



# **SOCIÁLNA POISŤOVŇA**

Materiál predkladaný na 2/24 zasadnutie  
Dozornej rady Sociálnej poisťovne  
konané dňa 25. apríla 2024

## **16**

### **INFORMÁCIA O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ POISŤOVNI V ROKU 2023**

#### **Dôvod predloženia:**

realizácia vecného a časového plánu  
konania zasadnutí Dozornej rady Sociálnej  
poisťovne v roku 2024

#### **Materiál obsahuje:**

1. Návrh uznesenia Dozornej rady  
Sociálnej poisťovne
2. Predkladaciu správu
3. Informáciu o vybavovaní sťažností  
v Sociálnej poisťovni v roku 2023
4. Prílohu Štatistický prehľad  
o vybavovaní sťažností v Sociálnej  
poisťovni v roku 2023

#### **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 2023.

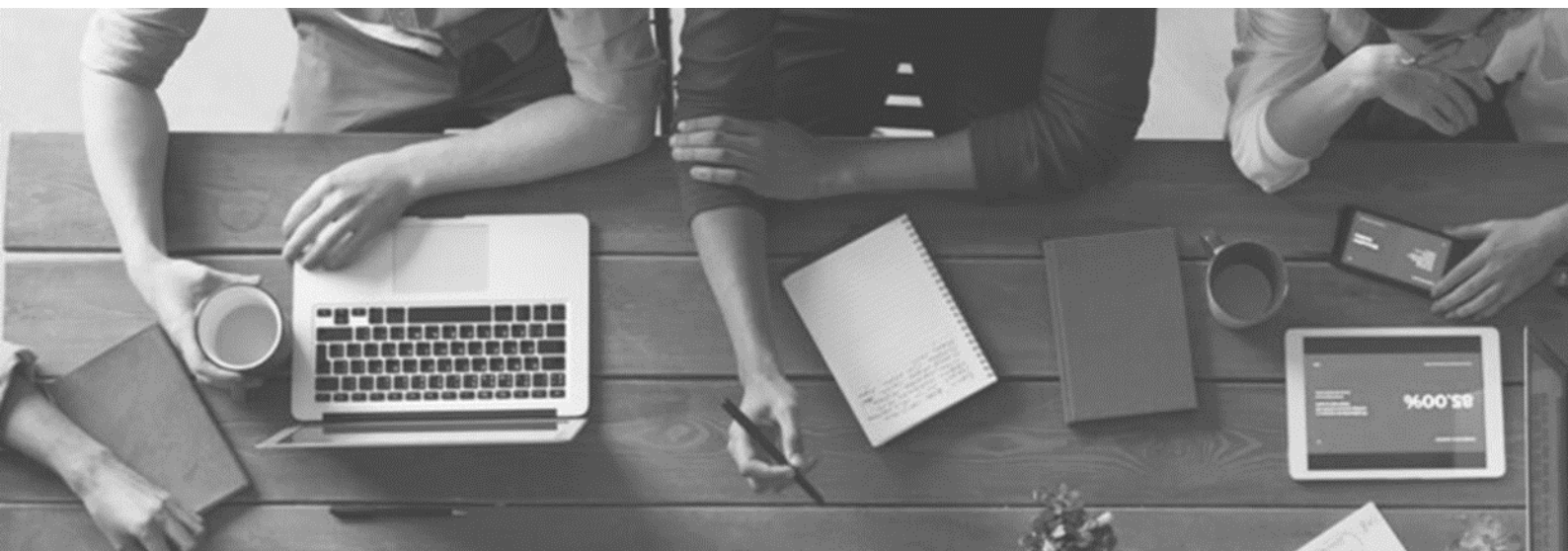
## **Predkladacia správa**

Informácia o vybavovaní sťažností v Sociálnej poisťovni v roku 2023 sa predkladá na zasadnutie Dozornej rady Sociálnej poisťovne v súlade s vecným a časovým plánom činnosti Dozornej rady Sociálnej poisťovne v roku 2024.

V informácii uvádzame počty prijatých a vybavených sťažností v roku 2023 podľa zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov Sociálnou poisťovňou a oblasti, do ktorých sťažnosti smerovali. V roku 2023 Sociálna poisťovňa prijala celkom 470 sťažností, čo oproti rovnakému obdobiu v roku 2022, kedy bolo prijatých 312 sťažností, predstavuje nárast o 50%. Z celkového počtu 292 sťažností vybavených prešetrovaním, ktoré obsahovali 315 samostatných bodov, bolo 172 bodov opodstatnených (55 %) a 12 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, 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 2023

Bratislava, apríl 2024

## A. PREHĽAD O PRIJATÝCH A VYBAVENÝCH SŤAŽNOSTIACH

V roku 2023 Sociálna poisťovňa prijala celkom 470 sťažností. Sťažnosti v Sociálnej poisťovni boli vybavované odborom kontroly a sťažností ústredia. Za účelom vedenia centrálnej evidencie sťažností v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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 centrálnne evidovať a zároveň obsahuje všetku dokumentáciu súvisiacu s procesom vybavovania sťažnosti. Počty prijatých sťažností Sociálnou poisťovňou od roku 2014 uvádzame v tabuľke 1.

Tabuľka 1

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Počet prijatých sťažností	678	407	465	433	451	425	359	362	312	470

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

- 418 sťažností podaných fyzickými osobami,
- 4 sťažnosti podané právnickými osobami,
- 34 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom inej fyzickej osoby,
- 9 sťažností fyzických osôb podaných prostredníctvom právnických osôb,
- 5 sťažností právnických osôb podaných prostredníctvom zástupcu.

Z celkového počtu 470 prijatých sťažností v roku 2023 bolo ku dňu 31.12.2023 rozpracovaných 41 sťažností. V roku 2023 boli vybavené aj sťažnosti, ktoré boli doručené v roku 2022 a k 31.12.2022 boli v štádiu rozpracovania (32 sťažností). Po zohľadnení rozpracovaných sťažností bolo v roku 2023 vybavených celkom 461 sťažností, z toho bolo:

- 163 vybavených odložením,
- 297 vybavených prešetrením,
- 1 odstúpená orgánu štátnej správy (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny).

Sťažnosti boli vybavené odložením v prípadoch ustanovených zákonom (§ 6 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.

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 297 sťažností, ktoré boli vybavené prešetrením bolo:

- 292 nových sťažností vybavených prešetrením,
- 4 sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti (sťažnosť na postup pri vybavovaní predchádzajúcej sťažnosti) vybavených prešetrením,
- 1 ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti (vybavená odložením).

Z celkového počtu 292 sťažností vybavených prešetrením, ktoré obsahovali 315 samostatných námietok (bodov), bolo 172 bodov opodstatnených a 12 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu. Percentuálny podiel opodstatnených bodov sťažností k celkovému počtu bodov sťažností od roku 2014 doteraz uvádzame v tabuľke 2.

Tabuľka 2

Rok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Opodstatnené body sťažností	53 %	21 %	20 %	25 %	28 %	26 %	33 %	41%	59 %	55 %

Podľa vecného zamerania boli v roku 2023 vybavované sťažnosti najmä v oblasti dôchodkového poistenia, lekárskej posudkovej činnosti, výberu poistného, nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, vymáhania pohľadávok, úrazového poistenia a sťažností proti postupu zamestnancov Sociálnej poisťovne.

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

## B. VÝSLEDKY PREŠETRENIA SŤAŽOSTÍ

V roku 2023 bolo 292 priamo vybavených sťažností, z ktorých 6 sťažnosti smerovalo súčasne do dvoch oblastí sociálneho poistenia (okrem oblasti dôchodkového poistenia aj do lekárskej posudkovej činnosti resp. proti postupu zamestnancov, okrem oblasti pohľadávok aj proti postupu zamestnancov), pričom **sťažnosti obsahovali 315 samostatných bodov, z ktorých bolo 172 bodov opodstatnených (55 %)** a 12 bodov nebolo možné prešetriť, nakoľko išlo o tvrdenie proti tvrdeniu.

### Dôchodkové poistenie – 221 sťažností

Najviac sťažností, v počte 221 smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia, čo súvisí aj s najväčším počtom konaní o dôchodkových dávkach a nárastom konaní oproti roku 2022 z 2 532 756 na 4 915 285. V uvedenom počte sú zahrnuté vydané rozhodnutia o dôchodkových dávkach, podania vo veciach dôchodkového poistenia, vrátane žiadostí o dôchodkovú dávku.

Tieto sťažnosti obsahovali 237 samostatných bodov, z toho bolo 152 bodov opodstatnených (64 %).

Opodstatnené sťažnosti sa týkali najmä:

- prieskumov 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“) (76),
- nevybavenia podaní (29),
- postupu pri uplatňovaní nároku na dôchodok u zahraničného nositeľa (16),
- výplaty dôchodkových dávok (10),
- iné (naviac zúčtovaná suma z dôchodku, nesprávne vypočítaná suma zrážky z dôchodku, konanie o žiadosti o príplatok k dôchodku) (6),
- doručovania písomností (5),
- vykonávania exekučných zrážok z dôchodkových dávok (4),
- postupu v konaní o dôchodkovej dávke (4),
- výplaty vianočného príspevku (2).

*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,
- časť agendy vedúcej oddelenia dôchodkového poistenia presunutá na iného zamestnanca,
- v prípade nárastu počtu neformálnych žiadostí prerozdelenie agendy medzi viacerých referentov,
- pravidelná kontrola dodržiavania pracovných postupov,
- zaslanie požiadavky odboru ľudských zdrojov na prijatie ďalších dávkových referentov a odborných referentov na odbor zahraničnej agendy,
- priebežné dopĺňanie personálnej kapacity odboru zahraničnej agendy podľa cyklov adaptačnej prípravy,
- okamžité odstránenie zistených nedostatkov (zaslanie rozhodnutí, výplata dávky, zaslanie formulárov príslušnej inštitúcii, zastavenie vykonávania zrážok z dôchodku a pod.).

#### Lekárska posudková činnosť – 25 sťažností

V oblasti lekárskej posudkovej činnosti, kde Sociálna poisťovňa vykonala 772 560 kontrol a posúdení zdravotného stavu, bolo prijatých 25 sťažností, ktoré obsahovali 26 samostatných bodov. Z uvedeného počtu bodov bolo 10 opodstatnených (38 %) a týkali sa:

- dlhej lehoty na určenie termínu na posúdenie zdravotného stavu (5),
- nedodržania termínu prehodnotenia zdravotného stavu v rámci odvolacieho konania (2),
- postupu posudkového lekára pri posúdení zdravotného stavu (1),
- nedoručenia písomností právnomu zástupcovi (1),
- postupu posudkovej lekárky pri posudzovaní a kontrole účelnosti vynaložených nákladov spojených s liečením (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 zaťaženia 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.

#### Výber poisťného – 11 sťažností

V oblasti výberu poisťného bolo prijatých 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých bolo 6 bodov opodstatnených (54 %), a týkali sa:

- postupu pri vystavovaní formulárov PDA1 (3),
- doručovania písomností (2),
- opravy registrácie zamestnancov (1).

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- zavedenie informačného systému pre spracovanie žiadostí o určenie uplatniteľnej legislatívy s čo najväčšou mierou automatizácie,
- stabilizácia zamestnancov,
- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie platnej legislatívy a vnútorných predpisov,

- odstránenie nedostatku napr. zaslanie rozhodnutia do e-schránky, oprava registrácie zamestnancov v registri, vystavenie formuláru PDA1.

#### Nemocenské poistenie - 11 sťažností

V oblasti nemocenského poistenia bolo vybavených 11 sťažností, ktoré obsahovali 11 samostatných bodov, z ktorých boli 3 body opodstatnené (27 %), a týkali sa:

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

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnancov na dodržiavanie platnej legislatívy a vnútorných predpisov,
- overovanie existencie e-schránky.

#### Vymáhanie pohľadávok - 4 sťažnosti

V oblasti vymáhania pohľadávok boli prijaté 4 sťažnosti, ktoré obsahovali 4 samostatné body, z ktorých bol 1 bod opodstatnený (25 %), a týkal sa:

- nesúhlasu s vymáhaním pohľadávky.

*Na odstránenie zisteného nedostatku boli prijaté tieto opatrenia:*

- upozornenie zamestnankyne na overovanie existencie e-schránok prostredníctvom aplikácie UPVS – Zoznam aktívnych schránok pred odosielaním rozhodnutí,
- odstránenie nedostatku - zaslanie rozhodnutia sťažovateľke prostredníctvom e-schránky.

#### Ďalšie oblasti – 26 sťažností

- v oblasti poistenia v nezamestnanosti bolo vybavených 6 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov,
- v oblasti úrazového poistenia bolo prijatých 6 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov,
- proti zamestnancom smerovalo 6 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov,
- v inej oblasti - bolo prešetrených 6 sťažností, ktoré obsahovali 6 samostatných bodov a týkali sa napr. nedodržania lehoty na vybavenie sťažnosti, nevybavenia podania, a spôsobu vybavenia podania,
- v oblasti garančného poistenia bola prijatá 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod,
- v oblasti starobného dôchodkového sporenia bola prijatá 1 sťažnosť, ktorá obsahovala 1 samostatný bod.

V týchto oblastiach nebol žiadny bod vyhodnotený ako opodstatnený.

#### Sťažnosti proti vybavovaniu sťažností

Ďalšie 4 sťažnosti smerovali 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.

#### Podania

Okrem sťažností prijal odbor kontroly a sťažností ústredia v hodnotenom období aj **580 podaní a podnetov**, ktoré boli buď priamo vybavené alebo odstúpené vecne príslušným útvarom Sociálnej poisťovne na priame vybavenie. Odbor kontroly a sťažností



ústredia vo viacerých prípadoch sledoval vybavenie podaní a podnetov, ktoré boli odstúpené vecne príslušným útvarom na priame vybavenie.

---

## ZÁVER

---

Sociálnou poisťovňou bol v roku 2023 zaznamenaný 50 % nárast počtu prijatých sťažností oproti roku 2022 (o 158 sťažností viac), pričom pri miere opodstatnenosti sťažností bol zaznamenaný pokles.

Najviac opodstatnených bodov sťažností smerovalo do oblasti dôchodkového poistenia. Uvedenú skutočnosť ovplyvnili objektívne podmienky, a to konkrétne v oblasti dôchodkového poistenia pribudla nová agenda (rodičovský dôchodok, valorizácia dôchodkov, určenie minimálneho dôchodku, predčasný starobný dôchodok za 40 odpracovaných rokov, mimoriadny 300 eurový príspevok k 13. dôchodku a pod.), čo malo za následok aj nával žiadostí od klientov na spracovanie. Vzhľadom na množstvo práce, ktoré v roku 2023 pribudlo v oblasti dôchodkového poistenia bola sekcii dôchodkového poistenia poskytnutá výpomoc aj zo strany zamestnancov – kontrolórov odboru kontroly a sťažností.

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.

*Na odstránenie zistených nedostatkov boli prijaté opatrenia, na ktorých participoval aj odbor kontroly a sťažností. V rámci zistených nedostatkov pri prešetrovaní sťažností týkajúcich sa nesprávneho postupu zamestnancov pobočiek a ústredia pri spracovaní elektronických podaní, obsahom ktorých boli podania týkajúce sa exekučných konaní bolo oddelenie podateľne a expedície Sociálnej poisťovne, ústredie, odborom kontroly a sťažností vyzvané na usmernenie zamestnancov pobočiek a ústredia vo veci pracovných postupov pri prijímaní a triedení podaní doručených do Sociálnej poisťovne. Usmernenie bolo vypracované v spolupráci s odborom kontroly a sťažností a zaslané zamestnancom pobočiek a ústredia. Taktiež bolo navrhnuté, aby tento postup bol zapracovaný v príslušnom vnútornom predpise. Zároveň bola v tejto súvislosti opätovne oslovená aj Slovenská komora exekútorov k spolupráci na zabezpečenie informovanosti všetkých dotknutých členov Slovenskej komory exekútorov vo veci nastavenia komunikácie so Sociálnou poisťovňou prostredníctvom elektronických schránok.*

ŠTATISTICKÝ PREHĽAD O VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ V SOCIÁLNEJ  
POISŤOVNI V ROKU 2023

	rok	
	2022	2023
Počet prijatých sťažností	312	470
Počet vybavených sťažností*	320	461
z toho:		
sťažnosti vybavené prešetroením	205	297
sťažnosti vybavené odložením	115	163
sťažnosti vybavené odstúpením inému orgánu	0	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 prešetroením	205	297
z toho:		
sťažnosti § 3	200	292
opakované sťažnosti § 21 ods. 1	1	0
ďalšie opakované sťažnosti § 21 ods. 6	1	0
sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 1	4	4
ďalšie sťažnosti proti vybavovaniu sťažnosti § 22 ods. 5	4	1

Oblasť vzťahujúca sa k predmetu sťažnosti	Počet sťažností za oblasti	Opodstatnené body sťažností	Neopodstatnené body sťažností	Počet konaní súvis. s predmetom sťažnosti
dôchodkové poistenie*	221	152	84	4 915 285
starobné dôchodkové sporenie	1	0	1	20 618
garančné poistenie	1	0	1	2 127
nemocenské poistenie	11	3	8	952 144
iné – nešpecifikovaná oblasť	6	0	6	
pohľadávky	4	1	3	
poistenie v nezamestnanosti*	6	0	5	356 178
proti zamestnancom*	6	0	2	
úrazové poistenie	6	0	6	39 517
výber poisťného	11	6	5	731 107
lekárska posudková činnosť*	25	10	10	772 560
opakovaná sťažnosť	0	0	0	
ďalšia opakovaná sťažnosť**	0	0	0	
sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti	4	0	4	
ďalšia sťažnosť proti vybavovaniu sťažnosti**	1	0	0	
<b>Celkom</b>	<b>303</b>	<b>172</b>	<b>135</b>	<b>7 789 536</b>

\*sťažností nie je možné prešetriť v oblasti vzťahujúcej sa k predmetu sťažnosti LPČ-6 bodov, proti zam.-4 body, DP-1bod, Pvn-1bod

\*\* sťažnosti vybavené odložením

K 31.12.2023 Sociálna poisťovňa eviduje 41 rozpracovaných sťažností.

