



Návrh

Strategických zámerov
činnosti Sociálnej poisťovne
na obdobie rokov 2017 – 2022

január 2017

OBSAH

OBSAH	2
ÚVOD	3
1 PRÁVNY RÁMEC	4
2 PRIORITNÉ STRATEGICKÉ OBLASTI.....	5
3 CIEĽOVÝ MODEL SOCIÁLNEJ POISŤOVNE	6
4 STRATEGICKÉ OBLASTI A CIELE ROZVOJA	7
4.1 ZVYŠOVANIE KVALITY ZÁKONOM ZVERENÝCH ČINNOSTÍ	7
4.2 OPTIMALIZÁCIA PROCESOV	8
4.3 EFEKTÍVNE HOSPODÁRENIE	9
5 ZHRNUTIE.....	Chyba! Záložka nie je definovaná.

ÚVOD

Návrh strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2017 – 2022 (ďalej len „Stratégia“) je dokumentom, ktorý deklaruje základné a dlhodobé ciele Sociálnej poisťovne na obdobie šiestich rokov. Stratégia je vypracovaná v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) štvrtý bod 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 a z princípov programu „Efektívnej verejnej správy“ a projektu „Hodnota za peniaze“. Pri určení základných cieľov, úloh a aktivít stratégia zohľadňuje súčasné spoločensko-ekonomické podmienky a vnútorný stav inštitúcie ako východiskový stav a v kontexte uvedeného definuje ako dosiahnuť zlepšenie kvality výkonu jej zverených činností v prospech širokej verejnosti a súčasne aj rozvoj inštitúcie.

Sociálna poisťovňa je verejnoprávna inštitúcia zriadená zákonom 1. novembra 1994. Plní verejné úlohy v oblasti sociálneho zabezpečenia na základe ústavnej garancie príjmov občanov v prípade rôznych životných udalostí (súvisiacich predovšetkým s chorobou, starobou, stratou živiteľa a stratou zamestnania). Svoju činnosť začala vykonávať od 1. januára 1995. Sociálna poisťovňa je právnym nástupcom bývalej Národnej poisťovne, pričom od roku 1995 sa stala výlučným nositeľom dvoch základných systémov sociálneho poistenia, a to dôchodkového poistenia a nemocenského poistenia a od roku 2002 aj tretieho systému, poistenia zodpovednosti zamestnávateľa za škodu pri pracovnom úraze a chorobe z povolania. Po realizácii reformy sociálneho poistenia od roku 2004 sa stal súčasťou sociálneho poistenia aj systém úrazového poistenia, poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia.

Po vstupe Slovenskej republiky do Európskej únie uplatňuje Sociálna poisťovňa pri výkone sociálneho poistenia nariadenia Európskej únie v oblasti koordinácie systémov sociálneho zabezpečenia, plní funkciu prístupového bodu, príslušnej inštitúcie, inštitúcie miesta bydliska, inštitúcie miesta pobytu, styčného orgánu a kontaktnej inštitúcie na komunikáciu v rámci Európskej únie. Súčasne zabezpečuje úlohy súvisiace s prevodom dôchodkových práv vo vzťahu k dôchodkovému systému Európskej únie.

Sociálna poisťovňa od roku 2005 zabezpečuje plnenie úloh aj v starobnom dôchodkovom sporení, najmä registruje zmluvy o starobnom dôchodkovom sporení, vyberá a vymáha príspevky na starobné dôchodkové sporenie a následne ich postupuje dôchodkovým správcovským spoločnostiam. Od roku 2015 je správcom Centrálného informačného ponukového systému, ktorý slúži na sprostredkovanie ponúk dôchodkov pre sporiteľov a súčasne plní aj funkciu databázy údajov pre všetky dotknuté subjekty v oblasti starobného dôchodkového sporenia, vrátane vyplácaných dôchodkov.

V súvislosti s procesom rekonštrukcie procesného civilného práva od 1. júla 2016 došlo k ďalšiemu rozširovaniu pôsobnosti Sociálnej poisťovne, v rámci ktorej sa zaviedla dvojinštančnosť konania vo veciach dôchodkových dávok, úrazovej a pozostalostnej úrazovej renty.

Opodstatnenosť vypracovania stratégie Sociálnej poisťovne vyplýva z potreby zabezpečovať zákonom definovaný okruh činnosti, a to racionálne, efektívne, hospodárne a s prihliadnutím na oprávnené nároky a očakávania poistencov, inštitúcií verejnej správy a zamestnávateľov.

Stratégia má okrem smerovania inštitúcie súčasne slúžiť aj ako nástroj riadenia, ktorý spája kľúčové oblasti jej ďalšieho rozvoja s víziou a s poslaním inštitúcie a zjednocuje úsilie všetkých jej zamestnancov na dosiahnutie určených strategických cieľov.

1 PRÁVNÝ RÁMEC

Základný právny rámec pôsobnosti Sociálnej poisťovne:

- 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
- Nariadenie (ES) Európskeho parlamentu a Rady 883/2004 z 29. apríla 2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 987/2009 zo 16. septembra 2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení

2 PRIORITNÉ STRATEGICKÉ OBLASTI

Na základe identifikovaných oblastí súvisiacich s výkonom činností zverených do pôsobnosti Sociálnej poisťovne (ďalej len „sociálne poistenie“) stratégia definuje tieto prioritné strategické oblasti rozvoja:

1. Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností
2. Optimalizácia procesov
3. Efektívne hospodárenie

Pretrvávajúce, aktuálne problémové oblasti súvisiace s vykonávaním sociálneho poistenia sú zhrnuté formou SWOT analýzy:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilná inštitúcia ▪ Stabilní zamestnanci ▪ Kvalifikácia zamestnancov ▪ Široké pokrytie územia SR ▪ Jedinečné postavenie inštitúcie v spoločnosti ▪ Dobrá spolupráca s odborovou organizáciou ▪ Proklientsky prístup, servis poskytovaný verejnosti ▪ Zlepšený výber poistného ▪ Jedinečná databáza údajov 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riadenie ľudských zdrojov ▪ Byrokracia ▪ Vzdelávanie zamestnancov ▪ Koordinácia procesov v IS ▪ Spolupráca útvarov a organizačných zložiek v rámci inštitúcie a ich vzájomná komunikácia
Príležitosti	Ohrozenia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Motivácia a vytvorenie stabilných pracovných podmienok zamestnancov ▪ Podpora kariérneho rastu zamestnancov ▪ Optimalizácia IS aj zavedením nových technológií ▪ Výkon exekúcií vlastnými kapacitami ▪ Zefektívňovanie spolupráce s dodávateľmi ▪ Register subjektov a kmeňových dát ▪ Zjednotenie výkonu lekárskej posudkovej činnosti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Časté zmeny v prioritách ▪ Závislosť na externom prostredí z IT oblasti ▪ Odchod skúsených odborne zdatných zamestnancov ▪ Absencia uchádzačov o zamestnanie na trhu práce s kvalifikačným predpokladom na výkon práce sociálneho poistenia ▪ Nestabilná legislatíva, rýchle zmeny ▪ Nedostatočná spolupráca iných inštitúcií pri riešení problémov ▪ Sťažená obnova ľudských zdrojov (rozhodovanie v dôchodkových veciach, posudkoví lekári) ▪ Vplyv vonkajšieho prostredia na vznik pohľadávok

3 CIEĽOVÝ MODEL SOCIÁLNEJ POISŤOVNE

Hlavným cieľom Sociálnej poisťovne je byť efektívne a transparentne fungujúcou verejnoprávnou inštitúciou využívajúcou moderné informačno-komunikačné technológie.

Pre naplnenie hlavného cieľa stanovuje stratégia cieľové skupiny a špecifické ciele pre jednotlivé strategické oblasti rozvoja nasledovne:

Strategická oblasť	Zvyšovanie kvality zákonom zverených činností
Cieľové skupiny	Fyzické osoby, zamestnávateľa
Špecifické ciele	<ul style="list-style-type: none">▪ Výkon agendy sociálneho poistenia primárne v súlade s právnymi predpismi, ale aj s princípmi dobrej verejnej správy, najmä s dôrazom na princíp právnej istoty a konanie v primeranej lehote▪ Včasná a komplexná informovanosť klientov vo veciach sociálneho poistenia aj s využívaním moderných informačných technológií▪ Dobudovanie siete klientskych centier vo všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne▪ Zlepšovanie imidžu inštitúcie vo verejnosti a v médiách▪ Stabilizácia zamestnancov▪ Rozvoj vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získavanie, ako aj udržanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania

Strategická oblasť	Optimalizácia procesov
Cieľové skupiny	Zamestnanci Sociálnej poisťovne, orgány verejnej moci, inštitúcie sociálneho zabezpečenia, fyzické osoby, zamestnávateľa
Špecifické ciele	<ul style="list-style-type: none">▪ Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov, ktoré vyústia do vytvorenia elektronického dávkového spisu▪ Rozvoj elektronickej komunikácie - aplikácia zákona o eGovernmente▪ Vybudovanie spoločnej databázy údajov s možnosťou jej využitia všetkými útvarmi poisťovne▪ Participácia na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia▪ Zlepšenie systému riadenia ľudských zdrojov▪ Optimalizácia systému odmeňovania

Strategická oblasť	Efektívne hospodárenie
Cieľové skupiny	Sociálna poisťovňa
Špecifické ciele	<ul style="list-style-type: none">▪ Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov s cieľom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia▪ Zabezpečenie zvýšenia plnenia odvodových povinností▪ Ochrana verejných financií pred ich zneužitím▪ Modernizácia budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s orientáciou na energetickú hospodárnosť▪ Sústreďenie pracovísk v Bratislave do objektov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne

4 STRATEGICKÉ OBLASTI A CIELE ROZVOJA

4.1 ZVYŠOVANIE KVALITY ZÁKONOM ZVERENÝCH ČINNOSTÍ

Špecifické ciele

- 4.1.1. Výkon agendy sociálneho poistenia primárne v súlade s právnymi predpismi, ale aj s princípmi dobrej verejnej správy, najmä s dôrazom na princíp právnej istoty a konanie v primeranej lehote
- 4.1.2. Včasná a komplexná informovanosť klientov vo veciach sociálneho poistenia aj s využívaním moderných informačných technológií
- 4.1.3. Dobudovanie siete klientskych centier vo všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne
- 4.1.4. Zlepšovanie imidžu inštitúcie vo verejnosti a v médiách
- 4.1.5. Stabilizácia zamestnancov
- 4.1.6. Rozvoj vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získavanie, ako aj udržanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania

4.1.1. Výkon agendy sociálneho poistenia primárne v súlade s právnymi predpismi, ale aj s princípmi dobrej verejnej správy, najmä s dôrazom na princíp právnej istoty a konanie v primeranej lehote

Opatrenia/aktivity:

- analýza výkonu agendy sociálneho poistenia so zameraním na zistenie, či sú v dostatočnej miere aplikované princípy dobrej verejnej správy ako súčasť princípov európskeho správneho práva, a následné prijatie potrebných opatrení
- analýza pracovných procesov s cieľom zistenia možností zefektívnenia, a tým aj skrátenia konania vo veciach sociálneho poistenia
- zhodnotenie možností zlepšenia procesného postavenia účastníkov v konaní vo veciach sociálneho poistenia s dôrazom na uplatňovanie princípu transparentnosti
- výkon kontroly zameranej na dodržiavanie povinností, ktoré Sociálnej poisťovni vyplývajú zo zákona o sociálnom poistení

4.1.2. Včasná a komplexná informovanosť klientov vo veciach sociálneho poistenia aj s využívaním moderných informačných technológií

Opatrenia/aktivity:

- rozšírenie elektronickej komunikácie
- rozširovanie procesu zisťovania spätnej väzby a prijímanie potrebných opatrení
- zavádzanie nových foriem služieb v podobe mobilných aplikácií a webových služieb

4.1.3. Dobudovanie siete klientskych centier vo všetkých pobočkách Sociálnej poisťovne

Opatrenia/aktivity:

- doplnenie klientskych centier vo vlastných budovách pobočiek Sociálnej poisťovne
- stabilizovanie personálneho obsadenia klientskych centier v pobočkách

4.1.4. Zlepšovanie imidžu inštitúcie vo verejnosti a v médiách

Opatrenia/aktivity:

- tvorba mediálnych kampaní zameraných na životné situácie poistencov
- organizovanie odborne zameraných tlačových besied so špecializovanými médiami a novinármi
- bezodkladná reakcia na opodstatnené podnety zo strany verejnosti

4.1.5. Stabilizácia zamestnancov

Opatrenia/aktivity:

- optimalizácia systému odmeňovania a zlepšenie motivačných nástrojov na udržanie kvalitných zamestnancov

4.1.6. Rozvoj vzdelávacieho systému zamestnancov so zameraním na získavanie, ako aj udržanie odborných a interpersonálnych zručností a na využívanie moderných foriem vzdelávania

Opatrenia/aktivity:

- zlepšenie vzdelávacieho procesu zameraného na udržanie odborných vedomostí
- skvalitnenie vzdelávania na zlepšenie interpersonálnych zručností najmä so zameraním na riešenie krízových situácií
- rozšírenie foriem vzdelávania o elektronické vzdelávanie

4.2 OPTIMALIZÁCIA PROCESOV

Špecifické ciele

- 4.2.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov, ktoré vyústia do vytvorenia elektronického dávkového spisu
- 4.2.2. Rozvoj elektronickej komunikácie - aplikácia zákona o eGovernmente
- 4.2.3. Vybudovanie spoločnej databázy údajov s možnosťou jej využitia všetkými útvarmi poisťovne
- 4.2.4. Participácia na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia
- 4.2.5. Zlepšenie systému riadenia ľudských zdrojov
- 4.2.6. Optimalizácia systému odmeňovania

4.2.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov, ktoré vyústia do vytvorenia elektronického dávkového spisu

Opatrenia/aktivity:

- analýza pracovných procesov s cieľom zníženia manipulačných činností
- rozšírenie informatickej podpory podporných procesov

4.2.2. Rozvoj elektronickej komunikácie - aplikácia zákona o eGovernmente

Opatrenia/aktivity:

- prispôbenie pracovných postupov a informačných systémov potrebám elektronickej komunikácie s ostatnými orgánmi verejnej moci, zamestnávateľmi, ako aj fyzickými osobami

4.2.3. Vybudovanie spoločnej databázy údajov s možnosťou jej využitia všetkými útvarmi poisťovne

Opatrenia/aktivity:

- vytvorenie jednotného úložiska údajov, ktoré by mohli využívať poisťenci, ako aj jednotlivé útvary Sociálnej poisťovne,
- rozšírenie informatickej podpory

4.2.4. Participácia na systéme medzinárodnej výmeny informácií v oblasti sociálneho zabezpečenia

Opatrenia/aktivity:

- prispôsobenie procesov a informačných systémov na prístup k elektronickej výmene údajov v rámci EESSI (Elektronická výmena informácií o sociálnom zabezpečení)

4.2.5. Zlepšenie systému riadenia ľudských zdrojov

Opatrenia/aktivity:

- vypracovanie stratégie rozvoja ľudských zdrojov v súlade so strategickými zámermi Sociálnej poisťovne
- počet zamestnancov bude ovplyvnený vnútornými opatreniami na zvýšenie efektívnosti práce poisťovne a zmenami všeobecne záväzných predpisov

4.2.6. Optimalizácia systému odmeňovania

Opatrenia/aktivity:

- vytvorenie systému odmeňovania adekvátne k významu vykonávanej práce a k výkonu jednotlivých zamestnancov

4.3 EFEKTÍVNE HOSPODÁRENIE

Špecifické ciele

- 4.3.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov s cieľom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia
- 4.3.2. Zabezpečenie zvýšenia plnenia odvodových povinností
- 4.3.3. Ochrana verejných financií pred ich zneužitím
- 4.3.4. Modernizácia budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s orientáciou na energetickú hospodárnosť
- 4.3.5. Sústredenie pracovísk v Bratislave do objektov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne

4.3.1. Rozšírenie elektronizácie a automatizácie procesov za účelom zníženia nákladovosti procesov výkonu sociálneho poistenia

Opatrenia/aktivity:

- analýza pracovných postupov so zameraním na možnosti automatizácie procesov, a tým zníženia nákladovosti procesov, ako aj zabránenie chybovosti spôsobenej ľudským faktorom
- rozšírenie potrebnej informatickej podpory

4.3.2. Zabezpečenie zvýšenia plnenia odvodových povinností

Opatrenia/aktivity:

- výkon vonkajšej kontroly
- spolupráca Sociálnej poisťovne s inými inštitúciami pri výkone vonkajších kontrol
- poskytovanie informácií o odvodových povinnostiach za účelom eliminovania chýb
- vzdelávanie zamestnávateľov a samospráv

4.3.3. Ochrana verejných financií pred ich zneužitím

Opatrenia/aktivity:

- analýza procesov, ich automatizovanie a nastavenie kontrolných mechanizmov
- priebežné sledovanie rizikových oblastí a podávanie návrhov na legislatívne zmeny

4.3.4. Modernizácia budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s orientáciou na energetickú hospodárnosť

Opatrenia/aktivity:

- realizácia stavebných úprav budov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne s cieľom dosiahnutia zníženia nákladov na ich prevádzku (zníženie spotreby tepla a elektrickej energie)

4.3.5. Sústredenie pracovísk v Bratislave do objektov vo vlastníctve Sociálnej poisťovne

Opatrenia/aktivity:

- modernizácia areálu na Nevädzovej ulici v Bratislave s cieľom umiestnenia všetkých pracovísk ústredia a pobočky Bratislava do vlastných priestorov a následného ukončenia súčasných nájmov priestorov

5 ZHRNUTIE

Stratégia prináša základnú predstavu ďalšieho rozvoja a skvalitnenia poskytovaných služieb fyzickým osobám, zamestnávateľom a štátnej a verejnej správe. Jej cieľom je posunúť fungovanie inštitúcie smerom k zvyšovaniu kvality služieb. Predmet Stratégie je daný tromi strategickými oblasťami a cieľmi rozvoja. Obsah Stratégie reflektuje na úzko súvisiace programy štátu v aktuálnom období. Jedná sa predovšetkým o program Efektívnej verejnej správy, Hodnota za peniaze a princípy eGovernmentu. Sociálna poisťovňa ako verejnoprávna inštitúcia vnímajúc aktivitu vlády Slovenskej republiky premietnutú v uznesení vlády Slovenskej republiky č. 473 zo dňa 12. októbra 2016 sa aktívne zapojí do zámeru hodnotenia verejných výdavkov. Ambíciou Sociálnej poisťovne je skvalitňovať poskytované služby verejnosti, optimalizovať procesy a zefektívňovať náklady na fungovanie inštitúcie. V oblasti prijímania a výberu zamestnancov Sociálna poisťovňa bude plánovať počty zamestnancov v jednotlivých agendách v súlade s náročnosťou agendy súvisiacou s častými zmenami zákona o sociálnom poistení a s rozsahom činností Sociálnej poisťovne v súlade so strategickými zámermi vlády SR v oblasti sociálnej politiky.

V časti „Strategické oblasti a ciele rozvoja“ sú identifikované tri kľúčové oblasti, na rozvoj ktorých je potrebné sa zamerať v období rokov 2017 - 2022 tak, aby výkon sociálneho poistenia postupne nadobúdal charakter moderných a proaktívnych služieb a bol podložený efektívnym hospodárením inštitúcie.

Stratégia bude v súlade s § 122 ods. 4 písm. c) štvrtý bod zákona č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov so stanoviskom Dozornej rady Sociálnej poisťovne predložená generálnym riaditeľom Sociálnej poisťovne na schválenie vláde Slovenskej republiky a následne Národnej rade Slovenskej republiky.