

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

V roku 2020 Sociálna poisťovňa prijala celkom 359 sťažností (z toho 302 Sociálna poisťovňa, ústredie, a 57 pobočky), čo oproti roku 2019, kedy bolo prijatých 425 sťažností, predstavuje pokles o 66 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 informačnom systéme. Od 1. januára 2020 Sociálna poisťovňa zaviedla nový informačný systém Centrálna evidencia sťažností, ktorý umožňuje sťažnosti centrálne evidovať a zároveň obsahuje všetku dokumentáciu súvisiacu s procesom vybavovania sťažnosti. Počty prijatých sťažností Sociálnou poisťovňou od roku 2014 uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451	425	359

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

- 310 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 10 sťažností podaných právnickými osobami,
- 26 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 13 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb.

Z celkového počtu 359 prijatých sťažností v roku 2020 bolo ku dňu 31.12.2020 rozpracovaných 36 sťažností. V roku 2020 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2019 a k 31.12.2019 boli v štádiu rozpracovania (36 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo **v roku 2020 vybavených celkom 358 sťažností**, z toho bolo:

- 134 vybavených odložením,
- 224 vybavených prešetrením.

Sťažnosti boli vybavené odložením v prípadoch 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, 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 224 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 213 nových sťažností vybavených prešetrením (z toho 194 vybavených odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie (ďalej len „odbor kontroly a

sťažností ústredia“), a 30 vybavených pobočkami Sociálnej poisťovne (ďalej len „pobočky“),

- 1 opakovaná sťažnosť, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti,
- 7 sťažností proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením,
- 3 ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti.

Z celkového počtu 224 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 269 samostatných bodov, bolo 89 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	2020
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %

Sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností ústredia a pobočkami. Podľa vecného zamerania boli v roku 2020 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, vymáhania pohľadávok, úrazového poistenia a sťažností proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne.

Prehľad jednotlivých oblastí a počty vybavených sťažností za Sociálnu poisťovňu celkovo uvádzame v prílohe. Informáciu o vybavení sťažností príslušnými útvarmi Sociálnej poisťovne uvádzame nižšie.

VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ ODBOROM KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ SOCIÁLNEJ POISŤOVNE, ÚSTREDIE

V roku 2020 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia prijatých a zaevidovaných celkom 302 sťažností. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo odborom kontroly a sťažností ústredia v roku 2020 **vybavených celkom 304 sťažností**, z toho bolo:

- 110 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 194 vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 194 priamo vybavených sťažností 3 sťažnosti smerovali súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do oblasti výberu poistného, lekárskej posudkovej činnosti resp. proti postupu zamestnancov), pričom sťažnosti obsahovali 232 samostatných bodov, z ktorých bolo 87 bodov opodstatnených (37,50 %).

Najviac sťažností, v počte **133, smerovalo do oblastí dôchodkového poistenia**, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 709 029. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 150 samostatných bodov, z toho bolo 80 bodov opodstatnených (53,33 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä prietáhov v konaní a s tým súvisiacim nedodržaním lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) (51), nevybavenia podaní (13), postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (9), doručovania

písomností (3), výplaty dôchodkových dávok (2), vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (1) a nezvýšenia starobného dôchodku (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:

- oboznámenie zamestnancov s predmetmi sťažností na pracovných poradách a ich upozornenie na povinnosť dodržiavania pracovných postupov a dodržiavania lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení,
- zabezpečenie organizácie práce tak, aby žiadosti o dávku boli bezodkladne zaslané dotknutým inštitúciám, aby tieto inštitúcie mohli súbežne začať preskúmanie žiadosti,
- zabezpečenie ručného spracovania rozhodnutí v prípade inej adresy na výplatu dôchodku,
- výkon sťaže zamestnancov odboru dôchodkových dávok na odbore zahraničnej agendy,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaslanie formulárov príslušnej inštitúcii a pod.).

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 438 613 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých **39 sťažností**, ktoré obsahovali 41 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov boli 4 opodstatnené (9,76 %) a týkali sa nečinnosti Sociálnej poisťovne po uplatnení nároku na invalidný dôchodok (1), nečinnosti v konaní o odvolaní (1), postupu pri zabezpečení úradného prekladu lekárskeho správ (1) a nedoručenia písomností splnomocnenému zástupcovi (1).

Príčinou opodstatnených sťažností 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 zákona o sociálnom poistení v prípade konania o odvolaní a doručovania písomností splnomocnenému zástupcovi, zároveň zamestnanci boli upozornení v prípade zabezpečenia úradného prekladu lekárskeho správ na povinnosť postupovať v súlade

s koordinačnými nariadeniami, ktorými sú pri výkone pracovnej činnosti viazaní.

V oblasti výberu poistného a vymáhania pohľadávok bolo prijatých **8 sťažností**, ktoré obsahovali 8 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení v oblasti výberu poistného. V rámci prijatých opatrení sa pracuje na zlepšení technickej podpory vrátane zautomatizovania niektorých procesov.

V oblasti nemocenského poistenia a úrazového poistenia bolo prijatých **6 sťažností**, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov. Z toho bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení pri vydaní rozhodnutia o nároku na nemocenské. Zamestnankyňa bola v rámci prijatých opatrení upozornená na dodržiavanie zákonných lehôt a dôsledné riešenie pridelennej spisovej agendy.

Protí postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne smerovali **3 sťažnosti**, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov (postup zamestnankyne pri vystavení potvrdenia o nemocenskom, postup vo veci žiadosti o invalidný dôchodok, spôsob komunikácie a poskytovanie informácií informačno-poradenským centrom) pričom ani jeden bod nebol vyhodnotený ako opodstatnený.

V oblasti poistenia v nezamestnanosti boli prijaté **2 sťažnosti**, ktoré obsahovali 2 samostatné body, pričom ani jeden bod nebol vyhodnotený ako opodstatnený.

Okrem uvedeného bolo vybavených **6 sťažností z ďalších oblastí** (napr. nevybavenie podaní, spôsob vybavenia podania), ktoré obsahovali 9 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti bola prekontrolovaná **v 1 opakovanej sťažnosti**, so zistením, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne.

Ďalších **7 sťažností** smerovalo proti vybavovaniu sťažnosti, pričom jedna sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená. Opodstatnená sťažnosť smerovala proti postupu pobočky pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti. Zamestnankyňa bola v rámci prijatých opatrení upozornená na povinnosť dodržiavania ustanovení zákona o sťažnostiach pri vybavovaní sťažností.

3 sťažnosti boli vybavené ako ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti. Tieto sťažnosti boli podľa zákona o sťažnostiach odložené.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **805 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 bolo v roku 2020 prijatých celkom 57 sťažností. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo pobočkami v roku 2020 **vybavených celkom 54 sťažností**, z toho bolo:

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

Z celkového počtu 30 priamo vybavených sťažností jedna sťažnosť smerovala do dvoch oblastí sociálneho poistenia (do oblasti dôchodkového poistenia a do oblasti výberu poistného), pričom sťažnosti obsahovali 37 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (5,40 %).

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2020, t. j. 11 sťažností, sa týkalo oblasti výberu poistného. Tieto sťažnosti obsahovali 13 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých 7 sťažností, ktoré obsahovali 9 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa postupu zamestnankyne pri ukončení dočasnej práceneschopnosti. V oblasti vymáhania pohľadávok boli prijaté 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal nesprávneho posúdenia dátumu na podanie odvolania.

V oblasti poistenia v nezamestnanosti bolo vybavených 5 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov, v oblasti dôchodkového poistenia boli vybavené 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body, v oblasti úrazového poistenia bola vybavená 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod, proti postupu zamestnancov pobočiek smerovali 3 sťažnosti,

ktoré obsahovali 4 samostatné body. V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako 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.

ZÁVER

Sociálnou poisťovňou bol v roku 2020 zaznamenaný pokles prijatých sťažností oproti roku 2019, pričom pri miere opodstatnenosti sťažností bol zaznamenaný nárast. 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 0,005 % z celkového počtu konaní súvisiacich s predmetom sťažností.

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ
POISŤOVNI V ROKU 2020

	rok	
	2019	2020
Počet prijatých sťažností	425	359
Počet vybavených sťažností*	438	358
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrením	307	224
sťažnosti vybavené odložením	129	134
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	2	0
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	307	224
z toho:		
sťažnosti § 3	295	213
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	4	1
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	0	0
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	8	7
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5	0	3

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet sťažností za oblasti	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie	135	80	72	2 709 029
garančné poistenie	0	0	0	3 833
nemocenské poistenie	12	2	12	1 084 222
iné – nešpecifikovaná oblasť	6	0	9	
pohľadávky	3	1	2	
poistenie v nezamestnanosti	7	0	8	338 401
proti zamestnancom	6	0	9	
úrazové poistenie	2	0	2	19 210
výber poisťného	18	1	19	330 506
lekárska posudková činnosť	39	4	37	438 613
opakovaná sťažnosť	1	0	1	
sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti	7	1	6	
ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	3	0	3	
Celkom	239	89	180	4 923 814

K 31.12.2020 Sociálna poisťovňa eviduje 36 rozpracovaných sťažností.

