



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

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

4

INFORMÁCIA O ZRIADENÍ CENTRA HODNOTENIA KVALITY A REKLAMÁCIÍ

Dôvod predloženia:

iniciatívny materiál

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o zriadení centra hodnotenia kvality a informácií v Sociálnej poisťovni

Materiál predkladá:

Ing. Michal Ilko
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

Návrh uznesenia
Dozornej rady Sociálnej poisťovne

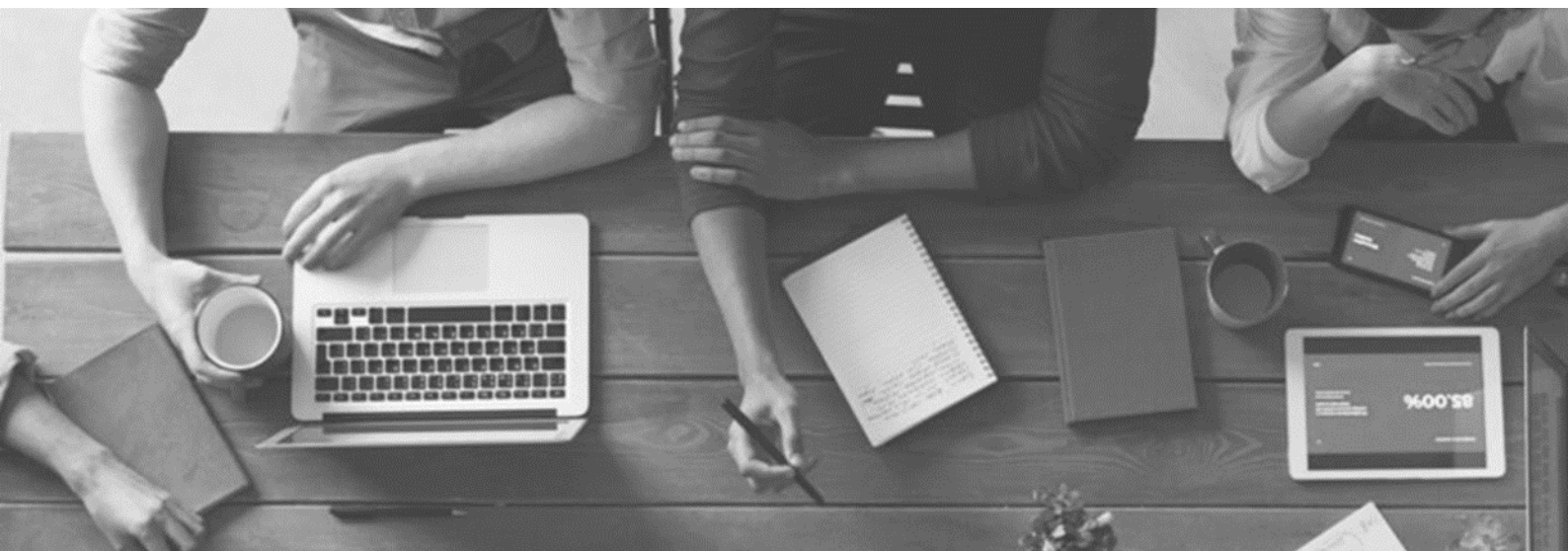
Dozorná rada Sociálnej poisťovne

berie na vedomie

informáciu o zriadení centra hodnotenia kvality a informácií v Sociálnej poisťovni.

Predkladacia správa

Informácia o zriadení centra kvality a informácií obsahuje stručné priblíženie postupných krokov a definíciu prínosu týkajúce sa plánovaného zriadenia špecializovaného centralizovaného strediska v Sociálnej poisťovni, ktoré má vzniknúť s cieľom zlepšovania kvality a podpory spokojnosti klientov.



INFORMÁCIA O ZRIADENÍ CENTRA HODNOTENIA KVALITY A REKLAMÁCIÍ

CIELE:

- SKVALITNENIE SLUŽIEB SOCIÁLNEJ POISŤOVNE,
- ZABEZPEČENIE VYBAVENIA PODNETU, REKLAMÁCIE
- RIEŠENIE NESPOKOJNOSTI KLIENTA

V súlade s vyššie uvedenými cieľmi Sociálna poisťovňa od 1. septembra 2023 plánuje zriadiť Centrum hodnotenia kvality a reklamácií. Pôjde o **špecializované pracovisko v Starej Ľubovni s celoslovenskou pôsobnosťou spracovávajúce podania**, ktoré majú charakter hodnotenia/názoru na prácu pobočky, žiadosti o nápravu, podnetu alebo návrhu, prípadne v ktorom klient vyjadruje nespokojnosť alebo reklamuje určité skutočnosti. Ide o podania, ktoré nie sú sťažnosťou v zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov, ale je potrebné zabezpečiť ich promptné vybavenie.

V centre bude pracovať 6 zamestnancov, ktorí budú zaškolení a pilotne budú fungovať od 1. septembra 2023, pričom plná prevádzka pracoviska bude spustená od 1. januára 2024, kedy Sociálna poisťovňa klientom sprístupní tiež možnosť podania takéhoto typu podnetu cez webový formulár. Zamestnanec vybavujúci podanie vzhľadom na predmet a obsah zvolí

optimálnu formu vybavenia podania s cieľom objektívneho preskúmania uvádzaných skutočností klientom, následne bude hodnotiť kvalitu práce pobočiek, prostredníctvom analyzovania zistených skutočností. Tieto dáta sa budú štatistiky spracovávať. Následne je možné odporučiť prijatie opatrení na nápravu stavu alebo zlepšenie procesov. Klient bude priebežne informovaný o zaevidovaní a vybavovaní podania centrom.

Je veľmi dôležité, aby sa akákoľvek vyjadrená nespokojnosť alebo reklamácia zvládali profesionálne. Prínos vidíme v zabezpečení riešenia problému klienta, tiež v získavaní cenných dát o práci pobočiek a o možnostiach zlepšenia v rámci činnosti Sociálnej poisťovne.