

**Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

Dozorná rada Sociálnej poisťovne

berie na vedomie

informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2017.

Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2017 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2018.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2017 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblastí, do ktorých sťažnosti smerovali. 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 (6,9 %). Počet opodstatnených bodov prešetrovaných sťažností v roku 2017 v porovnaní s rokom 2016 poklesol o 1,41 %.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie protokolárne prijal celkom 343 sťažností, čo oproti 360 sťažnostiam prijatým v roku 2016, predstavuje pokles o 17 sťažností. Opodstatnené sťažnosti sa vyskytli v 27,37 % prípadov a týkali sa 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 90 sťažností, čo oproti 105 sťažnostiam prijatým v roku 2016, predstavuje pokles o 15 sťažností. Opodstatnené sťažnosti sa vyskytli v 16,36 % prípadov a týkali sa hlavne správnosti postupu zamestnancov pri vybavovaní podaní, oneskorenej výplaty nemocenských dávok, nevyplatenia nemocenskej dávky.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky, t. j. 0,008 % 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.