fondov Európskej únie.

Sociálna poisťovňa je zapojená do projektu **OverSi** Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky na základe požiadaviek zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov. Výstupom projektu je rozhranie pre pracovníkov orgánov verejnej moci pre získavanie informácií o občanoch založené na princípe „jeden krát a dost“. To znamená, že občan inštitúciám odovzdá špecifickú informáciu len raz a príslušné inštitúcie si ju medzi sebou v prípade potreby zdieľajú. Sociálna poisťovňa vystupuje v tomto projekte ako zúčastnený orgán verejnej moci, ktorý sprístupňuje dáta a zároveň je aj ich „spotrebiteľom“. Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2021 pokračovala v navyšovaní rozsahu poskytnutých dát ostatným zapojeným orgánom verejnej moci, podľa prijatých novelizácií príslušného zákona. Sociálna poisťovňa poskytovala v rámci sprístupňovania informácií potvrdenia o dôchodkových a nemocenských dávkach vyplácaných klientom Sociálnej poisťovne. Potvrdenia o dôchodkových dávkach Sociálna poisťovňa vyhotovila vo väčšine konaní automaticky.

V roku 2021 Sociálna poisťovňa podpísala **Dohodu o elektronickej výmene údajov medzi Sociálnou poisťovňou a Českou správou sociálneho zabezpečení**. Zmluva o výmene údajov medzi oboma inštitúciami nadobudla účinnosť 1. januára 2022. Táto dohoda o elektronickej výmene údajov umožňuje výmenu dát o úmrtiach poberateľov dôchodkov a nahradí papierové vystavenie a doručovanie potvrdení o živí. Dohoda prináša zníženie priamej administratívnej záťaže dôchodcov a eliminuje aj riziko neoprávnenej výplaty dávok. Informácie o živí poberateľov dôchodkov, ktoré sú legislatívnou podmienkou vyplácania dôchodku do zahraničia, si od októbra 2021 začali v rámci pilotnej prevádzky vymieňať elektronickej formou Sociálna poisťovňa a Česká správa sociálneho zabezpečení. V ďalších fázach projektu príde na rad aj výmena ďalších informácií z oblasti dôchodkového poistenia (výška dôchodku, druh dôchodku, druh a výška zrážky z dôchodkovej dávky a podobne).

Projekt Elektronickej komunikácie (ďalej len „eGovernment“) zastrešuje zavedenie elektronickej komunikácie s klientmi a inými orgánmi verejnej moci podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) v znení neskorších predpisov v kontexte prechodného ustanovenia § 60f ods. 5 v stanovenom termíne od 1.1.2023.

V priebehu roka 2021 prebehol audit „Prehodnotenie povinností orgánov verejnej moci vyplývajúcich zo zákona o eGovernmente“ pod vedením Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

V roku 2021 Sociálna poisťovňa pokračovala v zavádzaní ďalších vstupných a výstupných formulárov používaných v rámci všetkých agend Sociálnej poisťovne napr. tehotenskej dávky a komplexného formulára PDA1 a pod. Sociálna poisťovňa sa počas roka 2021 venovala aj zefektívneniu výmeny informácií a dokumentov v rámci elektronickej komunikácie so súdnymi exekútormi prostredníctvom špecializovaného portálu.

V roku 2021 sa uskutočnila detailná analýza, konsolidácia a prioritizácia vstupných formulárov podľa ich početnosti a frekvencie, ako aj dôležitosť pri jednotlivých agendách sociálneho poistenia podľa požiadaviek na elektronickú komunikáciu využitím štruktúrovaných dokumentov.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 vyvíjala aj aktivity smerujúce k zabezpečeniu **prístupu posudkových lekárov do Elektronickej zdravotnej knihy**, čím bude možné nahradiť informácie poskytované posudkovým lekárom v listinnej podobe elektronickými informáciami prístupnými v systéme eZdravie. Elektronizácia procesu posudzovania zdravotného stavu poistencov umožní zrýchliť proces lekárskeho posudzovania na účely sociálneho poistenia. Počas roka 2021 bola realizovaná analýza možnosti integrácie systémov Sociálnej poisťovne a Národného centra zdravotníckych informácií, ako aj príprava návrhu dohody o integračnom zámere. Pripravoval sa návrh na potrebnú úpravu legislatívy v oblasti spracovania špecifických zdravotných údajov, ktoré by mali byť sprístupnené posudkovým lekárom pre efektívnejšiu posudkovú činnosť.

Sociálna poisťovňa pokračovala v príprave projektu zavedenia **elektronického potvrdenia o dočasnej práceneschopnosti** (ďalej len „ePN“). Cieľom projektu je elektronizácia procesu potvrdzovania dočasnej pracovnej neschopnosti poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, poskytovanie dát a ich následné spracovanie v podmienkach Sociálnej poisťovne a priznanie dávky na základe vzniku životnej situácie so zásadným znížením náročnosti administratívneho procesu. Komunikácia medzi poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, Sociálnou poisťovňou, pacientom (poistencom) a zamestnávateľom, bude prebiehať prioritne elektronicke. Do projektu ePN sú zapojené nasledovné subjekty: Sociálna poisťovňa, Národné centrum zdravotníckych informácií, zamestnávateľa a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti a tzv. silové rezorty. V prvej fáze projektu ide o zapojenie všeobecných lekárov. V priebehu roka 2021 sa realizovali úpravy a rozvoj dotknutých informačných systémov Sociálnej poisťovne ako aj systémov Národného centra zdravotníckych informácií vrátane systému eZdravie, prepojenia medzi systémami Sociálnej poisťovne, Národného centra zdravotníckych informácií a softvéromi poskytovateľov

zdravotníckej starostlivosti. Nasadenie projektu ePN do produkcie závisí od prijatia a účinnosti potrebnej legislatívy s predpokladaným termínom od 1. apríla 2022.


S úmyslom zvýšenia kvalitatívnej úrovne poskytovania služieb občanom, zrýchlenia poskytovania služieb bol pripravovaný pilotný projekt **klientskeho centra a regionálneho informačno-poradenského centra**. Pilotný projekt bude uskutočnený v pobočke Sociálnej poisťovne v Poprade.

Popri dlhodobých aktivitách elektronizácie služieb Sociálnej poisťovne vznikla **potreba efektívne reagovať na vzniknutú pandemickú situáciu**. Sociálna poisťovňa v súvislosti s úpravou legislatívy v oblasti **nemocenského poistenia** zaviedla dve nové dávky, a to **tehotenské a tzv. dlhodobé ošetrovné**. Sociálna poisťovňa v záujme zjednodušenia, zrýchlenia a elektronizácie koncovej služby pre klienta poskytuje možnosť požiadať o dávku tehotenské elektronicky, čím sa zabezpečilo zefektívnenie podávania tohto druhu dávky. Sociálna poisťovňa implementovala zmeny umožňujúce posudkovým lekárom predĺžiť podporné obdobie na poberanie nemocenského v prípadoch dočasných pracovných neschopností negatívne ovplyvnených pretrvávajúcou pandemickou situáciou. V oblasti **dávok v nezamestnanosti** zaviedla automatizované spracovanie prípadov v súvislosti s predĺžením podporného obdobia ako aj integráciu na Národnú aplikáciu Sociálnej poisťovne v súlade so schválenými prístupovými termínmi.

Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb

V rámci strategického cieľa Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb sa v prostredí Sociálnej poisťovne realizuje niekoľko projektov, ktoré majú prispieť ku zvýšeniu proaktívnej komunikácie s klientmi Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 začala pracovať na príprave projektu **Nové webové sídlo Sociálnej poisťovne**. Hlavnou myšlienkou je zmena prístupu v nazeraní a poskytovaní informácií z pohľadu klienta. Nové webové sídlo je tvorené s dôrazom na zabezpečenie prehľadnosti, vhodnej štruktúry obsahu a cielených informácií z pohľadu potrieb klienta. Projekt zohľadňuje aj požiadavky na jednoduchý prístup klientov k elektronickým službám Sociálnej poisťovne prostredníctvom životných situácií. Intuitívny a responzívny nový vzťah zabezpečí jednoduchú dostupnosť informácií zo všetkých používaných zariadení v kontexte projektu Zavedenie elektronickej komunikácie. Dizajn webového sídla sa pripravuje v súlade s požiadavkami jednotného dizajnu manuálu elektronických služieb a webových sídiel Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Projekt je realizovaný internými kapacitami. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa uskutočnila analýzu súčasného webového sídla na úrovni obsahu a štruktúry ako aj technického



prostredia, pracovala na príprave novej štruktúry a základného grafického riešenia webového sídla a tvorbe nového obsahu. Novým prvkom bude obsah a štruktúra informácií pre jednotlivé životné situácie a typy sociálneho poistenia.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 pokračovala v rozvoji **Individuálneho účtu poistenca**, s cieľom zlepšovania proaktívnej komunikácie klienta so Sociálnou poisťovňou, a to modernizáciou užívateľského prostredia a rozšírením informácií poskytovaných klientom napr.: informácie o dobách poistenia, poistných vzťahoch a účasti v II. pilieri dôchodkového poistenia, indikatívnom výpočte dôchodku a pripravovanej ePN. Predpokladané nasadenie projektu do produkcie sa očakáva v prvom polroku 2022.

Cieľom rozvojovej aktivity **informačno-poradenská činnosť** je osloviť poistencov v dostatočnom časovom predstihu pred podaním žiadosti o dôchodok, zašle im prehľad o obdobiach dôchodkového poistenia, ktoré eviduje Sociálna poisťovňa, a poskytne informácie na doplnenie chýbajúceho obdobia a vymeriavacích základov, s cieľom poskytnutia komplexných údajov na výpočet dôchodkovej dávky pred podaním žiadosti o dôchodok (informatívny výpočet). Výsledkom bude skrátenie konania o dôchodkovej dávke. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa uskutočnila analýzu potrebných úprav v informačných systémoch a v procesných postupoch.

V rámci **multikanálovej proaktívnej externej komunikácie** bolo snahou Sociálnej poisťovne prinášať aktuálne a relevantné informácie svojim klientom prostredníctvom nových komunikačných technológií, kanálov a trendov v oblasti komunikácie. V komunikácii s médiami sa Sociálna poisťovňa aj naďalej riadila princípmi včasnej, transparentnej a partnerskej komunikácie s cieľom zrozumiteľne priblížiť agendu sociálneho poistenia čo najširšiemu spektru klientov. Sociálna poisťovňa v roku 2021 proaktívne využívala príležitosti adresnej mediálnej komunikácie o jednotlivých témach. Médiam aktívne ponúkala široké spektrum tlačových správ, poradenských príloh a článkov k životným situáciám klientov. Pri informovaní o činnosti Sociálnej poisťovne aj naďalej rozvíjala spoluprácu prostredníctvom tlačových agentúr, televízií, rozhlasových staníc, printových médií, webových portálov i prostredníctvom sociálnej siete.

Sociálna poisťovňa v uplynulom roku kládla dôraz na **propagáciu využívania elektronických služieb**, čo prispieva k budovaniu mena Sociálnej poisťovne ako proklientsky orientovanej, dôveryhodnej a spoľahlivej inštitúcie konajúcej vo verejnom záujme.

V rámci tohto cieľa boli zrealizované aktivity, ktoré priblížili Sociálnu poisťovňu do pozície moderne komunikujúcej inštitúcie, ako založenie a rozvoj **Facebookového profilu Sociálnej poisťovne**, **Chatbot** (automatický konverzačný robot) a adresné poskytovanie informácií formou **Noviniek do e-mailu**.

V súčasnej dobe je **Facebookový profil inštitúcie** neodmysliteľným komunikačným kanálom pre rôzne vekové kategórie. Sociálna poisťovňa na Facebookom profile začala poskytovať online poradenstvo prostredníctvom komunikačnej nadstavby Facebook Messenger. Na konci roka 2021 Sociálna poisťovňa evidovala viac ako 7200 sledovateľov a dosiahla celkový dosah príspevkov viac ako 535 tisíc interakcií. Táto forma komunikácie získala pozitívny ohlas medzi klientmi a je využívaná na sledovanie noviniek v Sociálnej poisťovni aj odbornou verejnosťou a novinármi.

Chatbot (automatický konverzačný robot) je softvérová platforma, ktorú Sociálna poisťovňa nasadila na webové sídlo koncom roka 2021. Toto riešenie umožňuje interaktívnu automatizovanú komunikáciu preddefinovaných okruhov tém. Pilotná téma Chatbotu Sociálnej poisťovne reflektovala potreby súčasnej pandemickej situácie – pandemické ošetrovné.

Proaktívna adresná komunikácia vo forme Noviniek zasielaných na e-mail klienta má za cieľ zvýšiť informovanosť verejnosti o sociálnom poistení a poskytnúť im užitočné informácie z prvej ruky. Novinky sú klientom zasielané na základe predchádzajúcej registrácie v rámci webového sídla Sociálnej poisťovne. Odber „Noviniek“ bol nasadený na konci roka 2021.

Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi

V rámci tohto strategického cieľa Sociálna poisťovňa v roku 2021 pristúpila k realizácii aktivity **Manažment kvality**. Pilotný projekt sa pripravoval v rozsahu piatich pobočiek Sociálnej poisťovne. Náplňou projektu Manažment kvality je zadefinovanie, zavedenie do praxe a ďalší rozvoj štandardov pri starostlivosti o klienta v rámci osobnej, telefonickej, e-mailovej a inej komunikácie Sociálnej poisťovne. Cieľom aktivity je implementovať štandardy starostlivosti o klienta v akejkoľvek komunikácii so Sociálnou poisťovňou a rozvíjať komunikačné zručnosti pracovníkov klientskych centier.

STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE

V rámci strategického zámeru orientovaného na vnútorné procesy sa Sociálna poisťovňa koncentrovala na modernizáciu procesov v informačných systémoch Sociálnej poisťovne tak, aby interné procesy prebiehali v čo najväčšej miere v elektronickej podobe. Procesy, ktoré môžu byť automatizované, je nutné pretransformovať a vzájomne integrovať tak, aby boli nápomocné pri zefektívňovaní chodu a skvalitňovaní poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne. Tradičná kombinácia líniovej a teritoriálnej štruktúry vytvára predpoklady na dosahovanie úspor v prípade centralizovaného výkonu rutinných a opakujúcich sa činností.

Strategický cieľ B 1: Digitalizácia dokumentácie

Projekt **Elektronický dávkový spis** predstavuje zavedenie automatizácie výkonu sociálneho poistenia a zníženie vnútornej administratívnej zaťažnosti Sociálnej poisťovne. Cieľom aktivity je zavedenie elektronického dávkového spisu, skrátenie konania o dôchodkových dávkach, zníženie nákladov na materiál a manipuláciu s dávkovými spismi vo výkone dôchodkovej agendy. Finálny stav projektu bude prispôbený výsledkom verejných obstarávaní v projektoch Modernizácia dávkových agend Sociálnej poisťovne (MODA) a EZK. Projekt sa nachádza v prípravnej fáze, pričom v priebehu roka 2021 prebehla procesná analýza a bol vypracovaný návrh architektúry systému.

V kontexte s projektom Elektronický dávkový spis boli úspešne zavedené počas roka 2021 viaceré čiastkové rozvojové aktivity zamerané na zefektívnenie a zjednodušenie interných procesov a služieb pre klientov ako automatizácia likvidačných činností v oblasti dôchodkových dávok, skrátenie doby potrebnej na spísanie poskytnutím údajov evidovaných v informačnom systéme Sociálnej poisťovne žiadosti o dôchodok o čas potrebný na prepis údajov, preberanie informácie o zmene identifikačných údajov z registra fyzických osôb a preberanie informácie o úmrtí z registra fyzických osôb a následné zastavenie výplaty dôchodku. Súčasne boli v priebehu roka 2021 rozpracované ďalšie aktivity, ako elektronická komunikácia s bankami a spracovanie žiadosti poberateľa dôchodku o zmenu adresy bydliska.

Strategický cieľ B 2: Elektronizácia a automatizácia procesných činností

Projekt **MODA** predstavuje komplexnú modernizáciu produkčných systémov dávkových agend Sociálnej poisťovne prostredníctvom, ktorej sa umožní transformácia výkonu sociálneho poistenia do viac efektívnej a udržateľnej podoby pri súčasnom vytvorení predpokladov pre rozširovanie elektronických služieb Sociálnej poisťovne v kontexte projektu eGovernment a EZK. MODA umožní znížiť administratívnu náročnosť konania o dávkach, znížiť náklady na prevádzku informačných systémov Sociálnej poisťovne a v neposlednej miere postupne odstrániť riziko súvisiace s udržateľnosťou prevádzky kľúčového informačného systému agendy dôchodkového poistenia. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa vyhlásila v rámci projektu MODA verejné obstarávanie, ktoré bolo na konci roka 2021 vo fáze predkladania ponúk po uverejnení oznámení o vyhlásení verejného obstarávania. V rámci tejto fázy prebieha vysvetľovanie súťažných podkladov a revízne postupy podľa zákona č. 343/2015 Z. z.

Strategický cieľ B 3: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne

Sociálna poisťovňa v rámci opatrení možného zavedenia centier zdieľaných služieb a reštrukturalizácie pobočkovej siete pristúpila v priebehu roka 2021 k vypracovaniu štúdie uskutočniteľnosti **Zrušenia a úpravy vecnej a miestnej príslušnosti pobočiek a ústredia Sociálnej poisťovne, vrátane dopadu na procesy pobočiek a ústredia Sociálnej poisťovne**. Štúdia uskutočniteľnosti zohľadnila dopady aktuálnej úpravy vecnej a miestnej príslušnosti ústredia a pobočiek Sociálnej poisťovne vo vzťahu k možným zmenám organizačného usporiadania Sociálnej poisťovne a súvisiacich zmien v procesnom nastavení agendovej činnosti Sociálnej poisťovne. V rámci štúdie uskutočniteľnosti boli identifikované procesy, ktoré sú ovplyvnené úpravou vecnej a miestnej príslušnosti. Tieto procesy boli analyzované prostredníctvom metód procesného modelovania, SWOT analýzy, právnej analýzy a FME analýzy, a to samostatne za každú oblasť sociálneho poistenia. Na základe výsledkov štúdie uskutočniteľnosti sa dá konštatovať, že procesné nastavenie Sociálnej poisťovne v rámci súčasnej úpravy vecnej a miestnej príslušnosti ústredia a jej pobočiek je možné rekonfigurovať tak, aby prostredníctvom odčlenenia tzv. front-office a back-office procesov boli efektívnejšie využívané kapacity a zdroje najmä pobočkovej siete Sociálnej poisťovne. Súčasne je možné zvýšiť multikanálovú dostupnosť služieb Sociálnej poisťovne pre klientov, vrátane osobného kontaktu podľa miestnej príslušnosti. Výsledky štúdie slúžia ako východisko pre následné projekty a aktivity v oblasti zmeny usporiadania klientskych centier a optimalizácií procesov poskytovania koncových služieb Sociálnej poisťovne.

STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV

Strategický zámer Efektívny manažment zdrojov sa zameriava na zdroje informačné, finančné a majetkové. Základom „dobrého“ manažovania je dostatok včasných a kvalitných údajov na podporu rozhodovania o efektívnom využívaní zdrojov. Sociálna poisťovňa sa preto sústreďuje na vytvorenie dátovej a projektovej kancelárie, ktoré tvoria základ pre efektívne manažovanie procesov. Neodmysliteľnou súčasťou takýchto procesov je aj vytvorenie bezpečného prostredia, ktoré zabezpečí ochranu know-how ako aj údaje klientov Sociálnej poisťovne. Súčasťou a spätnou väzbou efektívneho riadenia tohto procesu sú nástroje operatívneho a strategického kontroľingu.

Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania

Projekt **Efektívny manažment kmeňových údajov Sociálnej poisťovne** („MUSP“) má priniesť zásadnú zmenu do spôsobu riadenia údajov Sociálnej poisťovne. Súčasťou aktivít je procesno-organizačná časť, reprezentovaná implementáciou „Data governance“ a servisná časť, ktorá vytvorí elektronické služby a nástroje pre podporu procesov manažmentu údajov v prostredí Sociálnej poisťovne. Návrh riešenia MUSP vychádza z konceptu správy kmeňových údajov, čo je súbor osvedčených skúseností zahŕňajúcich procesy, politiky a nástroje zabezpečujúce kmeňové údaje v celom informačnom prostredí Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa pristúpila v roku 2021 k realizácii MUSPu internými kapacitami. Prebehlo upresnenie aktivít projektu, postupné vytváranie tímu projektu a začala fáza analýzy a dizajnu. V oblasti metodiky riadenia dát bolo v roku 2021 Sociálnou poisťovňou vyhlásené verejné obstarávanie.

V priebehu roka 2021 bola v rámci Sociálnej poisťovne zriadená **Dátová kancelária**, ktorá zodpovedá za manažment údajov Sociálnej poisťovne, uplatňovanie štandardov a metodiky počas celého životného cyklu dát.

Projekt **Informačný systém vonkajšej, vnútornej a finančnej kontroly** zabezpečí elektronizáciu kontrolnej činnosti a spisov kontroly, čím dôjde k zefektívneniu výkonu, prehľadnosti a zjednoteniu postupov, výstupov a výsledkov z kontroly. Sociálna poisťovňa počas roka 2021 pripravila analýzu požiadaviek na základné moduly informačného systému vonkajšej, vnútornej a finančnej kontroly na mieste s prierezovými a špecifickými procesmi a popisom činností.

Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami projektového riadenia

Na účely naplňovania Stratégie v jednotlivých cieľoch a opatreniach Sociálna poisťovňa vytvorila **Projektovú kanceláriu**, ako garanta komplexného metodického riadenia projektov v rámci Sociálnej poisťovne, prípravy projektových štruktúr naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne a zadefinovania úloh v procese projektového riadenia. Projektová kancelária na základe prijatej metodiky je zodpovedná za riadenie portfólio manažmentu projektov a rozvojových aktivít.

Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov

V rámci opatrenia zníženia administratívnej záťaže interných procesov Sociálna poisťovňa v roku 2021 inicializovala projekty Implementácia Office 365 a Registratúra Sociálnej poisťovne.

Implementácia Office 365 umožní zamestnancom Sociálnej poisťovne používanie moderného komunikačného a kooperačného nástroja, ktorý podporí digitalizáciu procesov. Implementácia Office 365 predstavuje virtuálnu kanceláriu, ktorá výrazne prispeje k zjednodušeniu procesov, poskytne zamestnancom nové nástroje ako aj umožní zdieľanú kooperáciu v reálnom čase. Projekt bol na konci roka 2021 v stave finalizovania parametrov na spustenie Pilotného riešenia v roku 2022.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 pristúpila k príprave podkladov a analýzy na obstaranie **Registratúry Sociálnej poisťovne** v kontexte projektu eGovernment. Cieľom projektu je implementácia nového registratúrneho systému, ktorý spĺňa všetky potrebné legislatívne, bezpečnostné ako aj technologické parametre pre registratúru a bude plne kompatibilný s ostatnými informačnými systémami Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa v roku 2021 rozpracovala projekt do štádia prípravy opisu zákazky v rámci jednotlivých agendových oblastí.

V rámci opatrenia **Zvýšenie bezpečnosti údajov Sociálnej poisťovne** zrealizovala Sociálna poisťovňa audit kybernetickej bezpečnosti. Opatrenia, ktoré vyplynuli zo záverov auditu budú postupne prijaté v rokoch 2022 až 2023. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa kontinuálne implementovala bezpečnostné opatrenia zamerané najmä na prevenciu pred únikom dát a na sledovanie zraniteľnosti informačných systémov.

STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV

Významným prostriedkom na zvyšovanie výkonnosti Sociálnej poisťovne v roku 2021 bolo zameranie sa na spokojnosť jej zamestnancov a hodnotu ľudskej práce.

V personálnej politike sa Sociálna poisťovňa zameriava na zavádzanie moderných prístupov v riadení ľudských zdrojov (najmä v oblasti hodnotenia a odmeňovania, starostlivosti o zamestnancov, rozvoja osobnostných, odborných zručností a schopností zamestnancov) a na podporu kultúry založenej na otvorenej komunikácii a spoločnom riešení problémov.

Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce

Modernizácia systému vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne v sebe zahŕňa všetky úrovne vzdelávania počnúc odborným vzdelávaním, manažérskym vzdelávaním a vzdelávaním mäkkých zručností, a to najmä využívaním nových moderných metód a technológií. Kľúčovým prvkom systému riadenia a predpokladom naplnenia Stratégie je rozvoj zamestnancov. Modernizáciou systému vzdelávania sa dosiahne koncentrácia zabezpečenia cieleného rozvoja odborných aj nadodborných schopností a zručností zamestnancov Sociálnej poisťovne. Dôraz sa kladie na identifikáciu potrieb vzdelávania zamestnancov v súvislosti s plánovaním vzdelávacích aktivít, rozvíjania efektívnych a nákladovo úsporných prezenčných a najmä dištančných metód vzdelávania vyhodnocovania efektívnosti vzdelávania a garancie adaptačného vzdelávania.

V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa v rámci modernizácie systému personálnej práce implementovala **e-learningový systém**, ktorý sa využíval na účely interných školení. Sociálna poisťovňa pokračovala v roku 2021 vo využívaní **online formy školenia** mäkkých zručností a vstupného adaptačného školenia dávkových referentov.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 pripravila návrh **Nového systému adaptačného vzdelávania** zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia Sociálnej poisťovne s dôrazom na zvýšenie zainteresovanosti a zníženie fluktuácie zamestnancov.

V priebehu roka 2021 bol **predefinovaný proces náboru a výberu zamestnancov** v oblasti dôchodkového poistenia, ktorý umožnil dosiahnuť naplnenie dlhodobu nedostatočného evidenčného počtu zamestnancov. Sociálna poisťovňa súčasne v priebehu roka 2021 zaviedla **Referenčný program** na získanie zamestnancov na dlhodobu ťažko

obsaditeľné pracovné pozície ako napr. pozície v oblasti informačných technológií a lekárskej posudkovej činnosti.

V roku 2021 Sociálna poisťovňa súčasne pristúpila k **spolupráci so Slovenskou zdravotníckou univerzitou v Bratislave**, predmetom ktorej je poskytnutie súčinnosti pri vytváraní podmienok na plnenie požiadaviek špecializačného študijného programu v špecializačnom medicínskom odbore posudkové lekárstvo.

Sociálna poisťovňa počas roka 2021 rozpracovala návrh **Transformácie systémov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov**. Výsledkom bude systém hodnotenia zamestnancov, ktorý bude slúžiť aj na identifikáciu potrieb rozvoja zamestnancov. Zmena systému odmeňovania a hodnotenia s dôrazom na motivovanie zamestnancov bude viesť k vyšším výkonom a stabilizácii zamestnanosti. Zároveň bude vytvárať informačnú bázu pre rozhodovanie o priznaní variabilných zložiek mzdy zamestnanca založených na výkonnosti zamestnancov.


V roku 2021 Sociálna poisťovňa pristúpila v tejto súvislosti k realizácii **Prieskumu spokojnosti zamestnancov** s cieľom identifikovať slabé miesta aktuálneho systému, **Analýzy katalógu pracovných miest jej pobočiek**, **definovania výkonnostných ukazovateľov a hodnotenia zamestnancov**.

Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne

Potreba aktualizácie **Etického kódexu zamestnancov Sociálnej poisťovne** vyplynula z fenoménov súčasnej doby, ktoré nie sú upravené aktuálnym znením kódexu Sociálnej poisťovne (napr. mobbing, bossing, obťažovanie, diverzita a iné). V roku 2021 Sociálna poisťovňa vytvorila pracovnú skupinu, ktorá pristúpila k analyzovaniu legislatívneho rámca a identifikovaniu dopadu zmien na interné smernice a organizačný poriadok.

Využívanie multikanálovej proaktívnej internej komunikácie je neodmysliteľnou súčasťou internej komunikácie Sociálnej poisťovne, ktorá pristúpila k modernizácii kultúry internej komunikácie založenej na otvorenej komunikácii. Cieľom rozvojovej aktivity je prostredníctvom širokého spektra moderných komunikačných kanálov by sa mala dosiahnuť výmena informácií naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne. V roku 2021 sa v tejto aktivite zrealizoval prieskum spokojnosti zamestnancov Sociálnej poisťovne ako aj prieskum spokojnosti so stravovaním zamestnancov ústredia Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa súčasne v roku 2021 zaviedla novú formu internej komunikácie so zamestnancami v podobe „Dobré správy“, ktoré neformálnym jazykom približujú pozitívne zmeny a udalosti v Sociálnej poisťovni. Na získavanie spätnej väzby Sociálna poisťovňa anonymnou formou zaviedla digitálnu a fyzickú „Schránku dôvery generálneho riaditeľa“.



kde môžu zamestnanci zasielať akékoľvek podnety priamo generálnemu riaditeľovi Sociálnej poisťovne. Zároveň bolo umožnené zamestnancom zasielať elektronicky rôzne nápady a návrhy na zlepšenie procesov a organizácie práce.

Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi

Systematické meranie a hodnotenie spokojnosti zamestnancov predstavuje štandardný nástroj strategického personálneho kontroľingu. Základnými nástrojmi spätnej väzby je prieskum spokojnosti zamestnancov a hodnotiaci rozhovor. Účelom prieskumu je získať spätnú väzbu na systém manažmentu ľudských zdrojov a identifikovať jeho silné a slabé stránky z pohľadu zamestnanca. Výsledok prieskumu umožňuje prijímať opatrenia, ktoré zvyšujú stabilitu a výkonnosť zamestnancov.

V roku 2021 Sociálna poisťovňa uskutočnila **Prieskum spokojnosti zamestnancov** Sociálnej poisťovne. Výstupy prieskumu budú slúžiť ako hlavné podklady na manažérske rozhodovanie ako ďalej postupovať v kľúčových a manažmentom prioritizovaných oblastiach riadenia ľudských kapacít, ich dopĺňanie ako i napĺňanie potenciálu súčasných zamestnancov. Do prieskumu sa zapojilo viac ako tri štvrtiny zamestnancov Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa si stanovila za cieľ Prieskum spokojnosti zamestnancov používať ako štandardný nástroj používaný na účely riadenia kvality ľudských zdrojov.

ZÁVER


Plnenie Stratégie bolo v roku 2021 výrazne ovplyvnené pandemickou situáciou na území Slovenskej republiky. Hlavným cieľom Sociálnej poisťovne v roku 2021 bolo preto zabezpečiť výkon zákonom zverených činností Sociálnej poisťovne v podmienkach zvýšenej záťaže nárastu agendových úkonov, či legislatívnych zmien. Súčasne boli prijímané opatrenia na zníženie rizika obmedzenia činností z dôvodu pandemickej absencie zamestnancov, a to prijímaním bezpečnostných opatrení a elektronizáciou koncových služieb v podobe zavádzania elektronických formulárov. Aj napriek uvedenej situácii sa Sociálna poisťovňa sústredila v roku 2021 na postupné naplnenie špecifických cieľov Stratégie.

Sociálna poisťovňa dosahovala aj v roku 2021 zvyšovanie kvality výkonu zákonom zverených činností, efektívnejšie a proklientské poskytovanie služieb a znižovanie administratívnej náročnosti výkonu sociálneho poistenia.

Sociálna poisťovňa aj naďalej rozširovala elektronizáciu a automatizáciu procesov, vytvorila priaznivejšie pracovné prostredie pre efektívnejšie poskytovanie výkonu odborných činností, ako aj vyššiu ochranu verejných financií pred ich zneužitím. Sociálna poisťovňa taktiež dosiahla v roku 2021 významný pokrok pri elektronizácii medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia.

V roku 2021 začala Sociálna poisťovňa realizovať plánované ciele a opatrenia v jednotlivých zámeroch Stratégie a to prostredníctvom rôznych projektov a rozvojových aktivít, čím vytvorila podmienky pre ich ďalšie intenzívne napĺňanie v roku 2022. Popri nových projektoch a úlohách Sociálna poisťovňa nemalú pozornosť venovala aj projektom z predchádzajúceho obdobia, ktoré si vyžadujú dlhší časový a väčší personálny priestor na ich realizáciu.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 aktívne participovala aj v oblasti legislatívy a to tak formou predkladania podnetov na legislatívne zmeny, pripomienkovania predkladaných legislatívnych návrhov, ale aj prípravou samotných legislatívnych znení. Veľmi úzko spolupracovala s Ministrom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v súvislosti s novelami zákona o sociálnom poistení. Zvlášť intenzívna spolupráca prebiehala s Ministrom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, Ministerstvom zdravotníctva Slovenskej republiky a Národným centrom zdravotníckych informácií na legislatívnom znení zavedenia elektronického potvrdzovania dočasnej pracovnej neschopnosti, ktoré je súčasťou novely zákona o sociálnom poistení, aktuálne prerokúvanou Národnou radou Slovenskej republiky. Zavedením elektronického potvrdzovania dočasnej pracovnej neschopnosti a všetkých s tým súvisiacich procesov sa výrazným spôsobom zrýchli a zjednoduší proces uplatňovania nemocenského, znížia oznamovacie povinnosti poistenca a zamestnávateľa a administratívna záťaž všetkých dotknutých subjektov. Obsahom



predmetnej novely sú aj legislatívne zmeny vychádzajúce z podnetov Sociálnej poisťovne napr. v oblasti výkonu vonkajšej kontroly, ktorými dôjde k odstráneniu niektorých administratívnych prekážok pri výkone kontroly zamestnávateľov a tým k jej zefektívneniu a urýchleniu, nielen na strane Sociálnej poisťovne, ale aj samotných zamestnávateľov.

Participácia Sociálnej poisťovne v oblasti legislatívy sa netýkala len návrhov upravujúcich oblasť sociálneho poistenia, ale Sociálna poisťovňa aktívne pripomienkovala a v prípade potreby navrhovala úpravy príslušných ustanovení v rámci legislatívneho procesu aj v návrhoch právnych predpisov v iných oblastiach, majúcich však súvis s úlohami a povinnosťami Sociálnej poisťovne. K takýmto právnym predpisom patrili najmä novela zákona o poskytovaní príspevku účastníkom národného boja za oslobodenie a vdovám a vdovcom po týchto osobách, novela zákona o úhrade za služby verejnosti poskytované Rozhlasom a televíziou Slovenska, novela zákona proti byrokracii, novela zákona o cestnej doprave, novela nariadenia vlády Slovenskej republiky o rozsahu zrážok zo mzdy pri výkone rozhodnutia, novela zákona o bankách, atď.

Podrobné štatistické údaje o činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2021 budú predmetom Výročnej správy o činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2021.

Príloha: Prehľad strategických zámerov, cieľov a opatrení na obdobie rokov 2021-2026

Prehľad strategických zámerov, cieľov a opatrení na obdobie rokov 2021-2026

A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY

Obdobie Plnenie

SC A1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu.			
SZ A-SC1-O1	Zavedenie proklientsky orientovaných procesov a služieb.	2024	Prebieha*
SZ A-SC1-O2	Zavedenie elektronického potvrdenia o dočasnej pracovnej neschopnosti.	2022	Prebieha
SZ A-SC1-O3	Štandardizácia klientskych centier.	2024	Prebieha
SC A2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie.			
SZ A-SC2-O1	Modernizácia webového sídla Sociálnej poisťovne.	2023	Prebieha
SZ A-SC2-O2	Rozvoj individuálneho účtu poistenca.	2022	Prebieha
SZ A-SC2-O3	Využívanie multikanálovej proaktívnej externej komunikácie.	priebežne	Prebieha
SC A3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi.			
SZ A-SC3-O1	Zavedenie nástrojov merania a hodnotenia spokojnosti klientov	priebežne	Prebieha

B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE

SC 1: Digitalizácia dokumentácie.			
SZ B-SC1-O1	Digitalizácia spisovne dôchodkového poistenia.	2024	Prebieha
SC 2: Elektronizácia a automatizácia procesných činností.			
SZ B-SC2-O1	Modernizácia dávkových agend	2024	Prebieha **
SC 3: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní poisťovne.			
SZ B-SC3-O1	Zavedenie centier zdieľaných služieb	2023	Prebieha
SZ B-SC3-O2	Reštrukturalizácia pobočkovej siete	2023	Prebieha

C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV.

SC 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania.			
SZ C-SC1-O1	Efektívny manažment kmeňových údajov (Master Data Management a DATA Governance)	2023	Prebieha
SZ C-SC1-O2	Vytvorenie dátovej kancelárie (DataWareHouse)	2023	Splnené
SZ C-SC1-O3	Zavedenie kontrolingových nástrojov vo vybraných činnostiach (Business Intelligence)	2025	Plánované začatie 2023
SC 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami projektového riadenia.			
SZ C-SC2-O1	Vytvorenie projektovej kancelárie.	2021	Splnené
SC 3: Informatizácia podporných procesov.			
SZ C-SC3-O1	Zníženie administratívnej záťaže interných procesov.	2025	Prebieha
SZ C-SC3-O2	Zabezpečenie kontinuity dátovej podpory procesov.	2026	Prebieha
SZ C-SC3-O3	Zvýšenie bezpečnosti údajov Sociálnej poisťovne.	priebežne	Prebieha

D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV.

SC 1: Modernizácia systému personálnej práce.

SZ D-SC1-O1	Modernizácia systému vzdelávania zamestnancov.	2022	Prebieha
SZ D-SC1-O2	Transformácia systémov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov.	2022	Prebieha

SC 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne.

SZ D-SC2-O1	Implementácia aktualizovaného etického kódexu zamestnanca poisťovne.	2023	Prebieha
SZ D-SC2-O1	Využívanie multikanálovej proaktívnej internej komunikácie.		Prebieha

SC 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi.

SZ D-SC3-O1	Zavedenie nástrojov merania a hodnotenia spokojnosti zamestnancov.	priebežne	Prebieha ***
-------------	--	-----------	-----------------

**Projekt Elektronická zložka klienta - predpokladaný posun ukončenia projektu z dôvodu predĺženia priebehu verejného obstarávania vysvetľovanie súťažných podkladov a revíznych postupov podľa zákona č. 343/2015 Z. z.*

***Projekt Modernizácia dávkových agend - predpokladaný posun ukončenia projektu z dôvodu predĺženia priebehu verejného obstarávania vysvetľovanie súťažných podkladov a revíznych postupov podľa zákona č. 343/2015 Z. z.*

**** V roku 2021 bol uskutočnený Prieskum spokojnosti zamestnancov Sociálnej poisťovne, ktorého závery budú predpokladom pre ďalšie aktivity napĺňania strategického zámeru D "VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV".*