



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 3/16 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 21. júna 2016

## **2**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2015**

**Dôvod predloženia:**

vecný a časový plán činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2016

**Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2015
4. Prílohy

**Materiál predkladá:**

Ing. Dušan Muňko  
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

BRATISLAVA  
jún 2016

**Návrh uznesenia  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

**Dozorná rada Sociálnej poisťovne**

**berie na vedomie**

informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2015.

## Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2015 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2016.

V hodnotenom období došlo v celej Sociálnej poisťovni k poklesu prijatých sťažností. V roku 2015 bolo prijatých 407 sťažností, čo oproti roku 2014, kedy bolo prijatých 678 sťažností, predstavuje pokles o 271 sťažností.

Odbor kontroly a sťažností protokolárne prijal celkom 309 sťažností, čo predstavuje oproti roku 2014 pokles o 254 sťažností. Z celkového počtu 195 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 211 samostatných bodov, bolo 52 bodov opodstatnených. Najviac sťažností 84, ktoré obsahovali 93 samostatných bodov, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, z toho bolo 31 bodov opodstatnených.

Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne nedodržiavania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok, správnosti postupu zamestnancov (nesprávne vybavené podanie, nepostúpenie dávkového spisu na ďalšie spracovanie a pod.) a nevrátenia poistného zaplateného bez právneho dôvodu.

V roku 2015 bolo v pobočkách Sociálnej poisťovne prijatých celkom 98 sťažností, čo oproti 115 sťažnostiam prijatým v roku 2014 predstavuje pokles o 17 sťažností. Z celkového počtu 70 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 76 samostatných bodov, bolo 8 bodov opodstatnených. Najviac sťažností sa týkalo sťažností na zamestnancov, výberu poistného, lekárskej posudkovej činnosti, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti vymáhania pohľadávok, dôchodkového poistenia, úrazového poistenia a starobného dôchodkového sporenia. Proti zamestnancom pobočiek smerovalo 15 sťažností, ktoré obsahovali 16 samostatných bodov, ktoré boli neopodstatnené.

Sťažnosti boli podané v písomnej forme, resp. elektronicky.

## INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2015

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne bola vypracovaná v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“).

**V roku 2015 bolo odborom kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie, protokolárne prijatých celkom 309 sťažností**, čo predstavuje oproti roku 2014 pokles o 254 sťažností (45,11 %). Z celkového počtu 195 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 211 samostatných bodov, bolo 52 bodov opodstatnených. (Príloha č. 1)

Možno konštatovať, že miera opodstatnenosti sťažností v roku 2015 oproti roku 2014 klesla zo 61,92 % na 24,64 %.

Z celkového počtu prijatých sťažností bolo 281 sťažností podaných fyzickými osobami, 6 sťažností podaných právnickými osobami, od fyzických osôb prostredníctvom inej fyzickej osoby (napr. advokáta, splnomocnenej osoby alebo rodinného príslušníka) boli prijaté 4 sťažnosti a sťažností podaných fyzickými osobami prostredníctvom právnických osôb bolo zaznamenaných 16. Najviac sťažností bolo prijatých v písomnej forme.

Najviac sťažností, v počte 84, ktoré obsahovali 93 samostatných bodov, smerovali do oblasti dôchodkového poistenia. Z toho bolo 31 bodov opodstatnených (33,33 %). Sťažnosti sa týkali najmä nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení (20), nesprávnej, resp. oneskorenej výplaty dôchodkových dávok (3), správnosti postupu zamestnancov (8). Avšak v porovnaní s rokom 2014 došlo k výraznému poklesu sťažností v oblasti dôchodkového poistenia, o 214 sťažností, ktorý bol spôsobený poklesom sťažností poberateľov výsluhových dôchodkov, ktorí žiadali o priznanie starobného dôchodku.

V oblasti výberu poistného, pohľadávok, starobného dôchodkového sporenia, bolo prijatých 50 sťažností, ktoré obsahovali 54 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bolo 16 bodov opodstatnených (29,63 %), ktoré sa týkali:

- v oblasti výberu poistného dodržania lehoty na riešenie odvolania (4), určenia vymeriavacieho základu, stanovenia sadzby poistného na sociálne poistenie a platenie poistného (2), vrátenia poistného zaplateného bez právneho dôvodu (3) a iné (2),
- v oblasti pohľadávok exekúcií (1), postúpenia pohľadávok tretej osobe (2) a vymáhania pohľadávok (1),
- v oblasti starobného dôchodkového sporenia postúpenia príspevkov na starobné dôchodkové sporenie dôchodcovskej správcovskej spoločnosti (1).

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti bolo prijatých 40 sťažností, ktoré obsahovali 42 samostatných bodov. Z nich boli 3 opodstatnené (7,14 %), z ktorých

sa 1 sťažnosť týkala nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení a 2 sťažnosti nesprávneho posúdenia zdravotného stavu na účely sociálneho poistenia.

V oblasti nemocenského poistenia, úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia bolo prijatých 17 sťažností, ktoré obsahovali 18 samostatných bodov. Z uvedeného počtu boli 2 body opodstatnené (11,11 %) a týkali sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení.

Proti zamestnancom smerovala 1 sťažnosť, ktorá bola neopodstatnená.

Okrem uvedeného boli vybavené 3 sťažnosti z ďalších oblastí (napr. nezaslanie dokumentov, odpovede na žiadosti a pod.), obsahujúce 3 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností v hodnotenom období aj 975 podaní a podnetov, ktoré boli buď priamo vybavené alebo odstúpené vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne na priame vybavenie.

**V roku 2015 bolo v pobočkách Sociálnej poisťovne prijatých 98 sťažností,** čo oproti 115 sťažnostiam prijatým v roku 2014, predstavuje pokles o 17 sťažností (14,78 %). Z celkového počtu 70 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 76 samostatných bodov, bolo 8 bodov (10,53 %) opodstatnených. (Príloha č. 2)

Najviac sťažností smerovalo proti zamestnancom pobočiek. Z 15 sťažností, ktoré obsahovali 16 samostatných bodov, nebol ani jeden bod opodstatnený.

Okrem uvedeného bolo v roku 2015 vybavených aj 13 sťažností v oblasti lekárskej posudkovej činnosti, ktoré obsahovali 13 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený (7,69 %). Tento sa týkal ochrany osobných údajov.

V oblasti výberu poistného bolo prijatých 14 sťažností, ktoré obsahovali 15 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (13,33 %). Opodstatnenosť sťažností spočívala v neprevzatí písomnosti a v chybe v rozhodnutí.

V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých 11 sťažností, ktoré obsahovali 12 samostatných bodov, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

V oblasti poistenia v nezamestnanosti bolo vybavených 5 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (neprevzatie písomnosti).

V oblasti pohľadávok boli prijaté 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 5 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený (nedodržanie lehoty).

V oblasti starobného dôchodkového sporenia bola vybavená 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 bod, ktorý bol opodstatnený.

V oblasti dôchodkového poistenia boli vybavené 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

V oblasti úrazového poistenia boli vybavené 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých nebol ani jeden bod opodstatnený.

Okrem uvedeného boli vybavené 3 sťažnosti z ďalších oblastí, ktoré obsahovali 3 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený. Sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená z dôvodu upretia práva nahliadnutia do spisu a vyhotovenia kópií.

Sociálna poisťovňa pri vybavovaní sťažností v ústredí a pobočkách postupovala v súlade so zákonom. O výsledku prešetrenia sťažností boli fyzické a právnické osoby informované v zákonom stanovenej lehote. V prípade opodstatnených sťažností, boli na odstránenie zistených nedostatkov a na odstránenie príčin ich vzniku, prijaté opatrenia, ktoré spočívali vo vykonaní pohovorov so zamestnancami, ktorí nedostatok zavinili, ich opätovnom preškolení a upozornení na povinnosť dodržiavať zákon a vnútorné predpisy Sociálnej poisťovne.

<b>ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI, ÚSTREDIE, V ROKU 2015</b>			
<b>Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>
		563	309
<b>Spôsob vybavenia sťažností – porovnanie rokov</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>
z toho: rozpracované		0	27
priamo vybavené		407	195
odstúpené na vybavenie iným orgánom		16	1
proti vybaveniu sťažnosti		0	1
odložené		101	67
vylúčené		9	3
opakované		30	15
<b>Priamo vybavené sťažnosti rok 2015</b>			
z toho: opodstatnené sťažnosti (body)		52	
neopodstatnené sťažnosti (body)		159	
<b>Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2015</b>			
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností
dôchodkové poistenie	84	31	62
nemocenské poistenie	8	1	7
úrazové poistenie	6	0	6
poistenie v nezamestnanosti	3	1	3
garančné poistenie	0	0	0
posúdenie zdravotného stavu	40	3	39
výber poistného	30	11	21
pohľadávky	18	4	16
starobné dôchodkové sporenie	2	1	1
iné – nešpecifikovaná oblasť	3	0	3
proti zamestnancom	1	0	1
Celkom	195	52	159
<b>Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2015</b>			
zamestnancami Sociálnej poisťovne		39	
iná okolnosť		13	



<b>ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V POBOČKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2015</b>			
<b>Sťažnosti prijaté – porovnanie rokov</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>
		115	98
<b>Spôsob vybavenia sťažností - porovnanie rokov</b>		<b>2014</b>	<b>2015</b>
z toho: rozpracované		0	12
priamo vybavené		83	70
odstúpené na vybavenie iným orgánom		6	0
odložené		18	9
vylúčené		2	3
opakované sťažnosti		3	4
<b>Priamo vybavené sťažnosti rok 2015</b>			
z toho: opodstatnené sťažnosti (body)		8	
neopodstatnené sťažnosti (body)		68	
<b>Obsah priamo vybavených sťažností podľa vecného zamerania rok 2015</b>			
	Počet sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností
dôchodkové poistenie	2	0	2
nemocenské poistenie	11	0	12
úrazové poistenie	2	0	3
poistenie v nezamestnanosti	5	2	4
starobné dôchodkové sporenie	1	1	0
posúdenie zdravotného stavu	13	1	12
výber poistného	14	2	13
pohľadávky	4	1	4
Iné – nešpecifikovaná oblasť	3	1	2
proti zamestnancom pobočky	15	0	16
Celkom	70	8	68
<b>Zavinenie opodstatnených sťažností rok 2015</b>			
zamestnancami Sociálnej poisťovne		7	
iná okolnosť		1	