



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 2/20 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 21. apríla 2020

11

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2019

Dôvod predloženia:

realizácia vecného a časového plánu
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej
poisťovne v roku 2020

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností
v organizačných zložkách Sociálnej
poisťovne v roku 2019
4. Prílohu Štatistický prehľad
o vybavovaní sťažností v Sociálnej
poisťovni v roku 2019

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 2019.

Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2019 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2020.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2019 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2019 Sociálna poisťovňa prijala celkom 425 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2018, kedy bolo prijatých 451 sťažností, predstavuje pokles o 26 sťažností. Z celkového počtu 307 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 334 samostatných bodov, bolo 87 bodov opodstatnených.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie prijal celkom 354 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 261 sťažností, ktoré obsahovali 286 samostatných bodov, pričom 75 bodov bolo opodstatnených (26,22%). Opodstatnené sťažnosti sa týkali 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 71 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 46 sťažností, ktoré obsahovali 48 samostatných bodov, pričom 12 bodov bolo opodstatnených (25,00%). Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne správnosti postupu zamestnancov 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 2019

V roku 2019 Sociálna poisťovňa prijala celkom 425 sťažností (z toho 354 Sociálna poisťovňa, ústredie, a 71 pobočky), čo oproti roku 2018, kedy bolo prijatých 451 sťažností, predstavuje pokles o 26 sťažností. Za účelom vedenia centrálnej evidencie sťažností v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) boli všetky sťažnosti doručené Sociálnej poisťovni zaevidované v aplikačnom programovom vybavení Evidencia sťažností. Počty prijatých sťažností Sociálnou poisťovňou od roku 2014 uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451	425

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

- 371 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 8 sťažností podaných právnickými osobami,
- 11 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 35 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb.

Z celkového počtu 425 prijatých sťažností v roku 2019 bolo ku dňu 31.12.2019 rozpracovaných 35 sťažností. V roku 2019 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2018 a k 31.12.2018 boli v štádiu rozpracovania. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo

v roku 2019 vybavených celkom 438 sťažností, z toho bolo:

- 129 vybavených odložením,
- 307 vybavených prešetrením,
- 2 vybavené postúpením inému orgánu verejnej správy.

Sťažnosti boli vybavené odložením v prípadoch (129) ustanovených zákonom (§ 6 zákona o sťažnostiach), ako napríklad, ak sťažnosť neobsahovala povinné náležitosti; sťažnosť sa týkala inej osoby, než ktorá ju podala a nebolo priložené splnomocnenie; vo veci, ktorá bola predmetom sťažností konal súd; prípadne, sťažnosť bola zaslaná na vedomie.

V prípade sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením (307), sa za účelom zistenia skutočného stavu veci, jeho súladu alebo rozporu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, pri prešetrovaní vychádzalo zo spisovej dokumentácie, informácií v informačných systémoch Sociálnej poisťovne a vyjadrení dotknutých osôb. Tieto sťažnosti boli vybavené odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi v zákonom stanovenej lehote.

Z celkového počtu 307 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 295 nových sťažností vybavených prešetrením (z toho 249 vybavených odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie, a 46 vybavených pobočkami Sociálnej poisťovne),

- 4 opakované sťažnosti, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti,
- 8 sťažností proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 307 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 334 samostatných bodov, bolo 87 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	2019
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %

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 2019 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, nemocenského poistenia, vymáhania pohľadávok, výberu poistného, poistenia v nezamestnanosti, úrazového poistenia a sťažností 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 2019 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia prijatých a zaevidovaných celkom 354 sťažností. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo odborom kontroly a sťažností v roku 2019 **vybavených celkom 368 sťažností**, z toho bolo:

- 105 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 261 vybavených prešetrením,
- 2 vybavené postúpením inému orgánu verejnej správy.

Z celkového počtu **261 sťažností vybavených prešetrením**, ktoré obsahovali 286 samostatných bodov, bolo 75 bodov opodstatnených (26,22%).

Najviac sťažností, v počte **141, smerovalo do oblastí dôchodkového poistenia**, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 457 020. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 155 samostatných bodov, z toho bolo 52 bodov opodstatnených (33,55 %). 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“) (41), správnosti postupu zamestnancov (7), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok (2) a iných námietok (2), ktoré sa týkali nevybavenia podaní a žiadostí, zaslania rozhodnutí na nesprávnu adresu, nevyplatenia vianočného príspevku.

Konkrétnymi dôvodmi opodstatnených sťažností boli napr. prierahy v konaní o dôchodkových dávkach, nedodržanie zákonných lehôt v konaniach o žiadostiach o dôchodok, nevybavenie žiadosti o znovuvyplácanie starobného dôchodku, nečinnosť

v konaní o žiadosti o prepočet sumy dôchodku, nesprávne vystavené potvrdenia o dávkach dôchodkového poistenia, nesprávny postup pri zabezpečení výplaty dôchodku, nepoukázanie výplaty dôchodkových dávok, nevykonanie zmeny spôsobu výplaty dôchodku, nevybavenie odvolania proti rozhodnutiu v zákonnej lehote, nepostúpenie žiadosti nositeľovi poistenia Rakúskej republiky, oneskorené uplatnenie nároku na starobný dôchodok z Českej republiky, nevybavenie podaní.

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 vybavovanie dispozícií uvedených na dávkovom spise, upozornenie na dôsledné triedenie dávkových spisov a venovať zvýšenú pozornosť obsahu spisov, zaevidovanie úradných záznamov spísaných zamestnankyňami informačno-poradenského centra s poistencami v ASSR, upozornenie na správne odstupovanie podaní vecne príslušným útvarom, preradenie troch dávkových referentiek na oddelenie zahraničnej agendy a pod.

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 854 851 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých **71 sťažností**, ktoré obsahovali 76 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 15 opodstatnených (19,74 %), ktoré sa týkali nečinnosti Sociálnej poisťovne po uplatnení nároku na invalidný dôchodok.

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.

V oblasti nemocenského poistenia a úrazového poistenia bolo prijatých **16 sťažností**, ktoré obsahovali 18 samostatných bodov. Z toho boli 3 body opodstatnené (16,67 %) a týkali sa správnosti postupu zamestnankyne pobočky pri výplate nemocenskej dávky, nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení. Zamestnanci boli v rámci prijatých opatrení upozornení na dodržiavanie zákonných lehôt a dôsledné zadávanie údajov do informačných systémov pri spracovaní nemocenských dávok.

V oblasti výberu poistného a vymáhania pohľadávok bolo prijatých **8 sťažností**, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov boli 4 body opodstatnené (36,36 %) a týkali sa v oblasti výberu poistného nerealizovania rozsudku Krajského súdu, nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a postupu pri doručovaní rozhodnutí. Zamestnanci boli v rámci prijatých opatrení upozornení na dodržiavanie ustanovení zákona o sociálnom poistení.

Proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne smerovala **1 sťažnosť**, ktorá obsahovala 2 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nesprávneho postupu zamestnankyne pri uplatnení nároku na dôchodok a spísaní žiadosti o dôchodok.

V oblasti poistenia v nezamestnanosti bolo prijatých **7 sťažností**, ktoré obsahovali 7 samostatných bodov, pričom ani jeden bod nebol vyhodnotený ako opodstatnený.

Okrem uvedeného bolo vybavených **5 sťažností z ďalších oblastí** (napr. nevybavenie podania, nevybavenie sťažností, nevybavenie žiadosti, doručenie rozhodnutia bez obálky), ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti bola prekontrolovaná **v 4 opakovaných sťažnostiach**, so zistením, že predchádzajúce sťažnosti boli vybavené správne. Ďalších **8 sťažností** smerovalo proti vybavovaniu sťažnosti, pričom boli vyhodnotené ako neopodstatnené.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **553 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 2019 prijatých celkom 71 sťažností**. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo pobočkami v roku 2019 **vybavených celkom 70 sťažností**, z toho bolo:

- 24 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach
- 46 vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 46 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 48 samostatných bodov, bolo 12 bodov opodstatnených (25,00 %).

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2019, sa týkalo oblasti nemocenského poistenia. Zo 14 sťažností, ktoré obsahovali 14 samostatných bodov, bolo 6 bodov opodstatnených a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení, nesprávneho spôsobu výplaty nemocenských dávok a oneskorenej výplaty nemocenskej dávky. V oblasti vymáhania pohľadávok bolo prijatých 9 sťažností, ktoré obsahovali 10 samostatných bodov, z ktorých boli 4 body opodstatnené a týkali sa postupu pri vybavovaní podaného odvolania, postupu pobočky pri vymáhaní pohľadávky, neoprávneného blokovania peňažných prostriedkov na účte povinného, použitia nesprávnych údajov pri vymáhaní pohľadávky.

V oblasti dôchodkového poistenia boli vybavené 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa správnosti postupu zamestnanca pri spisovaní žiadosti o dôchodok. V oblasti úrazového poistenia boli vybavené 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa postupu pobočky v konaní o úrazový príplatok. Proti postupu zamestnancov pobočiek smerovalo 9 sťažností, ktoré obsahovali 9 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený. V oblasti výberu poistného boli vybavené 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, 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.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli pobočkami prijaté tieto opatrenia: so zamestnancami boli vykonané pohovory a boli upozornení na dodržiavanie ustanovení zákona o sociálnom poistení a pracovných postupov (dôsledná kontrola pri predpisovaní dlžného poistného, rešpektovanie a vysporiadanie sa s požiadavkami žiadateľov o dôchodok, priebežná kontrola lehôt a neukončených konaní zamestnanca prostredníctvom zostáv v informačnom systéme, dvojstupňová kontrola, konzultácia postupu pobočky s vecne príslušným organizačným útvarom Sociálnej poisťovne, ústredie).

ZÁVER

Sociálnou poisťovňou bol v roku 2019 zaznamenaný pokles prijatých sťažností oproti roku 2018, pričom miera opodstatnenosti sťažností taktiež klesla. V prípade opodstatnených sťažností Sociálna poisťovňa priebežne prijímala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a na elimináciu príčin ich vzniku.

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

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ
POISŤOVNI V ROKU 2019

	rok	
	2018	2019
Počet prijatých sťažností	451	425
Počet vybavených sťažností*	401	438
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrením	279	307
sťažnosti vybavené odložením	119	129
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	3	2
sťažnosti vybavené vrátením sťažovateľovi	0	0

* sťažnosti prijaté v prechádzajúcom roku+ sťažnosti prijaté v danom roku, ktoré boli v danom roku vybavené

Sťažnosti vybavené prešetrením	279	307
z toho:		
sťažnosti § 3	267	295
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	3	4
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	0	0
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	9	8
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5	0	0

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie	145	53	106	2 457 020
garančné poistenie	0	0	0	3 067
nemocenské poistenie	26	9	19	816 631
iné – nešpecifikovaná oblasť	5	0	5	
pohľadávky	11	4	8	116 921
poistenie v nezamestnanosti	9	0	9	220 253
proti zamestnancom	10	1	10	
úrazové poistenie	8	1	7	23 361
výber poisťného	10	4	10	379 810
lekárska posudková činnosť	71	15	61	854 851
opakovaná sťažnosť	4	0	4	
sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti	8	0	8	
Celkom	307	87	247	4 871 914

K 31.12.2019 Sociálna poisťovňa eviduje 35 rozpracovaných sťažností.

