



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 3/14 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 17. júna 2014

8

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2013

Dôvod predloženia:

realizácia vecného a časového plánu
konania zasadnutí Dozornej rady
Sociálnej poisťovne v roku 2014

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2013
4. Prílohy

Materiál predkladá:

Ing. Dušan Muňko
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 2013.

Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2013 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2014.

V hodnotenom období bolo v celej Sociálnej poisťovni prijatých 620 sťažností, čo oproti roku 2012, kedy bolo prijatých 508 sťažností, predstavuje nárast o 112 sťažností.

Odbor kontroly a sťažností protokolárne prijal celkom 491 sťažností, čo predstavuje oproti roku 2012 nárast o 119 sťažností. Z celkového počtu 333 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 363 samostatných bodov, bolo 116 bodov opodstatnených. Najviac sťažností 196, ktoré obsahovali 212 samostatných bodov, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia. Z toho bolo 94 bodov opodstatnených a týkali sa hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“), kde nárast spôsobili hlavne žiadatelia, poberatelia výsluhových dôchodkov, nesprávneho postupu zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia (napr. nesprávne vybavené podanie, nepostúpenie dávkového spisu na ďalšie spracovanie a pod.), nesprávnej aplikácie zákona o sociálnom poistení pri výkone exekučných zrážok z dôchodkových dávok, výplate preplatkov a odňatí dôchodkových dávok a nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok.

V pobočkách došlo k poklesu prijatých sťažností. V roku 2013 bolo prijatých celkom 129 sťažností, čo oproti 136 sťažnostiam prijatým v roku 2012 predstavuje pokles o 7 sťažností. Z celkového počtu 112 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 155 samostatných bodov, bolo 16 bodov opodstatnených. Najviac sťažností sa týkalo výberu poistného, vymáhania pohľadávok, nemocenského poistenia a posudzovania zdravotného stavu. Proti zamestnancom pobočiek smerovalo 11 sťažností, ktoré obsahovali 27 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený.

Sťažnosti boli podané v písomnej forme, elektronicky a minimálny počet sťažností bol prijatý ústne.

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2013

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne bola vypracovaná v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení zákona č. 289/2012 Z. z. (ďalej len „zákon“).

V roku 2013 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia protokolárne prijatých celkom 491 sťažností, čo predstavuje oproti roku 2012 nárast o 119 sťažností (31,99 %). Z celkového počtu 333 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 363 samostatných bodov, bolo 116 bodov opodstatnených (31,96 %).

Z celkového počtu prijatých sťažností bolo 403 sťažnosti podaných fyzickými osobami, 12 sťažnosti podaných právnickými osobami, od fyzických osôb prostredníctvom inej fyzickej osoby (napr. advokáta, splnomocnenej osoby alebo rodinného príslušníka) bolo prijatých 27 sťažností a sťažnosti podaných fyzickými osobami prostredníctvom právnických osôb bolo zaznamenaných 49. Najviac sťažností bolo prijatých v písomnej forme.

Sťažnosti, v počte 196, ktoré obsahovali 212 samostatných bodov, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia. Z toho bolo 94 bodov opodstatnených (44,34 %). Najväčšia chybovosť bola v útvare 111 (oddelenie dôchodkových dávok I), v útvare 118 (oddelenie dôchodkových dávok VIII), v útvare 113 (oddelenie dôchodkových dávok III), v útvare 115 (oddelenie dôchodkových dávok V) a v útvare 112 (oddelenie dôchodkových dávok II). Sťažnosti sa týkali najmä:

- nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení (žiadatelia, poberatelia výsluhových dôchodkov - prijatých 88 sťažností, opodstatnených 57),
- správnosti postupu zamestnancov (napr. nesprávne vybavené podanie, nepostúpenie dávkového spisu na ďalšie spracovanie a pod.),
- exekučných zrážok z dôchodkových dávok, preplatkov a odňatia dôchodkových dávok,
- nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok.

Z uvedeného vyplýva, že nárast sťažností v oblasti dôchodkového poistenia spôsobili práve sťažnosti vo veci priznania dôchodkov poberateľom výsluhových dôchodkov. V porovnaní s rokom 2012, kedy bolo prijatých 125 sťažností, je nárast v roku 2013 o 71 sťažností, čo však nie je spôsobené nesprávnym výkonom práce v oblasti dôchodkového poistenia.

V oblasti nemocenského poistenia bolo v roku 2013 prijatých 13 sťažností, ktoré obsahovali 14 samostatných bodov. Z uvedeného počtu boli 4 body opodstatnené (28,57 %). Opodstatnenosť sa týkala nesprávneho spôsobu výplaty nemocenských dávok.

V oblasti zdravotníckych činností bolo prijatých 31 sťažností, ktoré obsahovali 33 samostatných bodov. Z nich boli 2 opodstatnené a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a nesprávneho posúdenia zdravotného stavu na účely sociálneho poistenia.

V oblasti výberu poistného, vymáhania pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia, úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia bolo prijatých 63 sťažností, ktoré obsahovali 71 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bolo 12 bodov opodstatnených (16, 90%) a týkali sa v oblasti výberu poistného prietáhov v konaní, vrátenia preplatku, doručovania, v oblasti úrazového poistenia nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a postupu zamestnancov v súvislosti s výplatou dávky úrazového poistenia, v oblasti starobného dôchodkového sporenia postúpenia príspevkov na starobné dôchodkové sporenie dôchodcovskej správcovskej spoločnosti, v oblasti poistenia v nezamestnanosti nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dávky v nezamestnanosti.

Z 19 sťažností, ktoré smerovali proti zamestnancom Sociálnej poisťovne, boli 2 body z 21 samostatných bodov opodstatnené. Okrem uvedeného bolo vybavených 11 sťažností z ďalších oblastí (napr. individuálny účet poistenca, nezaslanie dokumentov a odpovede na žiadosť), obsahujúcich 12 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností 547 podaní a podnetov, z ktorých 111 vybavil priamo a 436 podaní a podnetov po vyhodnotení odstúpil na priame vybavenie vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne.

V pobočkách došlo k poklesu prijatých sťažností. V roku 2013 bolo prijatých 129 sťažností, čo oproti 136 sťažnostiam prijatým v roku 2012 predstavuje pokles o 7 sťažností (5,15%). Z celkového počtu 112 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 155 samostatných bodov, bolo 16 bodov opodstatnených (10,32%) a týkali sa:

- nevyplatenia, resp. zamietnutia nemocenských dávok,
- nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení,
- doručovania,
- platenia poistného,
- vymáhania pohľadávok,
- posúdenia zdravotného stavu,
- postúpenia príspevkov na starobné dôchodkové sporenie dôchodcovskej správcovskej spoločnosti,
- nevhodného správania sa zamestnancov.

Sociálna poisťovňa prešetrila sťažnosti v súlade so zákonom. O výsledku prešetrovania boli fyzické a právnické osoby informované v zákonom stanovenej lehote.

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI, ÚSTREDIE, V ROKU 2013			
Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov		2012	2013
		372	491
Spôsob vybavenia sťažností – porovnanie rokov		2012	2013
z toho: priamo vybavené		260	333
odstúpené na vybavenie iným orgánom		13	20
proti vybaveniu sťažnosti		0	1
odložené		65	93
vylúčené		7	6
opakované		27	38
Priamo vybavené sťažnosti rok 2013			
z toho: opodstatnené sťažnosti (body)		116	
neopodstatnené sťažnosti (body)		247	
Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2013			
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností
dôchodkové poistenie	196	94	118
nemocenské poistenie	13	4	10
úrazové poistenie	8	2	6
poistenie v nezamestnanosti	4	1	3
garančné poistenie	0	0	0
posúdenie zdravotného stavu	31	2	31
výber poistného	27	6	26
pohľadávky	21	1	23
starobné dôchodkové sporenie	3	2	1
iné – nešpecifikovaná oblasť	11	2	10
proti zamestnancom	19	2	19
proti riaditeľom pobočiek	0	0	0
Celkom	333	116	247
Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2013			
zamestnancami Sociálnej poisťovne		60	
iná okolnosť		56	

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V POBOČKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2013			
Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov		2012	2013
		136	129
Spôsob vybavenia sťažností - porovnanie rokov		2012	2013
z toho:	priamo vybavené	110	112
	odstúpené na vybavenie iným orgánom	1	5
	odložené	19	9
	vylúčené	2	1
	opakované sťažnosti	4	2
Priamo vybavené sťažnosti rok 2013			
z toho:	opodstatnené sťažnosti (body)	16	
	neopodstatnené sťažnosti (body)	139	
Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2013			
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností
dôchodkové poistenie	8	0	9
nemocenské poistenie	9	3	7
úrazové poistenie	1	2	2
poistenie v nezamestnanosti	4	0	6
garančné poistenie	1	0	1
starobné dôchodkové sporenie	1	1	1
posúdenie zdravotného stavu	36	0	42
výber poistného	27	8	30
pohľadávky	14	1	15
Iné – nešpecifikovaná oblasť	0	0	0
proti zamestnancom pobočky	11	1	26
Celkom	112	16	139
Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2013			
zamestnancami Sociálnej poisťovne		15	
iná okolnosť		1	