



SOCIÁLNA POISŤOVŇA

Materiál predkladaný na 2/25 zasadnutie
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
konané dňa 24. apríla 2025

5

INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2024

Dôvod predloženia:

realizácia vecného a časového plánu
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej
poisťovne v roku 2025

Materiál obsahuje:

1. Návrh uznesenia Dozornej rady
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností
v Sociálnej poisťovni v roku 2024
4. Prílohu Štatistický prehľad
o vybavovaní sťažností v Sociálnej
poisťovni v roku 2024

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 2024.

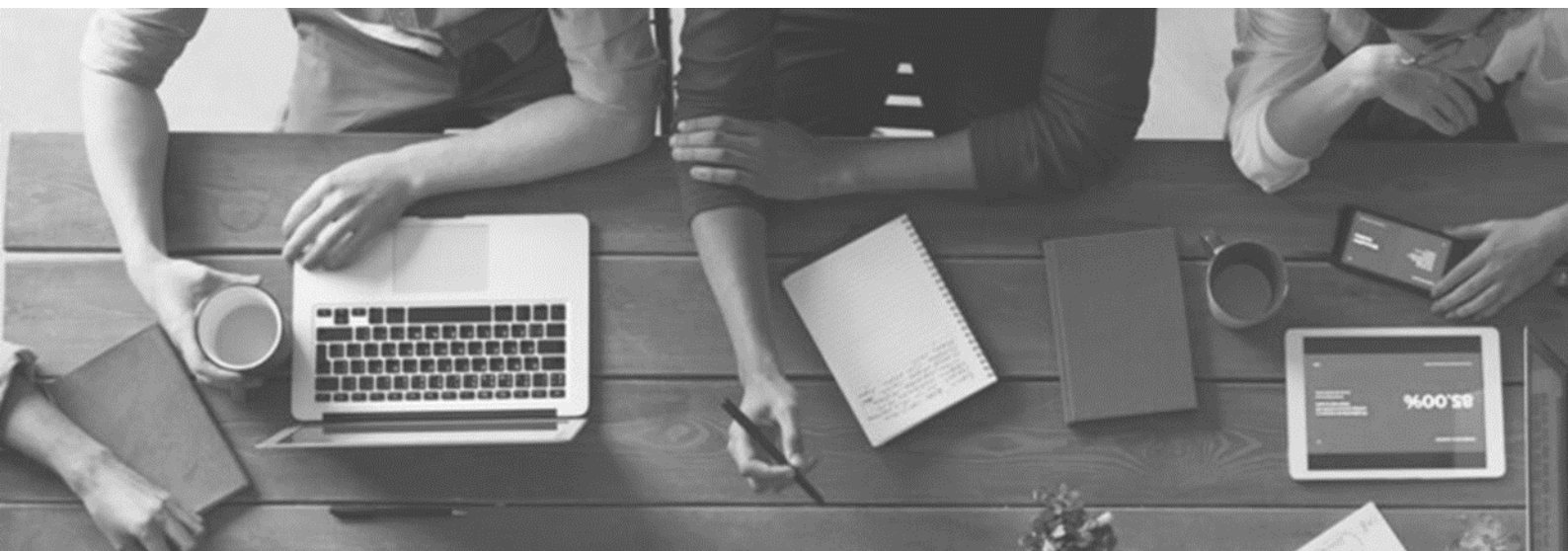
Predkladacia správa

Informácia o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2024 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2025.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2024 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2024 Sociálna poisťovňa prijala celkom 413 sťažností, z ktorých proti činnosti ústredia smerovalo 81 % sťažností a proti činnosti pobočiek smerovalo 19 % sťažností. Z celkového počtu 301 sťažností vybavených prešetrovaním, ktoré obsahovali 333 samostatných bodov, bolo 152 bodov opodstatnených (46 %) a 27 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.



INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2024

Bratislava, apríl 2025

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 2024 (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 2024 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
- D. Záver

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 ODBOROM KONTROLY A SŤAŽNOSTÍ

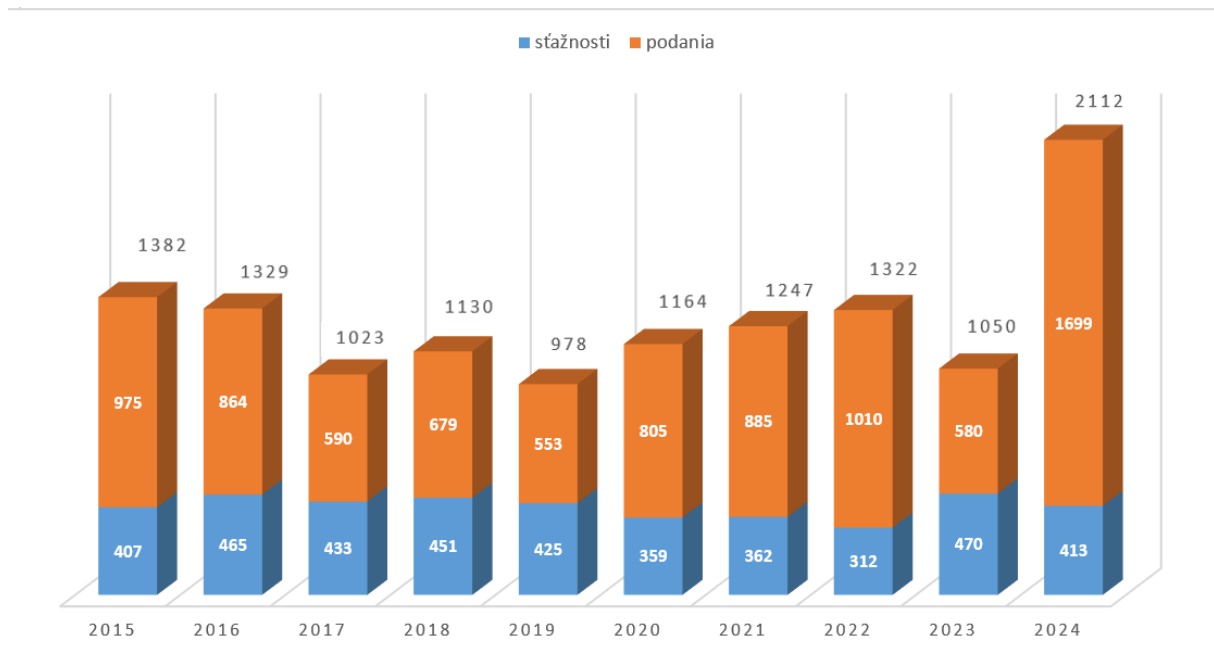
V roku 2024 bolo odborom kontroly a sťažností doručených celkom **2 112 podaní**, z toho

- **413 bolo sťažností podľa zákona o sťažnostiach,**
- **1 699 podaní** - išlo o 925 reklamácií a 774 iných podaní vybavených odborom kontroly a sťažností, 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 boli podávajúci 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 (145 podaní), písomnosti súvisiace

s vybavovaním sťažností (91 podaní) a tiež podania, ktoré nepatrili do vecnej pôsobnosti Sociálnej poisťovne a preto boli postúpené iným inštitúciám (28 podaní).

Prehľad o počte doručených podaní a sťažností vybavovaných odborom kontroly a sťažností v rokoch 2015 - 2024



B. PREHLAD O PRIJATÝCH A VYBAVENÝCH SŤAŽNOSTIACH

V roku 2024 Sociálna poisťovňa prijala celkom 413 sťažností, z ktorých proti činnosti ústredia smerovalo 334 sťažností (81 %) a proti činnosti pobočiek smerovalo 79 sťažností (19 %).

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. Od 1. januára 2020 Sociálna poisťovňa zaviedla nový informačný systém Centrálna evidencia sťažností, ktorý umožňuje sťažnosti centrálne 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:

- 361 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 28 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 11 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb,
- 10 sťažností právnických osôb podaných prostredníctvom zástupcu,
- 3 sťažnosti podané právnickými osobami.

Z celkového počtu 413 prijatých sťažností v roku 2024 bolo ku dňu 31.12.2024 rozpracovaných 13 sťažností. V roku 2024 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2023 a k 31.12.2023 boli v štádiu rozpracovania (40 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo **v roku 2024 vybavených celkom 440 sťažností**, z toho bolo:

- **301 vybavených prešetrením**, tzn. išlo o kontrolnú činnosť podľa § 18 ods. 1 zákona o sťažnostiach,
- **138 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 301 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 290 nových sťažností vybavených prešetrením,
- 9 sťažností proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením,
- 2 opakované sťažnosti, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti.

Z celkového počtu 301 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 333 samostatných námietok (bodov), bolo 152 bodov opodstatnených a 27 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Percentuálny podiel opodstatnených bodov sťažností k celkovému počtu bodov sťažností od roku 2015 doteraz uvádzame v tabuľke.

Tabuľka

Rok	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Opodstatnené body sťažností	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %	41 %	59 %	55 %	46 %

Podľa vecného zamerania boli v roku 2024 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, úrazového poistenia, 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 2024 bolo 301 priamo vybavených sťažností, z ktorých 4 sťažnosti smerovali súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, resp. proti postupu zamestnancov, okrem oblasti

nemocenského poistenia aj proti postupu zamestnancov), pričom **sťažnosti obsahovali 333 bodov**, pričom v 2 prípadoch išlo o opakovanú sťažnosť, kde bola prekontrolovaná správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, 9 bodov sa týkalo sťažností proti vybavovaniu sťažností a 322 samostatných bodov týkajúcich sa nových sťažností, z ktorých bolo 154 bodov neopodstatnených (46 %), 152 bodov opodstatnených (46 %) a 27 bodov (8%) nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

Z celkového počtu 152 opodstatnených bodov, 17 opodstatnených bodov smerovalo proti činnosti pobočiek Sociálnej poisťovne.

Dôchodkové poistenie – 203 sťažností

Najviac sťažností, v počte 203 smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 224 samostatných bodov, z toho bolo 127 bodov opodstatnených (57 %).

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“) (72),
- nevybavenia podaní (18),
- výplaty dôchodkových dávok (15),
- postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (5),
- iné (nespísanie žiadosti o invalidný dôchodok na základe objednaného termínu v rezervačnom systéme, nespísanie žiadosti o predčasný starobný dôchodok napriek dodatočnému predloženiu dokladov, neoprávnené zúčtovanie dôchodkov, neposkytnutie informácie) (4),
- doručovania písomností (4),
- postupu v konaní o dôchodkovej dávke (3),
- nepriznania rodičovského dôchodku, nezvýšenia starobného dôchodku, neuvolnenia výplaty sirotského dôchodku (3)
- vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (2),
- výplaty vianočného príspevku (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli Sociálnou poisťovňou prijaté tieto opatrenia:

- oboznámenie zamestnancov s predmetmi sťažností a ich upozornenie na povinnosť dodržiavania pracovných postupov a dodržiavania platných právnych predpisov,
- pravidelná kontrola dodržiavania pracovných postupov,
- usmernenie k pracovným postupom, napr. uloženie povinnosti evidovať lehoty na vybavenie odvolania v kalendári v Outlooku, písomná evidencia vrátených platieb v zošite a zabezpečenie spätnej kontroly vybavenia úradných záznamov,
- požiadavka na oddelenie organizácie práce na úpravu aplikačného programového vybavenia,
- vytvorenie osobitnej pracovnej skupiny na odbore zahraničnej agendy na bezodkladné uplatňovanie nárokov na dôchodkové dávky z dôchodkového poistenia členských štátov Európskej únie,
- navýšenie počtu exekučných referentov oddelenia zahraničnej agendy priradením skúsených zamestnancov exekučnej agendy z odboru dôchodkových dávok,

- priebežné dopĺňanie personálnej kapacity odboru zahraničnej agendy podľa cyklov adaptačnej prípravy,
- zaslanie požiadavky odboru ľudských zdrojov na prijatie ďalších dávkových referentov a odborných referentov na odbor zahraničnej agendy,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaslanie formulárov príslušnej inštitúcii, zastavenie vykonávania zrážok z dôchodku a pod.).

Lekárska posudková činnosť – 33 sťažností

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti bolo prijatých 33 sťažností, ktoré obsahovali 35 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 11 opodstatnených (31 %) a týkali sa:

- dlhej lehoty na určenie termínu na posúdenie zdravotného stavu (6),
- nedodržania termínu prehodnotenia zdravotného stavu v rámci odvolacieho konania (2),
- postupu posudkového lekára pri posúdení zdravotného stavu (2),
- postupu pri výkone kontroly dodržiavania liečebného režimu pri dočasnej pracovnej neschopnosti (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie lehôt stanovených na posúdenie zdravotného stavu a na dodržiavanie príslušných ustanovení zákona o sociálnom poistení a vnútorných predpisov,
- za účelom zníženia pracovnej zaťažnosti posudkových lekárov a prerozdelenia agendy, 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,
- časť spisov prerozdelená medzi druhostupňových lekárov, ktorí majú nižší počet nevybavených spisov,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (posúdenie zdravotného stavu).

Výber poistného – 13 sťažností

V oblasti výberu poistného bolo prijatých 13 sťažností, ktoré obsahovali 14 samostatných bodov, z ktorých bolo 6 bodov opodstatnených (43 %), a týkali sa:

- doručovania písomností (3),
- nevybavenia podania, spôsobu vybavenia podania (2),
- postupu pri vystavovaní formulárov PDA1 (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie lehôt na vybavovanie podaní v zmysle vnútorného predpisu,
- navýšenie personálneho stavu, práca nadčas,
- manuálne vykonaná oprava zániku živnostenského oprávnenia v informačnom systéme Jednotného výberu poistného,
- identifikácia a oprava priradenia URI adresy k právnomu subjektu v registri právnických osôb u ďalších odvádzateľov v súvislosti s nesprávne uvedeným názvom e-schránky v Ústrednom portály verejnej správy,
- upozornenie zamestnankyne na overovanie aktivity elektronickej stránky na doručovanie písomností pred ich odoslaním,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutia do e-schránky).

Nemocenské poistenie - 7 sťažností

V oblasti nemocenského poistenia bolo vybavených 7 sťažností, ktoré obsahovali 7 samostatných bodov, z ktorých boli 2 body opodstatnené (28 %), a týkali sa:

- výplaty dávky nemocenského poistenia (1),
- doručovania písomností (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:

- upozornenie zamestnancov na overovanie správnosti aktuálne platnej adresy trvalého pobytu poistenca na poukázanie nemocenskej dávky,
- odobratie osobného ohodnotenia zamestnankyni na 1 mesiac,
- upozornenie zamestnancov na dôsledné prešetrovanie opodstatnenosti krátenia nemocenského a na používanie správnych vzorov rozhodnutí pre konkrétny prípad vyplatenej dávky.

Starobné dôchodkové sporenie - 4 sťažnosti

V oblasti starobného dôchodkového sporenia boli prijaté 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých boli 3 body opodstatnené (75 %), a týkali sa:

- nevystavenia ponukového listu z II. piliera (1),
- nedoručenia ponukového listu z II. piliera (1),
- neskorého vybavenia žiadosti vo veci vyplatenia celej sumy z II. piliera (1).

Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:

- posilnenie automatizácie prideľovania a spracovania žiadostí o dôchodok z II. piliera, ktoré zefektívni uvedený proces,
- druhá oprava ponukového listu, ktorý umožní sporiteľovi za podmienok platných do 31. decembra 2023 výplatu dôchodku z II. piliera formou programového výberu (aj jednorazovou výplatou celej nasporenej sumy, ide o skupinu sťažovateľov, ktorí podali žiadosť o dôchodok z II. piliera v roku 2023 a ktorým nebol do 31. decembra 2023 vyhotovený ponukový list a suma dôchodku bola Sociálnej poisťovni známa ešte v roku 2023, ale z kapacitných dôvodov nebola táto suma posudzovaná v roku 2023),
- usmernenie zamestnancov pobočiek pri spisovaní žiadostí o dôchodok z II. piliera,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (vystavenie ponukového listu, vybavenie podania).

Iná oblasť (nešpecifikovaná) – 9 sťažností

V inej oblasti bolo prijatých 9 sťažností, ktoré obsahovali 10 samostatných bodov, z ktorých boli 3 body opodstatnené (30 %), a týkali sa:

- postupu pri vybavovaní žiadosti o vykonanie zmeny v elektronickom účte poistenca (2),
- nečinnosti pobočky pri vybavovaní žiadosti (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,
- poučenie zamestnancov pobočky o dodržiavaní zákona o e-Governmente a zákona o byrokracii,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie výpisu z elektronického účtu poistenca s doplnenými obdobiami).

Ďalšie oblasti – 25 sťažností

- proti zamestnancom smerovalo 9 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov,
- v oblasti poistenia v nezamestnanosti bolo vybavených 7 sťažností, ktoré obsahovali 8 samostatných bodov,
- v oblasti úrazového poistenia bolo prijatých 7 sťažností, ktoré obsahovali 7 samostatných bodov,
- v oblasti vymáhania pohľadávok boli prijaté 2 sťažnosti, ktoré obsahovali 2 samostatné body.

V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

Opakované sťažnosti

Správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti bola prekontrolovaná v 2 opakovaných sťažnostiach, so zistením, že predchádzajúca sťažnosť bola vybavená správne.

Sťažnosti proti vybavovaniu sťažností

Ďalších 9 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 svojim 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 Ústavou Slovenskej republiky a osobitnými zákonmi, fyzické osoby a právnické osoby využívali v roku 2024 porovnateľne s predchádzajúcim rokom.

V roku 2024 bolo odboru kontroly a sťažností doručených celkom 2 112 podaní, z toho 413 bolo sťažností podľa zákona o sťažnostiach a 1 699 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 2024 proti činnosti ústredia smerovalo 81 % sťažností a proti činnosti pobočiek smerovalo 19 % sťažností. Z celkového počtu 301 sťažností vybavených prešetrovaním, ktoré obsahovali 333 samostatných námietok (bodov), bolo 46 % vyhodnotených ako opodstatnených, pričom pri miere opodstatnenosti sťažností oproti roku 2023 bol zaznamenaný pokles.

Najviac opodstatnených bodov sťažností smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia. Uvedenú skutočnosť ovplyvnili objektívne podmienky, a to konkrétne v oblasti dôchodkového poistenia, kde bola spracovávaná rozsiahla agenda (valorizácia dôchodkov, určenie minimálneho dôchodku, predčasný starobný dôchodok za 40 odpracovaných rokov,

určenie sumy 13. dôchodku najmä u dôchodkov so zahraničným prvkom a pod.), čo malo za následok aj nával žiadostí od klientov na spracovanie. Na uvedené mala vplyv aj nedostatočná personálna kapacita odboru zahraničnej agendy, ktorá bola riešená s odborom ľudských zdrojov a taktiež presunom zamestnancov z odboru dôchodkových dávok.

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti pretrvávala nepriaznivá personálna situácia posudkových lekárov (nedostatok posudkových lekárov, nepriaznivá veková štruktúra, zvýšená chorobnosť), ktorá bola riešená v spolupráci s odborom ľudských zdrojov.

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

V súvislosti so zistenými nedostatkami v rámci vybavovaných sťažností boli pri zostavovaní plánu kontrolnej činnosti Sociálnej poisťovne na rok 2025 navrhnuté okruhy problematických oblastí na vykonanie vnútornej kontroly.

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2024

	rok	
	2023	2024
Počet prijatých sťažností	470	413
Počet vybavených sťažností*	461	440
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetrovaním	297	301
sťažnosti vybavené odložením	163	138
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 prešetrovaním	297	301
z toho:		
sťažnosti § 3	292	290
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	0	2
d ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	0	0
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	4	9
d 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*	203	127	93
lekárska posudková činnosť*	33	11	10
výber poistného*	13	6	7
iné – nešpecifikovaná oblasť*	9	3	6
nemocenské poistenie	7	2	5
starobné dôchodkové sporenie	4	3	1
proti zamestnancom*	9	0	4
poistenie v nezamestnanosti	7	0	8
úrazové poistenie	7	0	7
pohládavky	2	0	2
garančné poistenie	0	0	0
opakovaná sťažnosť	2	0	2
sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	9	0	9
Celkom	305**	152	154

*sťažností nie je možné prešetriť v oblasti vzťahujúcej sa k predmetu sťažnosti LPČ-14 bodov, proti zam.-7 bodov, DP-4 body, VP-1 bod, iné-1 bod

** 4 sťažnosti smerovali súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (301+4).

K 31.12.2024 Sociálna poisťovňa eviduje 13 rozpracovaných sťažností.

