



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 2/22 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 19. apríla 2022

## **15**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2021**

#### **Dôvod predloženia:**

realizácia vecného a časového plánu  
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej  
poisťovne v roku 2022

#### **Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady  
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností  
v organizačných zložkách Sociálnej  
poisťovne v roku 2021
4. Prílohu Štatistický prehľad  
o vybavovaní sťažností v Sociálnej  
poisťovni v roku 2021

#### **Materiál predkladá:**

Ing. Michal Ilko  
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 2021.

## Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2021 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2022.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2021 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2021 Sociálna poisťovňa prijala celkom 362 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2020, kedy bolo prijatých 359 sťažností, predstavuje nárast o 3 sťažnosti. Z celkového počtu 225 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 252 samostatných bodov, bolo 104 bodov opodstatnených.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie prijal celkom 315 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 197 sťažností, ktoré obsahovali 212 samostatných bodov, pričom 97 bodov bolo opodstatnených (45,75 %). 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 47 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 28 sťažností, ktoré obsahovali 35 samostatných bodov, pričom 7 bodov bolo opodstatnených (20 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä 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.

## INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2021

V roku 2021 Sociálna poisťovňa prijala celkom 362 sťažností (z toho 315 Sociálna poisťovňa, ústredie, a 47 pobočky), čo oproti roku 2020, kedy bolo prijatých 359 sťažností, predstavuje nárast o 3 sťažnosti. 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 centrálnne 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	2021
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451	425	359	362

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

- 330 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 7 sťažností podaných právnickými osobami,
- 15 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 10 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb.

Z celkového počtu 362 prijatých sťažností v roku 2021 bolo ku dňu 31.12.2021 rozpracovaných 40 sťažností. V roku 2021 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2020 a k 31.12.2020 boli v štádiu rozpracovania (36 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo **v roku 2021 vybavených celkom 358 sťažností**, z toho bolo:

- 133 vybavených odložením,
- 225 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 225 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 216 nových sťažností vybavených prešetrením (z toho 197 vybavených odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie (ďalej len „odbor kontroly a

sťažností ústredia“), a 28 vybavených pobočkami Sociálnej poisťovne (ďalej len „pobočky“),

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

Z celkového počtu 225 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 252 samostatných bodov, bolo 104 bodov opodstatnených a 5 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu. 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	2021
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %	41%

Sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností ústredia a pobočkami. Podľa vecného zamerania boli v roku 2021 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, vymáhania pohľadávok, úrazového poistenia a sťažnosti 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.

---

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

**V roku 2021 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia prijatých a zaevidovaných celkom 315 sťažností.** Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo odborom kontroly a sťažností ústredia v roku 2021 **vybavených celkom 309 sťažností**, z toho bolo:

- 112 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 197 vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 197 priamo vybavených sťažností 14 sťažností smerovalo súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do oblasti starobného dôchodkového sporenia, lekárskej posudkovej činnosti resp. proti postupu zamestnancov), pričom **sťažnosti obsahovali 212 samostatných bodov, z ktorých bolo 97 bodov opodstatnených (45,75 %)** a 3 body nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Najviac sťažností, v počte **165, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia**, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 506 884. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 167 samostatných bodov, z toho bolo 83 bodov opodstatnených (49,70 %). 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“) (47), nevybavenia podaní (10), postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (7), postupu v konaní o dôchodkovej dávke (7), vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (5), výplaty dôchodkových dávok (4), doručovania písomností (2) a nezvýšenia starobného dôchodku (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:

- oboznámenie zamestnancov s predmetmi sťažností na pracovných poradiach 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,
- vybavovanie spisov v mimoriadnom pracovnom režime (pracovné soboty),
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaslanie formulárov príslušnej inštitúcii, zastavenie vykonávania zrážok z dôchodku a pod.).

**V oblasti lekárskej posudkovej činnosti**, kde Sociálna poisťovňa vykonala 438 813 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých **19 sťažností**, ktoré obsahovali 20 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 9 opodstatnených (45 %) a týkali sa dlhšej lehoty na určenie termínu na posúdenie zdravotného stavu (4), postupu posudkového lekára pri posúdení zdravotného stavu (1), nepostúpenia žiadosti o prehodnotenie zdravotného stavu z pobočky (2), nevykonania kontrolnej lekárskej prehliadky v lehote určenej posudkovým lekárom pri predchádzajúcom posúdení zdravotného stavu (2).

Príčinou opodstatnených sťažností bolo posúdenie zdravotného stavu až po lehote predĺženej podľa ustanovenia § 210 ods. 2 zákona o sociálnom poistení. V dôsledku oneskoreného posúdenia zdravotného stavu a oneskoreného postúpenia žiadosti pobočkou na ďalšie konanie Sociálnej poisťovni, ústredie, neboli v konaniach o žiadostiach dodržané lehoty na vydanie rozhodnutia podľa § 210 ods. 2 zákona o sociálnom poistení.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia: na pracovisko pobočky Sociálnej poisťovne Považskej Bystrice v Dubnici nad Váhom bola prijatá nová posudková lekárka, vyhotovenie vzoru listu Oznámenie o zmene lehoty kontrolnej lekárskej prehliadky (ďalej len „KLP“), ktorým poberateľ dávky bude informovaný, že lehota KLP bola posunutá, posudková lekárka bola upozornená na dodržiavanie lehôt v konaní a zabezpečenie včasného posudzovania zdravotného stavu, upozornenie koordinujúcich posudkových lekárov na dodržiavanie lehôt v konaní na porade odboru lekárskej posudkovej činnosti, zamestnanci oddelenia lekárskej posudkovej činnosti pobočiek boli upozornení na dodržiavanie príslušných ustanovení zákona o sociálnom poistení a dodržiavania postupov určených vnútornými predpismi.

**Proti postupu zamestnancov** Sociálnej poisťovne smerovali **4 sťažnosti**, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov (spôsob komunikácie a poskytovanie informácií, nevhodné správanie zamestnanca, nevybavenie podania), z ktorých bol 1 bod opodstatnený, a týkal sa nekonania o žiadosti o prehodnotenie zdravotného stavu. V rámci prijatých opatrení zamestnanci pobočky boli upozornení na zabezpečenie dodržiavania lehôt v konaní.

**V oblasti starobného dôchodkového sporenia** boli prijaté **3 sťažnosti**, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený, a týkal sa nepostúpenia príspevkov na osobný dôchodkový účet sporiteľa. Nakoľko išlo o automatizovaný prenos údajov medzi jednotlivými informačnými systémami v rámci prijatých opatrení sa vytvoril výber sporiteľov a na základe výberu spotrebiteľov - SZČO sa zaktualizovali predpisy a dopočítali príspevky za obdobie po ukončení pandemickej OČR.

**V oblasti poistenia v nezamestnanosti** boli prijaté **2 sťažnosti**, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nečinnosti pobočky v konaní o nároku na dávku v nezamestnanosti. V rámci prijatých opatrení zamestnanci boli upozornení na zisťovanie trvania dôvodov na prerušenie konania o nároku na dávku v nezamestnanosti.

Okrem uvedeného boli vybavené **4 sťažnosti z ďalších oblastí** (napr. neposkytnutie dokladov Českej správe sociálneho zabezpečenia, námietky voči postupu pri výkone vonkajšej kontroly, nesúhlas s postupom v súvislosti s predbežným prerokovaním nároku na náhradu škody), ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa neposkytnutia dokladov Českej správe sociálneho zabezpečenia.

**V oblasti výberu poistného a vymáhania pohľadávok** bolo prijatých **6 sťažností**, ktoré obsahovali 7 samostatných bodov a **v oblasti úrazového poistenia** bola vybavená **1 sťažnosť**, ktorá obsahovala jeden samostatný bod. V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti bola prekontrolovaná **v 2 opakovaných sťažnostiach**, so zistením, že predchádzajúce sťažnosti boli vybavené správne. Ďalšie opakované sťažnosti (2) boli podľa zákona o sťažnostiach odložené.

Ďalších **5 sťažností** smerovalo proti vybavovaniu sťažností, pričom jedna sťažnosť bola odložená a jedna sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená. Opodstatnená sťažnosť smerovala proti postupu oddelenia sťažností pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti. V rámci prijatých opatrení sa uskutočnila pracovná porada riaditeľky odboru kontroly a sťažností so zamestnancami oddelenia sťažností k výsledku prešetrenia sťažností proti vybavovaniu sťažností.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **885 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 2021 prijatých celkom 47 sťažností.** Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo pobočkami v roku 2021 **vybavených celkom 49 sťažností**, z toho bolo:

- 21 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 28 vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 28 priamo vybavených sťažností 4 sťažnosti smerovali do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti výberu poistného aj do oblasti poistenia v nezamestnanosti, vymáhania pohľadávok, okrem oblasti nemocenského poistenia aj do oblasti vymáhania pohľadávok resp. proti postupu zamestnancov), pričom sťažnosti obsahovali 35 samostatných bodov, z ktorých bolo 7 bodov opodstatnených (20 %) a 2 body nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2021, t. j. 10 sťažností, sa týkalo oblasti nemocenského poistenia. Tieto sťažnosti obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení pri vydaní rozhodnutia o nároku na nemocenské. Zamestnanci boli v rámci prijatých opatrení upozornení na dodržiavanie zákonných lehôt a procesných postupov pri rozhodovaní o nároku na nemocenskú dávku.

V oblasti vymáhania pohľadávok bolo prijatých 6 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov, z ktorých boli 3 body opodstatnené a týkali sa postupu pobočky pri vymáhaní pohľadávky. So zamestnancami bola v rámci prijatých opatrení uskutočnená detailná analýza vykonaných procesných úkonov, a zároveň boli upozornení na zvýšenie kontroly vykonanej práce.

V oblasti výberu poistného bolo prijatých 5 sťažností ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa zaslania písomností vo veci povinného poistenia na nesprávnu korešpondenčnú adresu. V rámci prijatých opatrení bola do informačného systému zaevidovaná správna adresa.

V oblasti poistenia v nezamestnanosti boli vybavené 3 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa prieťahov v konaní o dávke v nezamestnanosti. Zamestnanci boli v rámci prijatých opatrení upozornení na dodržiavanie zákonných lehôt a vnútorných predpisov pri posudzovaní nároku na dávku v nezamestnanosti a na dodržiavanie Etického kódexu a štandardov pri komunikácii s klientom.

V oblasti dôchodkového poistenia boli vybavené 3 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, proti postupu zamestnancov pobočiek smerovali 3 sťažnosti, ktoré obsahovali 3 samostatné body, v oblasti úrazového poistenia bola vybavená 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod a v oblasti lekárskej posudkovej činnosti bola vybavená 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod. 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 2021 zaznamenaný približne rovnaký počet prijatých sťažností ako v roku 2020, pričom pri miere opodstatnenosti sťažností bol zaznamenaný nárast.



Uvedenú skutočnosť ovplyvnili objektívne podmienky, a to konkrétne najvyšší počet doručených žiadostí o dôchodok za posledných dvadsať rokov, ale aj následky pandémie spočívajúce v historicky najvyšších percentách výpadku zamestnancov (napríklad v sekcii dôchodkového poistenia ústredia Sociálnej poisťovne uplynulý rok v priemere chýbala štvrtina odborných zamestnancov). Dlhšie reakčné časy boli ovplyvnené aj dopadom pandémie v rôznych segmentoch. Nie menej závažným faktorom je aj pretrvávajúca nepriaznivá personálna situácia posudkových lekárov (nedostatok posudkových lekárov, nepriaznivá veková štruktúra, zvýšená chorobnosť).

V prípade opodstatnených sťažností Sociálna poisťovňa priebežne prijímala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

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 2021

	rok	
	2020	2021
Počet prijatých sťažností	359	362
Počet vybavených sťažností*	358	358
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrením	224	225
sťažnosti vybavené odložením	134	133
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	0	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	224	225
z toho:		
sťažnosti § 3	213	216
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	1	2
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	0	2
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	7	5
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5	3	0

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet sťažností za oblasti	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie*	168	83	88	2 506 884
starobné dôchodkové sporenie	3	1	2	
garančné poistenie	0	0	0	1 508
nemocenské poistenie	10	2	8	1 211 740
iné – nešpecifikovaná oblasť	4	1	3	
pohľadávky	7	3	4	
poistenie v nezamestnanosti*	5	2	4	273 384
proti zamestnancom*	7	1	5	
úrazové poistenie	2	0	2	33 938
výber poisťného	10	1	10	376 162
lekárska posudková činnosť	20	9	12	438 813
opakovaná sťažnosť	2	0	2	
ďalšia opakovaná sťažnosť**	2	0	0	
sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	5	1	3	
ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	0	0	0	
<b>Celkom</b>	<b>245</b>	<b>104</b>	<b>143</b>	<b>4 842 429</b>

\* nie je možné prešetriť v oblasti vzťahujúcej sa k predmetu sťažnosti DP-2 body, S-Zam-2 body, Pvn-1 bod

\*\* sťažnosti vybavené odložením

K 31.12.2021 Sociálna poisťovňa eviduje 40 rozpracovaných sťažností.

