

Stanovisko
Dozornej rady Sociálnej poisťovne
k Správe o plnení strategických zámerov činnosti Sociálnej poisťovne
v roku 2024

Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na roky 2024 – 2029 (ďalej len „Stratégia“) boli schválené vládou Slovenskej republiky dňa 22. mája 2024 a Národnou radou Slovenskej republiky dňa 27. júna 2024. Správa o ich plnení za uplynulý rok informuje o plnení troch strategických zámerov, ktorými sú: Dostupné profesionálne služby klientom, Moderne riadená inštitúcia a Efektívny manažment zdrojov.

Napriek krátkemu času, ktorý uplynul od schválenia Strategických zámerov sa zamestnanci v priebehu hodnoteného obdobia intenzívne venovali ich napĺňaniu. Rozpracované boli všetky prijaté strategické opatrenia s dôrazom na oblasť projektov verejnej správy Slovenskej republiky, ktoré presahujú rámec poisťovne, ako napr. projekty životných situácií financované z Plánu obnovy a odolnosti.

Poisťovňa sa zamerala na komplexný rozvoj proaktívneho prístupu s koncepčným cieľom poskytovať služby bez nutnosti proaktívneho prístupu občana, ktorý má právny nárok na dané služby. Týmto prístupom chce poisťovňa odľahčiť svojich klientov od úradných povinností, ako aj efektívnejšie a flexibilnejšie vykonávať svoju činnosť.

V rámci opatrení zahrnutých do zámeru Dostupné profesionálne služby klientov prebiehali najmä činnosti v kontexte inovácií riešených v šiestich Životných situáciách. Popri tom sa dosiahli pokroky v príprave šandardizácie klientskych centier a bol uskutočnený široký rozsah aktivít pri sledovaní spokojnosti klientov a rozvoji multikanálovej externej komunikácie. Koncové služby klientov boli rozvíjané množstvom rôznych zlepšení funkcionalít informačných systémov.

Pri implementácii zámeru Moderne riadená inštitúcia sa pracovníci Sociálnej poisťovne koncentrovali najmä na skvalitnenie interných procesov, prípravu novej generácie agendových informačných systémov a optimalizáciu organizačnej štruktúry inštitúcie. Veľká váha pripadla aj na zlepšenia v personálnej oblasti, konkrétne pri vzdelávaní, internej komunikácii a budovaní povedomia o značke Sociálnej poisťovne.

Strategický zámer Efektívny manažment zdrojov bol napĺňaný zásadným posilnením pôsobnosti v oblasti procesného riadenia, architektúry informačných systémov a manažmentu dát. Nevyhnutnou podporou bol rozvoj infraštruktúry informačných technológií a objektov Sociálnej poisťovne. Na prierezové opatrenie riadenia rizík a bezpečnosti nadviazali výrazne rozšírené činnosti v oblasti bezpečnosti informačných systémov.