



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 2/26 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 21. apríla 2026

## **5**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2025**

#### **Dôvod predloženia:**

realizácia vecného a časového plánu  
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej  
poisťovne v roku 2026

#### **Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady  
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností  
v Sociálnej poisťovni v roku 2025
4. Prílohu Štatistický prehľad  
o vybavovaní sťažností v Sociálnej  
poisťovni v roku 2025

#### **Materiál predkladá:**

Ing. Michal Tariška  
generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne

**Návrh uznesenia  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne**

**Dozorná rada Sociálnej poisťovne**

**berie na vedomie**

informáciu o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2025.

## **Predkladacia správa**

Informácia o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2025 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2026.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2025 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2025 Sociálna poisťovňa prijala celkom 413 sťažností. Z celkového počtu 254 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 280 samostatných bodov, bolo 71 bodov opodstatnených (25 %) a 35 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Opodstatnené sťažnosti sa týkali hlavne nedodržania lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov, nevybavenia podaní, výplaty dôchodkových dávok, správnosti postupu zamestnancov pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa.

Sociálna poisťovňa sa aj naďalej snaží zlepšovať svoju činnosť a znižovať nespokojnosť klientov okrem iného aj prostredníctvom prijímania opatrení na odstránenie zistených nedostatkov v jednotlivých oblastiach.



**SOCIÁLNA POISŤOVŇA**



**INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ  
V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2025**

Bratislava, apríl 2026

---

## ÚVOD

Právo podávať sťažnosti upravuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sťažnostiach“). Informácia o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2025 (ďalej len „informácia“) je spracovaná v súlade s § 10 ods. 3 zákona o sťažnostiach. Informácia obsahuje vyhodnotenie hlavných ukazovateľov spracovaných z údajovej základne centrálnej evidencie sťažností vedenej odborom kontroly a sťažností v súlade so zákonom o sťažnostiach.

Cieľom informácie je poskytnúť Dozornej rade súhrnný prehľad o počte, zameraní a vyhodnotení sťažností vybavovaných v roku 2025 Sociálnou poisťovňou.

Informácia je členená na nasledovné časti:

- A. Počet podaní doručených odborom kontroly a sťažností
- B. Prehľad o prijatých a vybavených sťažnostiach
- C. Výsledky prešetrenia sťažností

Vyhodnotenie jednotlivých ukazovateľov je spracované z hľadiska:

- počtu prijatých sťažností,
- vecného zamerania sťažností,
- spôsobu vybavovania a vyhodnotenia opodstatnenosti sťažností,

a súhrnne z hľadiska príčin zistených nedostatkov a opatrení prijatých na ich odstránenie, počtu, spôsobu vybavovania a opodstatnenosti sťažností, opakovaných a odložených sťažností, ako aj početnosti ďalších podaní.

---

## A. POČET PODANÍ DORUČENÝCH ODBORU KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ

**V roku 2025 bolo odborom kontroly a sťažností doručených celkom 5 067 podaní, z toho od jedného pisateľa bolo doručených 2 741 podaní.** Odbor kontroly a sťažností sa všetkými doručenými podaniami zaoberal a boli vyhodnotené, či sa jedná o sťažnosť.

**Sociálna poisťovňa prijala 413 sťažností podľa zákona o sťažnostiach.**

**V prípade 4 654 podaní, nešlo v zmysle zákona o sťažnostiach o sťažnosť,** z toho bolo 3 460 reklamácií vybavovaných centrom kvality a reklamácií odborom kontroly a sťažností, pričom 2 741 bolo doručených od jedného pisateľa, a 1 194 iných podaní bolo vybavených oddelením sťažností odborom kontroly a sťažností.

Väčšinou išlo o podania, ktoré mali charakter dopytov, podnetov, žiadostí, návrhov a iných druhov podaní označených ako sťažnosti, avšak podľa obsahu nespĺňali podmienky sťažnosti ustanovené zákonom o sťažnostiach a to z dôvodov ustanovených v § 4 ods. 1 písm. a) až f) a ods. 2 zákona o sťažnostiach. Tieto podania boli buď priamo vybavené odborom kontroly a sťažností, prípadne boli postúpené príslušným organizačným útvarom Sociálnej poisťovne na vybavenie s tým, že odbor kontroly a sťažností sledoval vybavenie podaní.

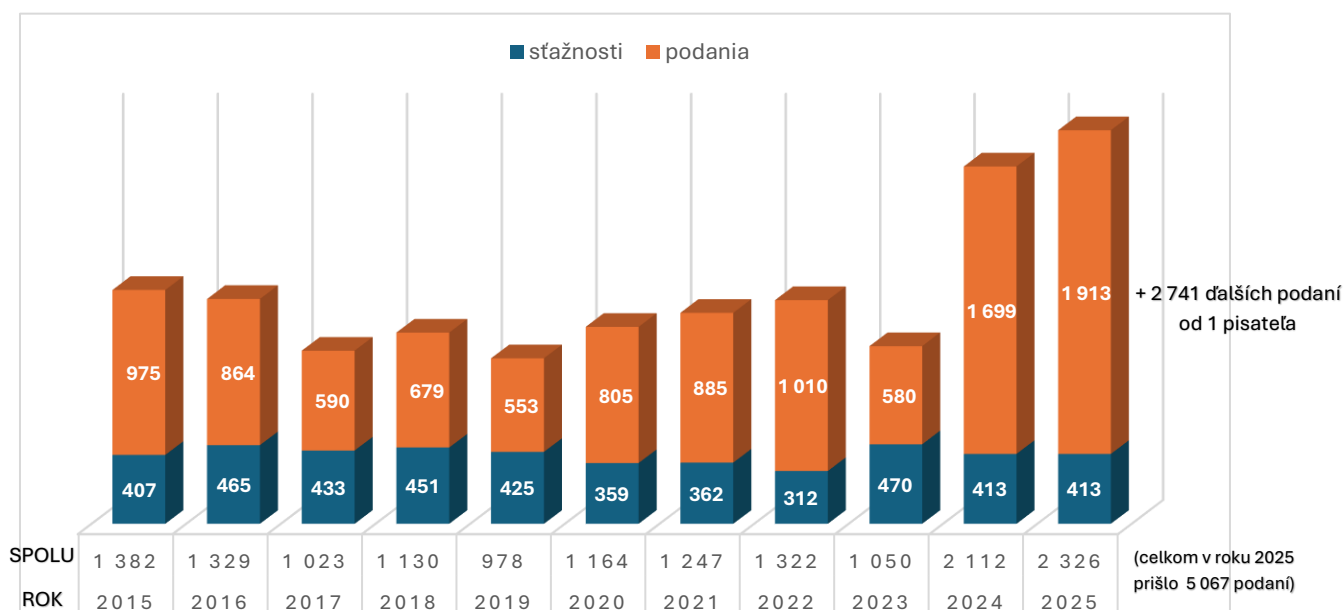
V niektorých prípadoch išlo aj o podania smerujúce proti neprávoplatným rozhodnutiam [§ 4 ods. 1 písm. d)] zákona o sťažnostiach, ktoré boli zaslané útvaru, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal podľa § 4 ods. 5 uvedeného zákona. O postúpení takýchto podaní podávajúcí v súlade so zákonom o sťažnostiach informovaní odborom kontroly a sťažností.

V rámci tohto okruhu podaní sa nachádzali aj podania súvisiace s metodickou činnosťou oddelenia sťažností, ktoré boli zaslané útvarmi Sociálnej poisťovne na vyhodnotenie oddeleniu

sťažností (214 podaní), písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažností (209 podaní) a tiež podania, ktoré nepatrieli do vecnej pôsobnosti Sociálnej poisťovne a preto boli postúpené iným inštitúciám (19 podaní).

Nárast počtu podaní súvisí aj so zavedením proklientskej možnosti zaslania podania prostredníctvom webového formulára alebo formou emailu na adresu [reklamacie@socpoist.sk](mailto:reklamacie@socpoist.sk) a [staznosti@socpoist.sk](mailto:staznosti@socpoist.sk).

*Prehľad o počte doručených podaní a sťažností vybavovaných odborom kontroly a sťažností v rokoch 2015 - 2025*



## B. PREHĽAD O PRIJATÝCH A VYBAVENÝCH SŤAŽNOSTIACH

**V roku 2025 Sociálna poisťovňa prijala celkom 413 sťažností**, z ktorých proti činnosti ústredia smerovalo 310 sťažností (75 %) a proti činnosti pobočiek smerovalo 103 sťažností (25 %).

Všetky sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností ústredia. Za účelom vedenia centrálnej evidencie sťažností v zmysle zákona o sťažnostiach boli všetky sťažnosti doručené Sociálnej poisťovni zaevidované v informačnom systéme Centrálne evidencie sťažností, ktorý umožňuje sťažnosti centrálnu evidovať a zároveň obsahuje všetku dokumentáciu súvisiacu s procesom vybavovania sťažností.

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

- 368 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 21 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 19 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb,
- 5 sťažností podané právnickými osobami.

Z celkového počtu 413 prijatých sťažností v roku 2025 bolo ku dňu 31.12.2025 rozpracovaných 31 sťažností. V roku 2025 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2024 a k 31.12.2024 boli v štádiu rozpracovania (13 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo **v roku 2025 vybavených celkom 395 sťažností**, z toho bolo:

- **254 vybavených prešetrením**, tzn. išlo o kontrolnú činnosť podľa § 18 ods. 1 zákona o sťažnostiach,
- **140 vybavených odložením**, nakoľko išlo o prípady ustanovené zákonom (§ 6 a § 22 ods. 5 zákona o sťažnostiach), ako napríklad, ak sťažnosť neobsahovala povinné náležitosti; sťažnosť sa týkala inej osoby, než ktorá ju podala a nebolo priložené splnomocnenie; vo veci, ktorá bola predmetom sťažností konal súd; prípadne sťažnosť bola zaslaná na vedomie alebo išlo o ďalšiu sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti,
- **1 odstúpená** orgánu štátnej správy (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny).

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

Z celkového počtu 254 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 244 nových sťažností vybavených prešetrením,
- 10 sťažností proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením.

Z celkového počtu 254 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 280 samostatných námietok (bodov), bolo 71 bodov opodstatnených a 35 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Percentuálny podiel opodstatnených bodov sťažností k celkovému počtu bodov sťažností od roku 2016 doteraz uvádzame v tabuľke.

Tabuľka

Rok	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Opodstatnené body sťažností	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %	41%	59 %	55 %	46 %	25 %

Podľa vecného zamerania boli v roku 2025 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti starobného dôchodkového sporenia, vymáhania pohľadávok a sťažnosti proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne.

Prehľad jednotlivých oblastí a počty vybavených sťažností za Sociálnu poisťovňu celkovo uvádzame v prílohe.

## C. VÝSLEDKY PREŠETRENIA SŤAŽNOSTÍ

V roku 2025 bolo 254 priamo vybavených sťažností, z ktorých 7 sťažností smerovalo súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do lekárskej posudkovej činnosti resp. úrazového poistenia a inej (nešpecifikovanej) oblasti, okrem lekárskej posudkovej činnosti aj proti postupu zamestnancov a inej (nešpecifikovanej) oblasti, okrem oblasti nemocenského poistenia aj do úrazového poistenia). **Sťažnosti obsahovali 280 bodov**, pričom 10 bodov sa týkalo sťažností proti vybavovaniu sťažností a 270 samostatných bodov týkajúcich sa nových sťažností, z ktorých bolo 174 bodov neopodstatnených (62 %), 71 bodov opodstatnených (25 %) a 35 bodov (13 %) nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Z celkového počtu 71 opodstatnených bodov, 18 opodstatnených bodov smerovalo proti činnosti pobočiek Sociálnej poisťovne.

#### Dôchodkové poistenie – 112 sťažností

Najviac sťažností, v počte 112 smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach. Tieto sťažnosti obsahovali 123 samostatných bodov, z toho bolo 45 bodov opodstatnených (36 %).

Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä:

- *prieťahov v konaní a s tým súvisiacim nedodržaním lehoty ustanovenej zákonom č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnom poistení“) (18) - nezaslanie rozhodnutí splnomocnenému advokátovi, ktorý následne namieta prieťahy v konaní; neposkytnutie potrebných dokladov zahraničnému nositeľovi, napriek zisteným všetkým rozhodujúcim skutočnostiam rozhodnutie vydané oneskorene; zdĺhavé konanie o starobnom dôchodku, z dôvodu nečinnosti ústredia a pobočky pri zisťovaní rozhodujúcich údajov,*
- *doručovania písomností (8) - nedoručenie rozhodnutí, nedoručovanie písomností prostredníctvom elektronickej schránky,*
- *výplaty dôchodkových dávok (7)- nevyplatenie dôchodku na požadované číslo účtu, pri zmene čísla účtu do informačného systému nahrané pôvodné číslo účtu; nevyplatenie sirotského dôchodku na účet správneho prijemcu dávky, t. j. osobe, ktorej bolo dieťa zverené do náhradnej starostlivosti; nepoukázanie doplatku na dôchodkovej dávke; nevoľnenie výplaty sirotského dôchodku po doručení potvrdenia o štúdiu; nepoukázanie starobného dôchodku na adresu sťažovateľa,*
- *postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (6) – neuplatnenie nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa poistenia, oneskorené uplatnenie nároku na dôchodok, nezaslanie dokumentov zahraničnému nositeľovi poistenia,*
- *nevybavenia podaní (2) - neinformovanie o stave vybavovania žiadosti, neprepočítanie predčasného starobného dôchodku,*
- *nevyplatenia 13. dôchodku v zákonom stanovenej lehote (2) - 13. dôchodok nebolo možné priznať v rámci hromadného spracovania, informačný systém neposkytoval potrebné informácie a bolo nevyhnutné zabezpečiť dávkový spis,*
- *zníženia sumy dôchodku v súvislosti so zúčtovaniami navyše vyplatenej sumy na 13. dôchodku (1) - zníženie dôchodku, napriek tomu, že Sociálna poisťovňa mala k dispozícii všetky relevantné doklady,*
- *vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (1) - vykonávanie zúčtovania navyše vyplatenej sumy na 13. dôchodku, aj po jej úhrade.*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:*

- *oboznámenie zamestnancov s predmetmi sťažností na pracovných poradách a ich upozornenie na povinnosť dodržiavania pracovných postupov a dodržiavania lehôt v súlade so zákonom o sociálnom poistení,*
- *vykonanie osobných pohovorov so zodpovednými zamestnancami a upozornenie ich na nedostatky,*
- *zabezpečenie uchovávanía e-mailovej komunikácie pobočky týkajúcej sa úkonov vo veci dôchodkovej dávky a spisovania úradných zápisníc,*
- *okamžité odstránenie zistených nedostatkov (poukázanie dôchodkovej dávky, zaslanie vysvetľujúcich listov, zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaevidovanie aktuálnej adresy v informačnom systéme Sociálnej poisťovne a pod.).*

### Lekárska posudková činnosť – 69 sťažností

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti bolo prijatých 69 sťažností, ktoré obsahovali 76 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 9 opodstatnených (12 %) a týkali sa:

- dlhej lehoty na určenie termínu na posúdenie zdravotného stavu (4),
- dlhej lehoty na prehodnotenie zdravotného stavu v rámci odvolacieho konania (3),
- iné (2) - *nevybavenie podania vo veci zaslania lekárskej dokumentácie nositeľovi poistenia Írska, nepostúpenie žiadosti o prehodnotenie zdravotného stavu vecne príslušnému útvaru Sociálnej poisťovne.*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na povinnosť dodržiavania pracovných postupov,
- odbor lekárskej posudkovej činnosti sa v spolupráci s odborom ľudských zdrojov intenzívne zaoberá problémom nepriaznivého personálneho stavu posudkových lekárov a hľadá možnosti riešenia tejto situácie,
- prerozdelenie časti spisov medzi posudkových lekárov,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (posúdenie zdravotného stavu).

### Úrazové poistenie - 15 sťažností

V oblasti úrazového poistenia bolo vybavených 15 sťažností, ktoré obsahovali 15 samostatných bodov, z ktorých bol 1 bod opodstatnený (7 %), a týkal sa:

- doručovania písomností (1) - *nedoručovanie písomností prostredníctvom elektronickej schránky.*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (zákon o e-Governmente).

### Iná oblasť (nešpecifikovaná) – 15 sťažností

V inej oblasti bolo prijatých 15 sťažností, ktoré obsahovali 15 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (13 %), a týkali sa:

- nedostatočného vybavenia žiadosti vo veci zapísania obdobia starostlivosti o syna do Elektronického účtu poistenca (1),
- nevybavenia podania vo veci nezrovnalostí vo výpise z Elektronického účtu poistenca (1).

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- opätovné upozornenie zamestnancov na povinnosť dodržiavať platné právne predpisy a interné metodické usmernenia, venovať zvýšenú pozornosť pri vybavovaní žiadostí zaslaných oddeleniu EUP, individuálnych účtov a súčinnosti,
- ústne napomenutie zamestnankyne na zistené nedostatky,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie výpisu z elektronického účtu poistenca s doplnenými obdobiami).

### Výber poistného – 13 sťažností

V oblasti výberu poistného bolo prijatých 13 sťažností, ktoré obsahovali 13 samostatných bodov, z ktorých boli 4 body opodstatnené (31 %), a týkali sa:

- postupu pri vystavovaní formulárov PDA1 (2) – *nevybavenie žiadosti o vystavenie formulára PDA1, nedodržanie lehoty na vybavenie žiadosti o určenie uplatniteľnej legislatívy,*

- nevybavenia podania, spôsobu vybavenia podania (1) - *podanie doručené do skupinového inboxu v ASSR vysunutého pracoviska pobočky nebolo vybavené,*
- postupu v konaní o poistnom, penále a pokute - *neupovedomenie o dlžnom poistnom pred zablokovaním účtu v banke na základe exekučného konania (1).*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie lehôt na vybavovanie podaní v zmysle vnútorného predpisu,
- upozornenie zamestnancov na kontrolu zhody údajov v sprievodnom liste a v priloženej písomnosti,
- upozornenie vedúcej na povinnosť zabezpečiť kontrolu obsahu príslušného skupinového inboxu v čase jej neprítomnosti na pracovisku.

#### Nemocenské poistenie - 10 sťažností

V oblasti nemocenského poistenia bolo vybavených 10 sťažností, ktoré obsahovali 10 samostatných bodov, z ktorých bolo 7 bodov opodstatnených (70 %), a týkali sa:

- výplaty dávky nemocenského poistenia (5) – *nevyplatenie nemocenskej dávky v zákonom stanovenej lehote, poukázanie nemocenskej dávky na nesprávny účet, nezariadenie výplaty materského, výplata materského v nesprávnej výške,*
- prietľahy v konaní, nečinnosť (2) – *nerozhodnutie o nároku na materské v zákonom stanovenej lehote, nečinnosť v konaní o žiadosti o doplatenie nemocenského.*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie zákonných lehôt na vyplatenie nemocenskej dávky,
- vykonanie osobných pohovorov so zodpovednými zamestnancami a upozornenie ich na nedostatky,
- krátenie odmien zodpovednej zamestnankyni,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zabezpečenie výplaty dávky).

#### Vymáhanie pohľadávok - 4 sťažnosti

V oblasti vymáhania pohľadávok boli prijaté 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých boli 2 body opodstatnené (50 %), a týkali sa:

- nesúhlasu s vymáhaním pohľadávky (2) - *vymáhanie pohľadávky napriek podanému odvolaniu, zablokovanie sumy na bankovom účte na účely vymáhania pohľadávky napriek predchádzajúcemu vymoženiu tej istej pohľadávky zrážkou z dôchodku.*

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na bezodkladné posudzovanie podaní a v prípade nejednoznačnosti konzultovať s priamym nadriadeným alebo vecne príslušným útvarom,
- poučenie zamestnancov o postupe v konaniach vo veci vymáhania pohľadávok,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zastavený správny výkon).

#### Starobné dôchodkové sporenie - 1 sťažnosť

V oblasti starobného dôchodkového sporenia bola prijatá 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod, ktorý bol 1 opodstatnený (100 %), a týkal sa:

- nepostupovania príspevkov na starobné dôchodkové sporenie (1).

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- úprava funkcionality v informačnom systéme, ktorá zabezpečí automatizovaný vznik povinného dôchodkového poistenia poistenca štátu po zániku nároku na invalidný dôchodok bez nutnosti individuálnej intervencie.

#### Ďalšie oblasti – 12 sťažností

- proti zamestnancom smerovalo 8 sťažností, ktoré obsahovali 8 samostatných bodov,
- v oblasti poistenia v nezamestnanosti boli vybavené 3 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body,
- v oblasti garančného poistenia bola prijatá 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod.

V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

#### Sťažnosti proti vybavovaniu sťažností

Ďalších 10 sťažností smerovalo proti vybavovaniu sťažností, pričom boli vyhodnotené ako neopodstatnené. 1 sťažnosť bola vybavená ako ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažností. Táto sťažnosť bola podľa zákona o sťažnostiach odložená.

---

## ZÁVER

---

Prešetrovanie sťažností je svojím charakterom kontrolnou činnosťou (nie činnosťou „styku s verejnosťou“) s mimoriadnymi nárokmi na vecnú znalosť i znalosť právneho stavu predmetu podania, ktorý je vždy iný, na znalosť právomocí i pôsobností takýmto podaním kritizovaných subjektov, ako aj na znalosť riadiacich a kontrolných kompetencií voči napadnutým subjektom. Zo súhrnného prehľadu ukazovateľov vyplýva, že mimosúdne inštitúty ochrany práv a právom chránených záujmov, garantovaných Ustavou Slovenskej republiky a osobitnými zákonmi, fyzické osoby a právnické osoby využívali v roku 2025 porovnateľne s predchádzajúcim rokom.

V roku 2025 bolo odborom kontroly a sťažností doručených celkom 5 067 podaní, z toho 413 bolo sťažností podľa zákona o sťažnostiach a 4 654 podaní, ktoré boli buď priamo vybavené odborom kontroly a sťažností, prípadne boli postúpené príslušným organizačným útvarom Sociálnej poisťovne na vybavenie s tým, že odbor kontroly a sťažností sledoval vybavenie podania. Na Sociálnu poisťovňu sa fyzické osoby a právnické osoby obracali najmä so žiadosťami, oznámeniami, podnetmi, dopytmi a návrhmi, ktorých počet niekoľkonásobne prekročil počet vybavených sťažností v danom roku.

Zo 413 sťažností prijatých Sociálnou poisťovňou v roku 2025 proti činnosti ústredia smerovalo 75 % sťažností a proti činnosti pobočiek smerovalo 25 % sťažností. Z celkového počtu 254 sťažností vybavených prešetrovaním, ktoré obsahovali 280 samostatných námietok (bodov), bolo 25 % vyhodnotených ako opodstatnených, pričom pri miere opodstatnenosti sťažností oproti roku 2024 bol zaznamenaný pokles.

Najviac opodstatnených bodov sťažností smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, avšak pri miere opodstatnenosti sťažností bol zaznamenaný pokles z 57 % na 36 %.

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti pretrvávala nepriaznivá personálna situácia posudkových lekárov, ktorá bola riešená v spolupráci s odborom ľudských zdrojov.

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

V roku 2025 bola odborom kontroly a sťažností v sekcii dôchodkového poistenia vykonaná vnútorná kontrola v zmysle § 23 ods. 2 zákona o sťažnostiach.

## ŠTATISTICKÝ PREHLAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2025

	rok	
	2024	2025
Počet prijatých sťažností	413	413
Počet vybavených sťažností*	440	395
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrením	301	254
sťažnosti vybavené odložením	138	140
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	1	1
sťažnosti vybavené vrátením sťažovateľovi	0	0

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

Sťažnosti vybavené prešetrením	<b>301</b>	<b>254</b>
z toho:		
sťažnosti § 3	290	244
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	2	0
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	0	0
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	9	10
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5*	1	1

\*sťažnosti vybavené odložením

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet oblastí vybavených sťažností	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností
dôchodkové poistenie*	112	45	77
lekárska posudková činnosť*	69	9	45
úrazové poistenie	15	1	14
iné – nešpecifikovaná oblasť*	15	2	10
výber poistného*	13	4	8
nemocenské poistenie	10	7	3
proti zamestnancom*	8	0	1
poistenie v nezamestnanosti*	3	0	3
pohľadávky	4	2	2
starobné dôchodkové sporenie	1	1	0
garančné poistenie	1	0	1
opakovaná sťažnosť	0	0	0
sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	10	0	10
<b>Celkom</b>	<b>261**</b>	<b>71</b>	<b>174</b>

\*sťažností nie je možné prešetriť v oblasti vzťahujúcej sa k predmetu sťažnosti LPČ-22 bodov, proti zam.-7 bodov, iné-3 body, DP-1 bod, VP-1 bod, PvN-1 bod.

\*\* 7 sťažností smerovalo súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (254+7).

K 31.12.2025 Sociálna poisťovňa eviduje 31 rozpracovaných sťažností.