



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 1/26 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané 10. februára 2026

3

SPRÁVA O PLNENÍ STRATEGICKÝCH ZÁMEROV ČINNOSTI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2025

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 2025

Materiál predkladá:

Ing. Michal Tariška
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 2025;

b) ukladá

predložiť Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2025 so stanoviskom Dozornej rady Sociálnej poisťovne na rokovanie vlády Slovenskej republiky.

Z: generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
T: do 31. marca 2026

Predkladacia správa

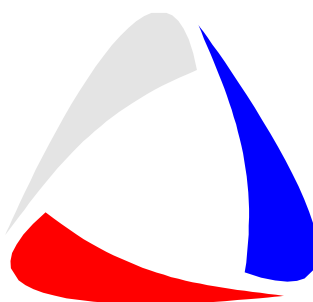
Správa o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2025 (ďalej len „správa“) sa predkladá na rokovanie Dozornej rady Sociálnej poisťovne podľa § 123 ods. 2 písm. a) tretieho bodu zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov.

Správa informuje o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2025, ktoré boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 22. mája 2024 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 27. júna 2024.

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2024 – 2029 (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 2025.

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 2026 na rokovanie vlády Slovenskej republiky.



SPRÁVA O PLNENÍ STRATEGICKÝCH ZÁMEROV ČINNOSTI SOCIÁLNEJ POISŤOVNE V ROKU 2025

30. 01. 2026

OBSAH

Úvod	3
1. Základné informácie o dokumente	4
2. Vízia a základné strategické smerovanie	5
2.1 Hierarchia a logika cieľov	5
2.2 Vízia a poslanie Sociálnej poisťovne	6
2.3 Hlavné princípy	6
2.4 Strategické zámery	7
3. Vyhodnotenie plnenia jednotlivých strategických zámerov	9
3.1. Strategický zámer „A: Dostupné profesionálne služby klientom“	9
3.2. Strategický zámer „B: Moderne riadená inštitúcia“	17
3.3. Strategický zámer „C: Efektívny manažment zdrojov“	25
4. Prehľad strategických zámerov, cieľov a opatrení na obdobie rokov 2024 - 2029.....	32
5. Záver	33

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne (ďalej aj ako „poisťovňa“) na obdobie rokov 2024 – 2029 predstavujú základný riadiaci dokument rozvoja poisťovne, ktorý obsahuje jej základné hodnoty a strategickú víziu. Je vypracovaný v súlade s Metodikou a inštitucionálnym rámcom tvorby verejných stratégií schválenými uznesením vlády Slovenskej republiky č.197/2017 a bol schválený vládou Slovenskej republiky dňa 22. 05. 2024 a následne Národnou radou Slovenskej republiky dňa 27. 06. 2024

Rámec **výkonu sociálneho poistenia** je stanovený právnymi predpismi, konkrétne zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov. Tento zákon definuje práva a povinnosti Sociálnej poisťovne a jej klientov, ako aj procesy, postupy a podmienky týkajúce sa sociálneho poistenia.

Základné prvky rámca výkonu sociálneho poistenia zahŕňajú:

- Výber poistného a príspevkov: poisťovňa spravuje výber poistného na sociálne poistenie a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie od svojich klientov, zamestnávateľov a ďalších povinných subjektov a vymáha pohľadávky.
- Získavanie a spracovanie informácií: poisťovňa získava informácie od svojich klientov, zamestnávateľov a iných zainteresovaných strán, ako aj od ďalších inštitúcií a orgánov, aby mohla vykonávať svoje povinnosti týkajúce sa priznávania a výplaty dávok.
- Priznávanie dávok: Na základe poskytnutých informácií a stanovených kritérií poisťovňa priznáva dávky sociálneho poistenia, a to dôchodkové dávky, nemocenské dávky, úrazové dávky, dávku v nezamestnanosti a garančnú dávku.
- Výplata dávok: Po priznaní dávok poisťovňa zabezpečuje ich výplatu svojim klientom v súlade s platnými pravidlami a termínmi.
- Lekárska posudková činnosť.
- Kontrola: poisťovňa vykonáva kontrolu dodržiavania platných pravidiel a zákonných povinností týkajúcich sa sociálneho poistenia.
- Koordinácia systémov sociálneho zabezpečenia v rámci Európskej únie podľa koordinačných nariadení EÚ, na základe ktorých rozhoduje o nárokoch migrujúcich osôb, zabezpečuje aj prevod dôchodkových práv úradníkov a zamestnancov inštitúcií a orgánov EÚ.
- Komunikácia a informačná podpora: poisťovňa komunikuje s klientmi, zamestnávateľmi a ďalšími zainteresovanými stranami (napr. s orgánmi verejnej moci) a poskytuje im informačnú podporu týkajúcu sa sociálneho poistenia a príslušných práv a povinností.

Vo vymedzenom rozsahu poisťovňa vykonáva aj starobné dôchodkové sporenie a osobitné sociálne poistenie príslušníkov obecnej polície.

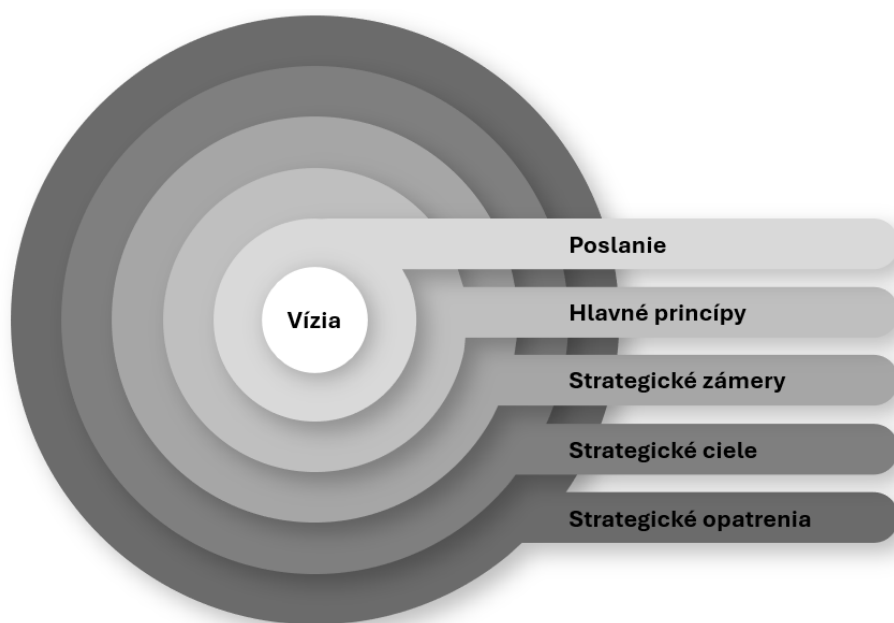
1. Základné informácie o dokumente

Názov dokumentu	Správa o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne v roku 2025
Zadávateľ dokumentu	Ing. Michal Tariška, generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne
Schvaľovateľ dokumentu	Na informáciu vláde Slovenskej republiky
Kontext vzniku dokumentu	Úloha informovať vládu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne je zakotvená § 122 ods. 4 písm. c) štvrtý bod zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov
Cieľ tvorby dokumentu	Pravidelne vyhodnocovať plnenie strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne
Kategorizácia dokumentu	V zmysle členenia strategických dokumentov vytváraných v podmienkach subjektov verejnej správy Slovenskej republiky ide o stratégiu vrcholovú, rozvojovú, strednodobú, odvetvovú.
Súvisiace dokumenty	- Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov. - Zákon č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. - Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. - Vyhláška č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy v znení neskorších predpisov. - Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov. - Plán obnovy a odolnosti. - Vízia a stratégia rozvoja Slovenska do roku 2030. - Národný investičný plán Slovenskej republiky na roky 2018 – 2030. - Národná koncepcia informatizácie verejnej správy SR. - Stratégia digitálnej transformácie Slovenska 2030. - Efektívne služby Sociálnej poisťovne v oblasti sociálneho poistenia, Reformný zámer. - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia. - Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 987/2009, ktorým sa stanovuje postup pre vykonávanie nariadenia /ES) č. 883/2004. - Nariadenie Rady (EHS, Euratom, ESUO) č. 259/1968 z 29. februára 1968, ktorým sa ustanovuje Služobný poriadok a podmienky zamestnávania ostatných zamestnancov Európskych spoločenstiev a osobitné pravidlá, ktoré sa dočasne uplatňujú na úradníkov Komisie. - Programové vyhlásenie vlády Slovenskej republiky na obdobie rokov 2023 – 2027.

2. Vízia a základné strategické smerovanie

2.1 Hierarchia a logika cieľov

Dlhodobo orientovaný rozvoj poisťovne tvorí sústava cieľov hierarchicky usporiadaná od dlhodobých po krátkodobé. Logickú hierarchiu cieľov poisťovne vyjadruje nasledujúci obrázok.



Vízia predstavuje pozitívny obraz budúcnosti poisťovne, ktorý odráža predstavy a aspirácie zainteresovaných subjektov. Načrtáva predstavu o budúcom smerovaní a postavení poisťovne v dlhodobom horizonte, presahujúcom jedno či viac období strategických zámerov.

Poslanie vyjadruje súčasný a budúci zmysel existencie poisťovne a jej funkcie. Poslanie odlišuje poisťovňu od ostatných inštitúcií verejnej správy. Poslanie poisťovne je zakotvené v právnych predpisoch Slovenskej republiky, ktoré upravujú právomoci a činnosť poisťovne.

Hlavné princípy reprezentujú všeobecné zásady a základné myšlienky platné pre tvorbu a naplnenie strategických zámerov činnosti poisťovne. Formulácie strategických zámerov, cieľov a opatrení budú rešpektovať hlavné princípy.

Strategické zámery sú stručným vyjadrením pozitívnych vplyvov plnenia viacerých dlhodobých strategických cieľov. Strategické zámery sú dlhodobo stabilné, operatívne sa môžu dopĺňať a meniť opatrenia, ktoré ich naplňajú. Strategické zámery sú ovplyvnené veľkým množstvom interných a externých faktorov. Z časového hľadiska ide o ciele strednodobého charakteru.

Strategické ciele vyjadrujú záväzok dosiahnuť konkrétny stav v plánovanom období. Sú základňou na sledovanie postupu realizácie strategických zámerov. Strategické ciele sú dosahované prostredníctvom implementácie strategických opatrení a ich výstupov.

Strategické opatrenia sú konkrétne rozvojové aktivity a ich výstupy, ktoré sa realizujú prostredníctvom projektov¹ alebo líniovo riadených zmien. Projektovo riadené zmeny predstavujú základný prvok manažmentu strategických opatrení. Väčšina opatrení sa realizuje v rámci časového

¹ V prípade, že zmena spĺňa definíciu projektu podľa významnosti vplyvov zmeny, časovej a finančnej náročnosti zmeny

horizontu strategických zámerov. Strategické opatrenia podliehajú pravidelnej revízii z pohľadu prínosov pre naplnenie cieľa a z pohľadu zmien vo vnútornom a vonkajšom prostredí poisťovne.

2.2 Vízia a poslanie Sociálnej poisťovne

Formulácia vízie poisťovne odráža základné dlhodobé hodnoty poisťovne. Vízia je formulovaná nasledovne:

„Sociálna poisťovňa je rešpektovaná ako moderná a proklientsky orientovaná inštitúcia. Efektívnym vykonávaním zákonmi zverených činností dosahuje vysokú spokojnosť klientov a zamestnancov.“

Poisťovňa je verejnoprávna inštitúcia, ktorej činnosť je financovaná z verejných zdrojov, preto pri formulovaní poslania musí rešpektovať princíp legality zakotvený v čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky. To znamená, že poslanie poisťovne je potrebné identifikovať v právnych predpisoch, ktoré upravujú činnosť poisťovne. Na základe zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov a zákona č. 43/2004 Z. z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých predpisov v znení neskorších predpisov poslanie poisťovne je formulované nasledovne:

„Sociálna poisťovňa je verejnoprávna inštitúcia, ktorá vykonáva sociálne poistenie a starobné dôchodkové sporenie v súlade s právnymi predpismi.“

2.3 Hlavné princípy

Prvý hlavný princíp strategických zámerov poisťovne je stotožnený s filozofiou **e-Governmentu**, ktorý predstavuje elektronický výkon verejnej moci. Tento princíp sa prioritne premieta v rámci strategických zámerov činnosti poisťovne. E-Government je založený na využívaní informačných a komunikačných technológií v záujme digitalizácie služieb a životných situácií občana v prostredí verejnej správy a je spojený s organizačnými zmenami a novými zručnosťami.

Cieľom e-Governmentu je poskytovanie dostupnejších, komplexnejších a lepších služieb verejnej správy pri riešení vybraných životných situácií občanov prostredníctvom e-Služieb, zvýšenie transparentnosti a posilnenie verejnej politiky vo vzťahu k občanovi pri zachovaní správneho pomeru dostupnosti služieb vo virtuálnom, ako aj reálnom prostredí.

Poisťovňa pristupuje v rámci riešení vybraných komplexných životných situácií koordinovane s ostatnými verejnými a štátnymi inštitúciami. V tejto súvislosti sa zabezpečuje prehodenie a úprava agendových procesov a ich zohľadnenie v rámci informačných systémov poisťovne tak, aby interné procesy prebiehali v čo najväčšej miere v elektronickej podobe „s minimom papiera“.

Súčasťou uplatňovania tohto princípu je aj manažment zdrojov, a to ľudských, informačných, finančných aj majetkových. V neposlednom rade je nutné nastaviť aj interné pracovné prostredie, ako aj procesy vzdelávania zamestnancov na dosiahnutie výsledkov tak, aby reflektovali úlohu poisťovne v kontexte modernej a proaktívnej organizácie verejnej správy.

Druhým hlavným princípom v rámci strategických zámerov je tzv. **proces kontinuálneho zlepšovania**² (CIP). Základným prvkom tohto princípu je neustále zlepšovanie sa pomocou kontinuálnych krokov v podobe štyroch krokov (plánovať, urobiť, kontrolovať, konať).

Všetky procesy poisťovne s presahmi na súvisiace procesy verejnej správy je nevyhnutné pravidelne posudzovať, prehodnocovať a upravovať vzhľadom na požiadavky meniaceho sa interného, ako aj externého prostredia tak, aby bolo možné efektívne a flexibilne reagovať na zmeny. Cieľom je

² Tzv. Continual improvement process a Demingov cyklus

implementovať koncept procesu kontinuálneho zlepšovania vo vzťahu ku všetkým aktivitám poisťovne, a tak dosiahnuť neustále zlepšovanie služieb poisťovne.

Poisťovňa pri implementácii nových IT riešení rešpektuje základné princípy pri realizácii projektov IT financovaných z verejných zdrojov a zdrojov Európskej únie, ktoré boli definované Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len „MIRRI SR“). Tieto princípy sa vzťahujú najmä na zabezpečenie dostatočných interných kvalifikovaných odborných kapacít, projektové riadenie rozvojových aktivít s dôrazom na použiteľnosť výstupov týchto aktivít, transparentnú prípravu a proces verejného obstarávania s koncentráciou na prenos duševného vlastníctva a dôsledné uplatnenie prevencie negatívneho „vendor lock-in“ v záujme maximálneho zníženia závislosti od dodávateľov. Detailný popis IT riešení obsahuje Koncepcia rozvoja informačných technológií poisťovne.

Pri naplňaní vybraných strategických zámerov a cieľov sa uplatňuje **systém jednotnej identity inštitúcie** (známy tiež pod označením korporátna inštitucionálna identita), ktorý poisťovňa rozvíja prostredníctvom posilňovania firemnej kultúry inštitúcie, jednotnosťou vizuálneho štýlu (firemného dizajnu inštitúcie) aj jednotlivých komunikačných aktivít, teda samotnou komunikáciou. Kým firemná komunikácia a dizajn inštitúcie sú dvojsmerné a je ich možné rozvíjať smerom dnu aj von – teda smerom k externej aj internej verejnosti, firemná kultúra inštitúcie je výhradne internou záležitosťou organizácie. Tento systém predstavuje tretí hlavný princíp.

2.4 Strategické zámery

Strategické zámery podľa charakteru cieľových skupín delíme do troch smerov:

- A. **Dostupné profesionálne služby klientom** zamerané na zlepšenie poskytovaných služieb poisťovne navonok voči svojim klientom a partnerom a komunikácie s nimi.
- B. **Moderne riadená inštitúcia** zameraná na zlepšenie riadenia poisťovne dovnútra voči svojim zamestnancom a interným procesom.
- C. **Efektívny manažment zdrojov** zameraný na zlepšenie manažmentu dostupných zdrojov a ich efektívneho a hospodárneho využívania.

Všetky ciele, opatrenia alebo výstupy patria do jednej z týchto troch kategórií strategického smerovania. Zároveň poisťovňa eliminuje také aktivity, ktoré by k niektorému smerovaniu neprispievali alebo spôsobovali nemožnosť dosiahnutia niektorého zámeru.

Všetky strategické zámery a súvisiace opatrenia nevyhnutné na ich naplnenie, budú realizované so zreteľom na Programové vyhlásenie vlády Slovenskej republiky na obdobie rokov 2023 – 2027.

A. Dostupné profesionálne služby klientom

Hlavným cieľom zámeru je zvyšovanie spokojnosti klientov dostupným poskytovaním služieb v rámci komplexného riešenia životných situácií na úrovni verejnej správy. Služby sa realizujú s dôrazom na zníženie administratívnej záťaže klienta, prípadne úplné odstránenie jeho iniciatívy. Popri trende elektronizácie služieb je dôležité udržať teritoriálnu dostupnosť pobočiek s modernými klientskymi centrami poisťovne pre klientov, ktorí elektronické služby nemôžu z akéhokoľvek dôvodu využívať. Rozvojové aktivity a ich vplyv na spokojnosť klientov sa posudzujú overiteľnými nástrojmi na vyhodnocovanie nastavenia správneho pomeru dostupnosti služieb vo virtuálnom, ako aj reálnom prostredí. Poskytované služby pre klienta v osobnom aj v elektronickom kontakte sa riešia vecne správne, zrozumiteľne, užívateľsky príjemne a v neposlednom rade aj bezpečne.

B. Moderne riadená inštitúcia

V rámci zámeru sa koncentrujeme na implementáciu osvedčených postupov a konceptov pre riadenie a prevádzkovanie inštitúcie so zameraním na **optimalizáciu a automatizáciu riadenia** interných procesov v organizácii tak, aby interné agendové procesy prebiehali v čo najväčšej miere v elektronickej podobe „s minimom papiera“.

Poisťovňa priebežne zavádza procesný manažment v rozsahu zmapovania, zdokumentovania a následnej optimalizácie a automatizácie vybraných agendových procesov. Procesy, ktoré môžu byť automatizované, je nutné prehodnotiť, upraviť a vzájomne integrovať tak, aby boli nápomocné pri zefektívňovaní chodu a skvalitňovaní poskytovaných služieb poisťovne. V súvislosti s poskytovanými agendovými službami sa prispôsobuje aj organizačné usporiadanie poisťovne v záujme zvyšovania kvality kontaktných služieb pre klientov. Vhodný pomer centrálnych a teritoriálnych štruktúr vytvorí predpoklady na dosahovanie úspor rutinných a opakujúcich sa agendových činností.

C. Efektívny manažment zdrojov

Strategický zámer efektívny manažment zdrojov sa naplňa troma hlavnými cieľmi, a to: podporou rozhodovania, podnikovým manažmentom zmien a modernizáciou infraštruktúry ústredia a pobočkovej siete. Pre plnenie tohto zámeru je potrebné v prostredí poisťovne zavádzať nástroje pre manažment dát, manažment operatívneho a strategického kontroľingu, ako aj zavádzanie analytických nástrojov Business Intelligence.

Sociálna poisťovňa pôsobí vo verejnom záujme, to znamená, že má zákonom zverené zodpovednosti a má k dispozícii zdroje na realizáciu týchto zodpovedností. Kľúčovou prioritou je manažment týchto zdrojov v meniacom sa spoločenskom prostredí. Za strategické považujeme:

- vzájomne prepojené zmeny procesov a produktov organizácie umožňujúce zvládnuť zverené úlohy a lepšie uspokojiť všetky zainteresované strany,
- nachádzanie najlepšieho riešenia prostredníctvom merania výkonov a procesov organizácie a ich systematického porovnávanie,
- vytvorenie spoločnosti zameranej na efektívne využívanie zdrojov,
- podpora preukazovania iniciatívy, sebamotivácie a vynaliezavosti zamestnancov.

Poisťovňa zavádza systematický manažment zmien, pričom podkladom každej z nich bude tiež posúdenie viacerých alternatív (vrátane alternatívy zachovania existujúceho stavu). Poisťovňa sa snaží predvídať a adresovať budúce zmeny včas a predstihu tak, aby neprišlo k plytvaniu zdrojov alebo vytvoreniu časového tlaku na zmeny. Na to slúžia okrem iného tiež nástroje na podporu rozhodovania, nástroje na riadenie životného cyklu zmien a ďalšie analytické nástroje.

Poisťovňa plní svoje úlohy prostredníctvom agend a činností. Pri plnení hlavných úloh a zabezpečovaní vlastnej činnosti Sociálna poisťovňa využíva informácie, ktoré spracováva pomocou informačných systémov, počítačových sietí a iných zariadení digitálnych informačných a komunikačných technológií (ďalej aj „IKT“).

Zaistenie primeranej úrovne kybernetickej a informačnej bezpečnosti poisťovne je jej trvalou úlohou s najvyššou prioritou a túto úlohu naplňa vytváraním primeraných právnych, organizačných, technických, materiálnych aj finančných podmienok.

3. Vyhodnotenie plnenia jednotlivých strategických zámerov

3.1. Strategický zámer „A: Dostupné profesionálne služby klientom“

Strategický cieľ A-SC1: Zvyšovanie kvality koncových služieb

Opatrenie SZ A-SC1-01: Komplexný redizajn služieb poisťovne v kontexte životných situácií

Strategické zábery poisťovne boli realizované prostredníctvom súboru opatrení, najmä zapojením sa do projektu Budovania životných situácií (ďalej aj „ŽS“) v rámci Komponentu 17 Digitálne Slovensko Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky (ďalej aj „POO“). Cieľom Budovania životných situácií je rozvoj elektronizácie vo verejnej správe a poskytovanie služieb orientovaných na občana a podnikateľa, rozvoj e-Government služieb a spokojnosť občanov s nimi, konzistentnosť služieb, ich uniformita, prístupnosť a jednoduchá použiteľnosť.

Riadením a implementáciou konkrétneho súboru projektov, ktorých obsahom sú nasledovné ŽS:

- ŽS 1 - Strata a hľadanie zamestnania,
- ŽS 5 - Administratívny chod podniku,
- ŽS 7 - Narodenie dieťaťa,
- ŽS 8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny,
- ŽS 14 - Odchod do dôchodku a
- ŽS 16 - Úmrtie a dedičské konanie,

sa zabezpečuje kontinuálne zvyšovanie kvality koncových služieb poisťovne so zameraním na ich dostupnosť a administratívnu nenáročnosť pre používateľa vo všetkých oblastiach pôsobnosti poisťovne. Vyššie uvedené sa zabezpečuje nadizajnovaním služieb tak, aby v životných situáciách, ktoré to umožňujú, klient nemusel o dávku žiadať, ale dostal ju automaticky, a aby v ostatných situáciách bola potreba jeho úkonov znížená na minimum. V tejto súvislosti sa kladie primárny dôraz na optimalizáciu elektronicky dostupných služieb poisťovne v záujme čo najlepšieho získavania, vyťažovania, spracovania a zdieľania potrebných podkladových a nárokových údajov a informácií pre účely výkonu sociálneho poistenia, zabezpečenia princípu jedenkrát a dosť a efektívneho narábania s referenčnými údajmi. Spoločnou črtou predmetného cieľa v záujme čo najväčšieho zníženia administratívnej záťaže klienta poisťovne je aj efektívne poskytovanie a výmena údajov s inými orgánmi verejnej moci, ako sú napríklad MIRRI SR, Národné centrum zdravotníckych informácií (ďalej len „NCZI“), Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „MPSVR SR“) a pod.. Poisťovňa sa v súvislosti s týmto strategickým cieľom zaoberala prienikom medzi rozvojom životných situácií a rozvojom pobočkovej siete, ako aj štandardizáciou klientskych centier.

Cieľom implementácie ŽS 1 je zjednodušiť zákaznícku cestu občanov, ktorí spĺňajú podmienky nároku na dávku v nezamestnanosti, požiadali si o dávku v nezamestnanosti prostredníctvom úradov práce, sociálnych vecí a rodiny alebo individuálne podaním žiadosti do poisťovne. Projekt je realizovaný prostredníctvom zmenových požiadaviek na rozvoj existujúcich informačných systémov (ďalej aj „IS“) poisťovne, a to najmä IS Poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia, IS Jednotný výber poistného (ďalej aj „JVP“) a IS Elektronické komunikačné prostredie (ďalej aj „EKP“).

Cieľom implementácie ŽS 5 je zjednodušiť zákaznícku cestu podnikateľov v poisťovni, ktorí zamestnali aspoň jedného zamestnanca, a preto sú povinní sa zaregistrovať ako zamestnávateľa a prihlásiť svojho zamestnanca. Projekt je realizovaný prostredníctvom zmenových požiadaviek na rozvoj existujúcich IS poisťovne, a to najmä IS EKP, IS JVP, IS poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia (ďalej len „IS PvNGP“). V rámci ŽS 5 prebiehali práce na realizácii elektronizácie platobnej

neschopnosti zamestnávateľa a elektronického oznamovania skutočností potrebných na účely dávky garančného poistenia.

Cieľom implementácie ŽS 7 je zjednodušiť zákaznícku cestu tehotnej ženy, ktorá spĺňa podmienky nároku na dávky spojené s tehotenstvom, ako aj cestu matky, prípadne inej osoby, ktorá sa stará o dieťa v súvislosti s narodením dieťaťa. Dávky spojené s tehotenstvom budú vyplácané **proaktívne** v súvislosti s narodením dieťaťa na základe údajov poskytnutých z NCZI. Žiadosti o materské budú môcť občania v prípade potreby podať aj prostredníctvom elektronických formulárov alebo individuálnym podaním žiadosti do poisťovne. Na základe schválených legislatívnych zmien sa aj pri tejto ŽS začali vytvárať podklady k zavedeniu eFormulárov a k zmenám procesov a funkcionalít v IS nemocenského poistenia a lekárskej posudkovej činnosti (ďalej aj „IS NPaLPČ“). Občania budú notifikovaní o zmene konania, resp. o priznaní/nepriznaní dávky a o budúcom vyplácaní dávky.

Cieľom implementácie ŽS 8 je zjednodušiť zákaznícku cestu občana, ktorý ochorel (vrátane choroby z povolania), utrpel úraz (vrátane pracovného úrazu), ochorel mu člen rodiny alebo sa musí starať o dieťa z dôvodu nariadenia karanténneho opatrenia alebo izolácie, prípadne z dôvodu uzavretia zariadenia, ktoré dieťa navštevuje alebo ochorenia osoby, ktorá sa o dieťa stará. V roku 2025 sa začali vytvárať podklady k zavedeniu eFormulárov a k zmenám procesov a funkcionalít v IS NPaLPČ a v IS dávkovej agendy úrazového poistenia, ktorých cieľom je elektronizácia výkonu agendy úrazového poistenia vo vzťahu k zamestnávateľom a fyzickým osobám.

Dávky a formuláre spojené so ŽS 7 a 8 budú vo väčšej miere eliminovať ohlasovacie povinnosti občanov a prispieť k zníženiu administratívnej záťaže. Žiadosti o konkrétne dávky si budú môcť občania podať prostredníctvom elektronických formulárov. Občania budú notifikovaní o zmene konania, resp. o priznaní/nepriznaní a o budúcom vyplácaní dávky.

Cieľom implementácie ŽS 14 je zjednodušiť proces klienta poisťovne v životnej situácii Odchod do dôchodku. Tento proces zahŕňa činnosti súvisiace s priznaním starobného alebo predčasného starobného dôchodku a invalidného dôchodku. Implementáciou tejto životnej situácie sa zavedú nové elektronické služby v súvislosti s podaním žiadosti o dôchodok. Súčasťou implementácie ŽS 14 je aj vyvolaný rozvoj podporných agendových systémov dôchodkového poistenia, ako implementácie elektronického dávkového spisu, komponent tvorby úradných rozhodnutí, komponent asistovaného podania na pobočkách. V tomto kontexte poisťovňa realizovala prípravné a implementačné práce práve na týchto komponentoch, ktoré sú predpokladom nahradenia listinného spracovania podaní dôchodkovej agendy so zameraním na žiadosti o dôchodkové dávky. Tieto podporné komponenty informačného systému agendy dôchodkového poistenia predstavujú jednu z kľúčových biznis požiadaviek ŽS 14.

Cieľom implementácie ŽS 16 je zjednodušiť zákaznícku cestu pozostalým občanom SR, ktorí spĺňajú nároky na vyplácanie pozostalostných dávok sociálneho poistenia, požiadali si o vdovský alebo sirotský dôchodok, resp. pozostalostnú úrazovú dávku prostredníctvom elektronickej žiadosti, alebo individuálne podaním žiadosti do poisťovne. Pozostalí budú notifikovaní zo strany poisťovne pri zmene stavu konania, alebo pri priznaní/nepriznaní dávky.

Plnenie strategického cieľa je zabezpečované riadením projektov týkajúcich sa všetkých vyššie uvedených ŽS, postupným zapracovávaním zmien do IS poisťovne, ako aj postupnou implementáciou nových koncových služieb, resp. zásadnou zmenou existujúcich služieb, pre občanov a podnikateľov. Základom pre ich realizáciu bola **zmena legislatívy** schválená v roku 2024 a najmä v roku 2025, ktorou sa vytvoril právny rámec na zabezpečenie zavedenia potrebných digitálnych riešení. Napr. bola prijatá zmena legislatívy súvisiaca s možnosťou elektronického podania žiadosti o dôchodok a zrušením miestnej príslušnosti na podanie žiadosti o dôchodok. Súčasťou elektronického podania o dôchodok bude aj automatizované overovanie vlastníctva účtu, čím sa odbúrava administratívne zaťaženie občana. V tejto súvislosti boli pripravované nové elektronické formuláre žiadosti o dôchodok a ďalších tlačív používaných v dôchodkovom poistení. Právnu úpravou bola s účinnosťou od 1. januára 2026 odstránená povinnosť zamestnávateľov predkladať poisťovni evidenčné listy dôchodkového poistenia

(ďalej len „ELDP“). Boli upravené IS poisťovne a bol doplnený rozsah údajov vykazovaných zamestnávateľmi, aby bolo možné vyhotoviť ELDP z údajov evidovaných poisťovňou.

Poisťovňa finalizovala podklady na prípravu IS, na zber údajov a realizuje úpravy IS za účelom splnenia zákonnej povinnosti zaslať poistencom dôchodkovú prognózu v máji 2026, ktorou bude proaktívne informovať klienta o obdobiach dôchodkového poistenia a predpokladanej výške dôchodku a predpokladanom dôchodkovom veku. Poisťovňa v rámci dôchodkovej prognózy poskytne poistencom možnosť sprístupnenia dôchodkovej prognózy v Elektronickom účte poistenca, ako aj samotnej aktivácie Elektronického účtu poistenca cez QR kód, pričom na týchto riešeniach intenzívne pracovala počas roku 2025.

V rámci manažmentu a podpory boli riadené procesy jednotlivých agend, vykonávané analýzy a aktivity smerujúce k zavedeniu elektronizácie a automatizácie procesu:

- spracovania žiadostí v rámci všetkých agend poisťovne,
- elektronického dávkového spisu a
- vytvárania elektronických výstupov vrátane výstupných dokumentov z IS DP, najmä k implementácii nového spôsobu vytvárania rozhodnutí, oznámení, alebo stanovísk vo vzťahu k spracovávaným podaniam.

Záverom možno konštatovať, že realizáciou uvedených aktivít a projektov v rámci budovania životných situácií poisťovňa systematicky naplňa svoje strategické ciele v oblasti digitalizácie, proaktívneho poskytovania služieb a znižovania administratívnej záťaže klientov. Implementované riešenia prispievajú k vyššej efektívnosti vnútorných procesov, lepšej prepojenosti informačných systémov a k zvyšovaniu kvality služieb poskytovaných občanom v kľúčových životných situáciách. Týmto spôsobom poisťovňa posilňuje dôveru verejnosti, podporuje princípy moderného e-Governmentu a vytvára predpoklady pre ďalší rozvoj digitálnych služieb orientovaných na potreby občana či podnikateľa.

Opatrenie SZ A-SC1-02: Štandardizácia klientskych centier

Po analýze aktuálneho stavu a potrieb pre efektívne vybavenie klientov poisťovne bola koncom roka 2024 pripravená **Koncepcia rozvoja pobočkovej siete poisťovne pre roky 2025 – 2029**. Jej postupné zavádzanie do praxe znamená nastavenie širokej dostupnosti poskytovaných služieb v osobnom aj elektronickom priestore pre klientov poisťovne.

Zároveň dochádza k postupnému oddeľovaniu front office agendy od back office agendy, čo je kľúčové pre efektívne nastavenie rozloženia pobočkovej siete a postupný prechod front office agendy z prevažne administratívnych činností na **konzultačno-poradenské činnosti**.

Uvedená koncepcia navrhuje potrebu legislatívnych zmien, efektívne a logické rozloženie pobočiek a ich vysunutých pracovísk, koordináciu riadenia práce krajskými pobočkami, prenos agendy z ústredia poisťovne, ako aj rozšírenie siete front office agendy cez nové distribučné kanály. Zároveň sú realizované úvahy ohľadom špecializácie agend do centier zdieľaných služieb pri činnostiach, ktoré sú špecifické a je ich možné vykonávať na ľubovoľnom mieste v rámci SR.

V rámci štandardizácie klientskych centier boli v roku 2025 **zrealizované** nasledovné aktivity:

1. Projekt otvorenia prvého mobilného informačno-poradenského stánku (tzv. kiosku) v obchodnom centre (ďalej len „OC“) Eurovea, ktorého cieľom bolo preverenie záujmu klientov o poskytovanie služieb poisťovne v OC aj mimo súčasných štandardných otváracích hodín a zároveň otestovanie personálnych, bezpečnostných, technických a technologických možností.
2. V rámci presťahovania pobočky poisťovne vo Svidníku do novej budovy sa pri zriadení klientskeho centra úspešne využili a otestovali nové prvky z pripravovaného dizajn manuálu. Reakcie klientov aj zamestnancov poisťovne sú veľmi pozitívne.
3. Na základe skúseností a pozitívnych ohlasov na mobilný kiosk bol pripravený a zrealizovaný pilotný projekt oddelenia front office od back office agendy zriadením klientskeho centra v OC

Promenada v Nitre. Toto klientske centrum, za krátky čas od otvorenia, potvrdzuje správnosť rozhodnutia byť bližšie ku svojim klientom vďaka rastúcej návštevnosti a záujmu o služby poisťovne v OC na krajskej úrovni.

4. Poisťovňa začala s prípravou na presťahovanie pobočky Žilina do nových, energeticky úspornejších priestorov.
5. Zastavením rotácie zamestnancov v klientských centrách na krajskej úrovni sa výrazne zlepšila klientska skúsenosť. Zároveň sa vytvorili predpoklady pre efektívnejšie školenia a rozvoj zamestnancov, čím sa zvýšila ich odbornosť, kvalita práce a aj stabilizácia tímov.
6. Najskôr na úrovni pobočiek poisťovne a neskôr aj na úrovni vysunutých pracovísk sa zrealizoval mysteryshopping pre zistenie klientskej skúsenosti a k prijatiu adekvátnych opatrení na jej zlepšenie. Zároveň bol spustený dlhodobý projekt zisťovania klientskej spokojnosti cez priamu spätnú väzbu elektronickými tabletmi na všetkých pobočkách poisťovne.
7. Poisťovňa v spolupráci s odbornými konzultantmi prešla auditom vybraných vnútorných procesov, analýzou pripravovaných riešení modernizácie a digitalizácie, analýzou vplyvu legislatívnych zmien, vplyvu demografických faktorov, vplyvu dostupnosti pobočiek, vysunutých pracovísk a ich klientských centier a analýzou dopytu po službách. Na základe zistení, analýz a odborných odporúčaní sa pripravuje projekt reorganizácie pobočkovej siete poisťovne, ktorý bude pozostávať z viacerých časovo na seba nadväzujúcich častí.
8. Poisťovňa zaviedla v rámci motivácie a jednotného odmeňovania pobočiek sledovanie plnenia cieľov prostredníctvom kľúčových ukazovateľoch výkonnosti (ďalej len „KPI“) s ich priebežným sledovaním plnenia.

Štandardizácia klientských centier znamenala v roku 2025 aj komplexnú analýzu aktuálneho stavu a **prípravné** práce pre realizáciu aktivít v nasledujúcom období:

9. Analýza a príprava vybudovania jednotného, manažérsky efektívneho rezervačného a vyvolávacieho systému pre jednotlivé pracoviská a agendy, čím sa má zabezpečiť dôsledná a skutočná merateľnosť návštevnosti v klientských centrách, časová norma pre jednotlivé úkony, ako aj možnosť rezervácie termínov v rámci pobočkovej siete. Od uvedenej aktivity sa očakáva, že ústredie poisťovne bude vedieť získať presné a korektné údaje v čase, vedenie pobočky informácie pre lepšie manažovanie personálnych kapacít a klienti poisťovne jednoduché a intuitívne elektronické prostredie pre promptné vybavenie.
10. Otvorenie nového centrálného klientskeho centra v OC pre Bratislavu, pričom táto aktivita okrem oddelenia front office od back office zahŕňa aj reorganizáciu a konsolidáciu pobočkovej siete na území mesta Bratislava.
11. Rozpracovanie možnosti poskytovať vybrané služby poisťovne v spolupráci s Ministerstvom vnútra SR (ďalej aj „MV SR“) v rámci združených klientských centier ESO.

Okrem uvedených zrealizovaných projektov a projektov, ktoré sú naďalej v realizácii, sa poisťovňa v rámci štandardizácie klientských centier venovala aj:

12. Vytvoreniu vlastného brand a dizajn manuálu poisťovne, čo má priniesť jednotný a moderný vzhľad pobočiek a pracovísk klientských centier a tým zlepšiť klientsku skúsenosť, ako aj kvalitu pracovných podmienok zamestnancov poisťovne a zároveň zabezpečiť dodržiavanie príslušných platných zákonov a nariadení.

Strategický cieľ A-SC2: Plynulé zlepšovanie služieb

Opatrenie SZ A-SC2-01: Optimalizácia a ďalší rozvoj koncových služieb poisťovne

Aj v roku 2025 Sociálna poisťovňa potvrdila trend digitalizácie a rozširovania koncových služieb pre klientov. Hlavným cieľom bolo zvýšenie transparentnosti, zníženie administratívnej záťaže a odbúranie potreby osobných návštev pobočiek.

Kľúčovým pilierom v tejto oblasti sa stalo nasadenie zásadných proklientskych inovácií v rámci Elektronického účtu poistenca (ďalej aj „EUP“):

- **Integrácia platobnej brány pre fyzické osoby:** Po úspešnom pilotnom projekte pre zamestnávateľov bola sprístupnená platobná brána aj pre samostatne zárobkovo činné osoby a dobrovoľne poistené osoby. Táto služba umožňuje okamžitú úhradu poistného, nedoplatkov a penále prostredníctvom moderných platobných metód. Týmto krokom prispieva k výraznej eliminácii chýb pri zadávaní identifikačných údajov a k zefektívneniu platobnej disciplíny.
- **Transparentnosť konania o dôchodkových dávkach:** Do EUP bola implementovaná funkcionality, ktorá žiadateľom o starobný, predčasný starobný, invalidný či pozostalostný dôchodok umožňuje sledovať reálny stav vybavovania ich žiadosti v online prostredí. Klient má tak okamžitý prehľad o fázach konania bez nutnosti kontaktovať informačno-poradenské centrum, čo výrazne odbremenilo personálne kapacity poisťovne.
- **Informatívna suma dávky v nezamestnanosti:** Poistencom na základe údajov v systémoch Sociálnej poisťovne poskytuje orientačný výpočet výšky dávky v nezamestnanosti. Táto služba umožňuje klientom lepšie finančné plánovanie v kritických životných situáciách ešte pred podaním samotnej žiadosti.
- **Online prístup k informatívnej výške penále:** V závere roka 2025 bola do EUP implementovaná nová funkcionality, ktorá umožňuje samostatne a dobrovoľne poisteným osobám sledovať informatívnu sumu penále vzniknutého z dôvodu neuhradenia poistného riadne a včas. Údaje sú aktualizované dvakrát mesačne, čo klientom umožňuje včas reagovať na vzniknuté záväzky a overiť si správnosť údajov. V prípade existencie právoplatného rozhodnutia o predpísaní penále je možné túto sumu uhradiť priamo cez integrovanú platobnú bránu.

Rozvoj distribučných kanálov:

Ďalším kľúčovým prvkom pre rozvoj koncových služieb bolo v roku 2025 **uviedenie mobilnej aplikácie Sociálna poisťovňa**. Aplikácia predstavuje nový, moderný komunikačný kanál, ktorý prináša všetky funkcionality EUP priamo do mobilných zariadení. Tým sa ďalej rozvíja stratégia dostupnosti služieb „kedykoľvek a kdekoľvek“. Predstavuje kľúčový pilier v procese digitálnej transformácie, ktorej cieľom je výrazne zvýšiť dostupnosť informácií a komfort klienta pri správe jeho životných situácií. Tento moderný nástroj prináša zásadné zefektívnenie kontroly sociálneho poistenia a jeho pozitívnym výsledkom je citelné zníženie nevyhnutnosti osobných návštev pobočiek. Aplikácia umožňuje rýchly a intuitívny prístup k personalizovaným údajom o zaplatenom poistnom, obdobiach poistenia a vyplácaných dávkach. Klient získava okamžitý prehľad o stave vybavovania svojich žiadostí, pričom informácie o budúcom dôchodku, vrátane stavu v II. pilieri a odpracovaných rokoch, má k dispozícii na pár klikov. Rovnako dôležitou súčasťou sú informatívne kalkulačky, ktoré zvyšujú predvídateľnosť finančnej situácie poistenca, napríklad v období nezamestnanosti.

Vďaka používateľsky prívetivému prostrediu a princípu proaktívneho informovania aplikácia adresne zobrazuje kľúčové údaje podľa konkrétnej situácie používateľa priamo na úvodnej obrazovke. Strategický prínos riešenia podčiarkuje aj integrácia moderných platobných metód, ktoré umožňujú bezpečnú a rýchlu úhradu poistného či nedoplatkov priamo z mobilného zariadenia s využitím automatického vyplnenia údajov. Okrem fyzických osôb aplikácia efektívne podporuje aj zamestnávateľov a účtovné subjekty, ktorým zjednodušuje proces predbežnej registrácie nových zamestnancov, čím pružne reaguje na aktuálne potreby trhu práce.

Funkcionality mobilnej aplikácie v súčasnom a intuitívnom dizajne plne transformujú a rozširujú možnosti EUP. V prípade potreby podrobnejšej konzultácie aplikácia ponúka priame prepojenie na Informačno-poradenské centrum, čím prepája digitálny svet s odbornou podporou. Napĺňaním sloganu „Jedna aplikácia pre celý život“ poisťovňa potvrdzuje svoju víziu budovať moderné, spoľahlivé a proaktívne služby, ktoré sprevádzajú klienta v každej významnej životnej fáze a sú pevnou súčasťou digitálneho ekosystému inštitúcie.

Pre uľahčenie platenia poisťovňa postupne implementuje do svojich rozhodnutí QR kódy, na základe ktorých poistenci môžu realizovať úhrady jednoduchým nasnímaním QR kódu v bankovej aplikácii. Implementácia týchto funkcionalít zabezpečuje úsporu času pre poistencov vzhľadom na rýchlosť vykonania úhrad.

Poisťovňa zabezpečila plnú integráciu IS NPaLPČ na Národný zdravotnícky informačný systém, ktorá umožnila posudkovým lekárom prístup do Elektronickej zdravotnej knihy, čím sa postupne nahrádzajú informácie poskytované v listinnej forme elektronickými informáciami prístupnými v systéme eZdravie. V roku 2025 bol tento proces plne využívaný posudkovými lekármi, avšak odhalil aj negatíva, a to neúplné záznamy v eZdraví. Z tohto dôvodu bola navrhnutá zmena legislatívy, ktorá od roku 2026 motivuje lekárov vykonávať zápisy do eZdravia tým, že v týchto prípadoch im budú preplatené zdravotné výkony. Tým by sa mala zvýšiť kvalita dát v eZdraví, čo pre posudkových lekárov bude mať obrovský význam, keďže budú môcť značný rozsah svojej agendy vykonávať v digitálnej forme, čím dôjde k úspore času na strane posudkových lekárov a zrýchleniu konaní vo vzťahu k poistencom.

V súvislosti s lekárskou posudkovou činnosťou poisťovňa v roku 2025 začala realizovať aktivity súvisiace s identifikáciou potrieb prepojenia zdravotníckych údajov s údajmi evidovanými v IS NPaLPČ z dôvodu strategického záujmu poisťovne na zefektívnení a skvalitnení procesov posudzovania nárokov vyplývajúcich z úrazového poistenia, dlhodobej práceneschopnosti a invalidného poistenia. Tieto prípady predstavujú významnú záťaž pre posudkových lekárov poisťovne tak z hľadiska časovej náročnosti, ako aj z hľadiska komplexnosti posudzovania a potenciálneho rizika podvodného konania. Pre efektívne zavedenie pokročilých analytických metód a následné budovanie algoritmov umelej inteligencie na podporu a automatizáciu revíznej činnosti je kľúčové vytvoriť komplexnú, konsolidovanú a kvalitnú dátovú základňu.

Modernizácia procesov súvisiacich so životnými situáciami v rámci poisťovne aj mimo nej sa postupne realizovala aj v dátových integráciách existujúcich aj novovytvorených, ktorých cieľom je zabezpečenie efektívnej výmeny údajov na účely výkonu sociálneho poistenia medzi jednotlivými dotknutými subjektmi a orgánmi verejnej moci.

V roku 2025 predstavovali dátové integrácie (ďalej len „DI“) kľúčový technologický pilier pre napĺňanie iniciatívy „Stop byrokracii“ a uplatňovanie princípu „1-krát a dosť“, a to najmä, ale nie výlučne v projektoch životných situácií v rámci POO. Rozvoj a optimalizácia integračných väzieb vytvorili nevyhnutný základ pre zjednodušovanie koncových služieb poisťovne.

Vďaka tomu, že sa údaje medzi systémami už vo veľkej miere vymieňajú automatizovane a s vysokým dôrazom na dátovú kvalitu, eliminuje sa potreba, aby občan pôsobil ako „kuriér“ medzi úradmi. Poisťovňa tak dokáže potrebné údaje získať sama, čo priamo vedie k odbúravaniu administratívnej záťaže a zrýchleniu vybavovania požiadaviek klientov. V priebehu roka 2025 sa zrealizovali viaceré integrácie s MPSVR SR / Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej aj „ÚPSVaR“), a to konkrétne integrácia objektov evidencie týkajúcich sa evidencie uchádzačov o zamestnanie, dávok v hmotnej núdzi a rodičovského príspevku. Zároveň sa realizovala fáza analýzy pre implementáciu nových objektov evidencie z Ministerstva školstva, výskumu, vývoja a mládeže Slovenskej republiky.

Opatrenie SZ A-SC2-02: Zavedenie nástrojov merania a hodnotenia spokojnosti klientov

Sociálna poisťovňa v roku 2025 realizovala prieskumy spokojnosti klientov prostredníctvom anketového zberu dát, mysteryshoppingu a doručenej spätnej väzby prostredníctvom tabletov v klientských centrách. V rámci anketového zberu dát a mysteryshoppingu, ktorý prebiehal v prvej fáze v pobočkách a v druhej fáze vo vysunutých pracoviskách pobočiek poisťovne bolo zisťované, o aké služby majú klienti záujem, čo prišli riešiť, čas čakania na pobočke, mieru spokojnosti, dodržiavanie štandardov zamestnancami poisťovne a zároveň boli zbierané priame podnety na zlepšenie, či už v legislatíve, organizačného alebo prevádzkového charakteru. Na základe získaných dát od 1 842 klientov

a posúdenia podmienok pracoviska došlo k porovnaniu dosiahnutého skóre spokojnosti klientov podľa jednotlivých pracovísk a príslušným manažérom boli prezentované výsledky a podnety na zlepšenie za nimi riadený úsek, s ktorým ďalej pracovali zo svojej úrovne. Priemerné skóre spokojnosti klientov bolo na úrovni 9,51 bodu (z 10) na pobočkách a 9,67 na vysunutých pracoviskách.

Od mája 2025 poisťovňa realizovala meranie a hodnotenie spokojnosti klientov tiež formou priebežného zbierania spätnej väzby prostredníctvom tabletov umiestnených v klientských centrách pobočiek. Klienti prostredníctvom tabletov zanechali za obdobie 07 – 12/2025 celkovo 45 324 recenzií, pričom pozitívne recenzie tvorili 97,94 % a negatívne 2,06 %. Klienti využili tento systém okrem hodnotenia spokojnosti a prístupu zamestnancov aj na zanechanie podnetov na zlepšenie, pričom 14 % klientov avizovalo potrebu zlepšenia v určitých oblastiach.

Tieto nástroje hodnotenia ukázali, že klienti, ktorí navštívili pobočky, boli v prevažnej väčšine riešiť agendu dôchodkového poistenia a s vybavením boli veľmi spokojní. Poukázali aj na pobočky, kde spokojnosť bola najslabšia. Medzi najčastejšie negatíva patrili spomínané zastaralé alebo nevhodné priestory, nedostatočná spokojnosť s vybavením konkrétnej žiadosti a dodržiavaním ochrany osobných údajov, čo poukazuje na urgentnosť modernizovať a unifikovať klientske centrá. Najčastejšie bola veľmi kladne hodnotená ochota zamestnancov poisťovne pomôcť riešiť požiadavky klientov.

S cieľom zlepšovania kvality služieb poisťovňa pravidelne mesačne vyhodnocuje a štatisticky spracováva informácie o doručených uznaných reklamáciách a opodstatnených sťažnostiach, na základe ktorých sú následne hodnotené pobočky a zároveň prijímané opatrenia na zlepšenie stavu namietanej agendy.

V rámci odboru dátovej základne bol implementovaný systém pravidelného reportingu zameraný na monitorovanie využívania EÚP, ktorý umožňuje sledovať mieru využívania elektronických služieb poisťovne. Reporting je realizovaný na týždennej a mesačnej báze, pričom je podľa potreby dopĺňaný o ad hoc analýzy na základe aktuálnych požiadaviek vedenia poisťovne.

Strategický cieľ A-SC3: Proaktívna komunikácia s klientom

Opatrenie SZ A-SC3-01: Multikanálová externá komunikácia

V rámci multikanálovej externej komunikácie Sociálna poisťovňa v roku 2025 a osobitne pri príležitosti 30. výročia svojho vzniku aktívne prinášala aktuálne a relevantné informácie klientom prostredníctvom nových komunikačných technológií, kanálov a trendov v oblasti komunikácie a posilňovala tak informovanosť širokej verejnosti o aktuálnych témach sociálneho poistenia. Poisťovňa pri napĺňaní tohto cieľa využívala dostupné možnosti mediálneho priestoru a vlastné komunikačné kanály (webový portál, sociálne siete, tlačové správy, odpovede na najčastejšie otázky, podcasty, video návody, infotainment videá pre sociálne siete, články, kvízy, ciele rozhovory k najdôležitejším témam a pod.).

Osobitný dôraz pritom kládla na komunikačnú kampaň o novinkách vo svojej činnosti – rozširovaní funkcionalít EUP a vytvorení novej mobilnej aplikácie pre občanov i zamestnávateľov. Komunikačná kampaň sa zameriavala aj na významné legislatívne zmeny v oblasti sociálneho poistenia – napr. na rozširovanie právomocí posudkových lekárov v boji proti zneužívaniu nemocenských dávok (tzv. fiktívnych PN), odstránenie diskriminácie matiek pri výpočte sumy dôchodku, či na zásadné zmeny v postavení a poistnom samostatne zárobkovo činných osôb. Verejnosť podrobne informovala aj o modernizácii a rozširovaní svojich klientskych centier v nákupných centrách v Bratislave a Nitre a presťahovaní pobočky Svidník do nových priestorov, o nových formách a obsahu SMS a e-mailovej kampane pre samostatne zárobkovo činné osoby a zamestnávateľov, ale aj o sumách 13. dôchodku, valorizácii dôchodkových dávok, či o ďalších novinkách pre zamestnávateľov na portáli elektronických služieb. Poisťovňa aktívne ponúkala médiám k jednotlivým témam široké spektrum tlačových správ, štatistických údajov, pripravených praktických návodov a prehľadov noviniek a zmien počas roka i na prelome rokov, ako aj poradenských príloh a článkov k životným situáciám klientov.

Samostatnou kampaňou si formou podstránky na svojom webovom portáli a tiež formou kvízu pre médiá a seriálom pre sociálne siete pripomenula 30. výročie svojho fungovania. História poisťovne priblížila verejnosti prostredníctvom rozhovorov so zamestnancami v rubrike Príbeh na týždeň v Rádiu Slovensko. Jubileum si tiež pripomenula napr. grafickými prvkami v tlačových správach a ďalších mediálnych výstupoch.

Nadviazala tiež ďalšie vzťahy s novými partnermi – Slovenským hokejovým zväzom a MV SR – s cieľom popularizovať svoje elektronické služby, najmä EUP, digitalizáciu služieb štátu a tiež rozšíriť rozsah poradenskej činnosti o jednotlivých agendách sociálneho poistenia konkrétnym cieľovým skupinám.

Ako ciele komunikačné kanály pre verejnosť boli tiež zrealizované informačné kampane priamo v pobočkách a vysunutých pracoviskách poisťovne prostredníctvom krátkych aktuálnych informačných videí na obrazovkách, či rôznych printových nosičov tak, aby klientovi priniesli praktickú a užitočnú informáciu priamo vo chvíli, keď sa rozhodne svoju životnú situáciu riešiť.

Poisťovňa tiež zintenzívnila informovanie verejnosti prostredníctvom individuálnych spoluprác s rannými vysielaniami televízií (STVR, TV JOJ a TV Markíza), prúdovým vysielaním spravodajských televízií (STVR :24, TA3, JOJ 24), televíznymi magazínmi Peniaze, Generácia a reláciou o životnom štýle Dámsky klub. S čitateľským a diváckym záujmom pokračovala individuálna spolupráca na videoobsahu pre spravodajský portál pravda.sk v relácii Ide o peniaze, ku ktorej pribudli videorozhovory pre portál Hospodárskych novín a agentúry SITA.

V rámci tohto cieľa boli aj naďalej neodmysliteľnými nástrojmi komunikačného mixu sociálne siete ako Instagram, LinkedIn, pričom najsledovanejší ostáva naďalej profil na Facebooku (s rastúcou tendenciou), kde boli témy sociálneho poistenia komunikované nielen prostredníctvom profilov inštitúcie, ale aj profilu generálneho riaditeľa, a to formou priamej komunikácie. S mimoriadnou odozvou sa stretli infotainmentové prvky v podobe náučných videí a kvízov pre poistencov.

Poisťovňa rovnako adresne poskytovala informácie prostredníctvom Noviniek Sociálnej poisťovne zasielaných formou emailu. Využívala pritom aj nové atraktívne formáty komunikácie – videá a podcasty. Tieto formáty sú aktívne zdieľané a podporované aj v komunikácii s klientmi na vyššie uvedených sociálnych sieťach.

Strategickému cieľu – získavaniu včasných, aktuálnych a relevantných informácií o sociálnom poistení – slúži aj webový portál Sociálnej poisťovne. Informácie sú pravidelne aktualizované a usporiadané prehľadne a logicky podľa životných situácií, resp. podľa toho, kto informácie vyhľadáva (dôchodca, SZČO, zamestnávateľ, zamestnanec a pod.). Responzívny dizajn webového portálu prispel k tomu, že poskytované informácie sa výraznejšie šíria aj prostredníctvom mobilných zariadení, ktoré klienti poisťovne a návštevníci webu využívajú čoraz častejšie. Prehľadný a pre klienta informačne prívetivý webový portál je pre návštevníka zároveň vstupnou bránou do elektronickej komunikácie s inštitúciou.

Rok 2025 sa niesol v znamení ďalšieho rozvoja elektronických služieb poisťovne, osobitne v proaktívnom rozvoji a rozširovaní služieb pre klientov v prostredí EUP, vrátane technickej podpory EUP a spomínanom uvedení novej mobilnej aplikácie EUP pre občanov i zamestnávateľov.

Poisťovňa sa aktívne zúčastňovala na podujatiach, ktoré sú určené odbornej verejnosti a intenzívne sa zapájala do diskusií o informatizácii v štátnej a verejnej správe na najväčšej konferencii o moderných technológiách na Slovensku – ITAPA. V rámci podujatia ITAPA boli pokroky v digitalizácii služieb poisťovne už niekoľkokrát ocenené. Po dvoch víťazstvách v kategórii Najlepší projekt digitalizácie spoločnosti (v roku 2022 poisťovňa zvíťazila s ePN, v roku 2023 s EUP rozšíreným o údaje z dôchodkového, nemocenského poistenia a dávky v nezamestnanosti) poisťovňa získala v roku 2024 druhé miesto za novú užitočnú a očakávanú funkcionálnu – Informatívna suma dôchodku a v roku 2025 rovnako druhé miesto za uvedenie novej mobilnej aplikácie „Sociálna poisťovňa“.

Opatrenie SZ A-SC3-02: Transformácia klientskeho portálu poisťovne

Klientsky portál poisťovne <https://esluzby.socpoist.sk/portal/> poskytuje viacero elektronických služieb širokej škále klientov – fyzickým osobám, právnickým osobám, napr. zamestnávateľom, ale aj ďalším subjektom, ako poskytovateľom zdravotnej starostlivosti a iným orgánom verejnej moci.

V nadväznosti na predchádzajúcu koncepčnú prípravu Elektronickej zložky klienta (ďalej aj „EZK“), ktorá zadefinovala potrebnú architektúru a dátové modely, sa hlavné úsilie v tomto roku sústredilo na konkrétnu realizáciu a modernizáciu používateľského prostredia.

Po analýze potrebných zmien poisťovňa v roku 2025 pristúpila k tvorbe nových UX a UI návrhov. Tie predstavujú zásadnú transformáciu eSlužieb s dôrazom na moderný a proklientsky prístup k fyzickým osobám, zamestnávateľom aj orgánom verejnej moci. Paralelne s týmito vizuálnymi a funkčnými zmenami prebiehala implementácia riešení pre vybrané životné situácie v súlade s POO. Tieto aktivity smerujú k strategickému cieľu sprístupniť modernizované služby v jednotlivých častiach elektronických systémov poisťovne na jar roku 2026.

3.2. Strategický zámer „B: Moderne riadená inštitúcia“

Strategický cieľ B-SC1: Optimalizácia procesov výkonu sociálneho poistenia

Opatrenie SZ B-SC1-01: Optimalizácia procesov a automatizované interné workflow

Poisťovňa sa aj v roku 2025 zaoberala optimalizáciou procesov, ktoré sú súčasťou zmien vyplývajúcich z POO. Na tieto aktivity bola sústredená pozornosť poisťovne, aby nové procesy priniesli potrebný efekt tak pre zamestnancov poisťovne, ako aj pre jej klientov. Okrem uvedeného sa zaoberala prípravou vytvorenia centrálnej služby na návrh biznis procesov a ich automatizovanú prevádzku v prostredí poisťovne (ďalej aj „BPM“). V rámci tejto platformy budú vytvárané a spúšťané procesy, ktoré budú mať za účel riadiť aktivity naprieč agendovými systémami, centrálnymi komponentami a inými IS poisťovne. BPM platforma musí mať dostatočné spôsobilosti, aby v nej bolo možné navrhnuť a spustiť ľubovoľný proces, v rámci realizácie procesu bola schopná komunikovať s inými centrálnymi službami, agendovými IS a inými systémami v infraštruktúre poisťovne a bola schopná realizovať dlhotrvajúci proces, pričom aktuálny stav procesu je perzistovaný. Okrem automatického vykonávania navrhnutých procesov musí táto platforma slúžiť aj ako repozitár – katalóg procesov. Nahliadnutím do tohto katalógu bude možné zistiť ako presne vyzerá aktuálne bežiaci proces. Na realizáciu BPM platformy budú použité moderné technológie. Na vybudovanie riešenia bude použitý IBM Process Automation Manager Open Edition, predtým známy ako Red Hat Process Automation Manager, t. j. platforma pre modelovanie a automatizáciu obchodných procesov – BPMN2. Implementácia bude realizovaná v prostredí aplikačného privátneho cloudu (ďalej len „APC“). Zároveň sa pripravoval návrh strešného procesu implementovaného do tejto platformy, a to proces realizácie podania, ktorý zabezpečí, aby všetky podania vstúpili do IS registratúry, ktorá poskytne informáciu do BPM o začatí konania. Týmto momentom bude dochádzať k meraniu dĺžky konania s informovaním klientov o stave konania.

V roku 2025 bol Procesný management dlhodobých dávok, ktorý zbiera informácie o konaniach o dlhodobých dávkach z viacerých systémov, integruje tieto dáta a poskytuje ich graficky modernou a používateľsky prívetivou formou zamestnancom ústredia a pobočiek, ktorí ich využívajú pri práci s klientami, migrovaný do prostredia APC. Zamestnanci pobočiek poisťovne vedia klientom poskytnúť podrobnejšie informácie o stave a priebehu konania, a to bez potreby zisťovania týchto informácií z viacerých IS a kontaktovania zamestnancov ústredia poisťovne.

V rámci agendy dôchodkového poistenia pokračovali práce na príprave elektronického dávkového spisu, ktorý zabezpečí náhradu papierového dávkového spisu a umožní efektívnejšie a rýchlejšie

spracovanie konaní o dôchodkových dávkach, posilní kontrolné mechanizmy a zabezpečí vyššiu transparentnosť procesov.

Poisťovňa v roku 2025 analyzovala a pripravovala implementáciu modulu elektronických výstupných dokumentov pre agendu dôchodkového poistenia, v rámci ktorého sa zabezpečí príprava, tvorba a evidencia úradných rozhodnutí v modernom technologickom prostredí.

V IS NPaLPČ bolo v roku 2025 zapracované zlepšenie funkcionality automatizácie procesu vyplácania pokračujúcich dávok tehotenské. Cieľom úpravy funkcionality je zvýšiť podiel autovýpočtov pri pokračujúcich dávkach tehotenské.

V agende IS PvNGP boli spracované procesné modely As-Is vo forme bpmn, ktoré tvoria prvé ucelené procesné modely s možnosťou priebežného zabezpečenia ich úprav vlastnými zamestnancami poisťovne, a to nielen na základe legislatívnych zmien, ale aj návrhom na optimalizáciu procesov v týchto agendách.

V sledovanom období došlo vďaka úpravám v aplikácii APPET k výraznému zefektívneniu a automatizácii procesov. Optimalizáciou existujúcich procesov a implementáciou nových funkcionalít bol dosiahnutý približne 30 % nárast miery automatizácie spracovania agendy, najmä v oblasti zmien príslušnosti pobočiek a priradovania exekučných konaní. Realizované úpravy viedli k zníženiu manuálnej práce, k zníženiu chybovosti a k zvýšeniu produktivity a spoľahlivosti spracovania.

V rámci auditu vybraných procesov realizovaných v pobočkách a v ústredí prostredníctvom externého dodávateľa boli identifikované problémové oblasti v procesnom riadení, s ktorými sa bude musieť poisťovňa v nasledujúcich mesiacoch vysporiadať a prijať potrebné opatrenia.

Opatrenie SZ B-SC1-02: Koncepcia bezpapierovej kancelárie

V roku 2025 prebiehali činnosti súvisiace s implementáciou nového IS registratúry, ktorého nasadenie by malo zabezpečiť spracovanie všetkých doručených podaní, odoslaných dokumentov a interných dokumentov poisťovne bez výnimiek. Doručené listinné podania by mali byť ihneď prevedené v podateľni do digitalizovanej formy a v ďalšom procese by mali zamestnanci pracovať len s elektronickou formou podania. Odosielanie dokumentov z poisťovne by malo byť realizované prostredníctvom centrálného úradného doručovania (ďalej len „CÚD“), čím sa zrýchli proces doručovania, znížia náklady na tlač (náklady na tlačiarne a ich prevádzku), na papier vrátane nutnej tlače rovnopisov, na obálky, na doručovanie na poštu, dôjde k úspore mzdových nákladov zamestnancov obsluhujúcich tlačiarne a obáľkovaciu linku, pričom poisťovňa obdrží zo Slovenskej pošty elektronickú informáciu o doručení, resp. nedoručení dokumentu, na čo môžu nadviazať ďalšou automatizáciou procesy v agendových IS. Dôjde aj k zrušeniu papierových spisových obalov a manuálnemu podpisovaniu, čo výrazným spôsobom prispeje k skráteniu procesov. Uvedený IS by mal byť implementovaný do produkčnej prevádzky začiatkom roku 2026.

Opatrenie SZ B-SC1-03: Integrácia a technický rozvoj informačných systémov

V hodnotenom období prebiehal kontinuálny technický rozvoj informačných systémov poisťovne reflektujúci požiadavky vyplývajúce z POO, ako aj z legislatívnych zmien a aktualizovaných regulačných rámcov. Realizované aktivity boli zamerané na úpravu existujúcich funkcionalít, rozšírenie systémovej podpory nových procesných a evidenčných povinností, posilnenie bezpečnostných mechanizmov a zvýšenie prevádzkovej spoľahlivosti kľúčových aplikačných komponentov.

Podstatnou zmenou a modernizáciou prešiel v roku 2025 IS PvNGP prostredníctvom technologického upgradu, ktorého cieľom boli inovácie a automatizácie agendových činností poistenia v nezamestnanosti. Výrazné zmeny priniesli:

- podporované súčasné Internetové prehliadače Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, atď, a štandardy HTML 5, CSS 3,
- modernejší grafický a responzívny dizajn,
- schránku správ, ktorá umožňuje posielanie správ medzi systémom a používateľom s možným priamym odkazom na záznam, ktorého sa správa týka,
- rýchle kontextové vyhľadávanie s okamžitým prechodom na vyhladaný záznam a podrobný audit zmien hodnôt na sledovaných entitách,
- zjednotenie číselníkových položiek s MetalS – zdieľané štátne číselníky a externé číselníky.

Technologický upgrade agendového IS bol nevyhnutným základom pre implementáciu funkcionalít vyplývajúcich z plnenia POO a integrácie na centrálné komponenty poisťovne v súlade s architektúrou IS poisťovne.

V rámci pokračovacích prác na implementácii POO boli po analýze doplnené funkčné datasety integračných tokov pre oblasť poistenia v nezamestnanosti do prostredia dátovej základne MUSP o údaje súvisiace s informovaním občana o zmenách v rámci konania o dávke v nezamestnanosti a o údaje potrebné k monitoringu služieb. Zadefinované a doplnené boli aj datasety dávky v hmotnej núdzi na účely zúčtovania dávky v nezamestnanosti s dávkou pomoci v hmotnej núdzi a dataset o poberateľoch rodičovského príspevku na účely zastavenia výplaty dávky v nezamestnanosti z dôvodu poberania rodičovského príspevku z/do prostredia MUSP.

Pre naplnenie zadaných biznis požiadaviek ŽS1 a 5 sa v oblasti doručovania podaní, spracovania a vyťaženia obsahu podania vstupných elektronických formulárov vyvíjal IS PvNGP, a to aj integráciou na nový IS registratúry, ktorý bude implementovaný začiatkom roku 2026.

V súvislosti so zmenou legislatívy sa v IS PvNGP realizovali viaceré úpravy funkcionalít. Z dôvodu prechodu na nový centrálny dátový model (ďalej aj „CDM“) 4.4, ktorý je nevyhnutný na správne fungovanie medzinárodnej elektronickej výmeny údajov prostredníctvom EESSI ustanovenej v koordinačných nariadeniach Európskej únie, sa v module poistenia v nezamestnanosti vykonali úpravy v rozsahu výmeny údajov a spracovaní náhrad dávok v nezamestnanosti. Implementácia zmeny zákona o sociálnom poistení vyplývajúca z konsolidačných opatrení s účinnosťou od 01. 01. 2026, súvisiaca so zmenou podporného obdobia poberania dávky v nezamestnanosti, si vyžiadala rozsiahle úpravy funkcionalít v určovaní výšky dávky v nezamestnanosti a s tým spojenou úpravou rozhodnutí.

Osobitná pozornosť bola venovaná oblasti integrácie a konsolidácie aplikačných väzieb, a to s cieľom zabezpečiť vyššiu mieru interoperability, štandardizácie a riaditeľnosti integračných tokov. V tomto kontexte je v rámci centrálnych komponentov pripravovaná integračná platforma (ďalej aj „API“), ktorá bude predstavovať jednotný rámec pre centralizáciu aplikačných integrácií po líniu IS MUSP a postupné zavádzanie štandardizovaných aplikačných rozhraní (API).

V rámci plnenia strategického cieľa bolo opatrenie integrácie a technického rozvoja IS realizované aj v oblasti IS Manažment údajov Sociálnej poisťovne (ďalej aj „MUSP“), ktorý plní úlohu centrálnej integračnej a dátovej platformy poisťovne.

V sledovanom období boli realizované zásadné technické a organizačné zmeny v prevádzke IS MUSP, ktorých cieľom bolo zvýšenie stability, bezpečnosti a kvality integračných a dátových služieb poskytovaných ostatným agendovým IS poisťovne, ako aj externým subjektom verejnej správy.

Kľúčovou realizovanou aktivitou bolo zastabilizovanie prostredí testovania (TEST) a produkcie (PROD) a komplexného vybudovania vývoja (DEV) v rámci IS MUSP v prostredí G-Cloudu. Toto oddelenie prostredí predstavuje zásadný posun v riadení riešení a umožnilo:

- zabezpečiť stabilnú a nepretržitú prevádzku produkčného prostredia IS MUSP bez negatívneho vplyvu vývojových a testovacích aktivít,
- zvýšiť úroveň informačnej a kybernetickej bezpečnosti, najmä z pohľadu ochrany produkčných dát a riadenia prístupov,
- zaviesť štandardizovaný proces nasadzovania zmien do produkcie v súlade s princípmi riadenia zmien a IT servisného manažmentu.

Oddelenie prostredí zároveň umožnilo systematické testovanie integračných scenárov, dátových tokov a výkonnostných parametrov, vrátane záťažových a regresných testov, ešte pred nasadením zmien do produkčnej prevádzky. Tým sa významne znížilo riziko prevádzkových incidentov a zvýšila sa spoľahlivosť poskytovaných integračných služieb.

Technický rozvoj IS MUSP bol zároveň zameraný na posilnenie jeho integračnej funkcie ako jednotného bodu výmeny údajov medzi agendovými IS poisťovne (napr. IS DP, IS JVP, IS EKP) a externým prostredím. Realizované zmeny vytvorili predpoklady pre:

- postupné zavádzanie štandardizovaných API rozhraní a ich centralizovanú správu,
- konsolidáciu existujúcich integračných väzieb v rámci jednotnej integračnej architektúry,
- efektívnejšiu správu dátových integrácií v súlade s princípom „jedenkrát a dost“,
- zlepšenie monitoringu, logovania a riadenia integračných tokov.

Implementácia IS MUSP priniesla zásadný posun v oblasti dátovej kvality (Data Quality). Tým, že vo finálnom stave všetky dátové toky, ktoré sa týkajú výmeny dát vo vnútri inštitúcie aj navonok s viac ako jedným konzumentom týchto dát, majú prechádzať cez túto platformu, sa eliminujú duplicity a nekonzistentné údaje. IS MUSP tak vytvára spoľahlivý technologický základ pre proaktívnu internú aj externú komunikáciu systémov, čím zabezpečuje, že jednotlivé organizačné útvary pracujú s jednotnými a overenými údajmi. V roku 2025 bol zmenený projekt pôvodného IS MUSP tak, aby bolo možné prostredníctvom neho realizovať komplexné procedúry dátovej kvality, najmä stotožňovanie údajov. Zároveň boli redizajnované všetky zóny centrálneho dátového úložiska IS MUSP – Landing zóna, zóna Dátovej kvality aj MDM zóna a bol spracovaný dátový model ako základné technologické predpoklady.

Záverom možno konštatovať, že realizácia opatrenia SZ B-SC1-O3, najmä v oblasti IS MUSP a prípravy centralizovanej API integračnej platformy, významne prispela k modernizácii technickej architektúry poisťovne, k stabilizácii integračnej vrstvy informačných systémov a k napĺňaniu strategického zámeru „Moderne riadená inštitúcia“, pričom vytvorila pevný technologický základ pre ďalší rozvoj digitalizácie služieb, implementáciu legislatívnych zmien a podporu dátovo riadeného rozhodovania.

Strategický cieľ B-SC2: Optimalizácia organizácie práce a riadenia

Opatrenie SZ B-SC2-O1: Zmeny organizácie práce a organizačnej štruktúry

V súvislosti so zvyšujúcim sa počtom žiadostí o dôchodok klientov, ktorí okrem obdobia dôchodkového poistenia podľa právnych predpisov Slovenskej republiky získali aj obdobie dôchodkového poistenia v iných štátoch, bola za účelom zefektívnenia výkonu agendy a skrátenia lehôt na rozhodnutie rozšírená agenda odboru dôchodkových dávok o vybrané agendy so zahraničným prvkom.

V nadväznosti na zámery poisťovne došlo k zjednoteniu agendy zahraničných vzťahov do jedného organizačného celku – oddelenia zahraničných vzťahov. Strategické vízie poisťovne sú zamerané najmä na rozvoj medzinárodných kontaktov, skvalitnenie poskytovaných služieb klientom, efektívne riadenie inštitúcie a moderný manažment. Zjednotením sa sleduje koordinácia a rozšírenie procesov v rámci medzinárodnej spolupráce, zjednotenie postupov a výmena odborných skúseností.

Súčasne poisťovňa reaguje na výzvy digitálneho veku, ktorý prináša rastúce očakávania občanov a podnikateľov, ako aj rýchly technologický vývoj. Z tohto dôvodu bol zriadený nový organizačný útvar Centrum digitálnej a organizačnej transformácie, ktoré bude sústredene, profesionálne a systematicky riadiť digitalizáciu a modernizáciu procesov. Cieľom je vybudovať modernú, digitálnu a dostupnú poisťovňu poskytujúcu kvalitné online služby rýchlo a spoľahlivo.

V roku 2025 sa uskutočnil monitoring dodržiavania nastavených pracovných postupov útvarmi vykonávajúcimi agendu nemocenských dávok pobočiek. Pomocou kontrolingu pobočiek bolo cieľom overenie vedomostí zamestnancov útvarov vykonávajúcich agendu nemocenských dávok a ich vedúcich zamestnancov na účely ďalšieho vzdelávania zamestnancov, ako aj zjednotenie vykonávania pracovných postupov na pobočkách.

Za oblasť úrazového poistenia bolo v roku 2025 vypracované nové metodické usmernenie Postup organizačných zložiek Sociálnej poisťovne pri rozhodovaní o úrazových dávkach a pri zabezpečovaní ich výplaty, ako kompilát doteraz vydaných metodických usmernení, oznámení a stanovísk v tejto oblasti. Cieľom komplexného metodického usmernenia je zjednotenie a uľahčenie pracovných postupov útvarov poisťovne vykonávajúcich agendu úrazového poistenia.

Za oblasť poistenia v nezamestnanosti bolo v roku 2025 vypracované nové metodické usmernenie Postup organizačných zložiek Sociálnej poisťovne pri spracovaní a evidencii žiadosti o dávku v nezamestnanosti a pri posúdení nároku, výpočte a výplate dávky v nezamestnanosti, ako kompilát doteraz vydaných metodických usmernení, oznámení a stanovísk v tejto oblasti. Cieľom komplexného metodického usmernenia je zjednotenie a uľahčenie pracovných postupov pobočiek poisťovne v oblasti posúdenia nároku podľa zákona o sociálnom poistení a koordinačných nariadení Európskej únie a výpočte dávky v nezamestnanosti.

Opatrenie SZ B-SC2-02: Vzdelávanie a rozvoj zručností zamestnancov

K zabezpečeniu vzdelávania pristupuje poisťovňa komplexne a kontinuálne, čím podporuje napĺňanie strategických cieľov poisťovne. V odbornom vzdelávaní prevláda najmä odborná príprava dávkových referentov sekcie dôchodkového poistenia, ktorá trvá nepretržite šesť mesiacov a počas roka sa realizuje niekoľkokrát za sebou. Okrem štandardnej odbornej prípravy novonastúpených dávkových referentov, v roku 2025 z dôvodu presunutia časti výkonu zahraničnej agendy na dávkových referentov a aprobantov vybraných dvoch dávkových oddelení tuzemskej agendy, prebiehali aj školenia odbornej adaptačnej prípravy zamestnancov odboru dôchodkových dávok na výkon zahraničnej agendy. Vzdelávanie prebiehalo počas dvoch mesiacov a bolo ukončené záverečnými skúškami.

V rámci odbornej prípravy boli zavedené kombinované metódy vzdelávania od prezenčných vo forme seminárov a prednášok, cez praktické v podobe vedenia skúsenejším kolegom v rámci pracovných úloh až po online formy, v rámci ktorých je snahou digitalizovať obsah jednotlivých tém a vykonávať online preskúšanie v platforme Moodle (eLearning poisťovne). V tomto roku sa poisťovňa zamerala aj na zdokonaľovanie lektorských zručností kolegov zabezpečujúcich odbornú adaptačnú prípravu zamestnancov sekcie dôchodkového poistenia. Spolu bolo preškolených dvadsaťštyri zamestnancov počas šiestich dní externým dodávateľom v moderných školiacich priestoroch a s využitím inovatívnych metód vo vzdelávaní.

Z dôvodu zlepšovania jazykovej gramotnosti v anglickom jazyku z oblasti sociálneho poistenia bolo zabezpečené pre vybraných zamestnancov, ktorí nevyhnutne potrebujú komunikovať vo svojej práci v anglickom jazyku, jazykové vzdelávanie online formou prostredníctvom internej lektorky.

Počas celého roka sa zamestnanci systematicky vzdelávali formou externých kurzov. Medzi najčastejšie navštevované kurzy, okrem povinných preškolení zo zákona a špecializačného vzdelávania posudkových lekárov, je možné zaradiť témy týkajúce sa legislatívnych zmien, počítačové vzdelávanie, odborné vzdelávanie a kurzy zamerané využívanie umelej inteligencie vo verejnej správe.

Rok 2025 bol fokusovaný aj na intenzívne interné preškolenie zamestnancov v oblasti proklientskeho prístupu najmä v novootvorených pracoviskách, čím poisťovňa realizuje strategický cieľ zameraný na udržiavanie štandardov proklientsky orientovanej inštitúcie. Zamestnancom bol vytvorený komplexný vzdelávací program zostavený na základe identifikácie potrieb pracovníkov klientskych centier a odbornej analýzy externého poradcu z oblasti psychológie. Medzi nosné témy školení patrili: komunikačné zručnosti, zvládanie stresu, predchádzanie syndrómu vyhorenia, práca s emóciami, rozvíjanie emocionálnej inteligencie, manažment konfliktov, riešenie problémov a tiež tímová spolupráca, keďže išlo o novovytvorené tímy pracujúce v podmienkach odlišných od predchádzajúcich skúseností. Dvaja interní lektori spoločne preškolili deväť pobočiek vrátane vysunutých pracovísk, zastúpených viac ako sto zamestnancami, v priebehu štyridsiatich piatich vzdelávacích stretnutí. Spätná väzba na realizovaný komplexný program bola pozitívna. Mnohé získané vedomosti a metódy zamestnanci využívali v praxi, čo je viditeľné aj pri pracovnom hodnotení daných zamestnancov, a tiež pri opakovanej klientskej spokojnosti návštevníkov klientskych centier a stánku v nákupnom centre.

Koncom roka 2025 poisťovňa zrealizovala aj prvú etapu interného manažérskeho programu s cieľom podporiť rozvoj riadiacich, sociálnych a osobnostných zručností, ktoré sú predpokladom pre efektívne vykonávanie manažérskych kompetencií a vedú k naplneniu strategických cieľov poisťovne. Manažérske vzdelávanie takého rozsahu pokrývajúce aktuálne témy v oblasti riadenia a vedenia ľudí sa v podmienkach poisťovne realizuje prvýkrát. V rámci ústredia sú postupne školení zamestnanci vo všetkých riadiacich úrovniach poisťovne a v rámci pobočkovej siete sa poisťovňa prioritne zameriava na riaditeľov jednotlivých pobočiek. Prvá úroveň školení v rámci vzdelávacieho modulu si získala svojich účastníkov, o čom svedčí aj pozitívna väzba v rámci hodnotiacich dotazníkov zo školení, rovnako ako je dôkazom aj citeľná zmena v prístupe jednotlivých manažérov, ktorú intenzívne vnímajú aj samotní podriadení a manažment. V roku 2025 sa zrealizovali štyri stretnutia a preškolených bolo dvadsaťdva vedúcich zamestnancov a dvadsať riaditeľov odborov počas ôsmich dní zážitkového vzdelávania v externých priestoroch zabezpečeného lídrom na trhu v špecializovaných riešeniach v oblasti ľudských zdrojov. Manažéri si osvojili a znovu pripomenuli základné piliere, návyky a metódy a najmä inovatívne prístupy v manažérskej praxi. Vybrané časti vzdelávania sa dotýkali oblasti budovania atmosféry psychologického bezpečia na pracovisku. Téma mentálneho zdravia je dôležitá nielen pre zamestnancov riadiacej úrovne a preto poisťovňa pripravuje komplexný program na podporu duševného zdravia zamestnancov. Projekt je súčasťou rozšírenia aktivít Programu sociálnej starostlivosti o zamestnancov poisťovne a zameriava sa na prevenciu, destigmatizáciu a poskytovanie psychosociálnej podpory. Program sa skladá z workshopov, komunitných stretnutí, individuálnych konzultácií a prístup k odborným zdrojom, čím bude podporená psychická odolnosť, wellbeing a zdravá firemná kultúra.

Opatrenie SZ B-SC2-03: Presun aktivít medzi ústredím a pobočkami

V pôsobnosti sekcie dôchodkového poistenia boli definované pracovné činnosti, ktoré môžu byť vykonávané na vybraných pobočkách v kontexte požadovanej odbornej spôsobilosti a personálnej kapacity pobočky.

V priebehu hodnoteného obdobia boli tak na vybrané pobočky presunuté viaceré aktivity:

1. Pokračoval zápis údajov z dávkových spisov do pripraveného IS DP tak, aby bolo následne možné v súlade s legislatívnymi požiadavkami postupne automaticky prepočítat predčasné starobné dôchodky poberateľov, ktorí získali aspoň 40 odpracovaných rokov obdobia dôchodkového poistenia.
2. Realizoval sa zápis údajov z dávkových spisov do pripraveného IS DP na účely získania potrebných údajov do dôchodkovej prognózy.
3. V pilotnej prevádzke bola vyhodnocovaná možnosť presunu časti činností v súvislosti s posúdením nároku na dôchodok a určením jeho sumy z ústredia na dve pobočky poisťovne s cieľom implementovať centrá zdieľaných služieb pre rozhodovanie o dôchodkových dávkach mimo ústredia. V roku 2026 je plánované rozšírenie pilotnej prevádzky na ďalšie vybrané pobočky s krajskou pôsobnosťou.

Toto vyvolalo potrebu úpravy IS DP, ktoré umožnilo spracúvanie žiadostí o dôchodok existujúcimi kapacitami zaškolených referentov na pobočkách (aktuálne pobočky v Trnave a v Dunajskej Strede) a sledovanie stavu spracovaných žiadostí medzi pobočkami a agendovými oddeleniami ústredia.

Strategický cieľ B-SC3: Rozvoj kultúry inštitúcie

Opatrenie SZ B-SC3-01: Multikanálová proaktívna interná komunikácia

V roku 2025 Sociálna poisťovňa kontinuálne rozvíjala stratégiu budovania silnej značky zamestnávateľa, pričom nadviazala na osvedčené procesy otvorenej a transparentnej komunikácie. Využila pri tom aj skutočnosť, že si pripomínala 30. výročie svojho vzniku. Tradičné pilierové nástroje, akými sú intranet a pravidelný interný newsletter Spravodaj, zostali zachované ako kľúčové platformy pre efektívnu výmenu informácií a budovanie spoločných hodnôt naprieč celou organizačnou štruktúrou. Pribudli k nim cieľené rozhovory so zamestnancami pre internú aj externú komunikáciu, ocenenie zamestnancov s 30 a viacročným pôsobením v poisťovni a na záver roka Benefičný koncert pri príležitosti tohto výročia spojený s charitatívnou zbierkou pre Ligu za duševné zdravie.

Výrazným kvalitatívnym posunom v roku 2025 bola hĺbková modernizácia internej komunikácie s priamym prepojením na nový brand manuál inštitúcie. Ten do vizuálneho štýlu vniesol moderné a zjednotené prvky, ktoré sa premietli najmä do videoobsahu prostredníctvom novo definovaných „motion“ prvkov a grafickej dynamiky. S cieľom držať krok s aktuálnymi trendmi poisťovňa transformovala prístup k tvorbe obsahu – od informatívneho smerom k silne emocionálnemu a autentickému.

Významný priestor pred kamerou dostali v roku 2025 samotní zamestnanci, ktorí sa stali tvármi inštitúcie. Tento prístup umožňuje tvoriť obsah, ktorý nielen komunikuje fakty, ale predovšetkým odráža skutočný vzťah medzi zamestnancom a zamestnávateľom. Prepájanie emócií so silnou identitou značky tak v roku 2025 výrazne prispelo k posilneniu spolupatričnosti a hlbšiemu stotožneniu sa s kultúrou a hodnotami poisťovne.

Opatrenie SZ B-SC3-02: Budovanie značky zamestnávateľa

V roku 2025 poisťovňa pokračovala v napĺňaní strategického zámeru „posilňovanie pozície poisťovne ako atraktívneho zamestnávateľa“. Poisťovňa bola aktívne prezentovaná na významných pracovných podujatiach – Profesia Days v Bratislave a Košiciach, Regionálnej burze práce a Kariéra EXPO v Bratislave. Cieľom bolo predstaviť voľné pracovné pozície, zvýšiť povedomie o službách poisťovne a posilniť značku zamestnávateľa prostredníctvom vlastného informačného stánku, interaktívnych aktivít a propagácie benefitov. Tieto aktivity sa stretli s pozitívnou odozvou. Vďaka zaujímavým workshopom sú veľtrhy vhodné na prepájanie komún v oblasti ľudských zdrojov a nabíjanie nových inovatívnych prvkov, ktoré je možné aplikovať v manažovaní ľudských zdrojov. Vytvorený bol aj priestor pre kolegov z pobočiek, ktorí zriaďovali návštevníkom uvedených veľtrhov elektronické účty poisťovne a poskytovali poradenstvo.

Významným úspechom bolo získanie 1. miesta v ankete NAJzamestnávateľ v kategórii štátna a verejná správa. V silnej konkurencii 18 nominovaných subjektov poisťovňa získala 77 bodov a 3 638 hlasov od zamestnancov, partnerov a priaznivcov. V tejto kategórii hlasovalo 7 374 respondentov, čím sa poisťovňa už tretíkrát stala NAJzamestnávateľom v uvedenej kategórii. Tento úspech potvrdzuje, že dlhodobé aktivity poisťovne v oblasti budovania značky zamestnávateľa prinášajú výsledky a zvyšujú atraktivitu poisťovne ako zamestnávateľa. Výsledky posledného zrealizovaného ročníka ankety NAJzamestnávateľ, do ktorej sa poisťovňa opäť zapojila, budú známe až v mesiaci február 2026.

Budovanie značky zamestnávateľa bolo v roku 2025 doplnené o rozvoj aktivít spoločenskej zodpovednosti, tzv. CSR aktivít, ktoré podporujú spoločenskú zodpovednosť a angažovanosť zamestnancov. Poisťovňa sa zapojila do viac ako sto dobrovoľníckych aktivít, medzi ktoré patrili darovanie krvi, skrášľovanie okolia, materiálne zbierky, finančné zbierky, podpora zvierat, športové benefičné aktivity, zaujímavé projekty a bezodplatné aktivity pre verejnosť. V ústredí bola zrealizovaná zbierka na

podporu chorých a opustených zvierat, do ktorej sa zapojili zástupcovia z väčšiny organizačných útvarov poisťovne. Dôležitou preventívnou aktivitou bola realizácia merania krvného tlaku v rámci medzinárodnej kampane May Measure Month. Päť pracovísk poisťovne sa zapojilo do bezplatného skriningu s počtom 417 zamestnancov, čím bolo zvýšené povedomie o prevencii kardiovaskulárnych ochorení.

Uvedenými aktivitami posilňuje poisťovňa firemnú kultúru, podporuje spokojnosť a angažovanosť zamestnancov a zároveň prispieva k pozitívnemu obrazu poisťovne ako spoločensky zodpovedného zamestnávateľa.

Opatrenie SZ B-SC3-O3: Nástroje na priebežné zisťovanie stavu ľudských zdrojov

Prieskum spokojnosti zamestnancov

V súlade so strategickými cieľmi organizácie poisťovňa v období od 10. júna do 20. júna 2025 realizovala prieskum spokojnosti zamestnancov poisťovne, ktorý nadväzoval na zisťovanie uskutočnené v roku 2024. Prieskum prebiehal na ústredí aj na všetkých pobočkách poisťovne a jeho cieľom bolo priebežne monitorovať vývoj spokojnosti zamestnancov a identifikovať oblasti, ktoré si vyžadujú zvýšenú pozornosť zo strany vedenia.

Tento rok sa opäť hodnotila spokojnosť zamestnancov v siedmich kľúčových oblastiach, pričom dotazník obsahoval 44 otázok. Na rozdiel od prieskumu z roku 2024 bolo však vynechaných 12 tzv. „záväzkových otázok“, pretože spätná väzba ukázala, že niektoré z nich neboli vždy úplne zrozumiteľné alebo sa zamestnancom ťažšie vyhodnocovali. Dotazník tak bol o niečo jednoduchší a prehľadnejší, pričom zostal zachovaný dôraz na kľúčové oblasti spokojnosti a pracovného prostredia.

Účasť na prieskume dosiahla 48,0 %, čo predstavuje pokles o 18,4 percentuálneho bodu oproti roku 2024. Pokles účasti bol viac menej rovnaký na ústredí aj na pobočkách, čo môže naznačovať nižší záujem zamestnancov o zapojenie sa do prieskumu. Napriek nižšej účasti poskytujú získané výsledky dostatočný podklad na vyhodnotenie hlavných trendov a porovnanie s predchádzajúcimi obdobiami.

Celkové výsledky prieskumu poukazujú na mierny pokles celkovej spokojnosti v porovnaní s rokom 2024, a to o 4,16 percentuálneho bodu. Vo väčšine hodnotených oblastí ide o zmeny pohybujúce sa v rámci štatistickej odchýlky, ktoré naznačujú skôr stabilizáciu vnímania pracovného prostredia s miernym negatívnym trendom, než zásadnú zmenu postojov zamestnancov.

Výraznejšie zmeny v hodnotení boli zaznamenané v oblasti odmeňovania pracovného výkonu, pričom výsledky odhalili rozdielny vývoj jednotlivých aspektov tejto oblasti. Zatiaľ čo vnímanie primeranosti finančného ohodnotenia pracovného výkonu sa v porovnaní s rokom 2024 zlepšilo o 8,3 percentuálneho bodu, v oblasti nefinančného ocenenia práce došlo k výraznému poklesu spokojnosti, najmä v súvislosti s vnímaním pochvaly alebo uznania za dobre vykonanú prácu (o 26,5 percentuálneho bodu). Výraznejšie zhoršenie (20,5 percentuálneho bodu) bolo identifikované aj v oblasti internej komunikácie v otázke týkajúcej sa možnosti otvorene vyjadriť svoj názor bez obáv z negatívnych dôsledkov.

Na druhej strane, v niektorých oblastiach boli zaznamenané aj mierne pozitívne posuny, ktoré však nedokázali vyvážiť celkový mierny pokles spokojnosti zamestnancov. Výsledky prieskumu poukazujú najmä na potrebu venovať zvýšenú pozornosť oblasti odmeňovania – predovšetkým z pohľadu oceňovania a uznávania práce, ako aj kvalite internej komunikácie, pri zachovaní relatívnej stability v ostatných sledovaných oblastiach.

Počas roka bolo zrealizovaných aj niekoľko menších prieskumov na rôzne témy, aby boli získané aktuálne údaje a poisťovňa mohla reagovať v čase na potreby svojich zamestnancov, ako bol napríklad prieskum zameraný na nové stravovacie služby a pod.

Power BI reporting

Na podporu priebežného riadenia ľudských zdrojov je pravidelne poskytovaný riaditeľom úsekov a odborov na ústredí, ako aj riaditeľom všetkých pobočiek, interaktívny Power BI report, ktorý umožňuje filtrovanie dát podľa konkrétnej pobočky alebo organizačného útvaru a poskytuje vedúcim zamestnancom prehľad prispôbený ich pôsobisku, čím im uľahčuje monitorovanie vývoja vybraných HR ukazovateľov.

Report obsahuje komplexné metriky, vrátane vývoja počtu zamestnancov, fluktuácie (celkovej/dobrovoľnej), počtu nástupov a výstupov, percenta neprítomností (PN, OČR), nákladov na vybrané mzdové druhy, zostatkov dovolenky (minuloročnej/tohtoročnej/celkovej), zastúpenie mužov/žien a vekovú a vzdelanostnú štruktúru, s možnosťou porovnania s historickými údajmi a možnosťou porovnania dát voči iným organizačným celkom. Pre pobočky je v rámci reportu k dispozícii aj vizualizácia jednotlivých ukazovateľov na mape Slovenska, čo umožňuje jednoduché porovnanie a rýchlu identifikáciu oblastí vyžadujúcich pozornosť.

Novinkou sú agregované pohľady a manažérsky one-pager pre top úroveň riadenia, čo poskytuje rýchly súhrn najdôležitejších informácií na najvyššej úrovni pohľadu. Týmto spôsobom report podporuje efektívne riadenie, lepšie plánovanie kapacít a rozhodovanie založené na dátach.

3.3. Strategický zámer „C: Efektívny manažment zdrojov“

Strategický cieľ C-SC1: Podpora rozhodovania

Opatrenie SZ C-SC1-O1: Zavedenie a údržba architektúry inštitúcie

V hodnotenom období boli realizované systémové kroky smerujúce k napĺňaniu opatrenia SZ C-SC1-O1, ktorých výsledkom je vytvorenie a schválenie dokumentu Architektúra organizácie. Tento dokument predstavuje záväzný riadiaci rámec pre oblasť enterprise architektúry a definuje architektonické princípy, cieľový stav, riadiace mechanizmy, kompetenčný model a procesy zabezpečujúce zosúladenie strategických zámerov s realizovanými iniciatívami.

Architektúra organizácie vytvára metodický základ pre riadenie zmien, plánovanie investícií, optimalizáciu aplikačného a technologického portfólia, ako aj pre systematické riadenie dátových aktív. Zavedením tohto rámca sa posilnila transparentnosť rozhodovacích procesov, zvýšila sa konzistentnosť riešení a znížilo sa riziko vzniku izolovaných alebo duplicitných iniciatív.

Za účelom zabezpečenia kontinuálnej údržby a rozvoja architektúry bola zriadená trvalá pracovná skupina – Architektonická rada POO. Architektonická rada POO plní funkciu odborného a koordinačného orgánu, ktorý posudzuje súlad navrhovaných projektov, investičných zámerov a technologických riešení s definovanými architektonickými princípmi a cieľovým stavom.

Implementáciou architektonického rámca a zriadením Architektonickej rady POO došlo k posilneniu efektívneho manažmentu zdrojov, lepšiemu zosúladeniu investícií so strategickými prioritami a vytvoreniu mechanizmu systematickej podpory rozhodovania.

Opatrenie SZ C-SC1-O2: Dátová konsolidácia a manažment údajov

V danom období boli realizované aktivity zamerané na zlepšenie kvality a konzistencie dát v oblasti starobného dôchodkového sporenia. Bola vytvorená interná aplikácia umožňujúca elektronické zadávanie a spracovanie požiadaviek na opravy dát priamo v systéme, čím došlo k zrýchleniu riešenia identifikovaných dátových nezrovnalostí. Súčasne bol zavedený centralizovaný spôsob správy a

vyhodnocovania týchto požiadaviek, ktorý zlepšil prehľadnosť, kontrolu a efektivitu procesu a vytvoril základ pre jeho ďalší rozvoj.

V spolupráci s odborom dátovej základne boli realizované DI pre zabezpečenie vybudovania efektívnych dátových prepojení medzi IS DP a IS MUSP voči externému prostrediu: nahradenie aktuálnej dátovej integrácie medzi poisťovňou a ÚPSVaR (zadanie DI-6a), implementácia výplaty priznanej asignácie 2 % daní, vytvorenie na strane IS DP Registra kontaktných údajov a integračného rozhrania pre IS MUSP (zadanie DI9) pre zapisovanie kontaktných údajov poistenca a pre poskytovanie kontaktných údajov poistenca.

V rámci IS PvNGP bola realizovaná integrácia a doplnenie existujúcich dátových štruktúr týkajúcich sa dávky v nezamestnanosti a dávky garančného poistenia nevyhnutných pre implementáciu elektronizácie životných situácií a efektívny manažment údajov poisťovne do prostredia IS MUSP.

Opatrenie SZ C-SC1-03: Zavedenie analytických nástrojov a kontroling finančných zdrojov

Základným nástrojom pre plánovanie, kontrolu financií a dosahovanie cieľov je rozpočet. Hlavnou úlohou riadenia rozpočtu je zabezpečiť rovnováhu a efektivitu hospodárenia organizácie. Rozpočet výdavkov Sociálnej poisťovne je tvorený a štruktúrovaný na 3 rozpočtové úseky v rámci ústredia a 36 pobočiek. Čerpanie rozpočtu je pravidelne vyhodnocované systematickým procesom za účasti relevantných organizačných útvarov. Kooperáciou s jednotlivými rozpočtovými úsekmi bolo iniciované pravidelné sledovanie očakávaného čerpania (skutočnosť + budúce čerpanie) ich parciálnych rozpočtov s cieľom optimalizácie a efektívnosti využitia rozpočtovaných finančných prostriedkov pre poisťovňu ako celku. Hlavný dôraz bol v roku 2025 kladený na presnosť plánovania.

Sociálna poisťovňa má od augusta 2024 povinnosť spracovávať a sledovať svoj rozpočet v Rozpočtovom informačnom systéme MF SR (ďalej len „RIS“) v súlade s limitom verejných výdavkov. V roku 2025 bol IS RIS aktívne využívaný pri realizácii rozpočtových opatrení, pri zostavovaní rozpočtu pre roky 2026 – 2028, ako aj pri práci a využívaní finančných prostriedkov s externými kódmi zdrojov (financovanie z fondov EÚ, spolufinancovanie zo štátneho rozpočtu a pod.). Identifikovaná výzva, na ktorej je potrebné pracovať v najbližších mesiacoch, je nastavenie sledovania peňažných tokov (výdavkov) v porovnaní so schváleným rozpočtom. Keďže poisťovňa je Klientom B Štátnej pokladnice, nemá k dispozícii možnosť online sledovania hotovostného čerpania rozpočtu v IS RIS.

V rámci príprav prechodu z IS Finančného riadenia (ďalej aj „IS FR“), ktorý je realizovaný na platforme SAPu, na Centrálny ekonomický systém MF SR (ďalej len „CES“), budú analyzované kontrolingové a analytické možnosti nového systému v záujme zefektívnenia práce so zdrojmi poisťovne.

Aj v roku 2025 sa prierezovo cez celú organizáciu sledovali KPI, ktoré boli vyhodnocované v mesačných intervaloch a slúžili okrem iného aj ako podklad pre odmeňovanie zamestnancov.

Strategický cieľ C-SC2: Podnikový manažment zmien

Opatrenie SZ C-SC2-01: Procesné riadenie podnikových zmien a ich automatizácia

V hodnotenom období boli realizované viaceré iniciatívy zamerané na systematické riadenie podnikových zmien prostredníctvom mapovania, analýzy a postupnej digitalizácie kľúčových procesov poisťovne. Tieto aktivity vytvorili metodický a dátový základ pre zavedenie jednotného prístupu k procesnému riadeniu a ich následnej automatizácii.

V rámci realizovaných projektov POO sa uskutočnilo komplexné mapovanie vybraných end-to-end procesov vrátane identifikácie procesných väzieb, rolí, zodpovedností a podporujúcich informačných systémov. Súčasťou výstupov bola analýza súčasného stavu (As-Is), návrh optimalizovaného cieľového

stavu (To-Be) a identifikácia príležitostí na elimináciu neefektívnych krokov, duplicit a manuálnych zásahov.

Na základe týchto výstupov bola realizovaná postupná digitalizácia vybraných procesných činností a štandardizácia procesnej dokumentácie. Zároveň boli vytvorené predpoklady pre zavedenie nástroja Business Process Managementu (ďalej len „BPM“), a to najmä definovaním procesného metamodelu, nastavením pravidiel správy procesov (governance) a prípravou integračných požiadaviek vo vzťahu k existujúcemu aplikačnému prostrediu.

Realizované aktivity prispeli k zvýšeniu transparentnosti procesného riadenia, posilneniu kontroly nad priebehom zmien a k vytvoreniu predpokladov pre ich systematickú automatizáciu. Opatrenie je priebežne napĺňané, pričom ďalšia fáza je zameraná na implementáciu BPM nástroja a rozšírenie automatizácie na prioritné procesné oblasti.

Opatrenie SZ C-SC2-02: Manažment rizík a bezpečnosti

Poistovňa dlhodobo vníma zabezpečenie primeranej úrovne kybernetickej a informačnej bezpečnosti ako jednu zo svojich kľúčových povinností. Z tohto dôvodu sa zaväzuje systematicky vytvárať, rozvíjať a udržiavať vhodné legislatívne, organizačné, personálne, technické, materiálne a finančné predpoklady nevyhnutné na jej účinné napĺňanie.

Základom dlhodobého zabezpečovania primeranej úrovne kybernetickej bezpečnosti v poisťovni je systematická správa rizík. Tá umožňuje identifikovať chránené aktíva, relevantné hrozby a primerané spôsoby ochrany, ako aj zaviesť a udržiavať účinné bezpečnostné opatrenia. Správa rizík predstavuje nepretržitý proces zahŕňajúci analýzu a hodnotenie rizík, návrh a realizáciu opatrení, priebežné monitorovanie ich účinnosti a pravidelné audity celkového stavu kybernetickej bezpečnosti.

V poisťovni sa v roku 2025 uskutočnilo viacero kontrolných a hodnotiacich činností zameraných na oblasť kybernetickej a informačnej bezpečnosti, vrátane kontrol vykonaných zo strany MIRRI SR, ako aj nezávislého auditu kybernetickej bezpečnosti. Súčasťou týchto aktivít bolo vypracovanie viacerých GAP analýz, a to vo vzťahu k požiadavkám zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti“), k rámci zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj k norme ISO/IEC 27001 zameranej na systém riadenia informačnej bezpečnosti. Výstupy týchto analýz identifikovali existujúce riziká, nedostatky a slabé miesta v oblasti procesov, riadenia, technických opatrení a dokumentácie. Na základe zistení boli prijaté primerané nápravné a preventívne opatrenia s cieľom zníženia identifikovaných rizík a posilnenia celkovej úrovne kybernetickej bezpečnosti. Zároveň bol vypracovaný akčný plán, ktorý definuje konkrétne úlohy, zodpovednosti, termíny a spôsob kontroly plnenia prijatých opatrení, čím sa zabezpečuje ich systematická a merateľná implementácia.

V nadväznosti na legislatívne požiadavky bola v poisťovni vypracovaná a schválená stratégia kybernetickej bezpečnosti, ako aj komplexná bezpečnostná dokumentácia v súlade so zákonom č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti. Uvedené dokumenty boli vydané ako záväzné vnútorné predpisy poisťovne a vytvárajú základný rámec pre riadenie kybernetickej a informačnej bezpečnosti, definovanie zodpovedností, procesov a bezpečnostných opatrení v organizácii.

Poistovňa kladie výrazný dôraz na vzdelávanie zamestnancov ako integrálnu súčasť riadenia a eliminácie kybernetických rizík. Za týmto účelom zabezpečila vzdelávaciu platformu zameranú na zvyšovanie povedomia, rozvoj odborných znalostí a posilňovanie bezpečnostných návykov v oblasti kybernetickej a informačnej bezpečnosti. Cieľené vzdelávanie prispieva k znižovaniu rizík vyplývajúcich z ľudského faktora, podporuje dodržiavanie interných bezpečnostných predpisov a zvyšuje celkovú odolnosť poisťovne voči kybernetickým hrozbám.

V nadväznosti na riadenie prevádzkových a kybernetických rizík poisťovňa začala pracovať na projekte Business Continuity Managementu, ktorého cieľom je posilnenie odolnosti kľúčových procesov a zabezpečenie kontinuity činností v prípade mimoriadnych udalostí. Projekt je realizovaný v súlade s princípmi riadenia rizík a jeho dokončenie je plánované do konca roka 2026, pričom jeho výstupy prispejú k ďalšiemu znižovaniu rizík a zvýšeniu stability a spoľahlivosti fungovania poisťovne.

Bezpečnostný dohľad nad IKT infraštruktúrou je zabezpečený bezpečnostným operačným tímom (SOC), ktorý je pravidelne školený a využíva moderné technológie na včasnú identifikáciu a riešenie kybernetických hrozieb. Vďaka tomu má poisťovňa nepretržitý prehľad o bezpečnostnej situácii a vie reagovať v reálnom čase.

Kyberbezpečnostný tím priebežne vyhodnocuje riziká, účinnosť zavedených opatrení a vývoj hrozieb. Pravidelne testuje odolnosť systémov a navrhuje nové opatrenia, čím sa dlhodobo zvyšuje úroveň ochrany kľúčových IKT systémov a dát.

Bola úspešne dokončená migrácia vzdialeného prístupu do IKT systémov (VPN). Všetci zamestnanci, dodávatelia aj partneri sa teraz prihlasujú bezpečným spôsobom s využitím viacfaktorového overovania, čím sa výrazne znížilo riziko neoprávneného prístupu.

Prístup dodávateľov je striktne oddelený a obmedzený len na nevyhnutné systémy prostredníctvom zabezpečených virtuálnych prostredí. Rovnaký princíp zvýšenej ochrany sa aktuálne zavádza aj pre interných používateľov s vyššími oprávneniami.

Poisťovňa rozširuje centrálné monitorovanie bezpečnostných udalostí o ďalšie systémy (napr. databázy, VPN, WiFi a podporné technológie), čím zvyšuje schopnosť včas zachytiť a vyhodnotiť potenciálne incidenty.

Na elektronických službách a webových stránkach poisťovne bolo aktivované moderné šifrovanie (TLS 1.3), čím poisťovňa plní legislatívne požiadavky a zároveň zvyšuje ochranu klientskych údajov.

Počas sledovaného obdobia nedošlo k žiadnemu závažnému kybernetickému incidentu, ktorý by ohrozil prevádzku alebo kontinuitu činností poisťovne.

V nadväznosti na automatizáciu poskytovania údajov bolo zabezpečené centralizované ukladanie dátových výstupov na bezpečné úložiská poisťovne. Zavedené riešenia prispeli k zvýšeniu úrovne informačnej bezpečnosti, lepšej kontrole prístupu k údajom a zníženiu rizík spojených s manuálnym spracovaním a distribúciou dát. Koncom roka 2025 boli vytvorené predpoklady na spustenie plnej automatizácie všetkých pravidelne poskytovaných dátových výstupov pre interné organizačné útvary.

Opatrenie SZ C-SC2-O3: Manažment obstarávania a prípravy projektov

Poisťovňa má vydaný vnútorný predpis, ktorý organizačne a vecne definuje postupy projektového riadenia a riadenia zmien, vrátane posudzovania oblasti architektúry, rozvíja požiadavky legislatívy a prispôsobuje ich na podmienky poisťovne tak, aby bol zamestnancom poskytnutý rámec na efektívne vykonávanie a zdokumentovanie rozvojových aktivít. Uvedený interný predpis bude potrebné v roku 2026 aktualizovať v súlade s realizovanými zmenami legislatívy, ako aj v súvislosti s princípmi riadenia projektov (PRINCE 2) a prevádzkovaných IS (ITIL).

Pri realizácii strategických zámerov a cieľov je implementované projektové riadenie prostredníctvom projektových tímov zložených zo zástupcov relevantných útvarov poisťovne, ako aj externých dodávateľov. Značnú časť projektových aktivít v súčasnosti zabezpečujú externí dodávatelia. V najbližšom období bude potrebné zabezpečiť, aby projektoví manažéri dokázali riadiť projekty poisťovne bez potreby externých dodávateľov zabezpečujúcich projektové riadenie, čím dôjde k úspore financií poisťovne.

V oblasti verejného obstarávania hlavným strategickým cieľom je transparentný a principiálny proces, ktorý je základom pre dosiahnutie najlepšieho pomeru ceny a kvality. Základné princípy verejného obstarávania je možné dodržať len za podmienok, že proces je plánovaný, systematický a kontrolovaný. Dôležitá je súčinnosť vecných útvarov, ktoré musia definovať svoje požiadavky jednoznačne tak, aby nedochádzalo k deleniu predmetu zákazky a aby požiadavky na verejné obstarávanie boli predkladané v dostatočnom časovom predstihu pred ukončením zmlúv.

V oblasti nákupu tovarov, služieb a prác bola zabezpečená efektívna realizácia objednávok, podpora správnej a presnej administratívy a optimalizácia procesov pre zvýšenie kvality poskytovaných služieb. Dôraz bol kladený na správnosť a včasnosť predkladaných dokumentov, ako aj na zrýchlenie interných schvaľovacích procesov, čo prispelo k minimalizácii oneskorení a znižovaniu nákladov. Pri realizácii objednávok na informatike bol zrušený proces listinného vystavovania spisov v súvislosti s požiadavkami na rozvoj IS a v súvislosti so žiadosťami o vystavenie objednávok. Tieto procesy boli nahradené len vystavením objednávky v SAP-e s ich následnými elektronickým schválením.

Strategický cieľ C-SC3: Modernizácia infraštruktúry ústredia a pobočkovej siete

Opatrenie SZ C-SC3-01: Manažment hardvéru, softvéru a komunikačných systémov

Od novembra 2024 do júna 2025 nadobudli účinnosť dve zmluvy na dodávku výpočtovej techniky ako výsledok verejného obstarávania, ktoré bolo realizované za účelom výmeny zastaralej, fyzicky a morálne opotrebovanej výpočtovej techniky s cieľom zlepšiť pracovné podmienky zamestnancov, zefektívniť výkon ich pracovnej činnosti a umožniť využívať moderné technológie, ktoré nebolo možné aplikovať na mnohých starých zariadeniach. V danom období bolo zabezpečených 3 850 ks PC zostáv, 1 250 ks notebookov, 5 100 ks monitorov a ďalších súčastí výpočtovej techniky ako sú klávesnice, myši, dokovacie stanice. Vzhľadom k tomu, že poisťovňa má 5 269 zamestnancov, novú výpočtovú techniku nemá k dispozícii len 169 zamestnancov, pričom časť z nich nepotrebuje k svojej činnosti výpočtovú techniku (napr. vodiči, zamestnanci doškoľovacieho a rekreačného zariadenia poisťovne a pod.).

Do konca roku 2026 je naplánované postupné dokončovanie výmeny všetkých koncových staníc, ktoré boli zaradené do prevádzky pred rokom 2020.

V rámci procesu verejného obstarávania sa taktiež zabezpečili vyvolávacie systémy pre front office na pobočkách s prepojením na rezervačný systém vrátane rozvoja a centrálnych štatistik.

Proces prípravy digitalizácie dokumentov sa začal zakúpením multifunkčných zariadení s MyQ a OCR pre lokality poisťovne.

Momentálne prebieha testovanie v rámci centralizovania tlačového a obálkovacieho prostredia. Aktuálne je v procese centralizácia spracovania agendy odboru nemocenského poistenia za pobočku Bratislava. Poisťovňa sa nachádza v štádiu, keď všetci referenti pracujúci s touto agendou zasielajú rozhodnutia na spoločné úložisko, kde sú rozhodnutia následne spracovávané aktuálne v testovacom režime. Z pobočky prichádza denne približne 800 až 1 000 rozhodnutí. Mesačný objem predstavuje približne 20 000 ks zásielok (ročne cca 240 000 ks) len za pobočku Bratislava.

Na konci roka 2025 sa realizovali montážne práce chýbajúcich klimatizačných zariadení v pobočkách poisťovne. Predmetné práce boli vykonané s cieľom zabezpečenia primeraných pracovných podmienok zamestnancov a zvýšenia komfortu pre klientov. Realizácia prebiehala v súlade s technickými možnosťami a prevádzkovými potrebami jednotlivých pobočiek. Montáž klimatizačných zariadení bola dokončená v pobočkách: Dunajská Streda, Nové Zámky, Komárno, Galanta.

Opatrenie Manažment hardvéru, softvéru a komunikačných systémov implementované **s dôrazom na IS MUSP** a jeho prevádzku v prostredí vládneho cloudu (G-Cloud), ktorý tvorí základnú infraštruktúru

pre poskytovanie integračných, dátových a komunikačných služieb IS MUSP, bolo plnené nasledovným spôsobom:

V sledovanom období boli vykonané kľúčové technické a prevádzkové aktivity, ktoré sa zameriavali na stabilizáciu, optimalizáciu a ďalší rozvoj infraštruktúry IS MUSP v G-Cloude. Cieľom bolo zabezpečiť vysokú dostupnosť, škálovateľnosť a bezpečnosť kľúčových integračných služieb, ktoré sú nevyhnutné pre plynulú výmenu údajov medzi internými systémami aj externým konzumentmi. Tento aspekt kládol zvýšené nároky na spoľahlivosť a bezpečnosť infraštruktúry, ako aj na výkonnosť sieťovej konektivity.

1. Hardvérová a infraštruktúrna optimalizácia v G-Cloude:

Opatrenie sa zameralo na efektívne využívanie výpočtových, úložných a sieťových zdrojov, ktoré sú poskytované prostredníctvom G-Cloudu. To umožnilo:

- Optimalizáciu výkonu a dostupnosti integračných komponentov IS MUSP, čo vedie k vyššej efektívnosti pri spracovaní a výmene dát.
- Horizontálne a vertikálne škálovanie služieb podľa aktuálnej záťaže, čo garantuje, že systém bude schopný zvládnuť rastúci objem dát a požiadaviek bez negatívneho vplyvu na výkon.

2. Softvérové a aplikačné zlepšenia:

Súčasťou opatrenia bola aj štandardizácia technologického stacku IS MUSP. To zahŕňalo:

- Optimalizáciu aplikačných serverov a integračných komponentov, čo umožňuje plynulejší prenos a spracovanie dát medzi systémami.
- Podporu moderných architektonických princípov, ako sú modulárnosť a oddelenie vrstiev, ktoré uľahčujú správu a rozvoj aplikácií v rámci G-Cloudu. Dôležitým aspektom bolo aj zavedenie štandardizovaných integračných rozhraní (API), ktoré zabezpečujú lepšiu interoperabilitu medzi rôznymi systémami na integračnej platforme TALENDu.

3. Manažment komunikačných a sieťových služieb:

Pri manažmente komunikačných a sieťových služieb boli realizované nasledujúce kroky:

- Zvýšenie dostupnosti a stability dátových prepojení, čo zabezpečuje bezproblémovú a bezpečnú výmenu údajov medzi IS MUSP, internými agendovými systémami poisťovne a externými systémami verejnej správy.
- Zlepšenie monitoringu sieťovej prevádzky a integračných tokov, čo umožňuje proaktívne riešenie problémov a zabezpečuje vysokú stabilitu v reálnom čase.
- Posilnenie bezpečnostných mechanizmov v súlade s požiadavkami na ochranu osobných údajov a kybernetickú bezpečnosť, čím sa minimalizujú potenciálne riziká pri výmene citlivých informácií.

4. Centralizovaný manažment prevádzky IS MUSP v G-Cloude:

V rámci opatrenia bol posilnený centralizovaný manažment prevádzky IS MUSP, ktorý zahŕňa:

- Monitorovanie dostupnosti služieb a včasnú detekciu možných incidentov, čím sa zabezpečuje nepretržitá prevádzka integračnej platformy.
- Riadenie incidentov, plánovanie kapacít a zálohovanie systémov a dát, čím sa vytvorili predpoklady pre efektívne riadenie životného cyklu cloudových služieb a hospodárne využívanie verejných zdrojov.

Opatrenie zohralo kľúčovú úlohu v modernizácii infraštruktúry IS MUSP v prostredí G-Cloud, čo viedlo k stabilizácii centrálnych integračných služieb a posilnilo technologický základ pre ďalší rozvoj

digitálnych služieb, dátových integrácií a životných situácií. Implementované technické zlepšenia podporujú strategické ciele e-Governmentu a zabezpečujú efektívny manažment zdrojov, čím sa výrazne zlepšila kvalita a dostupnosť verejných služieb poskytovaných poisťovňou.

Opatrenie SZ C-SC3-O2: Manažment budov, objektov a prevádzky

Manažment budov, objektov a prevádzky je založený na integrovanom procese plánovania, organizovania, kontroly a optimalizácie všetkých činností spojených so správou, údržbou a prevádzkou budov a objektov. Dôraz je kladený na zabezpečenie ich efektívneho, bezpečného a hospodárneho využívania pri dodržiavaní platnej legislatívy a interných predpisov poisťovne.

Rekonštrukcia a modernizácia infraštruktúry pobočiek poisťovne prebieha v súlade so strategickými zámermi a cieľmi stanovenými pre roky 2024 – 2029. Strategické opatrenia sú založené na výsledkoch technických a ekonomických analýz nehnuteľností vo vlastníctve poisťovne a odborných energetických auditov. Opatrenia na splnenie zámerov energetickej, ekonomickej a environmentálnej prevádzky budov sú realizované v závislosti od dostupnosti finančných zdrojov v danom období.

V sledovanom období boli organizačnými a technickými opatreniami optimalizované hlavné oblasti manažmentu budov a objektov, ako sú prevádzka a údržba, riadenie každodenných prevádzkových činností a najmä preventívna a reaktívna údržba technických zariadení.

Súčasne pokračovali práce v naplňaní koncepcie energetického manažmentu so zameraním na znižovanie energetickej náročnosti prevádzky objektov (kontrola reálne spotrebovanej energie, vody, plynu a operatívne opatrenia na zníženie nákladov), na postupnú obnovu a modernizáciu energetickej infraštruktúry, na podporu využívania obnoviteľných zdrojov energie a zníženie skleníkových plynov (tepelné čerpadlá, fotovoltika).

Cieľom manažmentu budov, objektov a prevádzky je dlhodobé zhodnocovanie majetku, jeho efektívne a bezpečné využívanie, dlhodobá udržateľnosť s uplatnením moderných technológií, inovatívnych a ekologických riešení.

4. Prehľad strategických zámerov, cieľov a opatrení na obdobie rokov 2024 – 2029

TABUĽKA Č. 1 PREHĽAD STRATEGICKÝCH CIEĽOV

A: DOSTUPNÉ PROFESIONÁLNE SLUŽBY KLIENTOM		Predpokladané ukončenie
SC 1: Zvyšovanie kvality koncových služieb		
SZ A-SC1-O1	Komplexný redizajn služieb poisťovne v kontexte životných situácií	2024 - 2026
SZ A-SC1-O2	Štandardizácia klientskych centier	2025 - 2027
SC 2: Plynulé zlepšovanie služieb		
SZ A-SC2-O1	Optimalizácia a ďalší rozvoj koncových služieb poisťovne	2026 - 2029
SZ A-SC2-O2	Zavedenie nástrojov merania a hodnotenia spokojnosti klientov	priebežne
SC 3: Proaktívna komunikácia s klientom		
SZ A-SC3-O1	Multikanálová externá komunikácia	priebežne
SZ A-SC3-O2	Transformácia klientskeho portálu poisťovne	2026
B: MODERNE RIADENÁ INŠTITÚCIA		
SC 1: Optimalizácia procesov výkonu sociálneho poistenia		
SZ B-SC1-O1	Optimalizácia procesov a automatizované interné workflow	2025 - 2027
SZ B-SC1-O2	Koncepcia bezpapierovej kancelárie	2028 - 2029
SZ B-SC1-O3	Integrácia a technický rozvoj informačných systémov	priebežne
SC 2: Optimalizácia organizácie práce a riadenia		
SZ B-SC2-O1	Zmeny organizácie práce a organizačnej štruktúry	2027 - 2028
SZ B-SC2-O2	Vzdelávanie a rozvoj zručností zamestnancov	2027 - 2028
SZ B-SC2-O3	Presun aktivít medzi ústredím a pobočkami	2028 - 2029
SC 3: Rozvoj kultúry inštitúcie		
SZ B-SC3-O1	Multikanálová proaktívna interná komunikácia	priebežne
SZ B-SC3-O2	Budovania značky zamestnávateľa	priebežne
SZ B-SC3-O3	Nástroje na priebežné zisťovanie stavu ľudských zdrojov	priebežne
C: EFEKTÍVNY MANAŽMENT ZDROJOV		
SC 1: Podpora rozhodovania		
SZ C-SC1-O1	Zavedenie a údržba architektúry inštitúcie	2028
SZ C-SC1-O2	Dátová konsolidácia a manažment údajov	2025
SZ C-SC1-O3	Zavedenie analytických nástrojov a kontroling finančných zdrojov	2027
SC 2: Podnikový manažment zmien		
SZ C-SC2-O1	Procesné riadenie podnikových zmien a ich automatizácia	priebežne
SZ C-SC2-O2	Manažment rizík a bezpečnosti	priebežne
SZ C-SC2-O3	Manažment obstarávania a prípravy projektov	priebežne
SC 3: Modernizácia infraštruktúry ústredia a pobočkovej siete		
SZ C-SC3-O1	Manažment hardvéru, softvéru a komunikačných systémov	priebežne
SZ C-SC3-O2	Manažment budov, objektov a prevádzky	2026 - 2029

5. Záver

Rok 2025 sa niesol v znamení príprav podkladov a prvými implementáciami riešení realizovaných v rámci POO s cieľom poskytovať lepšie služby občanom, podnikateľom a právnickým osobám zavedením používateľsky prívetivých riešení e-Governmentu.

Poisťovňa sa zameriava od roku 2024 na komplexný rozvoj proaktívneho prístupu s koncepčným cieľom poskytovať služby bez nutnosti aktívneho prístupu občana, ktorý má právny nárok na dané služby. Týmto prístupom chce poisťovňa odľahčiť svojich klientov od úradných povinností, ako aj efektívnejšie a flexibilnejšie vykonávať svoju činnosť.

Neoddeliteľnou súčasťou aktivít poisťovne je legislatívna oblasť, v ktorej v roku 2025 aktívne participovala nielen pripomienkovaním predkladaných legislatívnych návrhov, ale aj prípravou samotných legislatívnych znení a iniciovaním niektorých legislatívnych zmien. Úzko spolupracovala s MPSVR SR v súvislosti s novelami zákona o sociálnom poistení (napr. vo veci odstránenia negatívneho vplyvu dlhodobej starostlivosti o dieťa na výšku dôchodku; v spolupráci aj s MF SR a Finančným riaditeľstvom SR na zmenách právnej úpravy poukázania podielu zaplatenej dane rodičovi), zákona o starobnom dôchodkovom sporení, zákona o zamestnanosti. Poisťovňa v roku 2025 v spolupráci s MPSVR SR, ÚPSVaR, Ministerstvom zdravotníctva SR, NCZI a Slovenskou bankovou asociáciou pokračovala na dopracovaní a precizovaní legislatívnych úprav vytvárajúcich právny základ na realizáciu POO v súvislosti s riešením ŽS 5 - Administratívny chod podniku, ŽS 7 - Narodenie dieťaťa, ŽS 8 - Som chorý, mám chorého člena rodiny, ŽS 14 - Odchod do dôchodku a ŽS 16 - Úmrtie a dedičské konanie s cieľom zjednodušiť a digitalizovať postupy pre občanov. Na podnet poisťovne bola do novely zákona o zdravotnej starostlivosti doplnená a následne schválená právna úprava o podmienkach opätovného uznania dočasnej pracovnej neschopnosti v prípadoch, ak dočasnú pracovnú neschopnosť ukončil posudkový lekár sociálneho poistenia, ako aj ďalšie zmeny a doplnenia v súvislosti ePN s cieľom odstrániť aplikačné problémy v praxi (napr. ukončenie ePN pri úmrtí počas PN, postup pri nedostavení sa práceneschopného pacienta na kontrolné vyšetrenie). Taktiež na iniciatívu poisťovne bola do novely zákona o národnom zdravotníckom informačnom systéme zapracovaná úprava, na základe ktorej sa umožnil prístup posudkových lekárov sociálneho poistenia do reštrikčných záznamov pacienta na účely posudkovej činnosti.

Participácia poisťovne v oblasti legislatívy sa netýkala len návrhov upravujúcich oblasť sociálneho poistenia, ale poisťovňa aktívne pripomienkovala a v prípade potreby navrhovala úpravy príslušných ustanovení v rámci legislatívneho procesu aj v návrhoch právnych predpisov v iných oblastiach, ktoré však majú súvis s úlohami a povinnosťami poisťovne (napr. v súčinnosti s Ministerstvom hospodárstva SR návrh zákona o adresnej energopomoci).

Realizácia väčšiny legislatívnych zmien otvorila cestu pre digitalizáciu procesov, čím dôjde k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb občanom a podnikateľom, ale aj vlastným zamestnancom.

Podrobné štatistické údaje o činnosti poisťovne v roku 2025 budú predmetom Výročnej správy o činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2025.