



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 1/20 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 18. februára 2020

## **4**

### **SPRÁVA O PLNENÍ STRATEGICKÝCH ZÁMEROV ČINNOSTI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2019**

**Dôvod predloženia:**

podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bodu  
zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom  
poistení v znení neskorších predpisov

**Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady  
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Správu o plnení strategických zámerov  
Sociálnej poisťovne v roku 2019

**Materiál predkladá:**

Ing. Ľubomír Vážny  
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

**Návrh uznesenia**  
**Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

**Dozorná rada Sociálnej poisťovne**

**a) prerokovala**

Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2019;

**b) ukladá**

predložiť Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2019 so stanoviskom Dozornej rady Sociálnej poisťovne na rokovanie vlády Slovenskej republiky.

**Z: generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne**  
**T: do 31. marca 2020**

## **Predkladacia správa**

Správa o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2019 (ďalej len „správa“) sa predkladá na rokovanie Dozornej rady Sociálnej poisťovne podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bodu zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.

Správa informuje o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2019, ktoré boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 25. januára 2017 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 28. marca 2017.

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2017 – 2022 (ďalej len „Stratégia“) sú dokumentom, ktorý deklaruje základné a dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne na obdobie šiestich rokov. Stratégia bola vypracovaná v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov a vychádza zo všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na činnosť Sociálnej poisťovne.

Účelom správy je poskytnúť prehľad o realizovaných aktivitách a opatreniach vo vzťahu k vytýčeným špecifickým cieľom v jednotlivých strategických oblastiach rozvoja Sociálnej poisťovne za rok 2019.

Po prerokovaní stanoviska Dozornej rady Sociálnej poisťovne bude správa podľa § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov predložená v termíne do 31. marca 2020 na rokovanie vlády Slovenskej republiky.



**SPRÁVA O PLNENÍ  
STRATEGICKÝCH ZÁMEROV  
ČINNOSTI  
SOCIÁLNEJ POISŤOVNE  
V ROKU 2019**

**Bratislava január 2020**

## Obsah

### Úvod

#### **1. Strategická oblasť - Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností**

- 1.1. Výkon agendy sociálneho poistenia primárne v súlade s právnymi predpismi, ale aj s princípmi dobrej verejnej správy, najmä s dôrazom na princíp právnej istoty a konanie v primeranej lehote
- 1.2. Včasná a komplexná informovanosť klientov vo veciach sociálneho poistenia aj s využívaním moderných informačných technológií
- 1.3. Dobudovanie siete klientskych centier vo všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne
- 1.4. Zlepšovanie imidžu inštitúcie vo verejnosti a v médiách
- 1.5. Stabilizácia zamestnancov
- 1.6. Rozvoj vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získavanie, ako aj udržanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania

#### **2. Strategická oblasť - Optimalizácia procesov**

- 2.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov, ktoré vyústia do vytvorenia elektronického dávkového spisu
- 2.2. Rozvoj elektronickej komunikácie - aplikácia zákona o e-Governmente
- 2.3. Vybudovanie spoločnej databázy údajov s možnosťou jej využitia všetkými útvarmi poisťovne
- 2.4. Participácia na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia

2.5. Zlepšenie systému riadenia ľudských zdrojov

2.6. Optimalizácia systému odmeňovania

### **3. Strategická oblasť – Efektívne hospodárenie**

3.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov s cieľom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia

3.2. Zabezpečenie zvýšenia plnenia odvodových povinností

3.3. Ochrana verejných financií pred ich zneužitím

3.4. Modernizácia budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s orientáciou na energetickú hospodárnosť

3.5. Sústreďenie pracovísk v Bratislave do objektov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne

### **Záver**

## Úvod

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2017 – 2022 (ďalej len „Stratégia“) boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 25. januára 2017 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 28. marca 2017, ako dokument, v ktorom sú definované základné aj dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne pre šesťročné obdobie.

Predkladaný materiál v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) bod 4 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) informuje o plnení cieľov Sociálnej poisťovne za rok 2019 podľa v Stratégii určených troch strategických oblastí a v rámci nich definovaných špecifických cieľov.

## 1. Strategická oblasť - Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností

**Výkon agendy sociálneho poistenia primárne v súlade s právnymi predpismi, ale aj s princípmi dobrej verejnej správy, najmä s dôrazom na princíp právnej istoty a konanie v primeranej lehote**

**1.1.** Sociálna poisťovňa v roku 2019 plnila svoje povinnosti zo zákona o sociálnom poistení a o priznávaní dávok sociálneho poistenia poistencom rozhodovala v primeraných lehotách. K predĺženiu lehoty na vybavenie došlo v roku 2019 len v nevyhnutných prípadoch (pri rozhodovaní o nároku na dôchodok v 18 % z celkového počtu v roku 2019 priznaných dôchodkov, pri rozhodovaní o nároku na nemocenské dávky, úrazové dávky, dávku v nezamestnanosti a dávku garančného poistenia v menej ako v 1 % z celkového počtu konaní vo veci nároku na dávku v roku 2019), v záujme úplného a presného zistenia skutkového stavu.

Na dodržiavanie povinností zo zákona o sociálnom poistení, vrátane dodržiavania lehôt v konaniach, ako aj za účelom odhalenia prípadného zneužívania sociálneho systému zo strany klientov, alebo zo strany zamestnancov Sociálna poisťovňa v roku 2019 zamerala aj svoju vnútornú kontrolnú činnosť.

Za účelom zefektívnenia výkonu agendy sociálneho poistenia Sociálna poisťovňa v roku 2019 iniciovala u príslušných ústredných orgánov štátnej správy zahájenie prác v súvislosti so zavedením elektronického potvrdzovania skutočností potrebných pre výkon sociálneho poistenia (napr. elektronická PN) a iniciovala aj legislatívne zmeny, cieľom ktorých bolo znížiť rozsah zákonných povinností poistencov v oblasti sociálneho poistenia, a tým zefektívniť jeho výkon a znížiť administratívnu zaťaženosť poistencov (napr. uplatnenie nároku na dávku v nezamestnanosti na úrade práce, sociálnych vecí a rodiny, nevyžadovanie osobnej účasti poistenca v každom prípade posudzovania invalidity a poklesu pracovnej schopnosti, zrušenie minimálnej frekvencie kontrol posudzovania spôsobilosti na prácu).

## Včasná a komplexná informovanosť klientov vo veciach sociálneho poistenia aj s využívaním moderných informačných technológií

### 1.2.

V rámci komunikačnej stratégie, ako jej základného nástroja komunikácie smerom k občanom a odbornej verejnosti, sa Sociálna poisťovňa v roku 2019 zamerala na komplexnosť informovania verejnosti v aktuálnych otázkach sociálneho poistenia. Jej prioritou bola proaktívna a operatívna komunikácia s poistencami, osobitne rozvoj elektronickej komunikácie, príprava mobilných aplikácií a elektronický proces zberu a vyhodnocovania spätnej väzby od poistencov.

Verejnosť Sociálna poisťovňa operatívne informovala prostredníctvom médií, tlačových správ, letákov, webovej stránky a individuálne informácie týkajúce sa životnej situácie poskytovala Sociálna poisťovňa poistencom osobne, telefonicky, elektronicke a aj písomnou formou. Prostredníctvom webového sídla Sociálna poisťovňa v uplynulom roku umožnila poistencom vypočítať si pomocou kalkulačiek aj informatívnu výšku vianočného príspevku v roku 2019, dôchodkový vek platný od roku 2020 a valorizáciu dôchodku od 1. januára 2020.

Poistencom pracujúcim v zahraničí Sociálna poisťovňa v roku 2019 poskytovala aktuálne informácie aj prostredníctvom medzinárodných poradenských dní s Rakúskou republikou, Nemeckou spolkovou republikou, Maďarskom a Českou republikou.

## Dobudovanie siete klientskych centier vo všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne

### 1.3.

Sociálna poisťovňa mala v roku 2019 v rámci svojej pobočkovej siete vybudovaných 30 klientskych centier a osobitne sa zamerala na dobudovanie personálneho zázemia klientskych centier.

Plnohodnotné klientske centrum v roku 2019 bolo zriadené v rekonštruovaných priestoroch v pobočke Topoľčany a nové klientske centrum zriadila Sociálna poisťovňa aj vo vysunutom pracovisku pobočky Považská Bystrica v Dubnici nad Váhom.

Sociálna poisťovňa zdokonalila aj proces výberu nových zamestnancov prvého kontaktu s klientmi, školenia zamestnancov prvého kontaktu a aj ich hodnotenie s cieľom motivácie k práci s klientmi.

Ďalším proklientským opatrením Sociálnej poisťovne v roku 2019 bolo zavedenie rezervačného systému, ktorý zvýšil komfort občanov pri riešení ich životných situácií v nimi vybranom termíne v príslušnej pobočke bez čakania. V roku 2019 klienti Sociálnej poisťovne rezervačný systém využili najmä na spísanie žiadosti o dávky dôchodkového poistenia, riešenie dlhu poistenca aj zamestnávateľa, splnenie povinností pri zamestnaní a práci SZČO v krajinách Európskej únie. Prvý rok zavedenia rezervačného systému ho využilo 44 026 klientov a priniesol mimoriadne pozitívne ohlasy verejnosti.

## Zlepšovanie imidžu inštitúcie vo verejnosti a v médiách

### 1.4.

Sociálna poisťovňa pokračovala v roku 2019 v projekte „Hodnotenie spokojnosti verejnosti“, ktorý jej významne napomohol pri identifikovaní nedostatkov pri poskytovaní služieb a najmä pri ich odstraňovaní. Aktívne počas celého roka

Sociálna poisťovňa využívala v prospech klientov svoje webové sídlo, ktoré pre zamestnávateľov a SZČO aj v roku 2019 slúžilo ako portál, pomocou ktorého vstupovali do elektronických služieb Sociálnej poisťovne a umožnil im aj prístup k individuálnemu účtu poistenca.



Vo svojich pobočkách Sociálna poisťovňa v roku 2019 pravidelne organizovala odborné semináre pre zamestnávateľov, SZČO a zástupcov územnej samosprávy, ktoré zlepšili vzájomnú elektronickú komunikáciu, prispeli k zníženiu chybovosti predovšetkým v registračných listoch zamestnávateľov a fyzických osôb a mesačných výkazoch poistného.

Sociálna poisťovňa v rámci svojej proklientskej orientácie oznamuje SZČO zánik ich povinného nemocenského poistenia a dôchodkového poistenia, ako aj vznik a zánik dôchodkového poistenia poistencom štátu. Veľmi pozitívne je vnímaná aktívna komunikácia s platiteľmi poistného (zamestnávateľia a SZČO) pomocou SMS správ a e-mailov, prostredníctvom ktorých im Sociálna poisťovňa odosiela upozornenia o nezaplatenom poistnom za uplynulý mesiac a aktuálnom nedoplatku, čím im šetrí finančné prostriedky na prípadných sankciách a zároveň uvedená forma komunikácie aj v uplynulom roku prispela k efektívnejšiemu výberu poistného.

Sociálna poisťovňa sa v uplynulom roku aktívne zapájala do znižovania administratívnej záťaže a byrokracie, napr. od decembra 2019 potvrdenie o nedoplatkoch Sociálna poisťovňa zasiela priamo orgánom verejnej moci na ich vyžiadanie. Sociálna poisťovňa sa podieľala aj na analytickej príprave antibyrokratických balíčkov, napr. pri legislatívnom návrhu na zrušenie povinnosti odhlasovať sa ako zamestnávateľ zo Sociálnej poisťovne v prípade, že zamestnávateľ nemá už žiadneho zamestnanca.

## Stabilizácia zamestnancov

1.5.

Plnenie cieľa stabilizácie zamestnancov v roku 2019 Sociálna poisťovňa realizovala v rámci svojej cielene uplatňovanej personálnej, mzdovej a sociálnej politiky s osobitným zameraním sa na optimalizáciu odmeňovania v prospech udržania kvalitných a perspektívnych zamestnancov.

Aj v roku 2019 však Sociálna poisťovňa musela osobitne riešiť dlhoročne pretrvávajúci problém zvýšenej fluktuácie zamestnancov v organizačných útvaroch dôchodkového poistenia, spôsobený nedostatkom vhodnej pracovnej sily na trhu práce v kontexte s trvale vysokou pracovnou zaťaženosťou a požadovanou odbornosťou.

Obsadzovanie pracovných pozícií v sekcii dôchodkového poistenia podmieňovala úspešným absolvovaním personálno-psychologického posúdenia, po vzniku pracovného pomeru k ďalšej stabilizácii zamestnancov prispievala cieleným vstupným adaptačným vzdelávaním, programom odbornej prípravy a systematickým vzdelávaním na prehlbovanie kvalifikácie.

V oblasti mzdovej politiky zrealizovala v roku 2019 osobitné mzdové opatrenia v tarifnej mzde zamestnancov v sekcii dôchodkového poistenia, so zameraním sa na dĺžku odbornej praxe v Sociálnej poisťovni a so zreteľom na výsledky individuálneho pracovného hodnotenia.

Napriek prijatým opatreniam aj v roku 2019 zostalo v personálnej oblasti špecifickým problémom Sociálnej poisťovne posudkové lekárstvo, na ktoré sa nedarí dlhodobo získavať dostatočný počet lekárov v produktívnom veku, čo bola nútená riešiť aj uzatváraním pracovného pomeru s lekármi na skrátený úväzok.

S cieľom stabilizácie zamestnancov Sociálna poisťovňa v oblasti sociálnej politiky uplatňovala pre všetkých zamestnancov v roku 2019 opatrenia v podobe mnohých benefitov, vrátane pružného pracovného času, sociálnej výpomoci, bezúročných pôžičiek, rekreačných pobytov pre zamestnancov a ich rodinných príslušníkov v doškološovacom a rekreačnom zariadení Sociálnej poisťovne.

## **Rozvoj vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získavanie, ako aj udržanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania**

### **1.6.**

Systém vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne bol aj v roku 2019 zameraný na odborné a špecializačné formy vzdelávania smerujúce k vyššej profesionalite zamestnancov, osobitne na adaptačný proces novoprijatých zamestnancov a na rozvoj interpersonálnych zručností.

Dôležitou súčasťou odborného vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne v roku 2019 boli školenia realizované v rámci projektu Medzinárodná elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení (EESSI). Hlavným cieľom školení bola príprava zamestnancov príslušných vecných útvarov na praktické používanie webovej aplikácie RINA, poskytnutej zo strany Európskej únie na zabezpečenie elektronickej výmeny údajov, resp. iných tzv. národných aplikácií používaných pri medzinárodnej výmene informácií a dokumentov.

Za účelom zvýšenia odbornosti plnenia úloh v oblasti riadenia projektov pokračovalo vzdelávanie zamestnancov so zameraním na získanie odborných zručností v rámci certifikačného programu pre projektového manažéra PRINCE2.

Ďalší zamestnanci (lekári) odboru lekárskej posudkovej činnosti v roku 2019 po absolvovaní trojročného postgraduálneho vzdelávania vo forme špecializačného štúdia v odbore posudkové lekárstvo, získali odbornú spôsobilosť na výkon činností posudkového lekára v Sociálnej poisťovni.

V rámci adaptačného procesu zrealizovala Sociálna poisťovňa v uplynulom roku vzdelávacie aktivity v oblasti osobnostného rozvoja pre novoprijatých zamestnancov s obsahovým zameraním na proaktívny prístup zamestnanca v komunikácii s klientom, komunikačné štandardy zamestnanca Sociálnej poisťovne, dôležitosť verbálnych a neverbálnych prejavov v komunikácii a zvládanie náročných situácií v práci s klientom.

Vzdelávacie aktivity zamerané na zvyšovanie komunikačných zručností zamestnancov a zvládanie stresových situácií, ako aj jazykové vzdelávanie boli v roku 2019 osobitne určené zamestnancom informačno-poradenského centra ústredia a kontaktných centier pobočiek.

Osobitnú pozornosť Sociálna poisťovňa v roku 2019 venovala školeniam zameraným na bezpečnosť informačných systémov a ochranu osobných údajov.

## **2. Strategická oblasť - Optimalizácia**

### **Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov, ktoré vyústia do vytvorenia elektronického dávkového spisu**

#### **2.1.**

Prioritou Sociálnej poisťovne aj v roku 2019 bolo pokračovanie vo využívaní informačno-komunikačných technológií v maximálnej miere s osobitným cieľom neustáleho znižovania miery zaťaženia klientov.

Je nevyhnutné, aby Sociálna poisťovňa fungovala ako moderná, transparentne fungujúca inštitúcia, čo si vyžaduje údržbu a modernizáciu súčasných, ale najmä zavádzanie nových informačných systémov. Pri zavádzaní nových informačných systémov má Sociálna poisťovňa schválený zámer ich financovania z eurofondov. Ide o projekt „Efektívny manažment údajov v prostredí Sociálnej poisťovne“, v prípade ktorého začiatok implementácie závisí

od výsledku procesu verejného obstarávania zdržaného opätovne uplatnenými revíznymi postupmi na Úrade pre verejné obstarávanie, projekt „Modernizácia dávkových agend Sociálnej poisťovne“ a projekt „Zavedenie pro-klientsky orientovaných procesov a služieb pre podporu klientov Sociálnej poisťovne“, v prípade ktorých boli ukončené prípravné procesy a verejné obstarávanie bude vyhlásené v roku 2020.

V rámci plnenia úloh vyplývajúcich z „Optimalizácie procesov“, ktorá má podporiť a zvýšiť efektivitu výkonov a spokojnosti klientov so službami Sociálnej poisťovne, Sociálna poisťovňa k 1. decembru 2019 úspešne zrealizovala automatizované poskytovanie údajov o evidovaných nedoplatkoch na poistnom na sociálne poistenie prostredníctvom portálového riešenia OverSi, ktoré významne odbremeňuje klienta od predkladania potvrdenia rôznym orgánom verejnej moci. Za prvý mesiac od sprístupnenia služby bolo od orgánov verejnej moci prostredníctvom portálu OverSi automatizovane zaslaných a Sociálnou poisťovňou následne vybavených 2 379 dopytov.

Sociálna poisťovňa v zmysle zákona proti byrokracii odovzdala v roku 2019 do rutinného užívania internú aplikáciu na elektronické preberanie údajov z evidencie študentov stredných a vysokých škôl vedenej Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky. Poberatelia sirotského dôchodku od 1. septembra 2019 už nemusia predkladať na účely nároku na sirotsky dôchodok a jeho výplatu potvrdenia o návšteve školy, ak študujú na škole v Slovenskej republike, ktorá poskytuje údaje o študentoch ministerstvu školstva. Výsledkom elektronickej komunikácie je zníženie nákladov na zisťovanie trvania podmienok nároku na dôchodok ex offa, tzn. o náklady súvisiace s vyhotovením a zaslaním dotazníkov o štúdiu.

## Rozvoj elektronickej komunikácie - aplikácia zákona o e-Governmente

### 2.2.

V rámci projektu „e-Government“ Sociálna poisťovňa v roku 2019 pokračovala v realizácii povinnosti odosielať výstupné dokumenty aj v elektronickej podobe podľa štandardov pre informačné systémy verejnej správy, realizácii a príprave e-formulárov pre jednotlivé oblasti sociálneho poistenia a príprave integrácie prijímania elektronických podaní prostredníctvom elektronických schránok.

Vzhľadom na množstvo rozhodnutí, oznámení, potvrdení a rôznorodosť spracovávanej agendy, ktoré Sociálna poisťovňa vytvára a odosiela klientom, zjednotila pravidlá pre výstupné elektronické formuláre a postupne implementovala nové elektronické formuláre. Prijaté pravidlá priniesli zrýchlenie procesu, zjednotenie vzhľadu a štruktúry a prehľadnejšiu komunikáciu Sociálnej poisťovne s klientmi.

Efektívna aplikácia zákona o e-governmente a čerpanie údajov z referenčných registrov a z informačných systémov verejnej správy odbremenili poistencov od predkladania viacerých podkladov a zamestnancom príslušných dávkových útvarov Sociálnej poisťovne pomáhajú skracovať čas vybavenia žiadostí klientov.

## Vybudovanie spoločnej databázy údajov s možnosťou jej využitia všetkými útvarmi poisťovne

### 2.3.

Vybudovanie spoločnej databázy údajov, garancia správnosti a aktuálnosti kmeňových a referenčných údajov v informačných systémoch Sociálnej poisťovne, referencovanie, resp. synchronizácia údajov voči garantovanému zdroju správnych údajov, pripravenosť na vyhlásenie kmeňových údajov za referenčné údaje, vrátane aktívneho plnenia povinností v oblasti referencovania vlastných údajov

na referenčné registre iných orgánov verejnej moci, zdieľanie údajov v rámci Sociálnej poisťovne aj s externým prostredím je predmetom projektu „Efektívny Manažment údajov Sociálnej poisťovne“ (MÚSP). Od roku 2018 prebieha proces verejného obstarávania na projekt, ktorého cieľom je zaviesť manažment údajov v prostredí Sociálnej poisťovne, čo je prvou nevyhnutnou podmienkou pre úspešnú realizáciu ďalších projektov týkajúcich sa informačných systémov vyplývajúcich z Reformného zámeru. Uzavretiu zmluvy na predmetný projekt, a teda aj spusteniu celého projektu v roku 2019 zabránil zdĺhavý proces verejného obstarávania, v ktorom sú opakovane a účelovo uplatňované revízne postupy jedným hospodárskym subjektom.

## **Participácia na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia**

### **2.4.**

Sociálna poisťovňa v realizovanom projekte EESSI plní ako jediný subjekt v Slovenskej republike úlohu prístupového bodu pre inštitúcie v rámci Slovenskej republiky. V roku 2019 bol prístupový bod Slovenskej republiky daný do produkčnej prevádzky. Zároveň bola ku koncu roku 2019 podpísaná Zmluva o financovaní prevádzky prístupového bodu Slovenskej republiky, ktorá rieši rozdeľovanie nákladov na prevádzku prístupového bodu Slovenskej republiky na základe počtu prenesených biznis správ cez prístupový bod Slovenskej republiky. Sociálna poisťovňa vytvorila Monitorovací nástroj, ktorý monitoruje počet správ prenesených cez prístupový bod Slovenskej republiky pre jednotlivé inštitúcie.

V priebehu roku 2019 Sociálna poisťovňa vlastnými zdrojmi implementovala webovú aplikáciu RINA, ktorá je nosnou časťou systému EESSI v Sociálnej poisťovni. V apríli 2019 nadobudla účinnosť zmluva o dielo na Národnú aplikáciu Sociálnej poisťovne, ktorá tvorí nadstavbu aplikácie RINA so špecifickými funkciami pre potreby vecných útvarov Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa v priebehu roku 2019 vybudovala Servis Desk EESSI, ktorý poskytuje služby nahlasovania a riešenia požiadaviek používateľov systému EESSI.

## **Zlepšenie systému riadenia ľudských zdrojov**

### **2.5.**

Sociálna poisťovňa sa v rámci zlepšovania systému riadenia ľudských zdrojov v roku 2019 osobitne zamerala na zabezpečenie požadovaného počtu zamestnancov v organizačnej, kvalifikačnej a profesijnej štruktúre a požadovaný pracovný výkon pre plnenie jej zákonom ustanovených činností.

Zefektívnenie riadenia ľudských zdrojov bolo aj predmetom projektu „Zvýšenie výkonnosti vybraných organizačných útvarov Sociálnej poisťovne (pobočiek, sekcie dôchodkového poistenia a informačno-poradenského centra) a návrh na úpravu ich personálnych kapacít“, ktorý Sociálna poisťovňa realizuje od augusta 2019, pričom výstupy očakáva začiatkom roka 2020.

V rámci zlepšenia interpersonálnych zručností absolvovali vedúci zamestnanci ústredia a pobočiek v roku 2019 tréningové aktivity, ktoré boli špecificky zamerané na kľúčové kompetencie manažéra a obsahovo orientované na vedenie hodnotiace-motivačných rozhovorov, štýly vedenia ľudí a komunikačné techniky.

## Optimalizácia systému odmeňovania

2.6.

Na základe podrobnej analýzy mzdového ohodnotenia zamestnancov v predchádzajúcom období boli aj v roku 2019 prijaté a realizované systémové opatrenia v oblasti odmeňovania zamestnancov Sociálnej poisťovne, a to osobitne vo vzťahu k zamestnancom zaradeným v jednotlivých pracovných pozíciách v útvaroch dôchodkového poistenia, pričom boli v rámci zvyšovania transparentnosti odmeňovania zamestnancov Sociálnej poisťovne v plnej miere využívané možnosti Mzdového poriadku Sociálnej poisťovne s osobitným prepojením mzdového ohodnotenia na individuálne pracovné hodnotenie zamestnancov a ich dosahované pracovné výsledky. V praxi so zámerom efektívneho systému spravodlivého odmeňovania sa uplatňoval už osvedčený osobitný druh odmeňovania za dosiahnutie vopred stanovených cieľov Sociálnej poisťovne.

## 3. Strategická oblasť – Efektívne hospodárenie

### Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov s cieľom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia

3.1.

Pri rozširovaní elektronizácie a automatizácie procesov Sociálna poisťovňa postupuje v súlade s „Konceptiou rozvoja informačných systémov Sociálnej poisťovne v období rokov 2017 – 2022“ (KRIS SP).

V roku 2019 vytvorila podmienky na auditovateľný systém manažmentu prevádzky IT služieb, rozširovanie elektronickej komunikácie, technologickú stabilizáciu prevádzkovaného prostredia informačných systémov a ich spoľahlivosť a bezpečnosť.

Sociálna poisťovňa začala prípravu na implementáciu novely zákona o národnom zdravotníckom informačnom systéme, na základe ktorej budú mať aj posudkoví lekári Sociálnej poisťovne prístup do elektronickej zdravotnej knižky s cieľom zabezpečenia komunikácie s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti prostredníctvom rozhrania s národným zdravotníckym informačným systémom.

### Zabezpečenie zvýšenia plnenia odvodových povinností

3.2

Vyšším výberom poistného a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie v roku 2019, oproti roku 2018, nevznikla potreba dotácie finančných prostriedkov zo štátneho rozpočtu, ktoré boli v minulosti Sociálnej poisťovni poskytované na krytie deficitu vzniknutého v dôsledku zavedenia II. dôchodkového piliera a ako finančná výpomoc z dôvodu platobnej neschopnosti základného fondu starobného poistenia.

K zabezpečeniu zvýšenia plnenia odvodových povinností, okrem celoštátneho efektu zvyšovania zamestnanosti, významne prispelo aj zavedenie inštitútu vymáhania pohľadávok Sociálnou poisťovňou, tzv. správny výkon, ktorý aj v roku 2019 preukázal, že rýchly postup vo vymáhaní má výchovný vplyv na podnikateľské prostredie a Sociálna poisťovňa získava rešpekt ako veriteľ s nekompromisným postojom k porušovaniu zákonných povinností zo strany dlžníkov Sociálnej poisťovne. Výsledkami na úrovni 44 % bola potvrdená úspešnosť zavedeného procesu vymáhania pohľadávok Sociálnej poisťovne z úradnej moci.

Výkon fyzických kontrol u zamestnávateľov bol aj v roku 2019 realizovaný za účelom zabezpečenia zvýšenia plnenia odvodových povinností, najmä na kontrolu správnosti odvodu poistného na sociálne poistenie a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie a na kontrolu plnenia povinností zamestnávateľa uložených zákonom o sociálnom poistení. Zamestnanci Sociálnej poisťovne vykonávajúci kontrolu pri odstraňovaní zistených chýb úzko spolupracovali so zamestnávateľmi, vykonávali opravy a počas roka 2019 poskytovali priebežne zamestnávateľom aj poradenstvo. Vykonaná kontrola mala vplyv na zníženej chybovosti vykazovaných údajov a na zlepšení rešpektu zamestnávateľov pri plnení povinností vyplývajúcich zo zákona o sociálnom poistení, a tým aj na nižšom počte uložených pokút.

V roku 2019 Sociálna poisťovňa naďalej rozširovala spoluprácu s inými inštitúciami, najmä s Národným inšpektorátom práce a jednotlivými inšpektorátmi práce. V roku 2019 bola podpísaná 3. dohoda s Národným inšpektorátom práce a inšpektorátmi práce o vzájomnej výmene informácií. Sociálna poisťovňa následne vyvinula aplikáciu na komunikáciu medzi útvarmi Sociálnej poisťovne a inšpektorátmi práce, ktorá používa aplikačné rozhranie systému elektronických služieb Sociálnej poisťovne a využíva webové služby na strane Sociálnej poisťovne. Zároveň boli realizované pilotné programy spoločných koordinovaných kontrol vykonávaných Sociálnou poisťovňou v spolupráci s príslušnými inšpektorátmi práce zamerané na kontrolu nesprávne alebo neúplne deklarovanej práce a na dodržiavanie minimálnych mzdových nárokov a s tým súvisiaceho plnenia odvodových povinností. Výsledky kontrol a spolupráce boli pozitívne hodnotené aj Platformou nedeklarovanej práce pri Európskej komisii.

### **Ochrana verejných financií pred ich zneužitím**

#### **3.3.**

Pri ochrane verejných financií pred ich zneužitím Sociálna poisťovňa postupovala v súlade so základným dokumentom v predmetnej oblasti, ktorým je „Akčný plán boja proti zneužívaniu sociálneho systému a podvodom v Sociálnej poisťovni“, ktorý bol v roku 2019 aktualizovaný v oblasti definovania možných rizík negatívneho správania a navrhnutých riešení a úloh pre jednotlivé organizačné zložky Sociálnej poisťovne.

Systém finančného riadenia, ktorý má Sociálna poisťovňa nastavený, zabezpečil aj v roku 2019 hospodárne, efektívne, účelné a účinné hospodárenie s verejnými prostriedkami a predchádzanie neefektívnemu vynakladaniu finančných prostriedkov a ich možnému zneužitiu.

### **Modernizácia budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s orientáciou na energetickú hospodárnosť**

#### **3.4.**

Vypracované energetické audity budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne jej aj v roku 2019 slúžili ako podklad pri vypracovaní projektovej dokumentácie na obnovu budov. Sociálna poisťovňa plánovane vykonáva stavebné úpravy budov vo svojom vlastníctve za účelom znižovania finančných nákladov na ich prevádzku v prepojení na znižovanie spotreby tepla a elektrickej energie. Sociálna poisťovňa v roku 2019 realizovala viacero investícií s orientáciou na energetickú hospodárnosť, ktorými boli najmä klimatizácia a zateplenie budov, rekonštrukcia kotolní, rekonštrukcia vstupných dverí a okien a pod., a to v pobočke Dolný Kubín, Dunajská Streda, Košice, Trenčín, Prešov, Žiar nad Hronom a v Doškoľovacom a rekreačnom zariadení Staré Hory.



### Sústredenie pracovísk v Bratislave do objektov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne

3.5.

S cieľom umiestnenia všetkých pracovísk ústredia a pobočky Bratislava do vlastných priestorov Sociálna poisťovňa pokračovala v roku 2019 v rekonštrukcii budovy na Nevädzovej ulici 8 v Bratislave, ako prvej etapy modernizácie celého tamojšieho areálu Sociálnej poisťovne. Po dokončení modernizácie bude rekonštruovaná budova poskytovať priestory na umiestnenie viacerých pracovísk Sociálnej poisťovne, ktoré sú v súčasnosti dislokované v prenajatých priestoroch v Bratislave a sčasti zlepši súčasnú nevyhovujúcu priestorovú situáciu ústredia.

Modernizácia celého areálu (oboch budov) Sociálnej poisťovne na Nevädzovej ulici v Bratislave zabezpečí finančnú úsporu za prevádzku súčasných prenajatých priestorov a prispieje tiež k podstatnému zlepšeniu pracovných podmienok zamestnancov Sociálnej poisťovne, ako aj podmienok pre poskytovanie služieb klientom Sociálnej poisťovne.

### Záver

Postupným naplnením strategických zámerov a špecifických cieľov Sociálna poisťovňa dosahuje zvyšovanie kvality výkonu zákonom zverených činností, efektívnejšie proklientske poskytovanie služieb, znižovanie administratívnej náročnosti výkonu sociálneho poistenia. Rozšírila elektronizáciu a automatizáciu procesov, vytvorila priaznivejšie pracovné prostredie pre efektívnejšie poskytovanie výkonu odborných činností, ako aj vyššiu ochranu verejných financií pred zneužitím. Významný pokrok Sociálna poisťovňa dosiahla v roku 2019 pri participácii na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia.

Stanovené strategické zámery a v rámci nich definované špecifické ciele sa darí Sociálnej poisťovni naplňovať aj napriek neustálym novelizáciám zákona o sociálnom poistení, ktoré majú nielen finančný, ale aj personálny dopad. Zmeny právnej úpravy, častokrát s neprímerane krátkou legisvakačnou lehotou, zvyšujú množstvo práce a jej odbornú náročnosť predovšetkým v oblasti rozhodovania o nároku na dôchodkové dávky. Neustále zvyšovanie miery zložitosti problematiky dôchodkového poistenia a trvale vysoká pracovná vyťaženosť má za následok zvýšenú fluktuáciu zamestnancov Sociálnej poisťovne v organizačných útvaroch dôchodkového poistenia. Riešeniu problému neprispieva nedostatok vhodnej pracovnej sily na trhu práce a ani opakujúce sa problémy v procese verejného obstarávania informačných systémov potrebných na racionalizáciu pracovných činností a automatizáciu procesov v oblasti sociálneho poistenia.

Sociálna poisťovňa v roku 2019 realizovala plánované ciele v jednotlivých oblastiach Stratégie, a tým vytvorila podmienky pre ich ďalšie aktívne napĺňanie v roku 2020.

Podrobné štatistické údaje o činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2019 budú predmetom Výročnej správy o činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2019.