



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 3/17 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 6. júna 2017

3

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2016

Dôvod predloženia:

realizácia vecného a časového plánu
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej
poisťovne v roku 2017

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2016
4. Prílohu Štatistický prehľad o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2016

Materiál predkladá:

Ing. Ľubomír Vážny
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

**Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

Dozorná rada Sociálnej poisťovne

berie na vedomie

informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2016.

Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2016 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2017.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2016 Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2016 Sociálna poisťovňa prijala celkom 465 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2015, kedy bolo prijatých 407 sťažností, predstavuje nárast o 58 sťažností (14,25 %). Celkový priemerný ukazovateľ percentuálneho vyjadrenia opodstatnenosti prešetrovaných sťažností v roku 2016 (19,83 %) v porovnaní s rokom 2015 poklesol.

Informácia je ďalej členená podľa organizačných zložiek v ktorých boli sťažností vybavované.

Odbor kontroly a sťažností protokolárne prijal celkom 360 sťažností, čo oproti 309 sťažnostiam prijatým v roku 2015, predstavuje nárast o 51 sťažností, avšak opodstatnenosť sťažností v porovnaní s rokom 2015 klesla. Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom, nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok, správnosti postupu zamestnancov a nevrátenia poistného zaplateného bez právneho dôvodu.

Pobočky Sociálnej poisťovne prijali celkom 105 sťažností, čo oproti 98 sťažnostiam prijatým v roku 2015 predstavuje nárast o 7 sťažností. Opodstatnené sťažnosti sa vyskytli v 10,71 % prípadov a týkali sa hlavne správnosti postupu zamestnancov pri vybavovaní podaní, správania zamestnancov a nedodržania lehoty ustanovenej zákonom.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností podľa zákona o sťažnostiach nízky t.j. cca. 0,01 % z celkového počtu konaní súvisiacich s predmetom sťažností. Sociálna poisťovňa sa aj naďalej snaží zlepšovať svoju činnosť a znižovať nespokojnosť klientov okrem iného aj prostredníctvom prijímania opatrení na odstránenie zistených nedostatkov v jednotlivých oblastiach.

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2016

V roku 2016 Sociálna poisťovňa prijala celkom 465 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2015, kedy bolo prijatých 407 sťažností, predstavuje nárast o 58 sťažností. Z celkového počtu 321 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 358 samostatných bodov, bolo 71 bodov opodstatnených (Príloha č. 1). Celkový priemerný ukazovateľ percentuálneho vyjadrenia opodstatnenosti prešetrovaných sťažností v roku 2016 (19,83 %) v porovnaní s rokom 2015 mierne poklesol o 1,07 %. Sťažnosti boli podané v listinnej a elektronickej forme.

V roku 2016 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia protokolárne prijatých celkom 360 sťažností, čo oproti tomu istému obdobiu v roku 2015, keď bolo prijatých 309 sťažností, predstavuje nárast o 51 sťažností (16,50 %). Z celkového počtu 244 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 274 samostatných bodov, bolo 62 bodov opodstatnených.

Z celkového počtu prijatých sťažností bolo 314 sťažností podaných fyzickými osobami, 1 sťažnosť podaná právnickou osobou, od fyzických osôb prostredníctvom inej fyzickej osoby (napr. advokáta, splnomocnenej osoby alebo rodinného príslušníka) bolo prijatých 6 sťažností a sťažností podaných fyzickými osobami prostredníctvom právnických osôb bolo zaznamenaných 39.

Najviac sťažností, v počte 126, smerovalo do oblastí dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 1 892 491. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, zmenové rozhodnutia a rozhodnutia o úprave dôchodkových dávok. Tieto sťažnosti obsahovali 145 samostatných bodov, z toho bolo 38 bodov opodstatnených (26,21 %). Sťažnosti sa týkali najmä nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení (25), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok (5), správnosti postupu zamestnancov (3), preplatkov a odňatia dôchodkových dávok (1) a iné (4), ktoré sa týkali nedoručenia rozhodnutia, zúčtovania dôchodkovej dávky s dávkou v nezamestnanosti, nepriznania vianočného príspevku.

Príčinou opodstatnených sťažností bolo napr. nevykonanie zmeny spôsobu výplaty dôchodku, nezaslanie oznámenia o predĺžení lehoty, nevykonanie procesných úkonov, prehliadnutie údajov o adrese v žiadosti, nepriznanie vianočného príspevku, nezúčtovanie dôchodkovej dávky s dávkou v nezamestnanosti, chýbajúce údaje v súbore pri automatizovanom spracovaní dôchodkov.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia: zmena pracovných postupov, školenia zamestnancov, kontrola plnenia interných opatrení, písomné upozornenie na porušenie pracovnej disciplíny, kontrola vybavovania podaní u zamestnanca, ktorý opodstatnenosť sťažnosti spôsobil.

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 865 276 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých 63 sťažností, ktoré obsahovali 68 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 12 opodstatnených (17,65 %), ktoré sa týkali nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a nesprávneho postupu pri posúdení zdravotného stavu na účely sociálneho poistenia.

Príčinou opodstatnených sťažností pri dĺžke konania o invalidnom dôchodku bola dlhá čakacia lehota na stanovenie termínu na posúdenie zdravotného stavu po predložení

kompletnej spisovej dokumentácie k posúdeniu. Klienti boli informovaní o zaradení do poradia na posúdenie zdravotného stavu podľa závažnosti ochorenia. Posudkoví lekári boli upozornení na dodržiavanie lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení a vnútornými predpismi Sociálnej poisťovne.

Príčinou opodstatnenosti sťažností týkajúcich sa postupu posudkových lekárov pri posúdení zdravotného stavu bolo uvedenie nesprávneho údaju v lekárskej správe, predčasné ukončenie dočasnej pracovnej neschopnosti, odmietnutie vyšetrenia posudzovaného v rámci konania kontroly bodového ohodnotenia pri úrazovej dávke. Zamestnanci boli upozornení na dodržiavanie pracovných postupov a povinnosť uvádzania aktuálnych údajov pri posudzovaní zdravotného stavu.

V oblasti výberu poistného, vymáhania pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia, bolo prijatých 12 sťažností, ktoré obsahovali 15 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov boli 4 body opodstatnené (26,67 %), z ktorých sa 3 týkali oblasti výberu poistného, a to vrátenia poistného zaplateného bez právneho dôvodu, nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vydanie rozhodnutia a pracovných postupov pri vybavovaní podaní, a jeden bod oblasti starobného dôchodkového sporenia, konkrétne neprehľadnosti údajov na výpise z osobného účtu sporiteľa.

V oblasti nemocenského poistenia, úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti bolo prijatých 28 sťažností, ktoré obsahovali 30 samostatných bodov. Z toho bolo 5 bodov opodstatnených (16,67 %) a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a správnosti postupu zamestnancov.

Na zamestnancov Sociálnej poisťovne smerovalo 10 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov. Z toho boli 2 body opodstatnené (18,18 %), z ktorých sa jeden bod týkal nedodržania procesných postupov zamestnancom Sociálnej poisťovne a ďalší bod správania posudkového lekára.

Okrem uvedeného bolo vybavených 5 sťažností z ďalších oblastí (napr. nezaslanie dokumentov, odpovede na žiadosti a pod.), ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých bol jeden bod opodstatnený (20 %) a týkal sa zdĺhavého konania vo veci vrátenia podania.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností v hodnotenom období aj 864 podaní a podnetov, ktoré boli buď priamo vybavené, alebo odstúpené vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne na priame vybavenie.

V pobočkách Sociálnej poisťovne bolo v roku 2016 prijatých celkom 105 sťažností, čo oproti 98 sťažnostiam prijatým v roku 2015 predstavuje nárast o 7 sťažností (7,14 %). Z celkového počtu 77 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 84 samostatných bodov, bolo 9 bodov opodstatnených (10,71 %).

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2016, sa týkalo oblasti výberu poistného. Z 20 sťažností, ktoré obsahovali 21 samostatných bodov bol jeden bod opodstatnený a týkal sa správnosti vyhodnocovania podaní.

Proti zamestnancom pobočiek smerovalo 19 sťažností, ktoré obsahovali 22 samostatných bodov, z ktorých boli 3 body opodstatnené. Opodstatnenosť sťažností sa týkala správania zamestnancov a správnosti postupu zamestnancov pri vybavovaní žiadostí.

V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých 12 sťažností, ktoré obsahovali 14 samostatných bodov, z ktorých boli 3 body opodstatnené a týkali sa oneskorenej výplaty nemocenských dávok a zaslania nemocenských dávok na nesprávnu adresu.

V oblasti pohľadávok bolo prijatých 9 sťažností, ktoré obsahovali 9 samostatných bodov, z ktorých bol jeden bod opodstatnený. Opodstatnenosť sťažnosti sa týkala postúpenia vymáhania pohľadávky.

V oblasti dôchodkového poistenia bolo vybavených 5 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov, z ktorých bol jeden bod opodstatnený a týkal sa správnosti postupu zamestnancov pri vybavovaní podaní.

Do ostaných oblastí, vrátane oblastí poistenia v nezamestnanosti, garančného poistenia, úrazového poistenia, starobného dôchodkového sporenia, lekárskej posudkovej činnosti smerovalo 12 sťažností, ktoré obsahovali 12 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia: so zamestnancami boli vykonané pohovory a boli upozornení na dodržiavanie lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení, pracovných postupov (správne vyhodnocovanie žiadostí, dôkladné preverovanie skutočností, komunikácia s ostatnými útvarmi). V jednom prípade opodstatnenosť sťažnosti bola spôsobená technickou chybou databázy pri prenose údajov, ktorá bola následne odstránená (adresa v databáze bola aktualizovaná).

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2016				
Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov			2015	2016
			407	465
Spôsob vybavenia sťažností – porovnanie rokov			2015	2016
z toho:	rozpracované		39	9
	priamo vybavené		265	321
	odstúpené na vybavenie iným orgánom		1	14
	proti vybaveniu sťažnosti		1	2
	odložené		76	82
	vylúčené		6	14
	opakované		19	23
Priamo vybavené sťažnosti rok 2016				
z toho:	opodstatnené sťažnosti (body)		71	
	neopodstatnené sťažnosti (body)		287	
Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2016				
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie	131	39	112	1 892 491
nemocenské poistenie	21	6	17	719 634
úrazové poistenie	14	2	14	32 394
poistenie v nezamestnanosti	10	0	10	208 929
garančné poistenie	1	0	1	2 232
posúdenie zdravotného stavu	64	12	57	865 276
výber poistného	26	4	25	479 122
pohľadávky	13	1	12	305 339
starobné dôchodkové sporenie	3	1	3	44 148
iné – nešpecifikovaná oblasť	9	1	8	
proti zamestnancom	29	5	28	
Celkom	321	71	287	4 549 565
Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2016				
zamestnancami Sociálnej poisťovne			46	
iná okolnosť			25	

