



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 4/23 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 22. augusta 2023

3

INFORMÁCIA O PROGRESE ROZVOJA ĽUDSKÝCH ZDROJOV V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI

Dôvod predloženia:

uznesenie Dozornej rady
Sociálnej poisťovne č. 44/03/21 b)
zo dňa 8. júna 2021

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o progrese rozvoja ľudských zdrojov v Sociálnej poisťovni

Materiál predkladá:

Ing. Michal Ilko
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne

Dozorná rada Sociálnej poisťovne

a) berie na vedomie

informáciu o progrese rozvoja ľudských zdrojov v Sociálnej poisťovni,

b) ruší

uznesenie Dozornej rady Sociálnej poisťovne č. 44/03/21 b) zo dňa 8. júna 2021 „Predkladať na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne informáciu o progrese rozvoja ľudských zdrojov v Sociálnej poisťovni“.

Predkladacia správa

Informácia o progrese rozvoja ľudských zdrojov v Sociálnej poisťovni sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2023, úloha vyplynula z uznesenia č. 44/03/21 b) prijatého Dozornou radou Sociálnej poisťovne zo dňa 8. júna 2021.

INFORMÁCIA O PROGRESE ROZVOJA ĽUDSKÝCH ZDROJOV V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI

1. Zmena odbornej prípravy zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia a stabilizačné opatrenia v agende zahraničných dôchodkov

Zvýšené nároky na pozíciu dávkový referent, nadpriemerná fluktuácia (v porovnaní s ostatnými útvarmi Sociálnej poisťovne) a s tým spojený neustály podstav zamestnancov vplynul k potrebe zmeny odbornej prípravy zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia Sociálnej poisťovne.

Hlavné rozdiely sú nasledovné:

- Skrátenie odbornej prípravy novo nastúpených zamestnancov na pozícii dávkový referent pre tuzemskú agendu z 12 mesiacov na **6 mesiacov**.
- **Zmena záverečnej skúšky** z teoretickej na praktickú, ktorej základom je aby zamestnanec preukázal na konkrétnych „živých“ spisoch svoje odborné znalosti.
- **Zvýšenie frekvencie odbornej prípravy z 1x ročne na 2x ročne**.

Z uvedených zmien vyplynula potreba úprava náplní práce dávkových referentov, ktorí ako noví zamestnanci vstupujú do odbornej prípravy. Kvôli krátkosti času sa vypustili niektoré časti a aktuálne sa špecializujú na agendu nových žiadostí na dôchodok a až po absolvovaní odbornej prípravy si rozširujú svoju odbornosť o valorizácie dôchodkov a ostatnú zložitejšiu agendu.

Noví zamestnanci ešte pred nástupom na odbornú prípravu absolvujú počas skúšobnej doby (prvé 3 mesiace) vstupnú adaptačnú prípravu. Pod vedením im prideleného skúseného kolegu – v role vedúceho adaptačnej prípravy sa zaučajú do informačných systémov a pracovných postupov. Kľúčovým výstupom je identifikácia potenciálu, či sú schopní absolvovať odbornú prípravu. Tento krok bol zavedený, aby sa predišlo neočakávaným odchodom počas odbornej adaptačnej prípravy.

Do novej adaptačnej prípravy nastúpilo 22 zamestnancov (z nich už 2 skončili pracovný pomer v skúšobnej dobe). Odborná príprava začne v septembri 2023.

V apríli 2023 sme z interných a externých zdrojov získali na zahraničné dôchodky 16 zamestnancov. 8 bolo presunutých z odboru dôchodkových dávok (tuzemské dôchodky) na odbor zahraničnej agendy na dobu určitú, po ktorej sa môžu rozhodnúť, či zotrývajú na novom odbore alebo sa vrátia späť na pôvodnú agendu. Novo nastúpení zamestnanci, ktorí prešli výberových procesom v gescii odboru ľudských zdrojov nastúpili do odbornej prípravy a aktuálne v nej pokračujú. Organizačne aj odbornú prípravu dávkových referentov na odbore zahraničnej agendy zabezpečuje odbor ľudských zdrojov.

Aktuálne máme naplnené stavy na oboch kľúčových odboroch sekcie dôchodkového poistenia a spripomienkovaný nový príkaz generálneho riaditeľa, ktorý upravuje odbornú prípravu všetkých zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia.

2. Rozšírenie Informačno-poradenského centra (IPC) a Centrum hodnotenia kvality a reklamácií

V roku 2023 rozširuje Sociálna poisťovňa pomocou dvoch pilotných projektov agendu ústredia aj do regiónov, konkrétne do Rimavskej Soboty a Starej Ľubovne. V Rimavskej Sobote vytvára nový tím Informačno-poradenského centra, ktoré doteraz sídlilo iba v Bratislave. 1. júla 2023 vybral odbor ľudských zdrojov 10 nových zamestnancov na pozíciu referent pre sprístupňovanie informácií, ktorí nastúpili do odbornej adaptačnej prípravy, ktorá má skončiť 30.9.2023 a následne od 1. októbra sa spustí pilotná prevádzka Informačno-poradenského centra v Rimavskej Sobote. Cieľom je zlepšiť dovolateľnosť a skrátiť dobu na odpoveď zo strany Sociálnej poisťovne.

V Starej Ľubovni plánuje odbor kontroly a sťažností vytvoriť Centrum hodnotenia kvality a reklamácií, ktoré bude centrálnie zastrešovať všetky podania a sťažnosti, ktoré klienti Sociálnej poisťovne dávajú na pobočkách. Doteraz si to zabezpečovali pobočky sami, ale kapacitne, ani odborne nezvládali v požadovanej kvalite a lehotách uvedenú agendu, preto sa vedenie rozhodlo centralizovať výkon agendy na jedno miesto. V pilotnej prevádzky, ktorú plánujeme spustiť v septembri 2023, po absolvovaní odbornej prípravy by mali 6 zamestnanci postupne prebrať agendu podaní a sťažností z pobočiek do Centra hodnotenia kvality a reklamácií.

OLZ spracovalo problematiku nábora a výberu zamestnancov dátovo a porovnali sme nábor a výber v Bratislave v porovnaní s regiónmi Starej Ľubovni a Rimavskej Soboty. Trend sa ukázal jasne, v prípade Bratislavy môžeme hovoriť o nábore a v prípade ostatných 2 spomínaných regiónov o výbere. Cieľom OLZ bude snaha o presun nových aj existujúcich pozícií na pobočky SP v regiónoch v vyššou mierou nezamestnanosti.

3. Pracovný poriadok

V máji 2023 vstúpil do platnosti nový pracovný poriadok Sociálnej poisťovne. Pracovný poriadok, ako jeden zo základných dokumentov Sociálnej poisťovne, v súlade so Zákonníkom práce podrobnejšie upravuje práva a povinnosti zamestnancov organizačných zložiek Sociálnej poisťovne pri výkone prác vo verejnom záujme.

Poslednou aktualizáciou, ktorá vstúpila do platnosti 1. mája 2023 sme podrobne upravili povinnosti zamestnancov pri práci s osobnými údajmi. Podrobnejšie sme v pracovnom poriadku špecifikovali spracúvanie osobných údajov a akýchkoľvek iných údajov fyzických osôb a právnických osôb zhromaždených v IS SP nad rámec činností a úloh súvisiacich s pracovnou náplňou zamestnanca a bez zákonného dôvodu a účelu. Ďalej sme upravili postihy za vykonávanie pracovných úloh v rozpore s hore uvedeným a to podľa závažnosti ako porušenia pracovnej disciplíny. Z pohľadu rozsahu sa jedná o malú zmenu, ale svojim dosahom na zamestnancov Sociálnej poisťovne a jej reputáciu ako veľmi významnú zmenu.

OLZ vypracoval spolu s OBIS stratégiu kontroly práce zamestnancov s osobnými údajmi. Školenie v téme cybersecurity sme modernizovali (nahraté v Moodle), a do konca septembra 2023 prebehne na ústredí a pobočkách aj prezenčnou formou.

ZÁVER

Zmenou odbornej prípravy zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia sme sa snažili vyriešiť tri závažné problémy zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia – podstav zamestnancov, znížiť fluktuáciu a zvýšiť spokojnosť zamestnancov, tak ako sme sa zaviazali v stratégii Sociálnej poisťovni pri zlepšovaní pracovných podmienok zamestnancov Sociálnej poisťovne.

Rozšírením Informačno-poradenského centra a vytvorením Centra hodnotenia kvality a reklamácií sa snažíme zachytiť trend, kedy chceme využívať odborné a priestorové kapacity v regiónoch a odbremeniť tak ústredie, kde je stále náročnejšie obsadzovať voľné pracovné miesta novými uchádzačmi v Bratislave.

Sociálna poisťovňa bola v roku 2023 druhý raz v histórii nominovaná do ankety: Najzamestnávateľ roka v kategórii „Štátna a verejná správa“.