

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2017

V roku 2017 Sociálna poisťovňa prijala celkom 433 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2016, kedy bolo prijatých 465 sťažností, predstavuje pokles o 32 sťažností. Z celkového počtu 223 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 245 samostatných bodov, bolo 61 bodov opodstatnených (Príloha). Počet opodstatnených bodov prešetrených sťažností v roku 2017 v porovnaní s rokom 2016 poklesol o 1,41 %. Sťažnosti boli podané v listinnej a elektronickej forme.

V roku 2017 bolo odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie (ďalej len „odbor kontroly a sťažností ústredia“), **protokolárne prijatých celkom 343 sťažností**, čo oproti tomu istému obdobiu v roku 2016, keď bolo prijatých 360 sťažností, predstavuje pokles o 17 sťažností (4,72 %). Z celkového počtu 168 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 190 samostatných bodov, bolo 52 bodov opodstatnených.

Z celkového počtu prijatých sťažností bolo 308 sťažností podaných fyzickými osobami, 7 sťažností podaných právnickými osobami, od fyzických osôb prostredníctvom inej fyzickej osoby (napr. advokáta, splnomocnenej osoby alebo rodinného príslušníka) bolo prijatých 6 sťažností a sťažností podaných fyzickými osobami prostredníctvom právnických osôb bolo zaznamenaných 22.

Najviac sťažností, v počte 86, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 591 650. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku. Tieto sťažnosti obsahovali 95 samostatných bodov, z toho bolo 36 bodov opodstatnených (37,89 %). 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“) (19), správnosti postupu zamestnancov (7), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok (4), exekučných zrážok z dôchodkových dávok (1) a iné (5), ktoré sa týkali nedoručenia rozhodnutia, nesprávneho postupu pri odmietnutí odvolania, nevybavenia žiadosti, nezaslania potvrdenia.

Príčinou opodstatnených sťažností bolo napr. nevykonanie zmeny spôsobu výplaty dôchodku, nevybavenie podania, poskytnutie nesprávnej informácie, zastavenie a nepoukázanie výplaty dôchodkových dávok, nevybavenie žiadosti o prepočet invalidného a starobného dôchodku, nedoručenie rozhodnutia o invalidnom dôchodku, postup pri uplatnení nároku na dôchodok z Českej republiky, nezaslanie potvrdenia o vyplatení dôchodkovej dávke, nečinnosť vo veci žiadosti o priznanie invalidného dôchodku, neoprávnené vykonávanie zrážok z dôchodku.

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, zmena pracovných postupov, archivovanie mailových podaní týkajúcich sa vyhotovenia potvrdenia o dôchodkových dávkach po dobu 6 mesiacov a pod.

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 837 885 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých 48 sťažností, ktoré obsahovali 58 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov boli 4 opodstatnené (6,9 %), 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 sťažnosti týkajúcej sa postupu posudkovej lekárky pri posúdení zdravotného stavu bola skutočnosť, že sťažovateľke nebolo umožnené nazrieť do spisu. Posudková lekárka bola upozornená na dodržiavanie zákona o sociálnom poistení.

V oblasti výberu poistného, vymáhania pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia, bolo prijatých 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 7 bodov opodstatnených (63,64 %) a týkali sa dlhej lehoty na vybavenie žiadostí o určenie uplatniteľnej legislatívy, spôsobu zaslania výzvy na úhradu pohľadávky, nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení v konaní o odvolaní.

V oblasti nemocenského poistenia, úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti bolo prijatých 15 sťažností, ktoré obsahovali 18 samostatných bodov. Z toho boli 4 body opodstatnené (22,22 %) a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a správnosti postupu zamestnancov.

Proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne smerovali 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body, ktoré boli neopodstatnené.

Okrem uvedeného bolo vybavených 6 sťažností z ďalších oblastí (napr. nezaslanie dokumentov, odpovede na žiadosti a pod.), ktoré obsahovali 6 samostatných bodov, z ktorých bol jeden bod opodstatnený (16,67 %) a týkal sa nesprávne vybaveného podania.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj 590 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.

V pobočkách Sociálnej poisťovne (ďalej len „pobočka“) bolo v roku 2017 prijatých celkom 90 sťažností, čo oproti 105 sťažnostiam prijatým v roku 2016 predstavuje pokles o 15 sťažností (14,29 %). Z celkového počtu 55 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 55 samostatných bodov, bolo 9 bodov opodstatnených (16,36 %).

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2017, sa týkalo oblasti výberu poistného. Z 18 sťažností, ktoré obsahovali 18 samostatných bodov bol jeden bod opodstatnený a týkal sa neoprávneného zverejnenia v zozname dlžníkov.

V oblasti dôchodkového poistenia bolo vybavených 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené a týkali sa nespísania žiadosti o invalidný dôchodok po doručení všetkých podkladov a zmeny spôsobu poukazovania dôchodkovej dávky.

V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých bolo 5 bodov opodstatnených a týkali sa oneskorenej výplaty nemocenských dávok, oneskoreného zaslania oznámenia o uplynutí podporného obdobia, nevyplatenia nemocenskej dávky, odňatia nemocenskej dávky, nesúladu údajov pri doručovaní rozhodnutia a prieťahov v konaní o nemocenskej dávke – ošetrovné.

Proti postupu zamestnancov pobočiek smerovalo 10 sťažností, ktoré obsahovali 10 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený. Opodstatnenosť sťažnosti sa týkala správnosti postupu zamestnancov pri vystavení potvrdenia.

Do ostatných oblastí, vrátane oblasti pohľadávok, poistenia v nezamestnanosti, úrazového poistenia smerovali 3 sťažnosti, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený. Okrem uvedeného boli vybavené 2 sťažnosti v nešpecifikovanej oblasti (spôsob vybavenia podania a ovplyvňovanie posudkovej lekárky zamestnankyňou pobočky), 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 pracovných postupov (mesačne predkladať zoznam nevybavených žiadostí, dôkladné preverovanie skutočností, nesúlad údajov v informačnom systéme doriešiť s útvaram poistného, komunikácia a spolupráca s inými útvarmi). V jednom prípade opodstatnenosť sťažnosti bola spôsobená technickou chybou databázy pri prenose údajov (údaje, ktoré boli v informačnom systéme spracované, automatizovane sa nezobrazili).

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2017				
Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov		2016	2017	
		465	433	
Spôsob vybavenia sťažností – porovnanie rokov		2016	2017	
z toho:	rozpracované	9	21	
	priamo vybavené	321	223	
	odstúpené na vybavenie iným orgánom	14	2	
	proti vybaveniu sťažnosti	2	6	
	odložené	82	110	
	vylúčené	14	20	
	opakované	23	7	
Priamo vybavené sťažnosti rok 2017				
z toho:	opodstatnené sťažnosti (body)		61	
	neopodstatnené sťažnosti (body)		184	
Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2017				
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie	97	38	68	2 591 650
nemocenské poistenie	18	8	12	787 851
úrazové poistenie	5	0	6	32 859
poistenie v nezamestnanosti	5	1	4	199 214
garančné poistenie	0	0	0	1 621
lekárska posudková činnosť	48	4	54	837 885
výber poisťného	26	8	18	531 245
pohľadávky	2	0	2	223 644
starobné dôchodkové sporenie	2	0	2	
iné – nešpecifikovaná oblasť	8	1	7	
proti zamestnancom	12	1	11	
Celkom	223	61	184	5 205 969
Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2017				
zamestnancami Sociálnej poisťovne			49	
iná okolnosť			12	