



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 1/23 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 21. februára 2023

3

SPRÁVA O PLNENÍ STRATEGICKÝCH ZÁMEROV ČINNOSTI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2022

Dôvod predloženia:

podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bod
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 2022

Materiál predkladá:

Ing. Michal Ilko
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 2022;

b) ukladá

predložiť Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2022 so stanoviskom Dozornej rady Sociálnej poisťovne na rokovanie vlády Slovenskej republiky.

Z: generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
T: do 31. marca 2023

Predkladacia správa

Správa o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2022 (ďalej len „správa“) sa predkladá na rokovanie Dozornej rady Sociálnej poisťovne podľa § 123 ods. 2 písm. a) bod 3 zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.

Správa informuje o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2022, ktoré boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 17. marca 2021 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 17. júna 2021.

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2021 – 2026 (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 zámeroch rozvoja Sociálnej poisťovne za rok 2022.

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 2023 na rokovanie vlády Slovenskej republiky.

Dňa 1. apríla 2022 bol menovaný nový generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne, ktorý v termíne stanovenom zákonom predložil návrh Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie 2022 – 2027 vláde Slovenskej republiky na schválenie. Návrh bol schválený Národnou radou SR dňa 30. novembra 2022. Z dôvodu dátumu schválenia nového strategického dokumentu, prebiehali aktivity Sociálnej poisťovne počas roku 2022 podľa pôvodnej Stratégie a preto sa predkladaný dokument venuje iba vyhodnoteniu Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2021 - 2026. Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie 2022 – 2027 predstavujú kontinuálne pokračovanie, aktualizáciu a rozvinutie Stratégie a boli zohľadnené pri realizácii jednotlivých projektov ako aj líniových úloh naprieč štruktúrou Sociálnej poisťovne koncom roka 2022.



**SPRÁVA O PLNENÍ
STRATEGICKÝCH ZÁMEROV
ČINNOSTI
SOCIÁLNEJ POISŤOVNE
V ROKU 2022**

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD | 2 |
| STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY | 3 |
| Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu | 3 |
| Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb | 8 |
| Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi | 8 |
| STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE | 12 |
| Strategický cieľ B 1: Digitalizácia dokumentácie | 12 |
| Strategický cieľ B 2: Elektronizácia a automatizácia procesných činností | 12 |
| Strategický cieľ B 3: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne | 13 |
| STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV | 14 |
| Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania | 14 |
| Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami projektového riadenia | 15 |
| Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov | 15 |
| STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV | 17 |
| Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce | 17 |
| Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne | 18 |
| Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi | 19 |
| ZÁVER | 20 |

ÚVOD

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2021 – 2026 (ďalej len „Stratégia“) boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 17. marca 2021 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 17. júna 2021, 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 Stratégie za rok 2022.

Všetky rozvojové aktivity Sociálnej poisťovne sú realizované v kontexte štyroch základných zámerov Stratégie:

- A. Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby.**
- B. Informatizované procesy v modernej štruktúre.**
- C. Efektívny manažment zdrojov na základe manažérskych údajov.**
- D. Vhodné podmienky na zvyšovanie spokojnosti a výkonnosti zamestnancov.**

Platnosť zámerov Stratégie môže presahovať obdobie šiestich rokov. Jednotlivé zámery sú napĺňané prostredníctvom strategických cieľov. Tieto ciele sa dosahujú prostredníctvom sústavy opatrení, ktoré majú charakter projektových zmien a líniových rozvojových aktivít. V rámci naplnenia jednotlivých strategických cieľov za rok 2022 Sociálna poisťovňa pristúpila k príprave a realizácii viacerých projektov a rozvojových aktivít, ako aj k pokračovaniu realizácie rozvojových aktivít z predchádzajúceho obdobia činnosti Sociálnej poisťovne.

Dňa 1. apríla 2022 bol menovaný nový generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne, ktorý v termíne stanovenom zákonom o sociálnom poistení predložil návrh Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie 2022 – 2027 vláde Slovenskej republiky na schválenie. Návrh bol schválený Národnou radou Slovenskej republiky dňa 30. novembra 2022. Z dôvodu dátumu schválenia nového strategického dokumentu, prebiehali aktivity Sociálnej poisťovne počas roku 2022 podľa pôvodnej Stratégie a preto sa predkladaný dokument venuje vyhodnoteniu Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2021 -2026. Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie 2022 – 2027 predstavujú kontinuálne pokračovanie, aktualizáciu a rozvinutie Stratégie a boli zohľadnené pri realizácii jednotlivých projektov ako aj líniových úloh naprieč štruktúrou Sociálnej poisťovne koncom roku 2022.

STRATEGICKÝ ZÁMER A: DOSTUPNÉ ELEKTRONICKÉ A PROFESIONÁLNE KONTAKTNÉ SLUŽBY

Strategický zámer Dostupné elektronické a profesionálne kontaktné služby je orientovaný na zefektívnenie služieb poskytovaných klientom, pričom jeho cieľom je zvyšovanie spokojnosti klientov postupným zvyšovaním dostupnosti služieb Sociálnej poisťovne v elektronickej podobe. Popri celospoločenskom trende elektronizácie služieb je dôležité udržať regionálnu dostupnosť pobočiek Sociálnej poisťovne pre klientov, ktorí elektronické služby nemôžu, resp. nevedia využívať. Poskytované služby musia byť pre klienta v osobnom aj v elektronickej kontakte na najvyššej odbornej úrovni, komfortné a v neposlednom rade aj poskytované bezpečne.

Strategický cieľ A 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu

V rámci strategického cieľa Zvyšovanie kvality koncových služieb formou e-služby a osobného kontaktu sa v prostredí Sociálnej poisťovne v roku 2022 pokračovalo v niekoľkých významných rozvojových aktivitách, ktoré majú napomôcť k zlepšeniu proklientsky orientovaných služieb a prispieť tak k skvalitneniu poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne klientom.

Kľúčovým záujmom a cieľom v rámci zvyšovania kvality koncových služieb Sociálnej poisťovne je postupná koncepčná úprava procesov a systémových riešení v rámci jednotlivých agend sociálneho poistenia, aby mohli byť nároky na dávky klientov Sociálnej poisťovne priznávané na základe vzniku príslušnej životnej situácie oprávňujúcej poberateľa na priznanie predmetnej dávky.

Rozvojová aktivita **Elektronická zložka klienta** („EZK“) má za cieľ implementáciu multikanálového riešenia pre prístup koncových užívateľov k službám Sociálnej poisťovne. EZK slúži na riadenie vzťahov s klientmi, elektronickú komunikáciu, správu a spracovanie vstupných a výstupných dokumentov týkajúcich sa klienta, vrátane jeho väzby na sociálne poistenie, v záujme proklientskeho prístupu v jednotnom užívateľsky prívetivom rozhraní. Verejné obstarávanie na EZK bolo v septembri 2022 zrušené. Následne Sociálna poisťovňa začala proces prehodnotenia použitej metódy verejného obstarávania a spôsobu financovania tohto projektu so zameraním na zdroje z Plánu obnovy a odolnosti.

Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení („EESSI“) je projekt Európskej únie, ktorý vznikol na splnenie povinností vyplývajúcich z legislatívy Európskej únie vymieňať si údaje o sociálnom zabezpečení elektronicky v súlade s Nariadením (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho

zabezpečenia (ďalej len „nariadenie č. 883/2004“) a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004. Tieto údaje sú nevyhnutné pre skompletizovanie dát, ktoré právne predpisy Slovenskej republiky vyžadujú na účely posúdenia nároku a určenie sumy dávok sociálneho zabezpečenia migrujúcich osôb. Elektronická výmena údajov o sociálnom zabezpečení prebieha prostredníctvom preddefinovaných prípadov vecného použitia v štruktúrovanom elektronickom formáte spoločnom pre všetky členské štáty. Projekt EESSI v roku 2022 pokračoval rozvojom Národnej aplikácie Sociálnej poisťovne (NASP) o nové preddefinované prípady pre príslušné oblasti sociálneho zabezpečenia v rámci požiadaviek schválených Európskou komisiou pre jednotlivé obdobia podľa definovaných pravidiel. Súčasťou Národnej aplikácie Sociálnej poisťovne je modul Referenčná implementácia pre národné aplikácie (RINA) dodaná Európskou komisiou, ktorá v záujme interoperability pri medzinárodnej výmene údajov o sociálnom zabezpečení pokrýva jednotný manažment prípadov, procesy zasielania údajov a databázu štruktúrovaných elektronických dokumentov. Nakoľko Európska komisia ukončila dňom 31. decembra 2021 podporu pre RINA a tento systém už Európska komisia nebude ďalej rozvíjať, Sociálna poisťovňa pristúpila ku spoločnému verejnému obstarávaniu členských štátov Európskej únie na výber poskytovateľa podpory a rozvoja RINA, v ktorom počas hodnoteného obdobia koordinátor spoločného verejného obstarávania pripravoval finálne znenie podkladov na vyhlásenie verejného obstarávania.

Sociálna poisťovňa sa zapojila do dopytovej výzvy s názvom Modernizácia informačných systémov, z ktorej si plánuje refundovať vynaložené náklady na rozvoj NASP. V priebehu roka 2022 sa NASP integroval na Register právnických osôb a prebieha príprava integrácie na úložisko zdravotných poisťovní.

V roku 2022 bola na sekcii dôchodkového poistenia Sociálnej poisťovne spustená platforma medzi Automatizovaným informačným systémom dôchodkového poistenia a Informačným systémom dôchodkového poistenia, ktorá bola integrovaná aj na NASP. Platformu využívajú zamestnanci odboru zahraničnej agendy na elektronickú medzinárodnú výmenu informácií sociálneho zabezpečenia a zamestnanci pobočiek Sociálnej poisťovne na spísanie žiadostí o dôchodok. Platforma umožnila zamestnancom odbúrať väčšinu manuálneho zápisu údajov o získaných obdobiach dôchodkového poistenia.

Sociálna poisťovňa participovala na projekte Jednotná digitálna brána, ktorá vyplýva z požiadaviek Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2. októbra 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012 (ďalej len „nariadenie 2018/1724“) a uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 335/2019 z 3. júla 2019 k Implementácii nariadenia EP a Rady č. 2018/1724 o zriadení jednotnej digitálnej brány v podmienkach Slovenskej republiky. Projekt je zameraný na zvýšenie dostupnosti informácií a služieb verejnej správy definovaných v prílohách nariadenia č. 2018/1724, ktoré

musia byť poskytované plne elektronicky pre všetkých občanov Európskej únie najneskôr do 12. decembra 2023. Jednotná digitálna brána má zjednodušiť komunikáciu občanov Európskej únie s úradmi členských štátov Európskej únie. Koordinátorom projektu je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky, pričom Sociálna poisťovňa vystupuje ako zúčastnený orgán verejnej moci. Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2022 pokračovala v príprave a implementácii životných situácií v súvislosti s určením uplatniteľných právnych predpisov a dávok sociálneho zabezpečenia, a to Žiadosti o určenie uplatniteľných právnych predpisov v súlade s hlavou II. nariadenia č. 883/2004, Oznámenia o zmenách osobnej alebo pracovnej situácie osoby poberajúcej dávky sociálneho zabezpečenia, ktoré sú pre tieto dávky relevantné a Žiadosti o informácie o údajoch týkajúcich sa dôchodku z povinných systémov.

Sociálna poisťovňa sa zapojila do Výzvy č. OPII-2021/7/12-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku – „Implementácia cezhraničných služieb – Jednotná digitálna brána“ a získala na realizáciu tohto projektu finančné prostriedky zo štrukturálnych fondov Európskej únie. Sociálna poisťovňa získala nenávratný finančný príspevok na implementáciu životnej situácie „Určenie uplatniteľných právnych predpisov“ a uzavrela s Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky a Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky Zmluvu o poskytnutí nenávratného finančného príspevku. Jedna životná situácia bola úspešne uvedená do produkcie a na zostávajúce dve životné situácie boli pripravené vizualizácie elektronických formulárov.

Sociálna poisťovňa je zapojená do projektu **OverSi** Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky na základe požiadaviek zákona č. 177/2018 Z. z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení neskorších predpisov. Výstupom projektu je rozhranie pre pracovníkov orgánov verejnej moci pre získavanie informácií o občanoch založené na princípe „jeden krát a dost“. To znamená, že občan inštitúciám odovzdá špecifickú informáciu len raz a príslušné inštitúcie si ju medzi sebou v prípade potreby zdieľajú. Sociálna poisťovňa vystupuje v tomto projekte ako zúčastnený orgán verejnej moci, ktorý sprístupňuje dáta a zároveň je aj ich „spotrebiteľom“. Sociálna poisťovňa v priebehu roka 2022 pokračovala v navyšovaní rozsahu poskytnutých dát ostatným zapojeným orgánom verejnej moci, podľa prijatých novelizácií príslušného zákona. Sociálna poisťovňa poskytovala v rámci sprístupňovania informácií potvrdenia o dôchodkových a nemocenských dávkach vyplácaných klientom Sociálnej poisťovne. Potvrdenia o dôchodkových dávkach Sociálna poisťovňa vyhotovila vo väčšine konaní automaticky. V roku 2022 Sociálna poisťovňa sprístupnila ďalšie potvrdenia zo svojho portfólia potvrdení. Ide o potvrdenie z II. piliera a informácie pre Notársku komoru Slovenskej republiky.

S účinnosťou od 1. januára 2022 v súlade s Dohodou o elektronickej výmene údajov medzi Sociálnou poisťovňou a Českou správou sociálneho zabezpečenia si Sociálna poisťovňa a Česká správa sociálneho zabezpečenia začala vymieňať údaje o úmrtiach poberateľov dôchodkov elektronicke. Elektronická výmena týchto údajov nahradila papierové vystavenie a doručovanie potvrdení o žití, čím sa znížila administratívna záťaž dôchodcov a eliminovalo sa aj riziko neoprávnenej výplaty dávok. Od 16. júna 2022 sa spustila ďalšia fáza projektu a Sociálna poisťovňa získava od Českej správy sociálneho zabezpečenia elektronicke aj ďalšie informácie z oblasti dôchodkového poistenia (napr. sumu dôchodku, druh dôchodku, druh a výšku zrážky z dôchodkovej dávky a podobne).

Projekt Elektronická komunikácia (ďalej len „eGovernment“) zastrešuje zavedenie elektronickej komunikácie s klientmi a inými orgánmi verejnej moci podľa zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente) v znení neskorších predpisov v kontexte prechodného ustanovenia § 60f ods. 5 v stanovenom termíne do 31. decembra 2023.

V roku 2022 Sociálna poisťovňa pokračovala analyzovaním nových možností pre technologické prostredie pre nasadenie formulárov, vrátane alternatívy využitia riešenia pripravovaného v rámci verejnej správy. Pripravila podklady na verejnú súťaž pre obstaranie „Dizajnéra elektronickej formulárov Sociálnej poisťovne“. Sociálna poisťovňa sa počas roka 2022 venovala aj zefektívneniu výmeny informácií a dokumentov v rámci elektronickej komunikácie so súdnymi exekútormi prostredníctvom špecializovaného portálu s cieľom vzájomnej integrácie informačných systémov.

V roku 2022 sa pokračovalo v detailnej analýze, konsolidácii a prioritizácii vstupných formulárov podľa ich početnosti a frekvencie, ako aj dôležitosti pri jednotlivých agendách sociálneho poistenia podľa požiadaviek na elektronicke komunikáciu s využitím štruktúrovaných dokumentov. Na portáli Slovensko.sk bola zriadená služba Podávanie žiadosti o zriadenie/zrušenie prístupu pre elektronicke službu „Elektronicke účet poistenca“ vrátane zodpovedajúceho formulára.

Sociálna poisťovňa v roku 2022 vyvíjala aj aktivity smerujúce k zabezpečeniu **prístupu posudkových lekárov do Elektronickej zdravotnej knižky**, čím bude možné nahradiť informácie poskytované posudkovým lekárom v listinnej podobe elektronicke informáciami prístupnými v systéme eZdravie. Elektronizácia procesu posudzovania zdravotného stavu poistencov umožní zrýchliť proces lekárskeho posudzovania na účely sociálneho poistenia. Počas roka 2022 bola realizovaná analýza možnosti integrácie systémov Sociálnej poisťovne a Národného centra zdravotníckych informácií, boli posudzované alternatívy technologického riešenia, ako aj prebiehala príprava návrhu dohody o integračnom zámere. Pripravoval sa návrh na potrebnú úpravu legislatívy v oblasti spracovania špecifických zdravotných údajov, ktoré by mali byť sprístupnené posudkovým lekárom pre efektívnejšiu posudkovú činnosť.

Sociálna poisťovňa nasadila do prevádzky projekt **Elektronického potvrdenia o dočasnej práceneschopnosti** (ďalej len „ePN“). Cieľom projektu je elektronizácia procesu potvrdzovania dočasnej pracovnej neschopnosti poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, poskytovanie dát a ich následné spracovanie v podmienkach Sociálnej poisťovne a priznanie dávky na základe vzniku životnej situácie so zásadným znížením náročnosti administratívneho procesu. Komunikácia medzi poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, Sociálnou poisťovňou, pacientom (poistencom) a zamestnávateľom prebieha prioritne elektronicky. Do projektu ePN sú zapojené nasledovné subjekty: Sociálna poisťovňa, Národné centrum zdravotníckych informácií, zamestnávatelia a poskytovatelia zdravotnej starostlivosti a tzv. silové rezorty. V prvej fáze projektu ide o zapojenie všeobecných lekárov. V priebehu rokov 2021 a 2022 sa realizovali úpravy a rozvoj dotknutých informačných systémov Sociálnej poisťovne, ako aj systémov Národného centra zdravotníckych informácií vrátane systému eZdravie, prepojenia medzi systémami Sociálnej poisťovne, Národného centra zdravotníckych informácií a softvérmí poskytovateľov zdravotníckej starostlivosti. Nasadenie projektu ePN do produkcie záviselo od prijatia a účinnosti potrebnej legislatívy. Projekt bol ohodnotený ocenením ITAPA 2022 ako Najlepší projekt digitalizácie za rok 2022. Prebiehali tiež práce na ďalších fázach projektu a to internej optimalizácie súvisiacich postupov a príprave umožnenia prístupu pre lekárov špecialistov.

S úmyslom zvýšenia kvalitatívnej úrovne poskytovania služieb občanom, zrýchlenia poskytovania služieb bol realizovaný pilotný projekt **Klientskeho centra a regionálneho informačno-poradenského centra**. Pilotný projekt bol uskutočnený v pobočke Sociálnej poisťovne v Poprade. V súčasnosti prebieha analýza výsledkov projektu a vyhodnotenie možnosti nasadenia konceptu **Klientskeho centra a regionálneho informačno-poradenského centra** na krajských pobočkách Sociálnej poisťovne.

V roku 2022 naďalej prebiehali prípravy na integráciu dávkového informačného systému poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia (IS PvNGP) na Národnú aplikáciu Sociálnej poisťovne pre EESSI týkajúcej sa výmeny informácií s inými členskými štátmi EÚ/EHP/EZVO v oblasti náhrad dávky v nezamestnanosti. Prebiehajú prípravy na integráciu aj ostatných agiend sociálneho poistenia do EESSI, ktoré budú realizované v súlade so schválenými prístupovými termínmi vstupu do produkcie EESSI v roku 2023.

Sociálna poisťovňa od decembra 2022 na tlačivách slúžiacich na výber poistného pre zamestnávateľov začala aj zber štyroch analytických údajov zamestnanca, ktoré bude štvrťročne zasielať Ministerstvu financií Slovenskej republiky pre analytické účely.

S účinnosťou od 1. novembra 2022 Sociálna poisťovňa začala poskytovať tzv. otcovské. Ide o súčasť dávky materské poskytovanej bezprostredne po narodení dieťaťa. V súčasnosti je dávka poskytovaná prostredníctvom webového formulára. V priebehu roka 2023 je plánované nasadiť žiadosť o dávku prostredníctvom elektronického formulára.

Strategický cieľ A 2: Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb

Strategický cieľ Zvyšovanie intenzity proaktívnej komunikácie a zavedenie proaktívnych služieb sa v prostredí Sociálnej poisťovne realizuje prostredníctvom niekoľkých projektov, ktoré majú prispieť ku zvýšeniu proaktívnej komunikácie s klientmi Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa v roku 2022 úspešne dokončila projekt **Nové webové sídlo Sociálnej poisťovne**. Webový portál, ktorý Sociálna poisťovňa sprístupnila verejnosti v novembri 2022, predstavuje zmenu v prístupe a nazeraní na poskytované informácie z oblasti sociálneho poistenia. Webový portál bol vytvorený s dôrazom na zabezpečenie prehľadnosti, vhodnej štruktúry obsahu a cielených informácií prioritne z hľadiska potrieb klienta a jeho životných situácií. Intuitívny a responzívny nový vzhl'ad zabezpečuje jednoduchú dostupnosť informácií z rôznych používaných zariadení v kontexte projektu Zavedenie elektronickej komunikácie. Dizajn webového sídla sa pripravoval v súlade s požiadavkami jednotného dizajn manuálu elektronickej služieb a webových sídiel Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky. Sociálna poisťovňa projekt realizovala internými kapacitami. Predchádzala mu analýza doterajšieho webového sídla na úrovni obsahu, štruktúry, ako aj technického prostredia. Nová podoba webového portálu prešla interným i externým testovaním a zohľadnila pripomienky užívateľov. Výsledkom je užívateľsky priateľské grafické i obsahové prostredie, v ktorom sa klient dokáže jednoducho zorientovať a rýchlo vyhľadať potrebné informácie cez svoju konkrétnu životnú situáciu (Životné situácie a poskytované dávky), ale aj z pohľadu svojho statusu (Kto som a čo chcem vybaviť). Klient dostáva prehľadne usporiadané aj ďalšie informácie – návody na vybavovanie dávok, súvisiace kontaktné údaje aj detailnejšie informácie o jednotlivých druhoch poistení v rámci sociálneho poistenia. Nová podoba webového sídla klientovi výrazne uľahčuje orientáciu, vybavenie jeho požiadaviek voči Sociálnej poisťovni, ale aj plnenie si zákonných povinností.

Sociálna poisťovňa v roku 2022 pokračovala v rozvoji **Individuálneho účtu poistenca**, s cieľom zlepšiť proaktívnu komunikáciu klienta so Sociálnou poisťovňou, a to modernizáciou užívateľského prostredia a rozšírením informácií poskytovaných klientom. Výsledkom je modernizovaný účet s názvom **Elektronický účet poistenca**, ktorý klientom poskytuje informácie nielen o obdobiach poistenia, ale aj o poistných vzťahoch, účasti v II. pilieri dôchodkového sporenia a od 1. júna 2022 aj o elektronickej práceneschopnosti poistenca – **ePN**, ktorá je výrazným krokom pri odbúravaní byrokracie. Koncom roku 2022 bol sprístupnený elektronický formulár Vyhlásenie fyzickej osoby na účely nároku na rodičovský dôchodok (RD). Vyplnením vyhlásenia môže oprávnená osoba prejavovať nesúhlas s vyplácaním RD svojim rodičom alebo súhlas s vyplácaním RD osobám, ktorým bola zverená do starostlivosti nahrádzajúcej rodičovskú starostlivosť. Vyhlásenie oprávnená osoba urobí elektronicke bez potreby návštevy pobočky Sociálnej poisťovne.

Cieľom projektu **Informačno-poradenská činnosť** je osloviť poistencov v dostatočnom časovom predstihu pred podaním žiadosti o dôchodok, zaslať im prehľad o obdobiach dôchodkového poistenia, ktoré eviduje Sociálna poisťovňa, a poskytnúť informácie na doplnenie chýbajúceho obdobia a vymeriavacích základov, s cieľom poskytnutia komplexných údajov na výpočet dôchodkovej dávky pred podaním žiadosti o dôchodok (informatívny výpočet). Výsledkom bude skrátenie konania o dôchodkovej dávke. V priebehu roka 2022 Sociálna poisťovňa uskutočnila analýzu potrebných úprav v informačných systémoch a v procesných postupoch. V súčasnosti prebieha nasadenie komunikačného modulu a nových informatívnych obrazoviek v rámci Elektronického účtu poistenca, aby mohli byť nasadené funkčnosti potrebné pre spustenie služby v roku 2023.

V rámci **multikanálovej proaktívnej externej komunikácie** bolo snahou Sociálnej poisťovne prinášať aktuálne a relevantné informácie svojim klientom prostredníctvom nových komunikačných technológií, kanálov a trendov v oblasti komunikácie. V komunikácii s médiami sa Sociálna poisťovňa aj naďalej riadila princípmi včasnej, transparentnej a partnerskej komunikácie s cieľom zrozumiteľne priblížiť agendu sociálneho poistenia čo najširšiemu spektru klientov. Sociálna poisťovňa v roku 2022 proaktívne využívala príležitosti adresnej mediálnej komunikácie o jednotlivých témach. Osobitný dôraz pritom kládla na komunikačnú kampaň o novinkách v činnosti – zavedenie Elektronického účtu poistenca, spustenie projektu ePN, či spustenie nového webového sídla. Médiam aktívne ponúkala široké spektrum tlačových správ, poradenských príloh a článkov k životným situáciám klientov. Pri informovaní o činnosti Sociálnej poisťovne aj naďalej rozvíjala spoluprácu prostredníctvom tlačových agentúr, televízií, rozhlasových staníc, printových médií, webových portálov i prostredníctvom sociálnych sietí. Špeciálny dôraz sme kládli na zintenzívnenie informovania verejnosti prostredníctvom individuálnych spoluprác s rannými vysielaniami televízií.

Sociálna poisťovňa naďalej kládla dôraz na **propagáciu využívania elektronických služieb**, čo prispieva k budovaniu mena Sociálnej poisťovne ako proklientsky orientovanej, dôveryhodnej a spoľahlivej inštitúcie konajúcej vo verejnom záujme.

V rámci tohto cieľa boli zrealizované aktivity, ktoré priblížili Sociálnu poisťovňu do pozície moderne komunikujúcej inštitúcie, ako založenie **Instagramu**, **LinkedInu** a rozvoj **Facebookového profilu Sociálnej poisťovne**, **Chatbotu** (automatický konverzačný robot) a adresné poskytovanie informácií formou **Noviniek do e-mailu**, aj využitie nových atraktívnych formátov komunikácie – videí a podcastov.

V súčasnej dobe je **Facebookový**, **Istagramový** a **LinkedIn** profil inštitúcie neodmysliteľným komunikačným kanálom pre rôzne cieľové skupiny. Sociálna poisťovňa na Facebookovom profile poskytuje taktiež online poradenstvo prostredníctvom komunikačnej nadstavby **Facebook Messenger**. V rámci každodennej komunikácie na spomínaných kanáloch vzdeláva verejnosť o jednotlivých témach a dávkach z oblasti sociálneho poistenia,

zdieľa zaujímavé štatistiky, sprostredkúva novinky z prostredia elektronizácie služieb, či legislatívy o sociálnom poistení a celkovo informuje o všetkých novozavedených postupoch, ktoré sa poistencov týkajú.

Ku koncu roka 2022 Sociálna poisťovňa evidovala na Facebooku viac ako 11 000 sledovateľov, čo je o 3 800 sledovateľov viac ako za rok 2021. Dosah príspevkov na Facebooku sa blíži k takmer 513 000 ľuďom. Na Instagrame to bolo ku koncu roka 2022 263 sledovateľov. LinkedIn sledovalo už 1 000 sledovateľov. Tieto formy komunikácie získali pozitívny ohlas medzi klientmi a sú využívané na sledovanie noviniek v Sociálnej poisťovni aj odbornou verejnosťou a novinármi.

V roku 2022 sme zaviedli nové atraktívne formáty komunikácie smerom ku klientom: animované inštruktážne videá prostredníctvom platformy YouTube a tiež prvú sériu podcastov, ktorá bola sprístupnená vo všetkých hlavných podcastových aplikáciách vrátane Spotify, YouTube či Google Podcasty. S cieľom čo najjednoduchšie sprostredkovať agendu Sociálnej poisťovne širokej verejnosti, sme nové formáty využili na komunikovanie kľúčových tém rozvoja elektronizácie služieb inštitúcie, ako napríklad prihlasovanie prostredníctvom mena a hesla do elektronických služieb – teda modernejším a bezpečnejším spôsobom prihlasovania, tiež aktiváciu prístupu do Elektronického účtu poistenca, ako aj ePN s ohľadom na všetky cieľové skupiny - poistencov, zamestnávateľov aj lekárov.

Chatbot (automatický konverzačný robot) je softvérová platforma, ktorú Sociálna poisťovňa nasadila na webové sídlo koncom roka 2021. Toto riešenie umožňuje interaktívnu automatizovanú komunikáciu preddefinovaných okruhov tém. Pilotná téma Chatbotu Sociálnej poisťovne reflektovala potreby súčasnej pandemickej situácie – pandemické ošetrovné. V roku 2022 bol Chatbot rozšírený o ďalšie témy: Nemocenská dávka, Tehotenská dávka. V druhej polovici roku 2022 bola Nemocenská dávka doplnená aj o ePN.

Proaktívna adresná komunikácia vo forme Noviniek zasielaných na e-mail klienta má za cieľ zvýšiť informovanosť verejnosti o sociálnom poistení a poskytnúť jejužitočné informácie z prvej ruky. Novinky sú klientom zasielané na základe predchádzajúcej registrácie v rámci webového sídla Sociálnej poisťovne.

Špeciálnu pozornosť venujeme **informačným obrazovkám** na našich pracoviskách. Tento špecifický komunikačný kanál priamo v klientskych centrách pobočiek a ústredia Sociálnej poisťovne sme začali v roku 2022 intenzívne využívať na komunikáciu najaktuálnejších zmien, otázok i odpovedí v tematike sociálneho poistenia – a to zjednodušeným spôsobom, s využitím dynamických animovaných videí s dôrazom na jasné a proklientsky spracované odpovede.

Strategický cieľ A 3: Maximalizácia spokojnosti klientov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi

V rámci tohto strategického cieľa Sociálna poisťovňa v roku 2022 pristúpila k realizácii aktivity **Manažment kvality**. Pilotný projekt sa pripravoval v rozsahu piatich pobočiek Sociálnej poisťovne. Náplňou projektu Manažment kvality je zdefinovanie, zavedenie do praxe a ďalší rozvoj štandardov pri starostlivosti o klienta v rámci osobnej, telefonickej, e-mailovej a inej komunikácie Sociálnej poisťovne. Cieľom aktivity je implementovať štandardy starostlivosti o klienta v akejkoľvek komunikácii so Sociálnou poisťovňou a rozvíjať komunikačné zručnosti pracovníkov klientskych centier.

STRATEGICKÝ ZÁMER B: INFORMATIZOVANÉ PROCESY V MODERNEJ ŠTRUKTÚRE

V rámci strategického zámeru Informatizované procesy v modernej štruktúre, ktoré sú orientované na vnútorné procesy sa Sociálna poisťovňa koncentrovala na modernizáciu procesov v informačných systémoch Sociálnej poisťovne tak, aby interné procesy prebiehali v čo najväčšej miere v elektronickej podobe. Procesy, ktoré môžu byť automatizované, je nutné pretransformovať a vzájomne integrovať tak, aby boli nápomocné pri zefektívňovaní chodu a skvalitňovaní poskytovaných služieb Sociálnej poisťovne. Tradičná kombinácia líniovej a teritoriálnej štruktúry vytvára predpoklady na dosahovanie úspor v prípade centralizovaného výkonu rutinných a opakujúcich sa činností.

Strategický cieľ B 1: Digitalizácia dokumentácie

Projekt **Elektronický dávkový spis** predstavuje zavedenie automatizácie výkonu sociálneho poistenia a zníženie vnútornej administratívnej zaťaženia Sociálnej poisťovne. Cieľom aktivity je zavedenie elektronického dávkového spisu, skrátenie konania o dôchodkových dávkach, zníženie nákladov na materiál a manipuláciu s dávkovými spismi vo výkone dôchodkovej agendy. Finálny stav projektu bude prispôbený výsledkom verejných obstarávaní v projektoch Modernizácia dávkových agend Sociálnej poisťovne (MODA) a EZK. Projekt sa nachádza v prípravnej fáze, pričom v priebehu roka 2022 boli pripravené rámcové požiadavky na funkčnosti systému a jeho väzby na ostatné súvisiace informačné systémy.

V kontexte s projektom Elektronický dávkový spis boli úspešne zavedené počas roka 2022 viaceré čiastkové rozvojové aktivity zamerané na zefektívnenie a zjednodušenie interných procesov a služieb pre klientov ako automatizácia likvidačných činností v oblasti dôchodkových dávok, skrátenie doby potrebnej na spísanie Žiadosti o dôchodok o čas potrebný na prepis údajov využitím údajov evidovaných v informačnom systéme Sociálnej poisťovne, preberanie informácie o zmene identifikačných údajov z registra fyzických osôb a preberanie informácie o úmrtí z registra fyzických osôb a následné zastavenie výplaty dôchodku.

V priebehu roka 2022 sa pripravovala aj II. Etapa rozvoja aplikačného programového vybavenia (APV) Elektronické likvidačné listy (eLL), ktorá umožní automatizáciu vyhotovovania denného súboru jednorazových tuzemských platieb, vrátane poznačenia informácií o poukázaných jednorazových platbách do APV eLL. Nová funkcionálna zásadným spôsobom zníži administratívnu záťaž zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia.

Strategický cieľ B 2: Elektronizácia a automatizácia procesných činností

Projekt MODA predstavuje komplexnú modernizáciu produkčných systémov dávkových agend Sociálnej poisťovne, prostredníctvom ktorej sa umožní transformácia výkonu

sociálneho poistenia do viac efektívnej a udržateľnej podoby pri súčasnom vytvorení predpokladov pre rozširovanie elektronických služieb Sociálnej poisťovne v kontexte projektu eGovernment a EZK. MODA umožní znížiť administratívnu náročnosť konania o dávkach, znížiť náklady na prevádzku informačných systémov Sociálnej poisťovne a v neposlednej miere postupne odstrániť riziko súvisiace s udržateľnosťou prevádzky kľúčového informačného systému agentúry dôchodkového poistenia. V priebehu roka 2021 Sociálna poisťovňa vyhlásila v rámci projektu MODA verejné obstarávanie. V rámci tejto fázy sa počas roka 2022 uskutočnilo vysvetľovanie súťažných podkladov, prebiehalo posudzovanie ponúk, ako aj komunikácia v rámci revízií postupov podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Strategický cieľ B 3: Uplatňovanie moderných prístupov v organizačnom usporiadaní Sociálnej poisťovne

V súvislosti s prácami na projekte informačno-poradenská činnosť na sekcii dôchodkového poistenia prebiehala analýza optimálneho spôsobu rozdelenia komunikácie s klientami a spracovania podkladov medzi ústredím a pobočkami. V rámci projektu Klientske centrum a regionálne informačno-poradenské centrum došlo v roku 2022 k zavedeniu špecializácie a profesionalizácie tímov na back office a front office, čím sa dosiahne skvalitnenie poskytovaných služieb klientom Sociálnej poisťovne. Úlohou front office je poskytovanie základných informácií klientom a riešenie ich problémov po určitú úroveň ich požiadaviek. Back office následne rieši odbornejšie a komplikovanejšie situácie, ktoré už nie sú riešiteľné na úrovni front office. Tento model klientskeho centra sa plánuje v roku 2023 aplikovať a testovať na krajských pobočkách.

STRATEGICKÝ ZÁMER C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV NA ZÁKLADE MANAŽÉRSKÝCH ÚDAJOV

Strategický zámer Efektívny manažment zdrojov na základe manažérskych údajov sa zameriava na zdroje informačné, finančné a majetkové. Základom „dobrého“ manažovania je dostatok včasných a kvalitných údajov na podporu rozhodovania o efektívnom využívaní zdrojov. Sociálna poisťovňa sa preto sústreďuje na vytvorenie dátovej kancelárie a projektovej kancelárie, ktoré tvoria základ pre efektívne manažovanie procesov. Neodmysliteľnou súčasťou takýchto procesov je aj vytvorenie bezpečného prostredia, ktoré zabezpečí ochranu know-how ako aj údaje klientov Sociálnej poisťovne. Súčasťou a spätnou väzbou efektívneho riadenia tohto procesu sú nástroje operatívneho a strategického kontroľingu.

Strategický cieľ C 1: Zabezpečenie analytických údajov na podporu rozhodovania

Projekt **Efektívny manažment kmeňových údajov Sociálnej poisťovne** („MUSP“) má priniesť zásadnú zmenu do spôsobu riadenia údajov Sociálnej poisťovne. Súčasťou aktivít je procesno-organizačná časť, reprezentovaná implementáciou „Data governance“ a servisná časť, ktorá vytvorí elektronické služby a nástroje pre podporu procesov manažmentu údajov v prostredí Sociálnej poisťovne. Návrh riešenia MUSP vychádza z konceptu správy kmeňových údajov, čo je súbor osvedčených skúseností zahŕňajúcich procesy, politiky a nástroje zabezpečujúce kmeňové údaje v celom informačnom prostredí Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa pristúpila v roku 2021 k realizácii MUSP internými kapacitami. Prebehlo upresnenie aktivít projektu, postupné vytváranie tímu projektu a v roku 2022 začala realizačná fáza projektu. Boli zabezpečené potrebné softvérové licencie a bolo navrhnuté a vytvorené infraštruktúrne riešenie pre tento projekt. Pripravené bolo vývojové prostredie, na ktorom prebiehal vývoj pre integráciu prvých dvoch agendových systémov a integráciu informačného systému centrálnej správy referenčných údajov (CSRU). V oblasti zavedenia manažmentu dát Data governance bolo v roku 2022 Sociálnou poisťovňou ukončené verejné obstarávanie, podpísanie zmluvy sa predpokladá v januári 2023.

Dátová kancelária, ktorá zodpovedá za manažment údajov Sociálnej poisťovne, uplatňovanie štandardov a metodiky počas celého životného cyklus dát sa okrem implementácie softvéru pre projekt MUSP venovala príprave požiadaviek pre postupné prepojenie kľúčových agendových systémov Sociálnej poisťovne prostredníctvom MUSP ako aj detailným návrhom využitia centralizovaného registra v MUSP namiesto v súčasnosti používaných distribuovaných registrov.

Na projekte **Informačný systém vonkajšej, vnútornej a finančnej kontroly** v roku 2022 pokračovali práce, ktorými sa zabezpečí elektronizácia kontrolnej činnosti a spisov

kontroly, ako aj nestranné plánovanie kontrolnej činnosti Sociálnej poisťovne, čím dôjde k zefektívneniu výkonu, sprehľadneniu a zjednoteniu postupov, výstupov a výsledkov kontrolnej činnosti.

Strategický cieľ C 2: Riadenie zmien štandardizovanými metódami projektového riadenia

Projektová kancelária, ktorú Sociálna poisťovňa vytvorila ako garanta komplexného metodického riadenia projektov v rámci Sociálnej poisťovne, prípravy projektových štruktúr naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne a zadefinovania úloh v procese projektového riadenia zorganizovala šesť zasadnutí Výboru pre riadenie projektov. Výbor pre riadenie projektov periodicky posudzoval portfólio, v ktorom sa ku koncu roka 2022 nachádzalo 34 úloh a schválil osem nových projektov a rozvojových aktivít.

Strategický cieľ C 3: Informatizácia podporných procesov

V rámci opatrenia zníženia administratívnej záťaže interných procesov Sociálna poisťovňa v roku 2021 inicializovala projekt Implementácia Office 365 v prostredí Sociálnej poisťovne, v rámci ktorého bola v priebehu roka 2022 nasadená väčšina funkcionalít a projekt Nový elektronický informačný systém na správu registratúry, ktorý sa nachádza v inicializačnej fáze pred vyhlásením verejného obstarávania.

Implementácia Office 365 v prostredí Sociálnej poisťovne umožňuje zamestnancom Sociálnej poisťovne používanie moderného komunikačného a kooperačného nástroja, ktorý podporuje digitalizáciu procesov. Implementácia Office 365 v prostredí Sociálnej poisťovne predstavuje virtuálnu kanceláriu, ktorá výrazne prispieva k zjednodušeniu procesov, poskytuje zamestnancom nové nástroje, ako aj umožňuje zdieľanú kooperáciu v reálnom čase. Projekt bol na konci roka 2022 v stave nasadenia do produkcie všetkých naplánovaných funkcionalít vrátane požadovaných bezpečnostných prvkov. Pripravovalo sa ukončenie používania Skype for Business. V roku 2023 bude prebiehať ďalší rozvoj napr. hybridného riešenia elektronickej pošty.

Sociálna poisťovňa v roku 2021 pristúpila k príprave podkladov a analýzy na obstaranie Nového elektronického informačného systému na správu registratúry v kontexte projektu eGovernment. Cieľom projektu je implementácia nového registratúrneho systému, ktorý spĺňa všetky potrebné legislatívne, bezpečnostné, ako aj technologické parametre pre registratúru a bude kompatibilný s ostatnými informačnými systémami Sociálnej poisťovne a verejnej správy. Sociálna poisťovňa v roku 2022 ukončila prípravu podkladov pre verejné obstarávanie, ktoré predpokladá vyhlásiť začiatkom roka 2023. Projekt obdržal súhlasné stanovisko Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky.

V rámci opatrenia **Zvýšenie bezpečnosti údajov Sociálnej poisťovne** v roku 2022 bola na základe auditu kybernetickej bezpečnosti upravená neaktuálna dokumentácia Kyberbezpečnostnej stratégie a boli vypracované nové bezpečnostné politiky, ktoré sú používané v nových IT projektoch. Boli obstarané externé penetračné testovania siete a projektov realizované v rámci Sociálnej poisťovne. Pristúpilo sa k architektonickým zmenám v internej sieti a nákupu technológií na jej zabezpečenie. Popri tejto agende prebieha aj ladenie už implementovaných technológií na včasné varovanie a manažment bezpečnostných incidentov.

STRATEGICKÝ ZÁMER D: VHODNÉ PODMIENKY NA ZVYŠOVANIE SPOKOJNOSTI A VÝKONNOSTI ZAMESTNANCOV

Významným prostriedkom na zvyšovanie výkonnosti Sociálnej poisťovne v roku 2022 bolo zameranie sa na spokojnosť jej zamestnancov a hodnotu ľudskej práce.

V personálnej politike sa Sociálna poisťovňa zameriava na zavádzanie moderných prístupov v riadení ľudských zdrojov (najmä v oblasti hodnotenia a odmeňovania, starostlivosti o zamestnancov, rozvoja osobnostných, odborných zručností a schopností zamestnancov) a na podporu kultúry založenej na otvorenej komunikácii a spoločnom riešení problémov.

Strategický cieľ D 1: Modernizácia systému personálnej práce

Modernizácia systému vzdelávania zamestnancov Sociálnej poisťovne v sebe zahŕňa všetky úrovne vzdelávania počnúc odborným vzdelávaním, manažérskym vzdelávaním a vzdelávaním mäkkých zručností, a to najmä využívaním nových moderných metód a technológií. Kľúčovým prvkom systému riadenia a predpokladom naplnenia Stratégie je rozvoj zamestnancov. Modernizáciou systému vzdelávania sa dosiahne koncentrácia zabezpečenia cieleného rozvoja odborných aj nadodborných schopností a zručností zamestnancov Sociálnej poisťovne. Dôraz sa kladie na identifikáciu potrieb vzdelávania zamestnancov v súvislosti s plánovaním vzdelávacích aktivít, rozvíjania efektívnych a nákladovo úsporných prezenčných a najmä dištančných metód vzdelávania vyhodnocovania efektívnosti vzdelávania a garancie adaptačného vzdelávania.

V 2022 bol schválený nový projekt Koncepcia vzdelávania. Kľúčovou aktivitou v rámci projektu na rok 2022 bol onboardingový systém, čiže komplexný adaptačný proces nových zamestnancov. Modernizovalo sa vstupné školenie, ktoré je okrem prezenčného vzdelávania zo základných vnútorných predpisov Sociálnej poisťovne a školení vyplývajúcich so zákonov podporené aj e-learningovým modulom.

Druhou aktivitou bola transformácia odborného vzdelávania pobočiek zatiaľ vo forme pilotného programu na útvaroch poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia. Pilotne sa implementoval systém „krajských ambasádorov“ – interných školiteľov a lektorov z radov zamestnancov pobočiek, ktorých úlohou je školiť všetkých zamestnancov v kraji vrátane zamestnancov vlastnej pobočky. Na podporu otvorenej a rýchlej komunikácie bola vytvorená on line pracovná skupina, v ktorej ambasádori spolu s metodikmi a správcom informačného systému môžu aktívne participovať na internej metodike, zlepšovaní informačných systémov

a implementácie legislatívy. Systém slúži aj na výmenu skúseností s cieľom zlepšiť úroveň posúvania odborných vedomostí z ústredia na pobočky.

Sociálna poisťovňa počas roka 2022 pripravovala návrh v rámci Transformácie systémov hodnotenia a odmeňovania zamestnancov. Výsledkom bude systém hodnotenia zamestnancov, ktorý bude slúžiť aj na identifikáciu potrieb rozvoja zamestnancov. Zmena systému odmeňovania a hodnotenia s dôrazom na motivovanie zamestnancov bude viesť k vyšším výkonom a stabilizácii zamestnanosti. Zároveň bude vytvárať informačnú bázu pre rozhodovanie o priznaní variabilných zložiek mzdy zamestnanca založených na výkonnosti zamestnancov.

V roku 2022 na základe výstupov z prieskumu spokojnosti, kde systém odmeňovania vyhodnotili zamestnanci naprieč Sociálnou poisťovňou ako málo motivujúci a netransparentný, sa v poslednom kvartáli 2022 po dôkladnej analýze vedenie Sociálnej poisťovne rozhodlo od januára 2023 zaviesť hodnotenie riaditeľov na základe objektívnych kľúčových ukazovateľov jednotlivých sekcií a odborov na ústredí, tak ako sú hodnotení riaditelia pobočiek. Ukazovatele sa budú vyhodnocovať kvartálne a po vyhodnotení za 3. štvrtrok 2023 sa rozhodne, či sa bude hodnotenie rozširovať aj na nižšie úrovne riadenia.

Kľúčovým zlepšením v odmeňovaní bola úprava mzdového poriadku. Hlavným cieľom zmien bolo znížiť administratívnu záťaž, pričom sa odstránili nominálne navyšovania a zaviedol sa systém úpravy mzdy percentuálne z aktuálnej mzdy, či už po adaptačnom období alebo pri zmene tarifnej triedy, prípadne rozšírení pracovnej náplne alebo z dôvodov mimoriadnych výsledkov v práci.

Strategický cieľ D 2: Transformácia kultúry Sociálnej poisťovne

Potreba aktualizácie **Etického kódexu zamestnancov Sociálnej poisťovne** vyplynula z fenoménov súčasnej doby, ktoré neboli upravené aktuálnym znením kódexu Sociálnej poisťovne (napr. mobbing, bossing, obťažovanie, diverzita a iné). Po prerokovaní so zástupcami zamestnancov bol schválený nový Etický kódex Sociálnej poisťovne, ako jeden zo základných vnútorných predpisov Sociálnej poisťovne. Od apríla 2022, kedy bol prijatý sa s ním prostredníctvom e-learningovej platformy oboznámili všetci zamestnanci Sociálnej poisťovne.

Okrem vydania nového Etického kódexu Sociálna poisťovňa s cieľom zabezpečenia ochrany zamestnanca a zabezpečenia objektívneho prešetrenia skutkového stavu zo strany zamestnávateľa, vydala vnútorný predpis upravujúci postup pri prešetrovaní sťažností podľa ustanovenia § 13 ods. 7 Zákonníka práce a toto prešetrovanie je od júla 2022 realizované odborom kontroly a sťažností.

Využívanie multikanálovej proaktívnej internej komunikácie je neodmysliteľnou súčasťou internej komunikácie Sociálnej poisťovne, ktorá pristúpila k modernizácii kultúry internej komunikácie založenej na otvorenej komunikácii. Cieľom aktivity je prostredníctvom širokého spektra moderných komunikačných kanálov dosiahnuť, aby prebiehala výmena informácií naprieč organizačnou štruktúrou Sociálnej poisťovne. Sociálna poisťovňa v roku 2022 rozvinula internú komunikáciu so zamestnancami v podobe online „Spravodaja“, ktorým na pravidelnej báze informuje o prebiehajúcich projektoch, zmenách v sociálnom poistení, aktivitách na pobočkách či ústredí, úspechoch kolegov alebo o aktuálnych interných kampaniach, do ktorých sa môžu zamestnanci zapojiť.

V druhom polroku 2022 odbor ľudských zdrojov zaviedol nový HR reporting pre jednotlivé útvary. Pravidelne sú jednotliví priamo riadení riaditelia sekcií, odborov a pobočiek informovaní o kľúčových personálnych ukazovateľoch. Spolu s už zavedeným reportingom kľúčových ukazovateľov výkonu pobočiek dostávajú riaditelia komplexný obraz o svojej pobočke.

Strategický cieľ D 3: Maximalizácia spokojnosti zamestnancov systematicky hodnotenej validnými nástrojmi

Systematické meranie a hodnotenie spokojnosti zamestnancov predstavuje štandardný nástroj strategického personálneho kontroingu. Základnými nástrojmi spätnej väzby je prieskum spokojnosti zamestnancov a hodnotiaci rozhovor. Účelom prieskumu je získať spätnú väzbu na systém manažmentu ľudských zdrojov a identifikovať jeho silné a slabé stránky z pohľadu zamestnanca. Výsledok prieskumu umožňuje prijímať opatrenia, ktoré zvyšujú stabilitu a výkonnosť zamestnancov.

V závere roka 2021 Sociálna poisťovňa uskutočnila Prieskum spokojnosti zamestnancov Sociálnej poisťovne. Následne v prvom polroku 2022 prebiehali workshopy, ktoré poskytli spätné väzby jednotlivým organizačným zložkám Sociálnej poisťovne. Prezentovali sa konkrétne výsledky sekcií, odborov, prípadne pobočiek v porovnaní s celkovými výsledkami Sociálnej poisťovne. Vedúci zamestnanci identifikovali kľúčové oblasti spolu s námetmi na zlepšovanie. Opakujúce sa podnety smerom na ústredie a odbor ľudských zdrojov boli prezentované aj na interných poradách Sociálnej poisťovne. Na základe výsledkov prieskumu spokojnosti boli dizajnované zmeny opísané v časti Strategický cieľ D 1: modernizácia systému personálnej práce.

ZÁVER

Aj v roku 2022 bolo plnenie Stratégie ovplyvnené pandemickou situáciou na území Slovenskej republiky. Hlavným cieľom Sociálnej poisťovne v roku 2022 bolo preto zabezpečiť výkon zákonom zverených činností Sociálnej poisťovne v podmienkach zvýšenej záťaže nárastu agendových úkonov, či legislatívnych zmien. Súčasne bolo potrebné reagovať na legislatívne zmeny reflektujúce infláciu a potrebu pomoci dôchodcom v podobe vyplácania 13. dôchodku, ako aj úpravy legislatívy v oblasti dôchodkového poistenia v podobe napr. rodičovského dôchodku. Sociálna poisťovňa v roku 2022 v súvislosti s výkonom zákona č. 215/2021 Z. z. o podpore v čase skrátenej práce a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, tzv. „kurzarbeit“ aplikovala potrebné kroky pre jeho realizáciu v súčinnosti s ostatnými orgánmi verejnej moci.

Aj napriek mnohým nepredvídateľným okolnostiam sa Sociálna poisťovňa sústredila v roku 2022 na postupné naplnenie špecifických cieľov Stratégie.

Sociálna poisťovňa dosahovala aj v roku 2022 zvyšovanie kvality výkonu zákonom zverených činností, efektívnejšie a proklientské poskytovanie služieb a znižovanie administratívnej náročnosti výkonu sociálneho poistenia.

Sociálna poisťovňa aj naďalej rozširovala elektronizáciu a automatizáciu procesov, vytvorila priaznivejšie pracovné prostredie pre efektívnejšie poskytovanie výkonu odborných činností, ako aj vyššiu ochranu verejných financií pred ich zneužitím. Sociálna poisťovňa aj v roku 2022 pokračovala vo významných krokoch pri elektronizácii medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia.

V roku 2022 pokračovala Sociálna poisťovňa v realizácii plánovaných cieľov a opatrení v jednotlivých zámeroch Stratégie a to prostredníctvom rôznych projektov a rozvojových aktivít, čím vytvorila podmienky pre ich ďalšie intenzívne napĺňanie v roku 2023. Popri nových projektoch a úlohách Sociálna poisťovňa nemalú pozornosť venovala aj projektom z predchádzajúceho obdobia, ktoré si vyžadujú dlhší časový rámec a väčšie personálne kapacity na ich realizáciu.

Sociálna poisťovňa v roku 2022 aktívne participovala aj v oblasti legislatívy a to predovšetkým pripomienkovaním predkladaných legislatívnych návrhov, ale aj prípravou samotných legislatívnych znení. Úzko spolupracovala s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky v súvislosti s novelami zákona o sociálnom poistení, ako aj novelou zákona o starobnom dôchodkovom sporení. Niektoré z predmetných noviel obsahujú aj legislatívne zmeny a návrhy vychádzajúce z podnetov Sociálnej poisťovne napr. umožnenie vyplácania nemocenských dávok, dávky v nezamestnanosti a úrazových dávok okrem úrazovej renty na účet, ktorý určil poberateľ dávky, eliminovanie možnosti zneužívania dávok sociálneho poistenia v niektorých prípadoch, aktualizácia prílohy č. 4 zákona o sociálnom

poistení podľa najnovších poznatkov medicíny na účely posúdenia invalidity, úprava dôchodkov poistencov, ktorí získali obdobie v osobitnom aj vo všeobecnom systéme, zrušenie vydávania akceptačných listov Sociálnou poisťovňou pri prestupe sporiteľa do inej dôchodkovej správcovskej spoločnosti.

Participácia Sociálnej poisťovne v oblasti legislatívy sa netýkala len návrhov upravujúcich oblasť sociálneho poistenia, ale Sociálna poisťovňa aktívne pripomienkovala a v prípade potreby navrhovala úpravy príslušných ustanovení v rámci legislatívneho procesu aj v návrhoch právnych predpisov v iných oblastiach, majúcich však súvis s úlohami a povinnosťami Sociálnej poisťovne. K takýmto právnym predpisom patrili najmä novely zákona „podnikateľské kilečko“, novela zákona o e-Governmente, zákon o štátnej podpore nájomného bývania a nariadenie vlády Slovenskej republiky o niektorých opatreniach v súvislosti so štátnou podporou, novela zákona o registri právnických osôb, novela zákona o slobodnom prístupe k informáciám atď.

Podrobné štatistické údaje o činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2022 budú predmetom Výročnej správy o činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2022.