



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 2/23 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 18. apríla 2023

14

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2022

Dôvod predloženia:

realizácia vecného a časového plánu
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej
poisťovne v roku 2023

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností
v organizačných zložkách Sociálnej
poisťovne v roku 2022
4. Prílohu Štatistický prehľad
o vybavovaní sťažností v Sociálnej
poisťovni v roku 2022

Materiál predkladá:

Ing. Michal Ilko
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

**Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

Dozorná rada Sociálnej poisťovne

berie na vedomie

informáciu o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2022.

Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v organizačných zložkách Sociálnej poisťovne v roku 2022 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2023.

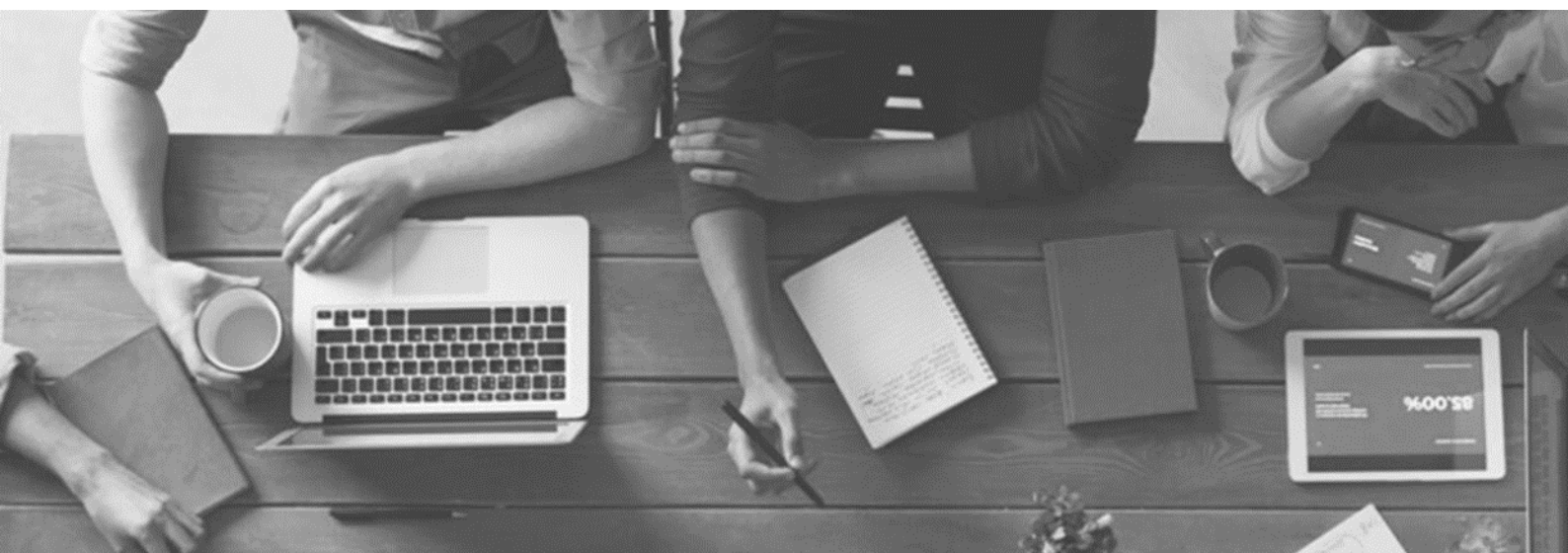
V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2022 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2022 Sociálna poisťovňa prijala celkom 312 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2021, kedy bolo prijatých 362 sťažností, predstavuje pokles o 50 sťažností. Z celkového počtu 205 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 237 samostatných bodov, bolo 140 bodov opodstatnených.

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

Odbor kontroly a sťažností Sociálnej poisťovne, ústredie prijal celkom 267 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 179 sťažností, ktoré obsahovali 209 samostatných bodov, pričom 133 bodov bolo opodstatnených (64 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, nevybavenia podaní, správnosti postupu zamestnancov pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa.

Pobočky Sociálnej poisťovne prijali celkom 45 sťažností. Vybavených prešetrením bolo 26 sťažností, ktoré obsahovali 28 samostatných bodov, pričom 7 bodov bolo opodstatnených (25 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä oblasti výberu poistného, oblasti nemocenského poistenia, oblasti vymáhania pohľadávok, oblasti dôchodkového poistenia, oblasti garančného poistenia a správnosti postupu zamestnancov.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky, t. j. 0,005 % z celkového počtu konaní súvisiacich s predmetom sťažností. Sociálna poisťovňa sa aj naďalej snaží zlepšovať svoju činnosť a znižovať nespokojnosť klientov okrem iného aj prostredníctvom prijímania opatrení na odstránenie zistených nedostatkov v jednotlivých oblastiach.



INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ
V ORGANIZAČNÝCH ZLOŽKÁCH
SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2022

Bratislava, apríl 2023

OBSAH

A. PRIJATÉ SŤAŽNOSTI SOCIÁLNOU POISŤOVŇOU CELKOM	2
B. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ ODBOROM KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ SOCIÁLNEJ POISŤOVNE, ÚSTREDIE	3
C. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ POBOČKAMI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE	5
ZÁVER	6

A. PRIJATÉ SŤAŽNOSTI SOCIÁLNOU POISŤOVŇOU CELKOM

V roku 2022 Sociálna poisťovňa prijala celkom 312 sťažností. Za účelom vedenia centrálnej evidencie sťažností v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“) boli všetky sťažnosti doručené Sociálnej poisťovni zaevidované v informačnom systéme. Od 1. januára 2020 Sociálna poisťovňa zaviedla nový informačný systém Centrálna evidencia sťažností, ktorý umožňuje sťažnosti centrálnne evidovať a zároveň obsahuje všetku dokumentáciu súvisiacu s procesom vybavovania sťažnosti. Počty prijatých sťažností Sociálnou poisťovňou od roku 2014 uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451	425	359	362	312

Sťažnosti boli podané v listinnej a elektronickej podobe. Z celkového počtu prijatých sťažností bolo:

- 279 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 5 sťažností podaných právnickými osobami,
- 15 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 13 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb.

Z celkového počtu 312 prijatých sťažností v roku 2022 bolo ku dňu 31.12.2022 rozpracovaných 32 sťažností. V roku 2022 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2021 a k 31.12.2021 boli v štádiu rozpracovania (40 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo **v roku 2022 vybavených celkom 320 sťažností**, z toho bolo:

- 115 vybavených odložením (z toho 1 ďalšia opakovaná sťažnosť, 4 ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti),
- 205 vybavených prešetrovaním.

Sťažnosti boli vybavené odložením v prípadoch ustanovených zákonom (§ 6 zákona o sťažnostiach), ako napríklad, ak sťažnosť neobsahovala povinné náležitosti; sťažnosť sa týkala inej osoby, než ktorá ju podala a nebolo priložené splnomocnenie; vo veci, ktorá bola predmetom sťažností konal súd; prípadne sťažnosť bola zaslaná na vedomie.

V prípade sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením, sa za účelom zistenia skutočného stavu veci, jeho súladu alebo rozporu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, pri prešetrovaní vychádzalo zo spisovej dokumentácie, informácií v informačných systémoch Sociálnej poisťovne a vyjadrení dotknutých osôb. Tieto sťažnosti boli vybavené odoslaním písomného oznámenia výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi v zákonom stanovenej lehote.

Z celkového počtu 205 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 200 nových sťažností vybavených prešetrením,
- 1 opakovaná sťažnosť, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti,
- 4 sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 205 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 237 samostatných námietok (bodov), bolo 140 bodov opodstatnených a 8 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu. Percentuálny podiel opodstatnených bodov sťažností k celkovému počtu bodov sťažností od roku 2014 doteraz uvádzame v tabuľke 2.

Tabuľka 2

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %	41 %	59 %

Sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností ústredia a pobočkami. Podľa vecného zamerania boli v roku 2022 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, vymáhania pohľadávok, úrazového poistenia a sťažností proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne.

Prehľad jednotlivých oblastí a počty vybavených sťažností za Sociálnu poisťovňu celkovo uvádzame v prílohe. Informáciu o vybavení sťažností príslušnými útvarmi Sociálnej poisťovne uvádzame nižšie.

B. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ ODBOROM KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ SOCIÁLNEJ POISŤOVNE, ÚSTREDIE

V roku 2022 bolo odborom kontroly a sťažností ústredia prijatých a zaevidovaných celkom 267 sťažností. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo odborom kontroly a sťažností ústredia v roku 2022 vybavených celkom 276 sťažností, z toho bolo:

- 97 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 178 vybavených prešetrením,
- 1 vybavená prekontrolovaním správnosti vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Z celkového počtu 179 priamo vybavených sťažností 5 sťažností smerovalo súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do oblasti výberu poistného, lekárskej posudkovej činnosti resp. proti postupu zamestnancov), pričom sťažnosti obsahovali 209 samostatných bodov, z ktorých bolo 133 bodov opodstatnených (64 %) a 7 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Dôchodkové poistenie – 146 sťažností

Najviac sťažností, v počte 146, smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach 2 532 756. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 171 samostatných bodov, z toho bolo 123 bodov opodstatnených (72 %). Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä:

- prietahov v konaní a s tým súvisiacim nedodržaním lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) (58),
- nevybavenia podaní (32),
- postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (10),
- výplaty dôchodkových dávok (10),
- doručovania písomností (5),
- postupu v konaní o dôchodkovej dávke (4),
- výplaty vianočného príspevku (3),
- vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:

- oboznámenie zamestnancov s predmetmi sťažností na pracovných poradách a ich upozornenie na povinnosť dodržiavania pracovných postupov a dodržiavania lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení,
- kontrola výkonu pracovnej činnosti zodpovednej zamestnankyne, t. j. zavedenie kontrolného mechanizmu zverenej agendy - revízia uplatnených nárokov na dôchodkovú dávku v príslušnom informačnom systéme,
- písomné upozornenie zamestnankyne na porušenie pracovnej disciplíny,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaslanie formulárov príslušnej inštitúcii, zastavenie vykonávania zrážok z dôchodku a pod.).

Lekárska posudková činnosť – 19 sťažností

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 522 676 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých 19 sťažností, ktoré obsahovali 22 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 9 opodstatnených (41 %) a týkali sa:

- nedodržania termínu prehodnotenia zdravotného stavu v rámci odvolacieho konania (4),
- dlhej lehoty na určenie termínu na posúdenie zdravotného stavu (2),
- postupu posudkového lekára pri posúdení zdravotného stavu (1),
- nepostúpenia podnetu odvolaciemu orgánu (1),
- neposúdenia zdravotného stavu v termíne oznámenom sťažovateľovi (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:

- upozornenie a poučenie zamestnancov,
- výpomoc posudkových lekárov z inej pobočky, na pracovisko Sociálnej poisťovne,
- prijatie novej posudkovej lekárky,
- za účelom zníženia pracovnej zaťaženia sú vykonávané aktivity na prijatie ďalších posudkových lekárov.

Výber poisťného – 2 sťažnosti

V oblasti výberu poisťného boli prijaté 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený (25 %), a týkal sa nevybavenia žiadosti o určenie

uplatniteľnej legislatívy. V rámci prijatých opatrení za účelom zrýchlenia spracovania žiadostí o určenie uplatniteľnej legislatívy a následného skrátenia lehôt vybavenia žiadostí je vyvíjaný informačný systém pre ich spracovanie s čo najväčšou mierou automatizácie.

Ďalšie oblasti – 7 sťažností

- v oblasti starobného dôchodkového sporenia boli prijaté **2 sťažnosti**,
- v oblasti poistenia v nezamestnanosti bola vybavená **1 sťažnosť**,
- v oblasti vymáhania pohľadávok bola prijatá **1 sťažnosť**,
- v oblasti nemocenského poistenia bola prešetrená **1 sťažnosť**,
- v inej oblasti - odmietnutie sťažnosti pobočkou, nevybavenia podania ako sťažnosti podľa zákona o sťažnostiach boli prešetrené **2 sťažnosti**.

V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

Opakované sťažnosti

Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti bola prekontrolovaná v 1 opakovanej sťažnosti, so zistením, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne. Ďalšia opakovaná sťažnosť (1) bola podľa zákona o sťažnostiach odložená.

Sťažnosti proti vybavovaniu sťažností

Ďalšie 4 sťažnosti smerovali proti vybavovaniu sťažností, pričom boli vyhodnotené ako neopodstatnené. 4 sťažnosti boli vybavené ako ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažností. Tieto sťažnosti boli podľa zákona o sťažnostiach odložené.

Podania

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **1 010 podaní a podnetov**, ktoré boli buď priamo vybavené alebo odstúpené vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne na priame vybavenie. Odbor kontroly a sťažností ústredia vo viacerých prípadoch sledoval vybavenie podaní a podnetov, ktoré boli odstúpené vecne príslušným útvarom na priame vybavenie.

C. VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ POBOČKAMI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE

V pobočkách bolo v roku 2022 prijatých celkom 45 sťažností. Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo pobočkami v roku 2022 **vybavených celkom 44 sťažností**, z toho bolo:

- 18 vybavených odložením podľa § 6 zákona o sťažnostiach,
- 26 vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 26 priamo vybavených sťažností, ktoré obsahovali 28 samostatných bodov, bolo 7 bodov opodstatnených (25 %) a 1 bod nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Najviac sťažností, ktoré vybavovali pobočky v roku 2022 sa týkalo rovnako oblasti výberu poistného a oblasti nemocenského poistenia.

V oblasti výberu poistného bolo prijatých **8 sťažností**, ktoré obsahovali 8 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené a týkali sa vrátenia poistného zaplateného bez právneho dôvodu, zmeny korešpondenčnej adresy a nevybavenia žiadosti o vystavenie

prenosného formulára PD A1. V rámci prijatých opatrení bola zamestnankyňa upozornená na dodržiavanie zákona o sociálnom poistení a metodického postupu pri žiadostiach o vrátení poistného bez právneho dôvodu, žiadosť o vystavenie PD A1 bola bezodkladne vybavená. 1 bod nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

V oblasti nemocenského poistenia bolo prijatých **6 sťažností**. Tieto sťažnosti obsahovali 7 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nedodržania lehoty ustanovenej zákonom o sociálnom poistení pri vydaní rozhodnutia o nároku na nemocenské. Zamestnankyňa bola v rámci prijatých opatrení upozornená na dodržiavanie zákonných lehôt a procesných postupov pri rozhodovaní o nároku na nemocenskú dávku.

V oblasti vymáhania pohľadávok boli prijaté **3 sťažnosti**, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa vydania a doručenia exekučných príkazov na vymáhanie pohľadávok pred uplynutím lehoty na odvolanie. V rámci prijatých opatrení bolo zrušenie exekučných príkazov na vymáhanie pohľadávky v banke a vykonanie nápravy v informačnom systéme.

V oblasti dôchodkového poistenia boli doručené **2 sťažnosti**, ktoré obsahovali 2 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený a týkal sa nečinnosti v konaní o starobnom dôchodku. V rámci prijatých opatrení bola vykonaná kontrola výkonu pracovnej činnosti zamestnankyne a zverenej agendy.

Proti postupu zamestnancov pobočiek smerovala **1 sťažnosť**, ktorá obsahovala 1 samostatný bod, ktorý bol opodstatnený a týkal sa nesprávneho postupu zamestnanca po doručení odvolania proti upovedomeniu o začatí vymáhania pohľadávok. Zamestnankyňa bola v rámci prijatých opatrení upozornená na správny postup po doručení odvolania.

V oblasti garančného poistenia bola vybavená **1 sťažnosť**, ktorá obsahovala 1 samostatný bod, ktorý bol opodstatnený a týkal sa priet'ahov v konaní o dávke garančného poistenia. Zamestnankyňa bola v rámci prijatých opatrení upozornená na dodržiavanie zákonných lehôt a vnútorných predpisov pri posudzovaní nároku na dávku garančného poistenia.

V oblasti úrazového poistenia boli vybavené **3 sťažnosti**, ktoré obsahovali 3 samostatné body, **v oblasti lekárskej posudkovej činnosti** bola vybavená **1 sťažnosť**, ktorá obsahovala 1 samostatný bod a **jedna sťažnosť** bola vybavená **z ďalších oblastí**, ktorá obsahovala 1 samostatný bod a týkal sa doručenia podania do podateľne pobočky. V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

Na odstránenie zistených nedostatkov boli pobočkami prijaté tieto opatrenia: so zamestnancami boli vykonané pohovory a boli upozornení na dodržiavanie ustanovení zákona o sociálnom poistení a pracovných postupov.

ZÁVER

Sociálnou poisťovňou bol v roku 2022 zaznamenaný pokles počtu prijatých sťažností oproti roku 2021, pričom pri miere opodstatnenosti sťažností bol zaznamenaný nárast.

Uvedenú skutočnosť ovplyvnili objektívne podmienky, a to konkrétne dopad pandémie spočívajúci vo výpadku zamestnancov. Nie menej závažným faktorom je aj pretrvávajúca nepriaznivá personálna situácia posudkových lekárov (nedostatok posudkových lekárov, nepriaznivá veková štruktúra, zvýšená chorobnosť).

V prípade opodstatnených sťažností Sociálna poisťovňa priebežne prijíma opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov.

Vzhľadom na rozsah agendy vybavovanej Sociálnou poisťovňou je počet prijatých sťažností nízky, nakoľko predstavuje 0,005 % z celkového počtu konaní súvisiacich s predmetom sťažností.

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ
POISŤOVNI V ROKU 2022

	rok	
	2021	2022
Počet prijatých sťažností	362	312
Počet vybavených sťažností*	358	320
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrením	225	205
sťažnosti vybavené odložením	133	115
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	0	0
sťažnosti vybavené vrátením sťažovateľovi	0	0

* sťažnosti prijaté v prechádzajúcom roku+ sťažnosti prijaté v danom roku, ktoré boli v danom roku vybavené

Sťažnosti vybavené prešetrením	225	205
z toho:		
sťažnosti § 3	216	200
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	2	1
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	2	1
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	5	4
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5	0	4

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet sťažností za oblasti	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie*	148	124	47	2 532 756
starobné dôchodkové sporenie	2	0	2	
garančné poistenie	1	1	0	1 040
nemocenské poistenie	7	1	7	2 605 172
iné – nešpecifikovaná oblasť	3	0	3	
pohľadávky	4	1	4	
poistenie v nezamestnanosti	1	0	1	310 416
proti zamestnancom	1	1	0	
úrazové poistenie	3	0	3	34 586
výber poisťného*	10	3	8	505 081
lekárska posudková činnosť*	20	9	9	522 676
opakovaná sťažnosť	1	0	1	
ďalšia opakovaná sťažnosť**	1	0	0	
sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	4	0	4	
ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**	4	0	0	
Celkom	210	140	89	6 511 727

*sťažností nie je možné prešetriť v oblasti vzťahujúcej sa k predmetu sťažnosti LPČ-5 bodov, DP-2 body, VP-1bod

** sťažnosti vybavené odložením

K 31.12.2022 Sociálna poisťovňa eviduje 32 rozpracovaných sťažností.

