



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 2/19 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 8. apríla 2019

## **11**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2018**

#### **Dôvod predloženia:**

realizácia vecného a časového plánu  
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej  
poisťovne v roku 2019

#### **Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2018
4. Prílohu Štatistický prehľad o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2018

#### **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 2018.

## Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2018 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2019.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2018 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2018 Sociálna poisťovňa prijala celkom 451 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2017, kedy bolo prijatých 433 sťažností, predstavuje nárast o 18 sťažností. Z celkového počtu 267 vybavených nových sťažností, ktoré obsahovali 297 samostatných bodov, bolo 83 bodov opodstatnených.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie protokolárne prijal celkom 395 sťažností, čo oproti 343 sťažnostiam prijatým v roku 2017, predstavuje nárast o 52 sťažností. Opodstatnené sťažnosti sa vyskytli v 29,50 % prípadov a týkali sa hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok, správnosti postupu zamestnancov.

Pobočky Sociálnej poisťovne prijali celkom 56 sťažností, čo oproti 90 sťažnostiam prijatým v roku 2017, predstavuje pokles o 34 sťažností. Opodstatnené sťažnosti sa vyskytli v 16,67 % prípadov a týkali sa hlavne správnosti postupu zamestnancov pri vybavovaní podaní a nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky, t. j. 0,009 % 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 2018

V roku 2018 Sociálna poisťovňa prijala celkom 451 sťažností (z toho 395 Sociálna poisťovňa, ústredie, a 56 pobočky), čo oproti roku 2017, kedy bolo prijatých 433 sťažností, predstavuje nárast o 18 sťažností. Počty prijatých sťažností Sociálnou poisťovňu od roku 2014 uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1

Rok	2014	2015	2016	2017	2018
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451

Sťažnosti boli podané v listinnej a elektronickej podobe. Z celkového počtu prijatých sťažností bolo:

- 399 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 13 sťažností podaných právnickými osobami,
- 13 sťažností od fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby (napr. advokáta, splnomocnenej osoby alebo rodinného príslušníka),
- 26 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb.

Z celkového počtu 451 sťažností bolo:

- 267 nových sťažností vybavených prešetrením (z toho 232 vybavených odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie, a 35 vybavených pobočkami Sociálnej poisťovne),
- 3 opakované sťažnosti, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti,
- 9 sťažností proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením,
- 119 vybavených odložením podľa § 6 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov,
- 3 vybavené postúpením inému orgánu verejnej správy,
- 31 sťažností bolo vylúčených,
- 19 vybavovaných sťažností bolo k 31.12.2018 v štádiu prešetrovania.

Z celkového počtu 267 vybavených nových sťažností, ktoré obsahovali 297 samostatných bodov, bolo 83 bodov opodstatnených. Percentuálny podiel opodstatnených bodov sťažností k celkovému počtu bodov sťažností od roku 2014 doteraz uvádzame v tabuľke 2.

Tabuľka 2

Rok	2014	2015	2016	2017	2018
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %

Sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie (ďalej len „odbor kontroly a sťažností ústredia“), a pobočkami Sociálnej poisťovne. Podľa vecného zamerania boli v roku 2018 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, vymáhania

pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia, nemocenského poistenia, úrazového poistenia, garančného poistenia, poistenia v nezamestnanosti, sťažnosti proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne. Prehľad jednotlivých oblastí a počty vybavených sťažností uvádzame v prílohe.

---

## VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ ODBOROM KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ SOCIÁLNEJ POISŤOVNE, ÚSTREDIE

**V roku 2018 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia protokolárne prijatých celkom 395 sťažností**, čo oproti tomu istému obdobiu v roku 2017, keď bolo prijatých 343 sťažností, predstavuje nárast o 52 sťažností (15,16 %). Z celkového počtu 232 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 261 samostatných bodov, bolo 77 bodov opodstatnených (29,50%).

Najviac sťažností, v počte 124, smerovalo do **oblasti dôchodkového poistenia**, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 406 698. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 134 samostatných bodov, z toho bolo 58 bodov opodstatnených (43,28 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) (30), správnosti postupu zamestnancov (6), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok (6), exekučných zrážok z dôchodkových dávok (4), nespokojnosti so sumou vyplácaných dávok (1) a iných námietok (11), ktoré sa týkali nevybavenia podaní a žiadostí, zaslania rozhodnutí na nesprávnu adresu, nevyplatenia vianočného príspevku.

Príčinou opodstatnených sťažností bolo napr. nevybavenie podania, zastavenie a nepoukázanie výplaty dôchodkových dávok, prietahy v konaní o dôchodkových dávkach, nevybavenie žiadosti o prepočet invalidného a starobného dôchodku, nepredĺženie lehoty na vydanie rozhodnutia, nedoručenie rozhodnutia o invalidnom dôchodku, nečinnosť vo veci žiadosti o priznanie invalidného dôchodku, zdĺhavé konanie pri zisťovaní rozhodujúcich skutočností v konaní o starobnom dôchodku, nevyplatenie vianočného príspevku, nesprávny výpočet zrážky z dôchodku, nevykonanie zmeny spôsobu výplaty dôchodku, nevybavenie odvolania proti rozhodnutiu v zákonnej lehote, poukazovanie dôchodkovej dávky na nesprávny účet.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia: zamestnanci boli na poradách oboznámení s predmetmi sťažností a upozornení na dodržiavanie pracovných postupov a dodržiavanie lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení, upozornenie na dôsledné posudzovanie a vybavovanie podaní, vykonávanie dôslednej kontroly identifikačných údajov na podaniach, zakladanie podaní do správnych dávkových spisov, dôsledná kontrola vybavenia všetkých dispozícií uvedených na spisovom obale, vykonávanie dôslednej kontroly údajov zadávaných do informačného systému, zmena pracovných postupov, upozornenie na porušenie pracovnej disciplíny, doplnenie metodického usmernenia Sociálnej poisťovne č. 35/2016, riešenie nepriaznivej personálnej situácie preradením zamestnancov v rámci odborov, zabezpečenie sprístupnenia údajov z referenčných registrov a pod.

**V oblasti lekárskej posudkovej činnosti**, kde Sociálna poisťovňa vykonala 850 393 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých 65 sťažností, ktoré obsahovali 79 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 5 opodstatnených (6,33 %), 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, ktorá bola spôsobená okrem iného aj nepriaznivou personálnou situáciou. 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 bolo neprijatie nových lekárskeho nálezov pri posúdení zdravotného stavu a neposkytnutie súčinnosti útvaru nemocenského poistenia v súvislosti s vystaveným potvrdením o dočasnej pracovnej neschopnosti. Posudkoví lekári boli v rámci prijatých opatrení upozornení na dodržiavanie zákona o sociálnom poistení.

**V oblasti výberu poistného, vymáhania pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia** bolo prijatých 21 sťažností, ktoré obsahovali 24 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 7 bodov opodstatnených (29,17 %) a týkali sa nečinnosti pri vybavovaní žiadostí o určenie uplatniteľnej legislatívy, nezaslanie rozhodnutia na korešpondenčnú adresu, postupu pri vymáhaní pohľadávky a nečinnosti v súvislosti s odpísaním pohľadávky z dôvodu oddĺženia. Zamestnanci boli v rámci prijatých opatrení upozornení na vykonávanie dôslednej kontroly údajov zadávaných do informačného systému, na dodržiavanie lehôt pri vybavovaní žiadostí o určenie uplatniteľnej legislatívy, na dodržiavanie pracovných postupov, opätovné preškolenie zamestnancov, navýšenie počtu zamestnancov oddelenia koordinácie poistných vzťahov.

**V oblasti nemocenského poistenia, úrazového poistenia, garančného poistenia** bolo prijatých 10 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov. Z toho bol 1 bod opodstatnený (9,09 %) a týkal sa správnosti postupu zamestnankyne pobočky v konaní o nemocenskej dávke.

**Protí postupu zamestnancov** Sociálnej poisťovne smerovalo 5 sťažností, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých boli 4 body opodstatnené a týkali sa spôsobu komunikácie s klientom, nedodržania štandardov v telefonickú komunikáciu s klientom, nepostúpenia dokladov vo veci dôchodkovej dávky z pobočky na ústredie a poskytnutia nesprávnej informácie klientovi.

Okrem uvedeného bolo vybavených 7 sťažností z **d'alších oblastí** (napr. neumožnenie vstupu do pobočky, nevybavenie sťažnosti pobočkou, nevybavenie žiadosti a pod.), ktoré obsahovali 8 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (25 %) a týkali sa nesprávne vybaveného podania a postupu pri vybavení žiadosti.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **679 podaní a podnetov**, ktoré boli buď priamo vybavené alebo odstúpené vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne na priame vybavenie. Odbor kontroly a sťažností ústredia vo viacerých prípadoch sledoval vybavenie podaní a podnetov, ktoré boli odstúpené vecne príslušným útvarom na priame vybavenie.

---

## VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ POBOČKAMI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE

**V pobočkách Sociálnej poisťovne** (ďalej len „pobočka“) **bolo v roku 2018 prijatých celkom 56 sťažností**, čo oproti 90 sťažnostiam prijatým v roku 2017 predstavuje pokles o 34 sťažností (37,78 %). Z celkového počtu 35 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 36 samostatných bodov, bolo 6 bodov opodstatnených (16,67 %).

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2018, sa týkalo oblasti výberu poistného a vymáhania pohľadávok. Zo 14 sťažností, ktoré obsahovali 14 samostatných bodov, boli 2 body opodstatnené a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a nevybavenia podania.

Proti postupu zamestnancov pobočiek smerovalo 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené. Opodstatnenosť sťažností sa týkala poskytnutia nesprávnej informácie a nesprávne vystaveného potvrdenia o invalidite. V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých 5 sťažností, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nesprávneho spôsobu výplaty nemocenskej dávky. V oblasti dôchodkového poistenia boli vybavené 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený. V oblasti poistenia v nezamestnanosti boli vybavené 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený. Okrem uvedeného bola vybavená jedna sťažnosť, ktorá obsahovala jeden samostatný bod, ktorý bol opodstatnený a týkal sa nevybavenia podania.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli pobočkami prijaté tieto opatrenia: so zamestnancami boli vykonané pohovory a boli upozornení na dodržiavanie pracovných postupov (správne vyhodnotiť podanie, stanovenie správneho postupu pri riešení podaní, dôrazné upozornenie na dodržiavanie povinnosti používať údaje z referenčného registra fyzických osôb, opätovné naštudovanie vnútorného predpisu, poučenie o vyvedení hmotnej zodpovednosti za podanie nepravdivých informácií).

---

## ZÁVER

Sociálnou poisťovňou bol v roku 2018 zaznamenaný mierny nárast prijatých sťažností oproti roku 2017. Nárast sťažností bol zaznamenaný najmä v oblasti dôchodkového poistenia, pričom predmet sťažnosti v prevažnej miere súvisel s dodržiavaním zákonnej lehoty v konaní o nároku na dôchodkovú dávku. Na opodstatnenosť sťažností v súvislosti s nedodržaním zákonnej lehoty malo vplyv v uvedenom období doručenie veľkého počtu nových žiadostí o dôchodkovú dávku, ako aj podaní súvisiacich s ich vybavovaním a povinnosť Sociálnej poisťovne v roku 2018 novo určiť sumu starobného dôchodku poberateľom, ktorým bol starobný dôchodok priznaný v sume vypočítanej podľa predpisov účinných pred 1. januárom 2004 (§ 293ds zákona o sociálnom poistení).

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky (predstavuje 0,009 % z celkového počtu konaní súvisiacich s predmetom sťažností).

<b>ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2018</b>				
<b>Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	
		433	451	
<b>Spôsob vybavenia sťažností – porovnanie rokov</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>	
z toho:	rozpracované	21	19	
	priamo vybavené	223	267	
	odstúpené na vybavenie iným orgánom	2	3	
	proti vybaveniu sťažnosti	6	9	
	odložené	110	119	
	vylúčené	20	31	
	opakované	7	3	
<b>Priamo vybavené sťažnosti rok 2018</b>				
z toho:	opodstatnené sťažnosti (body)		83	
	neopodstatnené sťažnosti (body)		214	
<b>Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2018</b>				
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie	126	58	79	2 406 698
nemocenské poistenie	11	2	10	802 474
úrazové poistenie	3	0	3	24 269
poistenie v nezamestnanosti	2	0	2	209 071
garančné poistenie	1	0	1	1 900
lekárska posudková činnosť	65	5	74	850 393
výber poistného	18	6	12	368 735
pohľadávky	14	3	14	135 560
starobné dôchodkové sporenie	3	0	3	
iné – nešpecifikovaná oblasť	8	3	6	
proti zamestnancom	16	6	10	
<b>Celkom</b>	<b>267</b>	<b>83</b>	<b>214</b>	<b>4 799 100</b>
<b>Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2017</b>				
zamestnancami Sociálnej poisťovne			75	
iná okolnosť			8	



