



Správa
o plnení strategických zámerov
činnosti Sociálnej poisťovne
v roku 2012

Úvod

Účelom materiálu je poskytnúť správu o realizácii jednotlivých strategických cieľov v roku 2012, vyplývajúcich zo strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2011 – 2016 schválených Národnou radou Slovenskej republiky. Materiál nadväzuje na „Správu o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne za rok 2011“, ktorú prerokovala vláda Slovenskej republiky na svojom zasadnutí dňa 7. marca 2012.

Stratégia Sociálnej poisťovne vo svojej realizačnej časti definuje šesť strategických oblastí, ktorými sú:

1. Kontakt s klientom
2. Ekonomika a hospodárenie, výber poistného, vymáhanie pohľadávok
3. Výplata dávok
4. Investície
5. Informačné technológie a informačný systém Sociálnej poisťovne
6. Ľudské zdroje

Jednotlivé strategické ciele boli z časového hľadiska rozdelené na krátkodobé, strednodobé a dlhodobé ciele. Krátkodobé ciele boli realizované v priebehu roka 2011. V priebehu roku 2012 sa realizovali krátkodobé i strednodobé ciele.

Hlavným zdrojom financovania strategických cieľov je správny fond a v prípade cieľov súvisiacich s informatizáciou aj financovanie z prostriedkov Európskej únie.

1. Kontakt s klientom

Sociálna poisťovňa sa dlhodobo profiluje ako proklientsky orientovaná inštitúcia, ktorej cieľom sú kvalitne poskytované služby jednotlivým skupinám klientov. Tieto služby sa realizujú aj prostredníctvom Informačno-poradenských centier Sociálnej poisťovne (ďalej len IPC).

Od 1.9.2012 bol v IPC zavedený nový systém vybavovania elektronických požiadaviek prostredníctvom WebGad a vytvorený kontaktný formulár na webovej stránke Sociálnej poisťovne. Systém WebGad po prijatí podania zašle klientovi automaticky generovanú odpoveď o prijatí podania. Z uvedeného dôvodu bola E-mailová adresa dochodky@socpoist.sk, ktorá bola zriadená v roku 2011, zrušená. Vybavovanie odpovedí je z časového hľadiska nasledovné:

- 94 % podaní je vybavených v deň ich prijatia,
- 3 % podaní je vybavovaných do troch dní z dôvodu nutnosti pripojenia dávkového spisu,
- 3 % podaní je vybavených v priemere do 10 dní podľa zložitosti, tieto podania sa postupujú na odborné posúdenie na odbor metodického riadenia a opravných prostriedkov sekcie dôchodkového poistenia.

Webový portál Sociálnej poisťovne prešiel v roku 2011 celkovým redizajnom ale vzhľadom na to, že je to permanentný proces, ktorý si žiada reagovať na zmeny legislatívy, ale aj opodstatnené požiadavky a očakávania klientov pri vyhľadávaní informácií sústavne sa pracuje na jeho vylepšovaní.

Sociálna poisťovňa sa zameriava na odborné vysvetľovanie problematiky sociálneho poistenia prostredníctvom vlastného mesačníka Sociálne poistenie na svojej webovej stránke. V rokoch 2011-2012 sa podieľala na obsahovej príprave časopisu Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny SR s názvom Práca – Život - Rodina. Osvetu tiež rozširuje článkami svojich odborníkov v časopise Jednoty dôchodcov Slovenska - Tretí vek.

Sociálna poisťovňa pravidelne na základe aktuálnych požiadaviek médií i na základe ponuky vlastných tém pracuje s masovokomunikačnými prostriedkami pri sprostredkovaní svojich rozhodnutí, zámerov a hodnôt verejnosti. Informovanosť verejnosti prostredníctvom médií sa okrem aktuálnej činnosti Sociálnej poisťovne týka predovšetkým vysvetľovania práv a povinností občanov vyplývajúcich zo zákona o sociálnom poistení a jeho zmien.

Taktiež Sociálna poisťovňa pokračovala v realizácii vzdelávacích aktivít pre odbornú i laickú verejnosť. V súvislosti s novelou zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení od začiatku roka 2012 pripravila 52 odborných seminárov po celom Slovensku. Seminára organizačne zabezpečilo 36 pobočiek Sociálnej poisťovne. Podujatia sa stretli so záujmom verejnosti a pozitívnym hodnotením najmä vďaka odbornosti garantovanej zamestnancami Sociálnej poisťovne.

V rámci proklientskeho prístupu Sociálna poisťovňa v spolupráci s rakúskym a nemeckým partnerom v roku 2012 zorganizovala Medzinárodné poradenské dni, na ktorých zamestnanci Sociálnej poisťovne spolu s rakúskymi a nemeckými expertmi poskytovali informácie z oblasti dôchodkového zabezpečenia osobám, ktoré pracovali alebo v súčasnosti pracujú v uvedených krajinách. Medzinárodné poradenské dni sa v roku 2012 konali v Berlíne, vo Viedni a v Košiciach. V roku 2012 zriadila Sociálna poisťovňa portál Info English a Info Deutsch, prostredníctvom ktorých môžu klienti podávať rôzne dotazy a podania v anglickom a nemeckom jazyku.

Sociálna poisťovňa participovala na príprave medzinárodných zmlúv o sociálnom zabezpečení a na príprave tlačív na ich vykonávanie s Austráliou, so Srbskom a s Izraelom.

2. Ekonomika, hospodárenie, výber poistného a vymáhanie pohľadávok

2.1. Výber poistného a vymáhanie pohľadávok

Sociálna poisťovňa v priebehu roku **2012** dosiahla úspešnosť **výberu poistného** a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie **99,62 %**, t.j. **menej o 5,27 %** oproti roku **2011**.

Celkový stav **pohľadávok** Sociálnej poisťovne k 31. decembru 2012 je **595,32 mil. Eur**, čo je **o 31,56 mil. Eur viac ako k 31. decembru 2011 (563,76 mil. Eur)**. Uvedené predstavuje **percentuálny nárast o 5,6 %**. Pohľadávky vzniknuté pred 1. januárom 2004 poklesli od začiatku roka (206,66 mil. Eur) do konca roka 2012 na sumu 149,84 mil. Eur. Ide o zníženie pohľadávok v objeme 56,82 mil. Eur, čo predstavuje v percentuálnom vyjadrení pokles o 27,49%.

V roku **2012** Sociálna poisťovňa predpísala **322 008 odvádzateľom** dlžné poistné a príspevky na starobné dôchodkové sporenie t.j. **menej o 5 886 odvádzateľov ako v roku 2011**, v sume **284 403 809,10 EUR** t.j. **menej o 33 022 999,76 Eur ako v roku 2011**.

Taktiež v roku **2012** bolo predpísané **penále 202 854 odvádzateľom** t.j. **viac o 98 358 odvádzateľov** ako v roku **2011**, v sume **53 975 456,40 EUR** t.j. **viac o 14 791 657,45 Eur** ako v roku **2011**.

V roku **2012** bolo uložených **4 070 pokút** t.j. **menej o 416 pokút** oproti roku **2011**, v sume **283 860,38 EUR** t.j. **menej 106 637,86 Eur** oproti roku **2011**.

2.2. Ekonomika a hospodárenie

Sociálna poisťovňa v roku 2012 použila prostriedky správneho fondu v sume 112,64 mil. Eur, čo je o 1,07 mil. Eur menej, ako sa predpokladalo v schválenom rozpočte na rok 2012 (113,71 mil. Eur). V porovnaní s tvorbou správneho fondu v bežnom roku 2012 (123,69 mil. Eur) je to menej o 11,05 mil. Eur. K čerpaniu správneho fondu je nutné poznamenať, že v roku 2012 tak ako v roku 2011 sa nečerpali finančné prostriedky správneho fondu v oblasti informačno – komunikačných technológií vzhľadom na to, že sa nekúpili počítače, tlačiarne, kopírovacie stroje pre výkon práce zamestnancov Sociálnej poisťovne čo vygenerovalo problémy so zastaraným a nefunkčným hardwerom. Taktiež neboli uhradené používané licencie firmy ORACLE. Vyššie uvedené skutočnosti zapríčinia vyššie čerpanie finančných prostriedkov správneho fondu v oblasti IKT v nasledujúcich rokoch. Obdobná situácia je i v čerpaní finančných prostriedkov správneho fondu na investície, vzhľadom na to, že sa neriešili ani havarijné stavy budov Sociálnej poisťovne, čo si takisto v nasledujúcich obdobiach vynúti zvýšené investície.

3. Výplata dávok

3.1. Dôchodkové dávky

Priemerná lehota rozhodovania o nároku na dôchodkovú dávku od začatia konania po vydanie rozhodnutia za rok **2012** bola **31 dní** oproti roku **2011**, kedy bola priemerná lehota pre vydanie rozhodnutia **60 dní**. Bola vykonaná zmena technológie spracovania platieb pripísaných na účet dôchodkového poistenia Sociálnej poisťovne – oznámenia o identifikovaných platbách sú odovzdané na spracovanie priamo sekcií dôchodkového poistenia, čím sa skrátila doba vybavenia.

3.2. Nemocenské dávky

S účinnosťou od 1. januára 2012 bola pri nároku na ošetrovné zavedená podmienka osobného a celodenného ošetrovania/starostlivosti. S účinnosťou od 1. februára 2012 nastali zmeny v dobrovoľnom sociálnom poistení – dobrovoľne nemocensky poistený mohol byť len ten, kto sa súčasne prihlásil na dobrovoľné dôchodkové poistenie a dobrovoľné poistenie v nezamestnanosti.

Za účelom odstránenia byrokracie bola zrušená povinnosť zamestnávateľov predkladať potvrdenie zamestnávateľa o zamestnancovi na účely uplatnenia nároku na nemocenskú dávku; s účinnosťou od 1. januára 2012 útvary nemocenského poistenia pri posudzovaní nároku na nemocenskú dávku zamestnanca vychádzajú z informácií evidovaných v informačnom systéme Sociálnej poisťovne a potvrdenie žiadajú len vo výnimočných prípadoch.

3.3. Dávky v nezamestnanosti

Upravená bola funkcionálnosť informačného systému poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia v súvislosti s novým typom platobnej neschopnosti zamestnávateľa a zapracovanie prioritných šablón rozhodnutí.

Požiadavky na náhradu (refundáciu) dávok v nezamestnanosti boli v lehote stanovenej Nariadením EÚ spracované a následne operatívne postúpené k refundácii príslušným krajinám EÚ vo výške 10 891 007,46 EUR. Z požadovaných náhrad zaslaných v roku 2012 bola k 31.decembru 2012 uznaná a uhradená suma vo výške 891 628,24 EUR. Refundácie uplatnené v roku 2011 v celkovej výške 6 937 722,26 EUR boli k 31.decembru 2012 uznané a uhradené na účet Sociálnej poisťovne v sume 2 394 548,99 EUR (z toho v roku 2012 v sume 1 773 078,96 EUR).

3.4. Lekárska posudková činnosť

Odbor lekárskej posudkovej činnosti participoval na zavedení automatizovaného spracovania, evidencie, vykazovania, kontroly a úhrad zdravotných výkonov na účely sociálneho poistenia pre poskytovateľov zdravotnej starostlivosti od mája 2012, ktoré prispelo k zefektívneniu spolupráce s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti.

V roku 2012 vykonalo 9 posudkových lekárov pobočiek Sociálnej poisťovne atestačnú skúšku v špecializačnom odbore posudkové lekárstvo na Slovenskej zdravotníckej univerzite, tým získali odbornú spôsobilosť na výkon lekárskej posudkovej činnosti.

3.5. Zneužívanie sociálneho systému.

K zneužívaniu sociálneho systému prichádzalo v roku 2012 hlavne v oblasti dobrovoľného nemocenského poistenia. Za účelom zabránenia zneužívaniu systému sociálneho poistenia došlo v oblasti nemocenských dávok k niekoľkým legislatívnym zmenám.

S účinnosťou od 1. januára 2012 bola pri nároku na ošetrovné zavedená podmienka osobného a celodenného ošetrovania/starostlivosti. S účinnosťou od 1. februára 2012 nastali zmeny v dobrovoľnom sociálnom poistení – dobrovoľne nemocensky poistený mohol byť len ten, kto sa súčasne prihlásil na dobrovoľné dôchodkové poistenie a dobrovoľné poistenie v nezamestnanosti.

V októbri 2012 prijal generálny riaditeľ Sociálnej poisťovne opatrenia na zabránenie zneužívania sociálneho systému spočívajúce v častých kontrolách posudzovania spôsobilosti na prácu, vo zvýšenej kontrole dodržiavania liečebného režimu a pri podozreniach v stanovení diagnóz nariadil podávať podnety na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou.

4. Investície

V roku 2012 vybuďovala Sociálna poisťovňa klientske centrum v pobočke Košice a realizovala čiastočnú rekonštrukciu klientskeho centra v pobočke Banská Bystrica.

V rámci optimalizácie priestorového umiestnenia pobočiek sa presťahovala pobočka Levice do novozrekonštruovaných prenajatých priestorov, v rámci ktorých sa vytvorilo aj klientske centrum, ktoré doteraz na predmetnej pobočke absentovalo.

Zároveň bol začatý proces optimalizácie registratúrneho strediska ústredia, čoho výsledkom bolo sústredenie všetkých spisových a archívnych dokumentov len do dvoch lokalít v Bratislave (Hagarova a Galvaniho). Dôsledkom toho bude zrušenie nájmu archívnych priestorov v Šamoríne a z neho vyplývajúca úspora finančných nákladov. Taktiež bola zrušená súkromná lekárska ambulancia na nádvorí ústredia a predmetné priestory boli adaptované na kancelárske priestory.

Zavedenie systému separovaného zberu papiera formou mobilnej skartácie a PET fliaš v podmienkach Sociálnej poisťovne umožnilo znížiť celkový objem zmesového komunálneho odpadu, čo prinieslo výrazné zníženie nákladov, vynakladaných na odpadové hospodárstvo.

5. Informačné technológie a informačný systém

Plnenie strategických zámerov rozvoja informačného systému Sociálnej poisťovne (ďalej len IS SP) bolo v roku 2012 zamerané na realizáciu týchto priorit:

- rozširovanie elektronickej komunikácie a automatizácie procesov,
- zabezpečenie vnútornej integrácie systémov,
- rozširovanie elektronického poskytovania údajov z IS SP spolupracujúcim inštitúciám.

5.1. Výber poistného

V roku 2012 bol implementovaný modul pre dátové rozhranie (interfejs) o vymeriavacích základoch z informačného systému Jednotného výberu poistného prostredníctvom systému elektronických služieb pre dávkové systémy (Informačný systém dôchodkového poistenia, Informačný systém poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia, Informačný systém úrazového poistenia).

5.2. Legislatívne zmeny

V súlade s legislatívnymi zmenami a požiadavkami spolupracujúcich inštitúcií bolo rozšírené poskytovanie informácií súvisiacich so sociálnym poistením pre úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, inšpektoráty práce, finančnú správu, Ministerstvo spravodlivosti SR, Ministerstvo hospodárstva SR, ako aj získavanie údajov z informačných systémov uvedených inštitúcií v rozsahu potrebnom na výkon sociálneho poistenia a starobného poistenia.

5.3. Dôchodkové poistenie

V oblasti dôchodkového poistenia sa implementovali:

- všetky legislatívne zmeny do informačného systému dôchodkového poistenia (ďalej len IS DP) vrátane zmien pri výpočte dôchodku sporiteľom, zmien výpočtu za obdobie nepoberanie dôchodku, výplaty vianočného príspevku, realizácie zvyšovania dôchodkov pevnou sumou od 1.1.2013,
- čiastkovanie dôchodkov vyplácaných do zahraničia,
- príprava APV (aplikačné programové vybavenie) na prevod dôchodkových práv v rámci EU,

- interfejs z JVP (Jednotný výber poistného) do IS SP.

V oblasti starobného dôchodkového sporenia boli uskutočnené:

- Implementácia legislatívnych zmien účinných od 1. apríla 2012, od 1. septembra 2012 a od 1. januára 2013.
- Optimalizácia spracovania a poskytovanie štatistických prehľadov v rámci prípravy legislatívnych zmien a po ich realizácii.

5.4. Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť

V oblasti nemocenského poistenia a lekárskej posudkovej činnosti bol zrealizovaný projekt Automatizácia spracovania základných zúčtovacích dokladov, evidencie, kontroly a úhrad zdravotných výkonov na účely sociálneho poistenia pre poskytovateľov zdravotnej starostlivosti. Zúčtovacie doklady sú zasielané elektronicky, postupne sa odstraňuje papierová komunikácia. Nový spôsob komunikácie, elektronizácia spracovania umožňuje lepšiu kontrolu úhrad a elimináciu zneužitia systému. Do informačného systému nemocenského poistenia a lekárskej posudkovej činnosti bola zapracovaná funkcionálna viacúrovňovej kontroly nemocenských dávok pri použití princípu štyroch očí pri posudzovaní a výplate nemocenských dávok za účelom zefektívnenia konania o dávkach nemocenského poistenia a eliminácie zneužitia systému.

5.5. Poistenie v nezamestnanosti a garančné poistenie

Do informačného systému poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia bola v roku 2012 zapracovaná funkcionálna na poskytovanie údajov z informačného systému príspevkov v nezamestnanosti a garančného poistenia o poberateľoch dávky v nezamestnanosti na účely zabezpečovania súčinnosti súdnym exekútorom na účely exekučných konaní. Bolo to rozhranie na systém elektronických služieb na prenos údajov o vymeriavacích základoch poistencov a dobách poistenia evidovaných v informačnom systéme jednotného výberu poistného s cieľom eliminovania papierových vstupov od zamestnávateľov.

5.6. Vymáhanie pohľadávok

V oblasti vymáhania pohľadávok došlo k rozšíreniu aplikácie na automatizované prideľovanie exekučných titulov exekútorom (APEET) o komplexnú evidenciu a správu všetkých otvorených exekučných titulov.

5.7. Operačný program Informatizácia spoločnosti

Sociálna poisťovňa na základe písomného vyzvania Ministerstva financií Slovenskej republiky, ako sprostredkovateľského orgánu pre Operačný program Informatizácia spoločnosti (OPIS), na národné projekty:

- "Elektronické služby Sociálnej poisťovne,
- „Elektronické služby Sociálnej poisťovne pre vybrané oblasti služieb na úseku sociálneho poistenia“,

spracovala a predložila žiadosti o nenávratný finančný príspevok.

Na základe týchto žiadostí boli uzatvorené zmluvy o nenávratnom finančnom príspevku - 4.6. 2012 k národnému projektu „Elektronické služby Sociálnej poisťovne“ a 21.12.2012 k národnému projektu "Elektronické služby Sociálnej poisťovne pre vybrané oblasti služieb na úseku sociálneho poistenia". Samotná realizácia projektu na základe týchto zmlúv je plánovaná do 31.12.2015.

6. Ľudské zdroje

Činnosť v oblasti ľudských zdrojov bola zameraná na zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov, budovanie systému motivácie a profesijnej kariéry a na racionalizáciu pracovných činností a súčasnú optimalizáciu počtu zamestnancov Sociálnej poisťovne.

6.1. Vzdelávanie zamestnancov

V súlade so strategickými zámermi poisťovne prebiehala:

- vstupná adaptačná príprava novoprijatých zamestnancov Sociálnej poisťovne,
- odborná príprava na získanie odbornej spôsobilosti zamestnancov v sekcii dôchodkového poistenia zameraná na zabezpečenie kvalifikovanej pracovnej sily (dávkových referentov, aprobantov, metodikov dôchodkového poistenia, právnikov-špecialistov) s cieľom poskytnúť odborné vedomosti a zručností z oblasti dôchodkového poistenia za účelom zvýšenia odborných kompetencií a pracovnej výkonnosti,
 - v šk. roku 2011/2012 sa OAP zúčastnilo 24 zamestnancov,
 - v šk. 2012/2013 sa zúčastňuje OAP 20 zamestnancov,
- odborná adaptačná príprava zamestnancov v ostatných pracovných pozíciách bola realizovaná individuálne.

6.2. Hodnotenie zamestnancov

V roku 2012 bolo realizované Individuálne pracovné hodnotenie zamestnancov Sociálnej poisťovne, ktorého cieľom je zabezpečiť jeden zo základných nástrojov na motiváciu zamestnancov, získať východiská na ďalší odborný a osobnostný rozvoj zamestnancov, odstrániť komunikačné bariéry medzi zamestnancami na rôznych stupňoch riadenia a zamestnancami v horizontálnej rovine, poskytovať vedúcim zamestnancom spätnú väzbu na ich výkon v oblasti riadenia zamestnancov a poskytnúť zamestnancom spätnú väzbu na plnenie ich pracovných cieľov a úloh, získať podklad na vytvorenie priamej väzby medzi pracovnými výsledkami a odmeňovaním zamestnancov.

6.3. Racionalizácia pracovných miest a optimalizácia počtu zamestnancov

V roku 2012 pokračovala Sociálna poisťovňa v racionalizácii pracovných činností vykonávaných na všetkých útvaroch poisťovne s cieľom optimalizovať počty zamestnancov v ústredí Sociálnej poisťovne, ako aj na všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne. Evidenčný počet zamestnancov Sociálnej poisťovne vo fyzických osobách k 31.12.2012 je 4 958, čo je viac o 38 osôb, ako sa predpokladalo v schválenom rozpočte na rok 2012 (4 920). Priemerný evidenčný počet prepočítaný na plne zamestnaných je 4 944,98 osôb. K nedodržaniu tohto plánovaného počtu zamestnancov prepočítaného na plne zamestnaných o 25 zamestnancov došlo z dôvodu, že v Sociálnej poisťovni bol a trvale je vysoký počet zamestnancov, ktorí sú dlhodobo práceneschopní. Za týchto zamestnancov z dôvodu včasného plnenia úloh boli v niektorých prípadoch prijatí zamestnanci na zastupovanie počas tejto dlhodobej práceneschopnosti. Z pohľadu čerpania finančných prostriedkov správneho fondu na mzdy však nedošlo k nárastu čerpania, nakoľko zamestnancom

na dlhodobej PN sa neposkytuje mzda z prostriedkov správneho fondu Sociálnej poisťovne.

Tento nepriaznivý stav v počte zamestnancov je spôsobený neefektívnou racionalizáciou pracovných miest v Sociálnej poisťovni vykonanej v roku 2011, ktorá nezohľadňovala potreby jednotlivých vecných úsekov a nerefletovala na zaťaženosť jednotlivých pobočiek.

Záver

V súvislosti so zmenou na poste generálneho riaditeľa Sociálnej poisťovne v kontexte nálezov Ústavného súdu č. k. IV. ÚS 478/2011-51 zo dňa 21. júna 2012 a uznesenia Vlády Slovenskej republiky č. 409/2012 zo dňa 1. augusta 2012, Sociálna poisťovňa bude pokračovať v plnení Strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2009 až 2014 schválených vládou Slovenskej republiky dňa 25. februára 2009 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 29. apríla 2009.

Realizácia strategických zámerov v nasledujúcom období bude reflektovať na vývoj Sociálnej poisťovne v rokoch 2011 a 2012 a zohľadňovať priority vlády Slovenskej republiky a to najmä v oblasti informatizácie spoločnosti realizáciou projektu Elektronizácia služieb Sociálnej poisťovne a v oblasti realizácie programu UNITAS dobudovaním integrovaného systému správy finančných tokov a spolupráce Sociálnej poisťovne na príprave budúceho zjednotenia daní, ciel a odvodov.