



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 2/21 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 20. apríla 2021

## **13**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2020**

#### **Dôvod predloženia:**

realizácia vecného a časového plánu  
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej  
poisťovne v roku 2021

#### **Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady  
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností  
v organizačných zložkách Sociálnej  
poisťovne v roku 2020
4. Prílohu Štatistický prehľad  
o vybavovaní sťažností v Sociálnej  
poisťovni v roku 2020

#### **Materiál predkladá:**

Ing. Juraj Káčer  
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 2020.

## Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2020 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2021.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2020 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2020 Sociálna poisťovňa prijala celkom 359 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2019, kedy bolo prijatých 425 sťažností, predstavuje pokles o 66 sťažností. Z celkového počtu 224 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 269 samostatných bodov, bolo 89 bodov opodstatnených.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie prijal celkom 302 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 194 sťažností, ktoré obsahovali 232 samostatných bodov, pričom 87 bodov bolo opodstatnených (37,50%). Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, nevybavenia podaní, správnosti postupu zamestnancov pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa.

Pobočky Sociálnej poisťovne prijali celkom 57 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 30 sťažností, ktoré obsahovali 37 samostatných bodov, pričom 2 body boli opodstatnené (5,40%). Opodstatnené sťažnosti sa týkali správnosti postupu zamestnancov v oblasti nemocenského poistenia a v oblasti vymáhania pohľadávok.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky, t. j. 0,005 % 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.