

**VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2017

Ilona Dvorská, DiS.

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Elektronizace České správy sociálního zabezpečení

E-Government of Czech Social Security Administration

Student: Ilona Dvorská, DiS.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Eva Ardielli, Ph.D.

Ostrava 2017

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra veřejné ekonomiky

Zadání bakalářské práce

Student: **Ilona Dvorská, DiS.**
Studijní program: B6202 Hospodářská politika a správa
Studijní obor: 6202R055 Veřejná ekonomika a správa
Téma: **Elektronizace České správy sociálního zabezpečení
E-Government of Czech Social Security Administration**
Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Vývoj e-Governmentu ve veřejné správě ČR
 3. E-Government v ČSSZ
 4. Zhodnocení elektronizace v praxi ČSSZ
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

LIDINSKÝ, Vít et al. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 145 s. ISBN 978-80-24724-62-1.
POMAHAČ, Richard et al. *Veřejná správa*. Praha: C. H. Beck, 2013. 336 s. ISBN 978-80-7400-447-6.
SMEJKAL, Vladimír a Pavel MATES. *E-government v České republice. Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. 456 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eva Ardielli, Ph.D.**

Datum zadání: 18.11.2016

Datum odevzdání: 05.05.2017

doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Zdeněk Zmeškal
děkan fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci Elektronizace České správy sociálního zabezpečení, včetně všech příloh, vypracovala samostatně. Všechny literární prameny a informace, které jsem použila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury a zdrojů.“

V Ostravě dne *5. 5. 2017*

Lvovská

.....
Podpis

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá Elektronizací České správy sociálního zabezpečení, největší finančně správní institucí v České republice. Práce popisuje dosavadní vývoj elektronizace v ČR včetně právních předpisů, základních registrů, datových schránek, elektronického podpisu a informačních systémů veřejné správy. Cílem práce je charakterizovat dosavadní vývoj využívání služeb eGovernmentu zaměřené na oblast OSVČ a oblast zaměstnavatelů.

Ráda bych na tomto místě poděkovala vedoucí bakalářské práce Ing. Evě Ardielli, Ph.D. za její cenné připomínky a rady, které mi v průběhu tvorby práce poskytla.

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Vývoj eGovernmentu ve veřejné správě ČR	5
2.1	Vymezení pojmu eGovernment a jeho význam v ČR.....	5
2.1.1	Služby eGovernmentu	6
2.1.2	Vývoj eGovernmentu v ČR.....	7
2.1.3	Strategie Smart Administration.....	10
2.1.4	Základní legislativa eGovernmentu	11
2.1.5	Státní informační politika ČR	13
2.2	Základní prvky eGovernmentu.....	15
2.2.1	Symboly eGovernmentu.....	15
2.2.2	Základní registry	16
2.2.3	Czech POINT	17
2.2.4	Datové schránky	18
2.2.5	Elektronický podpis.....	19
2.2.6	Elektronická značka a elektronická časová razítka	20
2.3	Charakteristika veřejné správy v ČR.....	20
2.3.1	Veřejná správa po roce 1990	20
2.3.2	Soudobá veřejná správa ČR a její členění	21
2.3.3	Organizace české veřejné správy	22
2.3.4	Organizační principy veřejné správy.....	24
2.4	Informační systémy veřejné správy	25
2.4.1	Informační systémy veřejné správy v ČR	25
2.4.2	Vedení informačních systémů	26
2.4.3	Příklady Informačních systémů veřejné správy	26
3	Rozvoj eGovernmentu v ČSSZ.....	28
3.1	Profil ČSSZ.....	29
3.1.1	Vznik ČSSZ.....	29
3.1.2	Působnost ČSSZ.....	31
3.1.3	Organizační struktura ČSSZ.....	32
3.2	Vývoj elektronizace ČSSZ	35
3.2.1	Digitalizace ČSSZ	36
3.2.2	Elektronizace ČSSZ	38
3.3	Charakteristika elektronických služeb ČSSZ	39

3.3.1	<i>e</i> – Podání	40
3.3.2	<i>e</i> Portál.....	41
3.3.3	Datové schránky	44
3.3.4	Otevřená data.....	45
3.3.5	Online objednávání na pracoviště	45
3.3.6	Důchodová kalkulačka	47
3.3.7	Individuální konta pojištěnců ČSSZ	47
3.3.8	Webové stránky ČSSZ	48
4	Zhodnocení elektronizace v praxi ČSSZ	49
4.1	Zhodnocení služby <i>e</i> – Podání.....	49
4.1.1	Zhodnocení podle počtu podaných <i>e</i> – Podání.....	50
4.1.2	Zhodnocení podle počtu podaných <i>e</i> – dokumentů.....	51
4.1.3	Zhodnocení podle počtu jednotlivých typů <i>e</i> – Podání	51
4.2	Zhodnocení využívání <i>e</i> – Podání zaměřené na oblast OSVČ a zaměstnavatelů.....	53
4.2.1	Zhodnocení využívání <i>e</i> – Podání zaměřená na OSVČ	53
a)	Zhodnocení podle četnosti podaných <i>e</i> – Podání OSVČ.....	53
b)	Zhodnocení podle způsobu podání	55
c)	Zhodnocení podle úspěšnosti podaných <i>e</i> – Podání OSVČ	56
4.2.2	Zhodnocení využívání <i>e</i> – Podání zaměřená na zaměstnavatele.....	56
a)	Zhodnocení podle četnosti podaných <i>e</i> – Podání	57
b)	Zhodnocení podle způsobu podání	58
c)	Zhodnocení podle úspěšnosti podaných <i>e</i> – Podání	60
4.3	Zhodnocení elektronizace ČSSZ	63
4.3.1	Dílčí závěr zhodnocení <i>e</i> – Podání.....	63
4.3.2	Dílčí závěr zhodnocení využití <i>e</i> – Podání OSVČ a zaměstnavateli.....	64
5	Závěr	67
	Seznam použité literatury.....	68
	Seznam zkratk	78
	Seznam obrázků	
	Seznam tabulek	
	Seznam grafů	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Jednou z nejdůležitějších součástí státního systému je především oblast veřejné správy. Můžeme ji chápat jako službu občanům nebo také jako správu veřejných věcí za aktivní účasti občanů a v jejich prospěch (Hendrych a kol., 2014). Proto je velice důležitá komunikace mezi státními institucemi a veřejností. V dnešní době dochází k velmi rychlému technickému vývoji, což nám umožňuje lépe využívat moderní výpočetní techniku a zintenzivňuje se elektronická komunikace. Pomocí počítačové sítě Internet, díky které můžeme levně a efektivně komunikovat, spolupracuje stále větší počet jednotlivců a institucí. S každým rokem se počet uživatelů internetu zvyšuje. Šíření internetu jako komunikační infrastruktury a také jako největšího dynamického zdroje informací je tak rychlé, že se vytváří vhodné prostředí pro elektronizaci. Stále častěji se setkáváme s pojmem elektronizace veřejné správy (neboli eGovernment). Pojem eGovernment značí prostor nových možností, časových a finančních úspor, který je již součástí běžného života.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit vývoj elektronizace České správy sociálního zabezpečení. Zhodnotit, jak je využívána elektronizace osob samostatně výdělečně činných (OSVČ) a zaměstnavatelů, v rámci služby *e – Podání*. Práce bude rozdělena do pěti hlavních kapitol.

První kapitola je úvod a pátá kapitola je závěr.

V druhé kapitole bude představen eGovernment, co to je a jaký byl jeho vývoj ve veřejné správě v České republice, jaké služby nabízí a jakými právními předpisy je upravován. Budou popsány jeho základní prvky. Seznámíme se s veřejnou správou a informačními systémy veřejné správy (dále jen ISVS).

Třetí kapitola se zabývá rozvojem eGovernmentu v České správě sociálního zabezpečení. Nejprve bude popsán profil ČSSZ a její činnost. Následně se podíváme, jak postupně probíhal vývoj elektronizace v ČSSZ. Budou popsány konkrétní služby v působení České správy sociálního zabezpečení. Na základě dostupných statistických dat bude provedena analýza vývoje služeb v působnosti ČSSZ.

Ve čtvrté kapitole bude provedeno zhodnocení služby *e – Podání* na základě stanovených kritérií a dále bude zhodnoceno využívání *e – Podání* OSVČ a zaměstnavateli.

Bezesporu je největším přínosem elektronizace jednoduchá a efektivní komunikace s veřejnými institucemi a spousta ušetřeného drahocenného času, kdy si občan vyřídí potřebné záležitosti ze svého domova či kanceláře a nemusí chodit jednat na úřady.

Při zpracování této práce byly použity metody analýza a komparace. Porovnávány byly údaje z jednotlivých let v období 2011–2016. Hlavním zdrojem informací byly internetové stránky ČSSZ, na kterých jsou veřejně přístupné informační materiály, statistiky, ze kterých byly čerpány statistická data.

2 Vývoj eGovernmentu ve veřejné správě ČR

V kapitole bude teoreticky vymezeno, co je to eGovernment, čím se zabývá a proč je pro společnost důležitý. Uvedeme si různé definice tohoto pojmu, neboť neexistuje jen jedna. Následně budou rozebrány prvky eGovernmentu a jejich význam. Nakonec bude charakterizována veřejná správa, popsána její organizace a informační systémy veřejné správy.

S rozvojem informační a komunikační technologie (ICT) se začala automatizovat administrativní činnost pracovníků na úřadech. Bylo nutné zpracovávat velké množství údajů a informací. Svět ICT jde stále dopředu a pro veřejnou správu, ale i jednotlivce se otevírají brány nových možností, jak využít informační technologie. Tak jako se rychle vyvíjí oblast internetu, tak se mění i způsob komunikace ve společnosti. Lidé využívají k přenosu informací elektronická zařízení, mobilní zařízení, která zajišťují neustálý přístup k internetu. Vytrácí se osobní komunikace, přestáváme číst noviny a čerpáme informace z internetu. Tato současná elektronická doba podporuje rozvoj elektronizace veřejné správy. V posledních letech se veřejná správa snaží ulehčit komunikaci uživatelům veřejných služeb s úředníky prostřednictvím online aplikací. Díky novým technologiím jsme nuceni se naučit ovládat různá technologická prostředí, včetně programů, internetových portálů a nových zařízení (Vodička, 2014).

2.1 Vymezení pojmu eGovernment a jeho význam v ČR

V roce 1999 vznikl eGovernment ve Velké Británii (Adaptic, 2005). Termín je zkratkou anglického výrazu „electronic government“, který v překladu znamená elektronické vládnutí. Obvykle se ale tento výraz nepřekládá.

Na otázku, co je eGovernment existuje mnoho definic. Záleží na tom, co si konkrétní autor pod daným termínem představuje. Asi nejpřesnější definice je od Víta Lidinského, který popisuje eGovernment jako „využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb“ (Lidinský a kol., 2008, s. 7).

Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) definovala eGovernment jako „využití informačních a komunikačních technologií, především internetu, jako prostředku

k dosažení dobré správy“, či jako „různé úkoly, které se zabývají elektronizací výkonu činnosti veřejné správy nebo v širším pojetí spíše orgánů veřejné moci vůbec“ (OECD, 2005).

Evropská komise vymezuje eGovernment jako využití různých nástrojů a systémů, které jsou zde díky informačním a komunikačním technologiím, s cílem poskytovat lepší veřejné služby podnikům a občanům (Wikisofia, 2013). Ministerstvo vnitra České republiky (MV ČR) definuje eGovernment jako správu věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější (MV ČR, 2017a).

Komunikace občana nebo firmy s orgány státní správy se tak stává hospodárnější, rychlejší, snazší a pohodlnější. Rovněž dochází k efektivnějšímu fungování mezi veřejnými institucemi. Cílem eGovernmentu je modernizace výkonu veřejné správy ve smyslu hesla: Obíhat mají data, ne občané.

Význam eGovernmentu spočívá pro občany a firmy v profesionálnější, rychlejší a méně komplikovanější výkonu státní správy. Pro veřejnost se zlepšuje dostupnost a poskytování veřejných služeb, kdy můžeme komunikovat s úřady ze svého domova nebo kanceláře 24 hodin denně. Uživatel má větší pohodlí a šetří nejen čas, který by jinak obětoval při osobním jednání na úřadě, ale také peníze, které by vydal za doručování písemností poštou nebo za dopravu.

Přínosem je také nižší míra korupce ve státní správě, jelikož úředníci si při elektronické komunikaci nemůžou říci o úplatek a zvýšení transparentnosti, kdy u každé elektronické písemnosti je zachyceno její další zpracování od okamžiku doručení až po vyřízení. Dochází ke snížení nákladů na výkon veřejné správy v rámci snížení poštovních nákladů, snížení počtu pracovníků nebo vzniká finanční úspora z důvodu archivace dat v elektronické podobě aj. Využití moderní technologie nám přináší rychlý přístup k informacím. Úřady si mezi sebou snadno a rychle předávají informace a jsou povinny zveřejňovat informace pro veřejnost i způsobem umožňující dálkový přístup.

Výhody, které nám eGovernment přináší, zpracoval Vodička (2014, s. 29–30) na příkladu dvou daňářů, viz Příloha č. 1.

2.1.1 Služby eGovernmentu

Na základě vzájemné komunikace mezi veřejnou správou, podniky a občany se v praxi setkáváme se 4 typy úrovní eGovernmentu, a to:

- **G2B** (Government to Business) – komunikace od veřejné správy k podnikům. Při této komunikaci vychází iniciativa od nějaké vládní organizace a cílovou skupinou jsou podniky, např. internetový portál úřadu na zadávání veřejných zakázek nebo elektronické řešení pro nákup (Managementmania, 2017),
- **G2C** (Government to Citizen) – komunikace od veřejné správy k občanům. Zde iniciativa vychází od nějaké vládní organizace a cílovou skupinou jsou občané, např. internetový portál úřadu nebo katalog veřejných služeb (Managementmania, 2015),
- **G2G** (Government to Government) – komunikace uvnitř veřejné správy. Vyjadřuje vztah mezi dvěma vládními subjekty, který znamená výměnu informací, dat nebo obchodní vztah, např. výměnu dokumentů, systém sdílení registrů veřejné správy (Managementmania, 2013),
- **G2E** (Government to Employee) – komunikace od veřejné správy k zaměstnancům. Zahrnuje vzájemnou komunikaci mezi vládními organizacemi a zaměstnanci. Zaměstnancům ubývá „papírování“ a důležité dokumenty posílají pomocí elektronické komunikace po celém světě, aniž by dokumenty tiskli nebo faxovali. Patří sem rovněž počítačové programy na zpracování osobních údajů a elektronické záznamy o zaměstnancích, např. elektronické platební výpisy (Wikipedia, 2017).

Komunikace mezi subjekty může probíhat i naopak (Vavrochová a kol., 2014). Je to možné ve vztahu B2G (Business to Governments), kdy komunikace je vedena od podnikatelů k veřejné správě (např. podání daňového přiznání, Kontrolního hlášení), nebo C2G (Citizens to Governments), kdy první krok začíná od občanů směrem k veřejné správě (např. účast občanů při volbách).

2.1.2 Vývoj eGovernmentu v ČR

Postupné kroky k rozvoji eGovernmentu v České republice začaly po roce 1990 (Mates, Smejkal, 2012). Jelikož chyběly jakékoliv znalosti a informace, tak se spíše improvizovalo a postupovalo cestou zkoušek a omylů. Neexistovala ucelená koncepce státní informační politiky.

Více se touto problematikou začala vláda zabývat od roku 1992 a v říjnu 1992 bylo zřízeno Ministerstvo hospodářství, kterému byla mimo jiné svěřena i působnost v oblasti státního informačního systému. Bohužel k vydání zvláštního zákona, jimž by byla tato působnost

specifikována, nedošlo. V listopadu 1996 Ministerstvo hospodářství zaniklo a současně byl zřízen Úřad pro státní informační systém, jež převzal kompetence ve věcech státního informačního systému. Stále scházela právní úprava, která by řešila státní informační systémy. Docházelo k tomu, že si jednotlivé rezorty vytvářely svoje informační systémy, vybavovaly se vlastní technologií a programy. Odborníci se shodli, že je zapotřebí státní informační systém přeměnit v soustavu informačních systémů veřejné správy. Tato soustava by měla zahrnout základní informační systémy, tzn. o obyvatelích, územní identifikace a nemovitostí a ekonomických subjektů. V roce 1999 schválila vláda strategický dokument Státní informační politika – cesta k informační společnosti usnesením č. 525 (Earchiv, 1999), ve kterém se stát zavazuje podporovat zavádění informačních a komunikačních technologií pro poskytování veřejných informací. V návaznosti na něj byla téhož roku vypracována Koncepce budování informačních systémů veřejné správy, schválena vládou usnesením č. 1059 (Fi-muni, 1999). Záměrem státní informační politiky bylo vytvořit veřejně přístupné služby. K rozvoji oboustranné komunikace mezi veřejnou správou a občanem měl významně přispět internet, jehož dostupnost a využití se mělo podstatně rozšířit. Cílem bylo maximálně využít již jednou poskytnuté informace od občanů a nevyžadovat je znovu. Očekávalo se, že k uskutečnění tohoto projektu bude vydán zákon, který by upravoval fungování informačních systému, jejich provozování a sdílení dat. Po dobu existence Úřadu pro státní informační systém mu nebyla udělena žádná konkrétní působnost, což vedlo k tomu, že tento koncept nemohl být uskutečněn.

Změna nastala v roce 2000, kdy byl přijat zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu (Sbírka zákonů, 2000) a zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (Sbírka zákonů, 2000). K výraznějšímu používání elektronického podpisu nedošlo z důvodu vysoké ceny za pořízení certifikátu a v té době ještě malé využitelnosti ve veřejné správě. Následně byl zřízen Úřad pro veřejné informační systémy, který nahradil Úřad pro státní informační systém. Současně byl v roce 2000 zřízen Úřad pro ochranu osobních údajů (Mates, Smejkal, 2012).

V roce 2002 byl Úřad pro veřejné informační systémy zrušen a jeho pravomoci přešly na Ministerstvo informatiky vzniklé od 1. 1. 2003. Toto ministerstvo dne 6. 10. 2003 spustilo Portál veřejné správy a ostrý provoz byl zahájen v roce 2004. Portál slouží jako jednotný informační systém pro občany, podniky a instituce, kteří jeho prostřednictvím mohou komunikovat s veřejnou správou. Na jednom místě shromažďuje všechny potřebné informace o úřadech státní správy a samosprávy, zajišťuje dálkový a bezplatný přístup k aktuálním

a ověřeným informacím a službám veřejné správy, včetně elektronických transakcí. Smyslem projektu je v souladu s programy a cíli Evropské unie v oblasti elektronické veřejné správy přispět ke zjednodušení administrativy a usnadnit komunikaci občanů či podnikatelů s veřejnou správou (MV ČR, 2012).

V roce 2004 byl schválen vládou strategický dokument Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006 usnesením č. 265 (Culturenet, 2004). Jedním z důvodů pro vypracování této koncepce byla nutná změna stávající strategie spojená se vstupem České republiky do Evropské unie. Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006 se zaměřuje na hlavní cíle a úkoly v oblasti informační technologie, kompetence a pravomoci státních institucí, řeší způsoby financování a přizpůsobuje se evropskému akčnímu plánu eEuropa 2005 (Lisabonská strategie, 2000). Následně byly zpracovány další dokumenty – např. Národní architektonický plán, Národní plán reform, Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti, projekt Smart Administration atd. (Mates, Smejkal, 2012).

V roce 2007 zaniklo Ministerstvo informatiky a jeho kompetence byly rozděleny mezi Ministerstvo vnitra, Ministerstvo pro místní rozvoj a Ministerstvo průmyslu a obchodu. Ministerstvo vnitra v roce 2007 přijalo akční plán Strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Smart Administration) usnesením č. 757 (Osf-mvcr, 2010a). Tento dokument mapuje dosavadní činnost, vyhledává nové možnosti k řešení vzniklých problémů. Ač je zaměřen na širší okruh veřejné správy (např. boj s korupcí, zefektivnění administrativy), upravuje mimo jiné eGovernment i z pohledu podnikatelů a firem.

Důležitý posun v rozvoji elektronizace veřejné správy bylo zavedení projektu Czech POINT v roce 2007. Zřízení jednotného kontaktního místa znamenalo snadnější přístup občanů např. k ověřeným výpisům z trestního, obchodního a živnostenského rejstříku. Nabídka služeb Czech POINTU se neustále rozvíjí a rozšiřuje.

V roce 2008 byl uskutečněn další důležitý projekt Datové schránky, který zajišťovalo Ministerstvo vnitra ve spolupráci s Českou poštou. Nastaly změny v komunikaci mezi veřejností a veřejnou správou a mezi orgány státní správy navzájem. V roce 2012 byl spuštěn projekt Základní registry, což znamenalo obrovský skok dopředu ve vývoji elektronizace veřejné správy.

Další projekty jsou připravovány v souladu se Strategickým rámcem rozvoje eGovernmentu 2014+ (Iio, 2013). Strategie je plánována do roku 2020 a mezi hlavní cíle patří

přiblížení dalších služeb veřejné správy veřejnosti a umožnění úplného elektronického podání vůči veřejné správě.

Od svého počátku je celý proces elektronizace veřejné správy v České republice realizován za přispění finančních prostředků ze strukturálních fondů Evropské Unie a s těmito financemi se plánuje i pro další rozvoj (Vavrochová a kol., 2014).

2.1.3 Strategie Smart Administration

Strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (nazývaná Smart Administration) byla přijata vládou v roce 2007 na období 2007–2013 a v roce 2011 byla přijata druhá, aktualizovaná verze tohoto dokumentu na období 2007–2015 (Vavrochová a kol., 2014). Cílem je zajistit efektivnější fungování veřejné správy a zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

Smart Administration pohlíží na veřejnou správu jako na hexagon (Smartadministration, 2017). Jeho jednotlivé vrcholy symbolizují prvky veřejné správy, které jsou klíčové pro její efektivitu, viz obr. 2.1.

Obr. 2.1 Hexagon efektivní veřejné správy



Zdroj: SMART ADMINISTRATION, 2017, <http://www.smartadministration.cz/clanek/hexagon-efektivni-verejne-spravy.aspx>

Vrcholy hexagonu popisují následující prioritní oblasti:

- **Legislativa** jako hlavní nástroj, který vláda používá k ochraně společenských hodnot a ovlivňování chování občanů. Měla by být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější, přijímána jen, pokud je to nezbytně nutné, aby nezpůsobovala zbytečnou byrokratickou zátěž.
- **Organizace** výkonu veřejné správy, vždy hledá maximální rovnováhu mezi přiblížením výkonu veřejné správy občanovi a efektivním vynakládáním veřejných prostředků. Významnou roli sehrává úroveň řízení, metody řízení kvality, sledování výkonnosti a efektivnosti vynakládaných prostředků a sledování spokojenosti občanů.
- **ICT** jako prostředek, který má ulehčit styk občana s veřejnou správou, ale také komunikaci uvnitř veřejné správy. ICT je nutno vnímat pouze jako nástroj změn, nikoliv cíl sám o sobě.
- **Občan** je v pozici klienta veřejné správy. Je nutné mu co nejvíce usnadnit styk s úřady a co možná nejméně znepříjemňovat život nadbytečnou regulací. Zároveň je třeba veřejnou správu pro občana maximálně zprůhlednit, učinit ji otevřenou a umožnit tak občanům participovat na jejich rozhodnutích a kontrolovat její fungování.
- **Úředník** je základním stavebním kamenem veřejné správy. Nezáleží na tom, zda je to úředník ministerstva nebo úředník vykonávající státní správu v přenesené působnosti na kraji či obci. Na úředníky by mělo být nahlíženo všude stejně, musí být vyžadována vysoká kvalita jejich výkonu a průběžné vzdělávání. Velký důraz je třeba klást na kvalitu řízení na všech úrovních.
- **Financování** veřejné správy s tím souvisí rozpočtování, způsob alokace zdrojů na jednotlivé aktivity v rámci veřejné správy a provázání rozpočtů se strategickými prioritami vlády/ministerstev/zastupitelstev je proto třeba věnovat zvýšenou pozornost. Veškeré agendy v rámci veřejné správy je třeba přezkoumat z hlediska nákladové efektivnosti.

2.1.4 Základní legislativa eGovernmentu

K řádnému fungování elektronizace veřejné správy je zapotřebí přesně stanovit pravidla, dle kterých budou uživatelé veřejných služeb postupovat, řídit se jimi a dodržovat je. K tomu nám slouží celá řada zákonných a podzákonných předpisů.

Mezi základní právní předpisy upravující problematiku informačního systému ve veřejné správě patří (Vavrochová a kol., 2014):

- **Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím** (Sbírka zákonů, 1999)
 - zákon stanoví, že orgány státní správy mají povinnost poskytovat jakékoliv informace z veřejné správy s výjimkou zákonem stanovených (např. ochrana osobních údajů).
- **Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů** (Sbírka zákonů, 2000) – jedná se o údaje zpracovávané státními orgány, orgány územní samosprávy a jinými orgány veřejné správy. Zákon se vztahuje i na fyzické a právnické osoby. Občan se může sám rozhodnout, zda poskytne či neposkytne souhlas se zpracováváním osobních údajů.
- **Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu** (Sbírka zákonů, 2000) – zákon upravuje např. používání elektronického podpisu, elektronické značky nebo poskytování certifikačních služeb. Díky tomuto zákonu má elektronický dokument stejné právní účinky jako klasický a každý občan získal právně možnost podepisovat se elektronickým podpisem. Zákon byl doplněn vyhláškou č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách (Sbírka zákonů, 2004).
- **Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy** (Sbírka zákonů, 2000)
 - zákon stanoví práva a povinnosti související s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy, dále upravuje působnost Ministerstva vnitra, atestace a postavení atestačních středisek, doručování zpráv orgánům veřejné moci prostřednictvím portálu veřejné správy a poskytování ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy (ISVS).
- **Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů** (Sbírka zákonů, 2008) – zákon upravuje elektronické úkony mezi institucemi veřejné správy a fyzickými a právnickými osobami, elektronické úkony uvnitř veřejné správy prostřednictvím informačního systému datových schránek, řeší problematiku informačního systému datových schránek a autorizované konverze dokumentů aj. Bývá neformálně označován jako zákon o eGovernmentu nebo zákon o datových schránkách. Detailněji je autorizovaná konverze upravena vyhláškou č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů (Sbírka zákonů, 2009). Bližší podrobnosti k datovým schránkám stanoví vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek (Sbírka zákonů, 2009).

- **Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech** (Sbírka zákonů, 2009) – zákon zahrnuje čtyři základní registry a stanoví práva a povinnosti související s jejich vytvářením, užíváním a provozem, zřizuje Správu základních registrů.

A další zákony, např.:

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů (Sbírka zákonů, 2004).
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (Sbírka zákonů, 2004).
- Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích (Sbírka zákonů, 2004).
- Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (Sbírka zákonů, 2006).

2.1.5 Státní informační politika ČR

Snahou státní informační politiky je vytvořit a rozvíjet informační společnost. Cílem je zlepšit kvalitu života každého občana, zefektivnit státní správu a podporovat rozvoj podnikání. Prudký vývoj informačních a komunikačních technologií proniká nejen do veřejného i soukromého sektoru, ale i do pracovního a soukromého života občana a tím ovlivňuje náš každodenní život.

Rozvoj eGovernmentu v České republice byl zahájen po roce 1990. V Brně se první informační systém pokoušel zavést magistrát v roce 1990, ale z důvodu technických problémů se nepodařilo propojit magistrát s úřady jednotlivých městských částí. Některé okresní úřady si začaly budovat vlastní informační systémy např. k vedení spisové agendy. To významně komplikovalo možnost výměny dat. V roce 1992 vzniklo Ministerstvo hospodářství, které působilo do roku 1996. Poté jej nahradil Úřad pro státní informační systém, který fungoval do roku 1999. Scházela spolupráce mezi úřady k vybudování jednotného informačního systému, někdy i technické vybavení a hlavně dostatečná právní úprava. Obce si stěžovaly, že se vláda věnuje pouze ústředním orgánům. Svaz měst a obcí hledal řešení ve vybudování vlastního informačního systému MuNett, jenž měl zajistit přístup obcí např. do katastru nemovitostí nebo k údajům o právnických osobách (Mates, Smejkal, 2012).

V roce 1999 byl přijat dokument Státní informační politika - cesta k informační společnosti. Zaměřoval se na tři oblasti, a to informatizaci veřejné správy, informační gramotnost a elektronický obchod. Na strategii navazoval dokument Koncepce budování informačních systémů veřejné správy. V roce 2000 Úřad pro veřejné informační systémy nahrazuje Úřad

pro státní informační systém na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Je schválen zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Roku 2003 je spuštěn Portál veřejné správy.

Vznikají informační systémy na regionální a místní úrovni, např. Regionální informační systém, jehož úkolem je poskytovat informace pro podporu územního rozvoje krajským orgánům, podnikatelům a občanům. Je budován elektronický portál územních samospráv ePusa na úrovni krajů s cílem poskytovat zaměstnancům orgánů krajů a veřejnosti informace o obcích a územním členění krajů. Na úrovni obcí je zaveden projekt EVA (Elektronicky vlídná administrativa), který má umožnit zveřejňování kontaktních údajů o jednotlivých obcích (Mates, Smejkal, 2012).

V roce 2004 byla schválena Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006, s výhledem do roku 2006. Navazuje na evropskou koncepci eEurope 2005, která se nás začala týkat po vstupu ČR do EU. Pro období 2007 – 2015 byla přijata Strategie Smart Administration. V roce 2007 byl spuštěn projekt Czech POINT a v roce 2009 projekt Datové schránky (zákon č. 300/2008 Sb., o eGovernmentu). Roku 2012 byl zprovozněn systém Základních registrů (zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech). V roce 2013 byl schválen Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+, který vymezuje cíle do roku 2020.

Rozvoj informační společnosti nastartoval mimo jiné elektronickou evidenci odvodu daní, sociálního a zdravotního pojištění a omezil možnost daňových úniků a nedoplatků pojistného. Přínosem je i zpřístupnění unikátních sbírek knihoven, archivů a muzeí. Vytváří se nová pracovní místa, kde jsou kladeny vyšší nároky na kvalifikaci, na druhou stranu některá současná místa zaniknou právě z důvodu elektronizace.

K plnohodnotnému využívání služeb eGovernmentu je zapotřebí, aby uživatel uměl používat informační zdroje. Zde se setkáváme s pojmem informační gramotnost. Informačně gramotný člověk se dokáže v oblasti informačních technologií orientovat, potřebné informace vyhledat, vyhodnotit a efektivně použít.

Informační společnost je nevyhnutelně spjata s internetem. Internet je skvělým zdrojem informací o veřejné správě, ať už se jedná o státní správu nebo samosprávu. Nejznámější internetovou službou jsou webové stránky. Dnes lze těžko najít obec, která by neměla své webové stránky. Na nich poskytuje důležité a potřebné informace a hlavně zveřejňuje informace způsobem umožňující dálkový přístup. Další službou internetu je elektronická pošta, častěji zvaná e-mail, která slouží k přeposílání zpráv. A v neposlední řadě jsou to sociální sítě,

kteří umožňují svým registrovaným členům si vytvořit svůj profil, komunikovat mezi sebou, sdílet informace, fotografie atd. U nás je nejznámější sociální síť Facebook (Vavrochová a kol., 2014).

2.2 Základní prvky eGovernmentu

V České republice docházelo v posledních letech k výrazné elektronizaci veřejné správy a tím se zcela změnilo způsoby komunikace úřadů s občany, podniky a dalšími organizacemi (např. školami, nemocnicemi, neziskovými organizacemi). Přispěly k tomu nové nástroje a prostředky použitelné pro elektronickou komunikaci, kterými jsou elektronický podpis, datové schránky, portály, e-mailová pošta aj. Budou zde popsány základní registry, kontaktní místa veřejné správy Czech POINT atd.

2.2.1 Symboly eGovernmentu

Cílem zákona o eGovernmentu schváleného v roce 2008 bylo zefektivnit výkon veřejné správy a minimalizovat byrokracii. A tak se zrodil **eGON** jako symbol moderního, přátelského a efektivního úřadu (MV ČR, 2017b), viz Příloha č. 2. Je to panáček, který znázorňuje živý organismus. Prsty ucítí podnět, vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí, správný orgán rozhodne, a zpětně informuje prsty, co mají dělat. Má stejné vlastnosti jako eGovernment.

Existenci a životní funkce eGONa zajišťuje:

- mozek - základní registry veřejné správy,
- srdce – zákon o eGovernmentu (Zákon č. 300/2008 Sb.),
- oběhová soustava – Komunikační infrastruktura veřejné správy (telekomunikační síť),
- prsty – Czech POINT (Czechpoint, 2017).

Od dubna 2011 již není eGON sám. Má moderní partnerku **Klaudii**, která do českého eGovernmentu přináší fenomén zvaný cloud computing. Jako nová partnerka eGONa symbolizující prostředky cloud computingu má zajistit, aby byly ICT projekty nejen efektivnější a levnější, ale aby také umožnily přechod od současného stavu blížícího se správě majetku k modelu poskytování a odebrání služeb (MV ČR, 2017c). Zjednodušeně lze říci, že cloud computing představuje dodávání výpočetních služeb (servery, úložiště, databáze, software aj.) přes internet (cloud). Klauzie se stane poskytovatelem centrálních

nebo regionálních služeb pro orgány veřejné moci a jejich klienty. Symbol Klauzie je znázorněn v Příloze č. 2.

2.2.2 Základní registry

Jedním ze základních pilířů elektronizace veřejné správy jsou základní registry. Byly zprovozněny od 1. 7. 2012 na základě zákona o základních registrech (Vodička, 2014). Systém zahrnuje čtyři základní registry a to registr osob (ROS), registr obyvatel (ROB), registr práv a povinností (RPP) a registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN), které poskytují informace tzv. agendám. Agendou se rozumí registrovaná a evidovaná činnost, pro kterou mohou být údaje využívány. Základní registry zahrnují ještě převodník identifikátorů (ORG) a informační systém základních registrů (ISZR). Schéma modelu je znázorněno v Příloze č. 3.

Základní registry mezi sebou spolupracují jako ucelený integrovaný systém a zásadním prvkem v tomto systému je referenční údaj, který bude přebírán ze systému základních registrů do příslušných agend. Referenční údaj je státem garantován jako zaručený, správný a aktuální (Špaček, 2012) a není zapotřebí ho dále ověřovat. Dříve jsme při jakémkoliv kontaktu s veřejnou správou vyplňovali různé formuláře a vypisovali ty samé údaje. Dnes stačí vyplnit jakýkoliv formulář jednou a data v registrech si ho zaktualizují, uloží, přenesou mezi sebou a úřady ho mohou sdílet. Například při změně jména občan navštíví nejbližší úřad v místě bydliště, změnu nahlásí a ostatní úřady si informaci předají mezi sebou prostřednictvím systému základních registrů.

Charakteristika jednotlivých registrů:

- **Registr osob (ROS)** – slouží k evidenci právnických osob a jejich organizačních jednotek, podnikajících fyzických osob, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizací s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu. Všechny vedené osoby mají jednoznačný identifikátor a tím je IČO. Informace z registru využívají orgány státní správy, které k tomu mají oprávnění z registru práv a povinností. Registr je spravován Českým statistickým úřadem.
- **Registr obyvatel (ROB)** – v registru osob jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách (např. jméno, příjmení, datum a místo narození a úmrtí, státní občanství aj.). Registr je neveřejný a spravuje ho Ministerstvo vnitra. Vede údaje o občanech ČR a EU, o cizincích s povolením k pobytu v ČR nebo o těch, kterým byla udělena mezinárodní

ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. Výhodou je, že každá změna referenčního údaje se zaktualizuje v ostatních agendách veřejné správy.

- **Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN)** – slouží k evidenci údajů o územních prvcích, o územně evidenčních jednotkách, adresách, územní identifikaci, účelových územních prvcích. Jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy. Registr je veřejný a správcem je Český úřad zeměměřický a katastrální. Jako jediný registr vede i nereferenční údaje jako např. počet podlaží, výměra, připojení na plyn, kanalizaci aj. Data jsou volně dostupná a můžeme si je prohlížet na internetu.
- **Registr práv a povinností (RPP)** – v registru jsou vedeny referenční údaje o agendách orgánů veřejné moci, o právech a povinnostech fyzických a právnických osob, údaje o oprávněních k přístupu k datům vedených v základních registrech. Správcem je Ministerstvo vnitra ČR.
- **Převodník (ORG)** – smyslem je zajistit v celém systému základních registrů ochranu osobních údajů. V podstatě nahrazuje v systému používaná rodná čísla. V praxi to znamená, že v každé agendě je používán pro tutéž osobu jiný identifikátor. Převodník komunikuje pouze s informačním systémem základních registrů. Správcem je Úřad na ochranu osobních údajů.
- **Informační systém základních registrů (ISZR)** – zajišťuje sdílení dat mezi základními registry navzájem, aktuálnost a ověřování dat aj. V jeho rámci základní registry fungují. Správcem je Ministerstvo vnitra (Vavrochová a kol., 2014).

2.2.3 Czech POINT

Zkratka Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. Je to projekt, který si kladl za cíl snížit byrokracii a přiblížit veřejnou správu občanovi tak, aby mohl komunikovat s úřady prostřednictvím jednoho kontaktního místa. Motem je, aby obíhala data, ne občan (Vaníček, 2011).

Pilotní provoz byl spuštěn v březnu 2007 v 37 obcích České republiky (Vodička, 2014). Ostrý provoz byl zahájen od 1. 1. 2008 na více než 800 kontaktních místech, kterými mohou být např. notáři, krajské a matriční úřady, obecní úřady, úřady městských částí nebo městských

obvodů územně členěných statutárních měst, zastupitelské úřady, Česká pošta, Hospodářská komora ČR aj.

Czech POINT umožňuje rychlou a efektivní komunikaci se státem. Můžeme zde získat ověřené dokumenty, např. výpis z Rejstříku trestů, Katastru nemovitostí, Obchodního rejstříku, Živnostenského rejstříku, Insolvenčního rejstříku, nebo činit podání např. ohlášení živnosti, žádost o udělení koncese, podání do registru účastníků provozu Modulu Autovraků ISOH (MA ISOH), požádat o zřízení datové schránky a další služby s tím související, např. autorizovaná konverze dokumentů, úschovna dokumentů aj. (Vavrochová a kol., 2014).

2.2.4 Datové schránky

Dne 1. 9. 2009 byl spuštěn Informační systém datových schránek (ISDS). Je to služba zaručeného podání a zaručeného doručení elektronického dokumentu, verifikace doručení a neporušenosti obsahu datové zprávy. U nás byl zaveden dříve než na Slovensku nebo v Německu (Vodička, 2014). Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů vymezuje datovou schránku jako elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících osob a právnických osob. Zřizovatelem a správcem je Ministerstvo vnitra a provozovatelem Česká pošta. Datové schránky zaručují, že datová zpráva bude prokazatelně doručena tomu správnému příjemci a vyzvednutí zprávy může učinit jen oprávněná osoba nebo osoba, která k tomu byla pověřena. Doručování je obdobou jako u zásilky do vlastních rukou, ale v elektronické podobě (Vavrochová a kol., 2014). Výhodou je úspora času, kdy nemusíme chodit na poštu a cena doručování, jelikož uživatel komunikuje s veřejnou správou bezplatně.

Datová zpráva se skládá z obálky a z obsahu zprávy. Součástí mohou být i přílohy. ISDS umožňuje odeslat jen datovou zprávu s přílohami, jejichž celková velikost bude maximálně 20 MB (Datoveschranky, 2017a). Datová zpráva je uschována po dobu 90 dnů od okamžiku, kdy se do datové schránky přihlásila oprávněná osoba.

Způsob zřízení datové schránky se liší podle typu subjektu, pro který má být zřízena. Zřizuje se buď:

- **ze zákona** – orgán veřejné moci (např. státní správa, soudy, exekutoři), právnická osoba zapsaná v obchodním rejstříku (obchodní společnosti a družstva), právnické osoby zřízené zákonem (některé vysoké školy), advokáti, daňoví poradci, insolvenční správci,
- **na žádost** – fyzická osoba, podnikající fyzická osoba a právnická osoba nezapsaná v obchodním rejstříku (spolky, nadace, ústavy), orgány veřejné moci.

Dle statistiky k 6. 2. 2017 bylo zřízeno 790 520 datových schránek a jejich prostřednictvím odesláno 425 238 579 datových zpráv (Datoveschranky, 2017b).

Jak vypadá přihlašovací stránka do datové schránky, ukazuje Příloha č. 4.

2.2.5 Elektronický podpis

Podle zákona o č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu se elektronickým podpisem rozumí data v elektronické podobě, která jsou připojená k datové zprávě a slouží k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k této zprávě. Elektronický podpis je možné využít tam, kde je nutný vlastnoruční podpis. Dokonce je možné takto podepsat obsah diskety nebo fotografii.

V praxi se setkáváme se dvěma typy elektronických podpisů (Mates, Smejkal, 2012). Prvním je **zaručený elektronický podpis**, který identifikuje původce podpisu (tzn., že příjemce zprávy bezpečně ví, kdo je autorem či odesílatelem elektronické zprávy), zaručuje integritu zprávy (příjemce má jistotu, že zpráva nebyla změněna), zaručuje nepopíratelnost (osoba nemůže popřít, že danou zprávu vytvořila) a je právně akceptovatelný (z právního pohledu má stejnou váhu jako klastický podpis). Druhým typem je **uznávaný elektronický podpis**, což je vlastně zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis nebo kvalifikovaný elektronický podpis. Kvalifikovaný certifikát je certifikát, který splňuje náležitosti podle zákona o elektronickém podpisu a byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb. V České republice jsou tři kvalifikovaní poskytovatelé certifikačních služeb, a to První certifikační autorita, a.s., Česká pošta, s.p. a eIdentity a.s. (Vodička, 2014).

2.2.6 Elektronická značka a elektronická časová razítka

Podstata elektronické značky je skoro stejná jako u podpisů, včetně certifikátů. Zatímco elektronický podpis identifikuje konkrétního občana, elektronická značka identifikuje příslušnou instituci. Používá se k označování výstupních dat, které daná instituce vytvoří v elektronické podobě. V praxi najdeme značky např. na výpisech z Katastrálního úřadu. Úkolem je zajistit věrohodnost a neměnnost písemností.

Funkcí časového razítka je prokázat čas vzniku dokumentu. Dokazuje, že daný dokument nepochybně existoval v okamžiku uvedeném v časovém razítku. Kvalifikovaná časová razítka vydává vždy pouze poskytovatel certifikačních služeb, který vlastní velmi přesné měřidlo času a to je navázáno na koordinovaný světový čas (Vavrochová a kol., 2014).

2.3 Charakteristika veřejné správy v ČR

Veřejná správa zahrnuje správní činnosti a úřady, které realizují veřejnou politiku a působí ve veřejném zájmu. Zahrnuje výkon státní správy a samosprávy. Veřejnou správu můžeme charakterizovat **z funkčního hlediska** jako řízení činností jednotlivých odvětví, např. justice, bezpečnost, armáda. **Z organizačního hlediska** je veřejná správa zastupována úřady, které vlastní činnost vykonávají, např. finanční úřady, orgány policie. Při výkonu státní správy jsou uplatňovány určité principy. V dnešní době se zdůrazňují principy tzv. dobré správy, které vedou ke zkvalitnění výkonu státní správy, a jedná se např. o princip zákonnosti, nestrannosti, odpovědnosti (Blažek a kol., 2016).

2.3.1 Veřejná správa po roce 1990

Do roku 1990 vykonával veřejnou správu systém národních výborů na úrovni místní, okresní a krajské. Lze říci, že v té době se veřejná správa shodovala se státní správou, protože jiná než státní správa tady neexistovala. Společenské a politické změny, které nastaly po roce 1989, zásadně ovlivnily veřejnou správu. Změna správního systému byla nevyhnutelná. Zásadní obrat znamenal ústavní zákon č. 294/1990 Sb. (Sbírka zákonů, 1990), kterým byla změněna část Ústavy z roku 1960 upravující organizaci místní správy. Základem místní

samosprávy se stala obec (Schelle, 2016). Poté byly vydány další zákony např. zákon o obcích, zákon o volbách do zastupitelstev v obcích aj.

Podle zákona ČNR č. 367/1990 Sb., o obcích (Sbírka zákonů, 1990) se obcemi staly územní celky, které byly obcemi ke dni nabytí účinnosti tohoto zákona a obce, které vzniknou po nabytí účinnosti tohoto zákona. Obec, ve které působil městský národní výbor, byla považována za město.

Dne 1. 1. 1993 vznikla samostatná Česká republika a opět bylo nutné přizpůsobit právní legislativu novým poměrům. Začal platit zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR (Sbírka zákonů, 1993), který říkal, že „Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky. Vyššími územními samosprávnými celky jsou země nebo kraje“.

V roce 2000 bylo vytvořeno 14 vyšších územních samosprávných celků, které zahrnují 13 krajů a hlavní město Prahu. Správní reforma sebou přinesla vydání dalších právních předpisů, např. zákon o obcích, zákon o krajích, zákon o hlavním městě Praze, které v novelizované podobě platí do současnosti.

K 31. 12. 2002 došlo ke zrušení okresních úřadů a od 1. 1. 2003 byla působnost převedena na obce a kraje. Dnes se na veřejné správě podílejí vedle státu i nestátní subjekty, tj. územní samosprávné celky.

2.3.2 Soudobá veřejná správa ČR a její členění

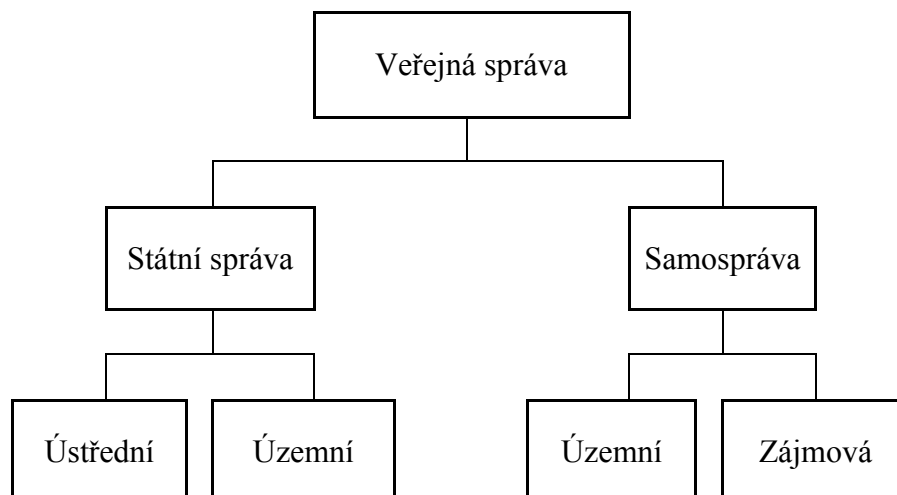
Veřejnou správu je pro její složitost a rozsáhlost těžké definovat. Obecně lze říci, že jde o správu veřejných záležitostí, která je vykonávána subjekty veřejné správy a jejich orgány (Pomahač a kol., 2013). Dobře vykonávána správa je charakteristická svou rychlostí, hospodárností, respektuje právo, je spravedlivá a přátelská k občanům.

Podle způsobu, jak lze na veřejnou správu nahlížet, ji členíme na:

- **veřejnou správu v širším pojetí**, kde veřejná správa jako státní moc je vykonávána mocí zákonodárnou prostřednictvím Parlamentu, mocí výkonnou zastupovanou prezidentem a vládou, a mocí soudní prezentovanou soudy,
- **veřejnou správu v užším pojetí**, která se dále dělí na státní správu a samosprávu (Rektořík a kol., 2007).

Tato práce se bude dále věnovat veřejné správě v užším pojetí. Schéma si ukážeme na obr. 2.2.

Obr. 2.2 Veřejná správa v užším pojetí



Zdroj: Nahodil, F. a kol., *Veřejná správa a financování veřejného sektoru*, 2014, s. 39

Veřejná správa se z pohledu rozhodování o potřebách občanů a jejich zabezpečení dělí na **státní správu a samosprávu**. Státní správa je základem každé veřejné správy. Bez ní není možné fungování státu. Lze ji dělit na státní správu ústřední, kterou prezentují ministerstva a jiné ústřední správní úřady, a státní správu územní, kterou zastupují správní úřady, jako jsou katastrální úřady, finanční úřady, úřady práce. Samospráva se člení na územní, kterou tvoří obce a kraje. Zvláštní postavení má Praha, která je jak obcí, tak i krajem. A dále se samospráva člení na zájmovou, kde patří různé komory, jako jsou Česká advokátní komora, Hospodářská komora ČR aj., a vysokoškolská samospráva.

Státní správa je vykonávána přímo organizačními složkami státu, tzn., že Parlament schvaluje zákony, nebo nepřímo, kdy část pravomocí deleguje stát na samosprávu, tj. na kraje, obce, profesní komory aj. a tyto subjekty vykonávají státní správu v přenesené působnosti. Obce si mohou vydávat svá nařízení. Rovněž kraje mohou vydávat právní předpisy v mezích zákona jako je nařízení o zřízení kulturní památky. Státní správa dohlíží na činnost samosprávy (Břeň, 2014).

2.3.3 Organizace české veřejné správy

Základy české veřejné správy tvoří Ústava České republiky. Je to nejvyšší právní předpis, který říká, že „Česká republika je svrchovaný, jednotný a demokratický právní stát založený na úctě k právům a svobodám člověka a občana“. Stát jako nositel výkonné moci vykonává veřejnou

správu prostřednictvím vlády, ministerstev a jiných správních úřadů nebo prostřednictvím orgánů územních samosprávných celků.

K řádnému fungování veřejné správy je zapotřebí stanovit, kdo je nositelem a kdo je vykonavatel státní správy. Nositel, zpravidla nějaký právní subjekt, má přiřazenou organizovanou činnost a je zodpovědný za její výkon. V České republice je nositelem veřejné správy stát, veřejnoprávní korporace, veřejné ústavy a podniky, fyzické a právnické osoby soukromého práva. Vykonavatelem je orgán, který jedná jménem nositele veřejné správy jako právního subjektu a plní úkoly veřejné správy. Mohou to být fyzické osoby nebo jejich kolektivy, jako jsou vláda, rada kraje. Každý nositel a vykonavatel má stanoven okruh úkolů, které představují jejich působnost, a také svěřené prostředky značící pravomoc, díky kterým mohou dané úkoly plnit (Hendrych a kol., 2014).

Státní správa může být vykonávána přímo prostřednictvím ministerstev, jiných státních úřadů s celostátní působností (jako je Český statistický úřad, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže aj.), veřejnými sbory (mezi ně patří Policie České republiky, Správa požární ochrany), správními úřady mimo soustavu státní správy (příkladem je Úřad pro ochranu osobních údajů, Rada České republiky pro rozhlasové a televizní vysílání). Vedle přímých vykonavatelů stojí orgány jiných právních subjektů než stát, na které byl výkon státní správy delegován. Mluvíme o nepřímých vykonavatelích státní správy, kteří ji vykonávají v přenesené působnosti v obvodech obcí a krajů pomocí obecních úřadů, krajských úřadů a Regionu soudržnosti.

Samosprávu dělíme na územní a zájmovou. Územní samosprávu tvoří obce a kraje. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (Sbírka zákonů, 2000) přiznává zvláštní postavení velkým a významným městům, které označuje jako statutární města. Obec vykonává státní správu v samostatné nebo přenesené působnosti. V samostatné působnosti jde o služby v zájmu obce a jejich občanů jako například uspokojování potřeb bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, výchovy a vzdělávání, ochrany veřejného pořádku. Přenesenou působnost vykonává obecní úřad a jeho odbory jako je stavební úřad nebo matrika. Kraj ve své samostatné působnosti rovněž pečuje o komplexní územní rozvoj, vytváří podmínky pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb občanů. V přenesené působnosti rozhoduje jen tehdy, pokud tak stanoví zákon. Mezi vykonavatele zájmové samosprávy patří stavovské komory s obligatorním členstvím, ostatní stavovské komory s dobrovolným členstvím a veřejné vysoké školy (Hendrych a kol., 2014).

2.3.4 Organizační principy veřejné správy

Základní stavební prvky veřejné správy tvoří organizační principy. Jsou to doporučení, pravidla nebo zásady, které se musí sledovat při fungování veřejné správy.

Nejvíce se používá následující členění principů na:

- **územní a věcný.** Územní princip značí, že působnost správního úřadu je určována územním hlediskem, které vede k soustředění celé nebo části agendy v určitém územním celku do jednoho úřadu. Mohou to být obecní úřady, krajské úřady. Věcný princip je dán obsahovou stejnorodostí nebo příbuzností správní agendy. Jsou zřízeny speciální úřady na určitou oblast nebo úsek veřejné správy, např. finanční úřady, úřady práce.
- **centralizaci a decentralizaci.** V centralizovaném systému o všem rozhoduje státní centrum, což může být vláda, ministerstva nebo jiné ústřední orgány. V decentralizovaném systému stát přenesse část výkonu veřejné správy na jiné právní subjekty, např. obce, kraje, včetně pravomoci a odpovědnosti.
- **koncentraci a dekoncentraci.** Horizontální koncentrace představuje shrnutí všech úkolů na stejné úrovni do jednoho úřadu, ale horizontální dekoncentrace znamená rozdělení úkolů do více úřadů na stejné úrovni, např. ministerstva. Vertikální koncentrace nebo dekoncentrace je založena na rozdělení působnosti mezi vyšším a nižším stupněm, tzn. ministerstvo financí je nadřizeno finančnímu ředitelství.
- **kolegiální a monokratický.** Kolegiální orgán přijímá rozhodnutí usnesením na základě hlasování o návrhu, např. hlasování vlády. Zatímco monokratický orgán, kterým může být ministr, vedoucí, svěří pravomoc rozhodovat jediné osobě, např. vedoucímu správního úřadu.
- **volební a jmenovací.** Jsou významné z důvodu rozhodnutí, jak budou jednotlivé osoby ustanoveny do funkcí. Volební princip je typický pro samosprávu, např. volíme si zastupitelstvo, starostu. Jmenovací princip se hlavně uplatňuje ve státní správě a je dán vztahem nadřizovanosti a podřizovanosti mezi orgány státní správy, např. v čele ČSSZ je ústřední ředitel, kterého jmenuje ministr práce a sociálních věcí (Hendrych a kol., 2014, Břeň, 2014).

2.4 Informační systémy veřejné správy

Informační systémy veřejné správy (ISVS) jsou informační systémy, které slouží pro výkon veřejné správy, včetně informačních systémů podle zvláštních zákonů. Rozvoj ISVS zajišťuje Ministerstvo vnitra. Cílem je integrovat již vytvořené systémy, omezit vytváření nových systémů, a plně využívat uložená data tak, aby byla požadována ze strany veřejné správy po občanech jen jednou (Vavrochová a kol., 2014).

2.4.1 Informační systémy veřejné správy v ČR

Informační systémy veřejné správy (ISVS) jsou upraveny zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Úkolem zákona je zajistit fungování různých systémů veřejné správy ve smyslu jejich spolupráce tam, kde dochází k vzájemnému předávání dat z těchto systémů. Dále zákon upravuje i úkoly informačních systémů ve vztahu k veřejnosti, hlavně předávání datových zpráv a poskytování výpisů z elektronických evidencí. ISVS je spravován konkrétním orgánem veřejné správy.

Na ISVS jsou kladeny tyto požadavky:

- Orgán veřejné správy musí uveřejňovat číselníky, pokud je jejich správcem. Číselník je seznam přípustných hodnot datového prvku ve formě kódu a hodnoty. Datovým prvkem v registru obyvatel může být jméno, příjmení, pohlaví nebo telefonní číslo. Pokud je v jednom ISVS uloženo telefonní číslo jako 00420 a v druhém ISVS jako +420, potom při výměně dat údaje nesouhlasí. Proto je zavedena zákonem standardizace datových prvků pro všechny ISVS. Z důvodu výměny informací dochází ke standardizaci číselníků. Například datový prvek pohlaví má k dispozici tři přípustné hodnoty a k nim přiřazen číselník: 1 – muž, 2 – žena, 3 – neurčeno. Číselníky jsou tvořeny pro rozsáhlé seznamy, které mohou mít až tisíc záznamů.
- Orgány státní správy musí MV ČR v elektronické podobě a bez zbytečného odkladu zpřístupňovat informace o jím provozovaných informačních systémech, a dále zajistit, aby komunikace všech jeho ISVS probíhala přes referenční rozhraní (tj. souhrn právních, technických, organizačních opatření, které vytváří jednotné integrační prostředí ISVS) a s využitím vyhlášených datových prvků. Rozhraní slouží k získávání a poskytování informací a zároveň plní i funkci kontrolní a bezpečnostní.

- Orgán státní správy musí dlouhodobě řídit své ISVS a zatím účelem zpracovává informační koncepci, která obsahuje například charakteristiku všech spravovaných ISVS, způsob jejich financování, způsob a odpovědnost při správě ISVS aj. Informační koncepce musí být pro kontrolu atestována. Dále je nutno vést provozní dokumentaci, jejíž součástí je bezpečnostní politika ISVS, uživatelská příručka aj. (Lidinský a kol., 2008).

2.4.2 Vedení informačních systémů

Informační systémy veřejné správy jsou všechny, které zajišťují činnosti veřejné správy. Některé jsou výslovně označeny jako ISVS.

Způsob vedení informačního systému předurčuje i to, jak z něho budou data získávány. Podle způsobu vedení můžeme ISVS členit do tří skupin:

- 1) informační systémy vedené výhradně v listinné formě, například u námořního rejstříku, který je veden v rejstříkové knize a ta musí mít očíslované listy,
- 2) informační systémy vedené jen v elektronické podobě, například evidence dopravních nehod, evidence občanských průkazů a cestovních dokladů,
- 3) informační systémy, které jsou vedeny oběma způsoby, například zápisy do matriční knihy se provádějí ručně do předem svázaných knih a také pomocí výpočetní techniky (Mates, Smejkal, 2012).

2.4.3 Příklady Informačních systémů veřejné správy

Informační systémy veřejné správy můžeme najít ve všech oblastech informačních systémů. Můžeme je rozdělit jako ISVS ústřední a ISVS lokální. Na ústřední úrovni mezi nejznámější informační systémy GIS patří Informační systém LPIS (zkratka Land Parcel Information Systém). Jedná se o registr půdy a ISVS tvoří evidenci využití zemědělské půdy. Z důvodu poskytování dotací z evropských zdrojů eviduje všechny farmářské bloky v České republice a jejich uživatele, kterým jsou dotace vypláceny. Dalším ISVS je ARES (zkratka Administrativní registr ekonomických subjektů). Zpřístupňuje veřejné údaje o ekonomických subjektech a obsahuje údaje například z Obchodního rejstříku, Živnostenského rejstříku, z Registru ekonomických subjektů, z Registru církví a náboženských společností aj. (Lidinský a kol., 2008).

Na lokální úrovni jsou to ISVS pro potřeby měst a obcí. Příkladem je informační systém Munis, který se skládá z navzájem spolupracujících a propojených agend. Systém Munis umožňuje obousměrnou komunikaci s okolím v oblasti účetnictví, registru obyvatel, katastru nemovitostí, sociálních dávek, služeb pošty a bankovních ústavů (Munis, 2017).

V roce 2016 od ledna do září Ministerstvo vnitra, konkrétně odbor hlavního architekta eGovernmentu posoudil projekty na vybudování nových státních informačních a technologických systémů za 13,8 miliard. Kč. Posuzují se ICT projekty, jejichž hodnota přesahuje 6 mil. Kč ročně. Ze 71 projektů byly zamítnuty pouze dva. Snahou je, aby každý nový státní informační a technologický systém byl vybudován co nejefektivněji. V praxi to znamená maximální využití toho, co již bylo jednou z veřejných prostředků pořízeno. Může jít o infrastrukturu, data nebo služby, které jsou společné téměř pro každý systém jako například identitní prostor pro uživatele (MV ČR, 2017d).

3 Rozvoj eGovernmentu v ČSSZ

Kapitola pojednává o ČSSZ, o naší jedné z nejvýznamnějších institucí. Nejprve bude popsán její vznik, její činnost a organizační struktura. Bude charakterizován vývoj elektronizace ČSSZ a rozebrány současné vybrané elektronické služby pro klienty. Na základě statistických dat bude provedena analýza rozvoje vybraných elektronických služeb.

ČSSZ podporuje elektronickou komunikaci s klienty od vzniku v ČR. Elektronizace je přínosem pro obě strany, jak pro klienta, tak pro ČSSZ. Umožňuje nejen úsporu času, kdy se zkracuje doba vyřízení žádostí, ale i úsporu peněz. Hospodaření s finančními prostředky státu se stává přehlednější a otevřenější.

ČSSZ se snaží být vstřícnou institucí, co nejvíce zaměřenou na klienta. Preferuje komunikaci a otevřenost, a proto nabízí klientům různé možnosti kontaktu. Ten, kdo upřednostňuje osobní nebo telefonický kontakt, může v pracovní dny navštívit příslušnou OSSZ nebo zavolat na tři specializovaná call centra. Zaměstnavatelé a OSVČ mohou využít elektronickou komunikaci a podávat dokumenty elektronicky. Na svých webových stránkách ČSSZ nabízí aktuální informace a dálkový přístup ke službám.

V prvních letech působení se ČSSZ zaměřila na legislativní změny. Od roku 1996 do roku 2000 začala vyhledávat nové prostředky a způsoby, které by vedly k zefektivnění její činnosti pomocí moderních komunikačních a informačních technologií. V roce 1996 nejprve začal proces digitalizace nárokových podkladů. Jde o převod listinných evidenčních listů důchodového zabezpečení do digitálního tvaru. V roce 2000 byl zpracován dokument Poslání ČSSZ a její strategické cíle do roku 2005. Mezi strategické cíle patřilo vybudovat z ČSSZ moderní a výkonnou instituci a připravit se na vstup ČR do EU a legislativní změny, které sebou vstup přinese (ČSSZ, 2005a). Období 2001–2002 je obdobím tzv. digitální revoluce, kdy digitalizace pokračuje velice intenzivně a systematicky. V roce 2003–2006 následoval projekt Individuální konta pojištěnců, který nabízí klientům na každém územním pracovišti OSSZ zjistit údaje o všech dobách důchodového pojištění a hrubých příjmech, jenž jsou důležité pro důchodové řízení. Pro období 200–2013 připravilo MPSV ve spolupráci nejen s ČSSZ Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost (Osf-mvcr, 2010b), který obsahoval i projekty ČSSZ, jež byly spolufinancovány z prostředků EU. Mezi projekty ČSSZ patřila např. Elektronická podatelna a výpravna ČSSZ, Elektronická neschopenka nebo projekt Informační a komunikační rozhraní ČSSZ, kde konečným výstupem bylo zprovoznění ePortálu ČSSZ.

V současné době se ČSSZ zapojila do testovacího provozu nabízet své služby klientům prostřednictvím přihlášení přes národní identitní autoritu. Jak takové přihlášení do systému ČSSZ bude probíhat, bylo představeno na konferenci v Hradci Králové v dubnu 2017, viz Příloha č. 7 (ČSSZ, 2017a).

3.1 Profil ČSSZ

ČSSZ je největší a nepochybně výjimečnou finančně správní institucí spravující agendu zhruba 8,7 milionů klientů, z toho více než 2,9 milionů důchodců. Vyplácí přes 3,5 milionů důchodů a měsíčně kolem 270 tisíc dávek nemocenského pojištění (ČSSZ, 2017b).

ČSSZ do státního rozpočtu přispívá více než jednou třetinou všech příjmů. Jedná se o peníze získané pravidelným výběrem pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Mimo nemocenského a důchodového pojištění vykonává ČSSZ také působnost v oblasti lékařské posudkové služby. Plní úkoly plynoucí z mezinárodních úmluv o sociálním zabezpečení a dále je styčným místem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, důchody a peněžité dávky v případě pracovních úrazů a nemocí z povolání.

ČSSZ za rok 2015 hospodařila s příjmy ve výši cca 390 miliard Kč, na mandatorních výdajích vyplatila více než 410 miliard Kč a výdaje na provoz představovaly cca 5 miliard Kč (Zpráva o činnosti ČSSZ za rok 2015, 2017c).

3.1.1 Vznik ČSSZ

První stopy sociálního zabezpečení lze najít již v různých podobách vrchnostenské, církevní nebo obecní chudinské péče. Církev poskytovaly chudým almužnu a přístřeší. Středověké řemeslnické cechy a vzájemnostní spolky také prosazovaly myšlenku solidarity a vzájemnosti.

Výraznější změny v zabezpečení občanů při nemoci, invaliditě, stáří nebo ztrátě možnosti výdělku přinesla na konci 18. století průmyslová revoluce. Bylo uzákoněno penzijní zaopatření státních a později i jiných veřejných zaměstnanců. Rakouská monarchie v roce 1771 a 1781 vydala dva předpisy, které uzákonily penze pro vdovy a sirotky po zaměstnancích, kteří věrně sloužili, a pro pracující, kteří se po nejméně desetiletí uspokojivé služby stali

praceneschopnými. Úprava nemocenského pojištění zákonem č. 33/1888 říšského zákoníku o pojišťování dělníků pro případ nemoci (Říšská sbírka, 1888), byla u nás první povinnou úpravou zabezpečení v nemoci. Zákon nabyl účinnosti až 1. 8. 1889 (ČSSZ, 2015).

Nový zákon č. 221/1924 Sb. byl vyhlášen v roce 1924 (Sbírka zákonů a nařízení státu Československého, 1924). Zavedl dělnické pojištění lidí, kteří na území Československa vykonávali práce nebo služby na základě pracovního, služebního nebo učňovského poměru. Vznikla Ústřední sociální pojišťovna, která spravovala invalidní a starobní pojištění a starala se i o nemocenské pojišťovny. Nemocenské pojišťovny začaly vést evidenci a příjmy z invalidního a starobního pojištění a zároveň vybíraly pojistné pro invalidní, starobní a nemocenské pojištění. Dne 1. 12. 1945 byly zavedeny přídavky na děti. V roce 1951 bylo nemocenské pojištění svěřeno do správy Revolučního odborového hnutí, kde zůstalo až do roku 1990.

Důchodové zabezpečení zajišťoval Státní úřad důchodového zabezpečení, v roce 1957 vznikl Státní úřad sociálního zabezpečení. Nemocenské pojištění organizoval systém okresních a krajských správ nemocenského pojištění, České správy nemocenského pojištění a Ústřední správy nemocenského pojištění pod vedením Ústřední rady odborů (ČSSZ, 2015, 6 s.).

V roce 1968 vzniklo Ministerstvo práce a sociálních věcí. O dávkách důchodového zabezpečení začala rozhodovat Správa důchodů, ze které o rok později vznikl Úřad důchodového zabezpečení v Praze.

Po roce 1989 nastaly změny a sociální pojištění bylo označeno jako jedna ze tří oblastí sociálního zabezpečení, vedle státní sociální podpory a sociální pomoci. Byla snaha sjednotit důchodové a nemocenské pojištění. **V květnu 1990** byla ustanovena **Česká správa sociálního zabezpečení** jako samostatná rozpočtová organizace, která je s účinností od 1. 9. 1990 podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. Do ČSSZ a okresních správ sociálního zabezpečení (OSSZ) bylo začleněno do té doby několik samostatných úřadů, jako byly Úřad důchodového zabezpečení, Ústřední správa nemocenského pojištění, Česká správa nemocenského pojištění, Krajské správy nemocenského pojištění, dále byly včleněny kompetence Českého svazu výrobních družstev a okresních národních výborů.

Změna, která nastala, znamenala pro vedení ČSSZ začít vše vytvářet od začátku a postupně navázat na vazby, které byly dříve přerušeny. Struktura ČSSZ opisuje strukturu tehdejších okresních a krajských správ nemocenského pojištění. Specifické je názvosloví ve dvou našich městech, které se zachovalo dodnes, a to v Praze působí Pražská správa sociálního zabezpečení

a v Brně Městská správa sociálního zabezpečení Brno. Nová organizace ČSSZ převzala od svých předchůdců jejich archivy a rozsáhlou evidenci občanů. ČSSZ se stala velkou a svým způsobem výjimečnou finančně správní institucí (ČSSZ, 2015).

3.1.2 Působnost ČSSZ

ČSSZ vykonává státní správu v oblasti sociálního zabezpečení, tj. důchodového pojištění a nemocenského pojištění, a lékařské posudkové služby. Kompetence ČSSZ upravuje zákon ČNR č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů (Sbírka zákonů, 1991). ČSSZ plní např. tyto úkoly:

- rozhoduje o dávkách důchodového pojištění a zajišťuje výplaty těchto dávek,
- rozhoduje o povinnosti občana vrátit dávku důchodového pojištění, pokud mu byla poskytnuta neprávem nebo v nesprávné výši,
- rozhoduje o odvoláních ve věcech, ve kterých v prvním stupni rozhodla OSSZ,
- vybírá pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti,
- plní úkoly při výplatě dávek sociálního zabezpečení do ciziny,
- řídí a kontroluje činnost okresních správ sociálního zabezpečení,
- zajišťuje vydávání tiskopisů předepsaných podle zákona.

Dále ČSSZ kontroluje plnění povinností subjektů sociálního zabezpečení, posuzuje zdravotní stav a pracovní schopnost občanů pro účely sociálního zabezpečení, vede evidenci práce neschopných občanů a v určených případech provádí nemocenské pojištění.

Mezi ostatní úkoly ČSSZ patří další důležité činnosti nezbytné pro efektivní provoz:

- sestavuje návrhy plánu a rozpočtu pro zajištění provozu ČSSZ,
- odpovídá za vedení klasických a automatizovaných evidencí dat potřebných pro rozhodování ve věcech důchodového pojištění, nemocenského pojištění a lékařské posudkové služby,
- odpovídá za správu svěřeného majetku, jako jsou budovy, zařízení, výpočetní technika aj.

Současný rozsah působnosti ČSSZ je znázorněn v Příloze č. 5.

3.1.3 Organizační struktura ČSSZ

Česká správa sociálního zabezpečení se skládá z ústředí ČSSZ v Praze, (regionálních) pracovišť ČSSZ (Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Ostrava, Plzeň, pro Prahu a Střední Čechy, Ústí nad Labem), okresních správ sociálního zabezpečení (OSSZ), Pražské správy sociálního zabezpečení (PSSZ) a jejich územních pracovišť (Praha 1, Praha 3, Praha 9 má 2 územní pracoviště, Praha 10), a Městské správy sociálního zabezpečení Brno (MSSZ). Služby veřejnosti poskytuje celkem 97 pracovišť ČSSZ (ČSSZ, 2017b).

Jednotlivá pracoviště ČSSZ řídí OSSZ. Pracoviště ČSSZ:

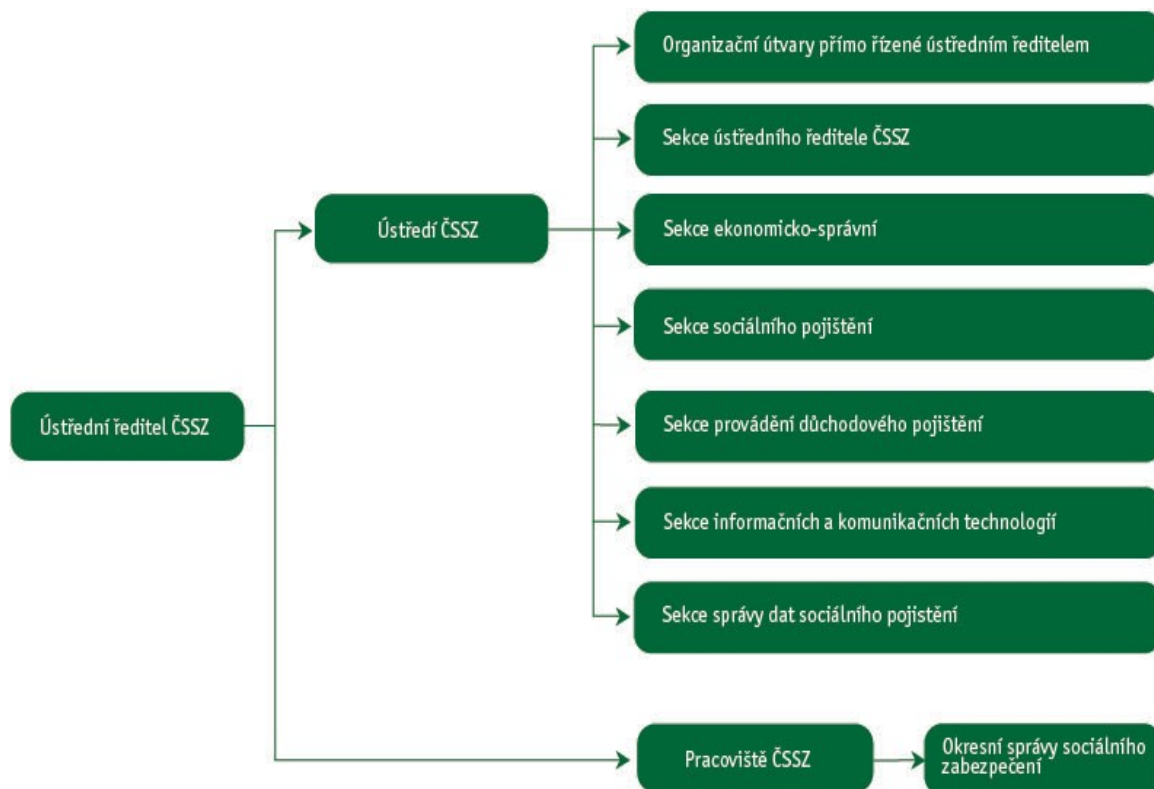
- Brno řídí MSSZ Brno, OSSZ v Jihomoravském, Zlínském kraji a kraji Vysočina,
- České Budějovice řídí OSSZ v Jihočeském kraji,
- Hradec Králové řídí OSSZ v Královehradeckém a v Pardubickém kraji,
- Ostrava řídí OSSZ v Moravskoslezském a Olomouckém kraji,
- Plzeň řídí OSSZ v Karlovarském a Plzeňském kraji,
- pro Prahu a Střední Čechy řídí PSSZ a OSSZ ve Středočeském kraji,
- Ústí nad Labem řídí OSSZ v Libereckém a Ústeckém kraji (ČSSZ, 2017b).

Všechny organizační jednotky ČSSZ řídí ředitelé, mimo územní pracoviště PSSZ, která jsou řízena svými vedoucími.

Ústředí ČSSZ je centrální organizační jednotkou ČSSZ a jeho organizační útvary vykonávají takové činnosti, které jsou nezbytné k zajištění provozu celé ČSSZ. Jedná se např. o finance, strategie a plánování, organizaci nebo služby v oblasti informačních a komunikačních technologií.

Ústředí ČSSZ je rozděleno na odbory a sekce, viz obr. 3.1. V čele ústředí ČSSZ stojí ústřední ředitel, který přímo řídí odbory, a to odbor interního auditu a kontroly, odbor lékařské posudkové služby a odbor Kancelář ústředního ředitele ČSSZ (ČSSZ, 2017b).

Obr. 3.1 Organizační struktura ČSSZ



Zdroj: ČSSZ, 2017b, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura-CSSZ.htm>

Okresní správy sociálního zabezpečení jsou územní organizační jednotky ČSSZ, které se vnitřně člení na odbory a oddělení. V čele OSSZ stojí ředitel, kterého jmenuje a odvolává ústřední ředitel ČSSZ (ČSSZ, 2017b).

ČSSZ zaměstnává téměř 9 000 zaměstnanců. Z toho jen na ústředí, které mimo jiné rozhoduje o všech žádostech o důchod a zajišťuje výplaty důchodů, pracuje přes 1 000 zaměstnanců. K dispozici je 77 OSSZ, kde mohou občané řešit své záležitosti z oblasti sociálního zabezpečení.

Co se týká věkové struktury zaměstnanců, tak největší věkovou skupinu tvoří zaměstnanci ve věku od 51 do 60 let a od 41 do 50 let, viz tabulka č. 3.1.

Tab. 3.1 Členění zaměstnanců ČSSZ podle věku

Věk	2013		2014		2015		2016	
	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%
Do 20 let	24	0,2	54	0,6	23	0,2	24	0,3
21–30 let	1 274	14,4	1 263	14,1	1 071	12,3	954	11,2
31–40 let	2 037	23	1 985	22,2	1 926	22,2	1 807	21,2
41–50 let	2 435	27,5	2 478	27,7	2 490	28,7	2 529	29,7
51–60 let	2 458	27,7	2 487	27,8	2 502	28,8	2 485	29,1
61 a více let	639	7,2	681	7,6	678	7,8	726	8,5
Celkem	8 867	100	8 948	100	8 690	100	8 525	100

Zdroj: ČSSZ, 2017d, <https://data.cssz.cz/web/otevrena-data/-/zamestnanci-cssz-dle-veku>

Podle kvalifikační struktury jsou nejvíce zastoupeni zaměstnanci s úplným středním vzděláním, viz tabulka č. 3.2. S ohledem na specifikaci vykonávaných činností by bylo vhodné zvýšit počet zaměstnanců s vyšším odborným a vysokoškolským vzděláním a posílit věkovou strukturu zaměstnanců od 21 do 30 let a od 31 do 40 let. Podíl žen na celkovém počtu zaměstnanců tvoří 88,7% (ČSSZ, 2017d).

Tab. 3.2 Členění zaměstnanců ČSSZ podle vzdělání

Vzdělání	2013		2014		2015		2016	
	celkem	%	celkem	%	celkem	%	celkem	%
Základní	118	1,3	118	1,3	102	1,2	89	1,0
Vyučen	454	5,1	440	4,9	419	4,8	389	4,6
Úplné střední odborné	5 816	65,6	5 784	64,6	5 544	63,8	5 409	63,5
Vyšší odborné	211	2,4	228	2,5	226	2,6	231	2,7
Vysokoškolské	2 268	25,6	2 378	26,6	2 399	27,6	2 407	28,2
Celkem	8 867	100	8 948	100	8 690	100	8 525	100

Zdroj: ČSSZ, 2017d, <https://data.cssz.cz/web/otevrena-data/-/zamestnanci-cssz-dle-vzdelani>

3.2 Vývoj elektronizace ČSSZ

ČSSZ spatřovala budoucnost v elektronické komunikaci. Proto se nejdříve rozhodla pro **digitalizaci svých dokumentů** a investovala finanční prostředky do nových informačních technologií. Se vstupem ČR do EU bylo zapotřebí navázat spolupráci s evropskými institucemi a podílet se na zahraničních projektech. ČSSZ stále rozšiřuje **elektronizaci svých agend** za účelem snižování nákladů a zkrácení doby vyřizování agendy. K tomu plně využívá výhody informačních a komunikačních technologií.

V roce 2003 se ČSSZ se podílela na spuštění Portálu veřejné správy (PVS), který byl uveden do provozu 1. 1. 2005 a nabízel službu *e – Podání*. Prvními elektronicky podanými dokumenty byly ELDP a od 1. 7. 2005 bylo možné elektronicky zasílat přihlášky/odhlášky zaměstnanců. Postupně následovaly další dokumenty. Klientům, kteří chtěli využít služby *e – Podání* a neměli svůj zaručený elektronický podpis, nabídla ČSSZ vlastní podpisový klíč, který vydávala zdarma. Takto podepsaná podání musel klient ještě písemně potvrdit do tří dnů od podání (ČSSZ, 2005a). Za rok 2005 ČSSZ evidovala přes 6 milionů elektronických dokumentů. Takto ušetřila ČSSZ přes 23 tun papíru, snížila se potřeba skladovacích ploch a zkrátil se čas při vyřizování agendy. Za rok 2006 už bylo podáno přes 13 milionů elektronických dokumentů. Pro představu, pokud by se takové množství papírových dokumentů dalo na sebe, nakupila by se halda papírů vysoká přes 1 600 metrů (ČSSZ, 2007). V roce 2007 skončila platnost podpisových klíčů, které ČSSZ zcela ukončila. Odrazilo se to v nárůstu počtu kvalifikovaných certifikátů u registrovaných pověřených pracovníků.

V roce 2007 ČSSZ pro všechny své zaměstnance zavedla čipové karty, které používají při přihlašování do sítě a pro přístup k programům.

V roce 2009 ČSSZ zavedla datové schránky, nejdříve v ústředí v Praze, posléze na ostatních pracovištích OSSZ. Pro velký objem počtu příchozích datových zpráv, ČSSZ v roce 2012 zřídila specializovanou datovou schránku *e – Podání* ČSSZ.

V roce 2011 vznikla elektronická spisová služba, která sjednotila evidenci příchozích dokumentů. Do té doby se elektronická a papírová dokumentace vedla odděleně.

Z důvodu ukončení fungování transakční části PVS k 31. 12. 2011, začala ČSSZ budovat své nové specializované komunikační rozhraní, tzv. VREP (veřejné rozhraní pro *e- podání*) a pilotní provoz spustila v březnu 2011. VREP je kanál zcela nezávislý na PVS, provozuje ho a spravuje přímo ČSSZ a od roku 2012 plně nahradil PVS.

V roce 2013 byl spuštěn ePortál, který nabízí služby nejen pro občany, ale i podnikatele, zaměstnavatele a orgány veřejné moci.

Od roku 2013 měla být všechna podání od OSVČ, zaměstnavatelů, lékařů a zdravotních zařízení už jen elektronická. Monitorováním počtu elektronicky podaných tiskopisů v roce 2013 bylo zjištěno, že existují velké rozdíly ve využívání elektronické komunikace u jednotlivých typů tiskopisů. Elektronicky komunikovali převážně větší zaměstnavatelé, pro které tento způsob komunikace představuje úsporu a snížení administrativní zátěže a zaměstnavatelé s počtem do 10 zaměstnanců (tzv. malí zaměstnavatelé) zpravidla zasílali své dokumenty v listinné podobě. Malí zaměstnavatelé přitom tvořili v evidenci ČSSZ zhruba 80 %. Koncem roku 2013 ČSSZ došla k závěru, že klienti nejsou dostatečně připraveni na elektronickou komunikaci a tuto povinnost pouze elektronické komunikace odložila původně o rok u OSVČ a zaměstnavatelů, o dva roky u ošetřujících lékařů. Nakonec v roce 2014 vláda zrušila povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ a od 1. 1. 2015 ti klienti, kteří zatím nedokáží zajistit elektronické podávání tiskopisů, mohou dál posílat papírové tiskopisy (ČSSZ, 2014a).

Nabídka elektronických dokumentů se neustále rozšiřovala a v roce 2015 bylo možné podat 105 interaktivních dokumentů. Dne 2. 11. 2015 ČSSZ spustila službu Otevřená data, kde jsou k dispozici různé statistiky a přehledy. Informace jsou dostupné zdarma a použitelné bez omezení (ČSSZ, 2015a). Dalšími službami, které ČSSZ uvedla v roce 2015 je důchodová kalkulačka a služba online objednávání na pracoviště.

3.2.1 Digitalizace ČSSZ

Proces digitalizace začal v roce 1996 a bylo zdigitalizováno přes 10 milionů takzvaných soupisových lístků, což je evidence přidělených rodných čísel. V květnu 1997 digitalizace pokračovala převáděním dalších nárokových podkladů pojištěnců z ústředního archivu ČSSZ do elektronické podoby, a jednalo se o Evidenční listy důchodového pojištění (ELDP). V té době digitalizace postupovala pomalu vzhledem k omezeným kapacitám a zastaralému technickému vybavení.

Digitalizace se zásadně změnila nástupem Ing. Jiřího Hoidekra do funkce ústředního ředitele ČSSZ od 1. 7. 2000. Jeho cílem bylo vybudovat informační systém ČSSZ, který by se stal moderním, výkonným a efektivním nástrojem pro provádění sociálního zabezpečení. Od ledna do března 2001 byl realizován projekt DIGI 1, ve kterém bylo

zdigitalizováno přes 760 000 evidenčních listů důchodového pojištění. Z důvodu výhodnosti digitalizace byl vzápětí v září 2001 odstartován projekt DIGI 2 s předpokládaným ukončením v říjnu 2002. K dispozici byly dvě digitalizační linky s kapacitou 110 000 dokumentů za den. Práce probíhaly nepřetržitě, ve dne i v noci, celý týden. Postupně bylo naskenováno přes 30 milionů papírových dokumentů z ústředního archivu. Projekt byl ukončen v lednu 2002 a trval 75 dnů. Česká republika se stala třetí zemí Evropy, která měla nárokové podklady pojištěnců zdigitalizované (ČSSZ, 2015). S digitalizací skončily obavy z případného poškození dokladů, jejich nečitelnosti, mohou se opakovaně použít a kvalita dokladu se nezhorší. Doklady si lze ihned prohlédnout bez nutnosti manipulace s papírovými dokumenty, což urychluje úředníkům práci.

V současnosti jsou už nárokové podklady na ústředí ČSSZ zcela běžně digitalizovány a ukládány do optického archivu a v datovém skladu. V roce 2015 obsahoval optický archiv 165 milionů dokumentů a stále přibývají další (ČSSZ, 2015). Jak vypadal původní strojový archiv z roku 1936 a jak vypadá dnes, je zobrazeno v Příloze č. 6.

Dnes ČSSZ naskenuje pouze ELDP, ale i jiné formuláře např. doklady k exekucím. Počet naskenovaných dokumentů se od roku 2009 do roku 2014 snižoval. Je to dáno zvýšením elektronické komunikace s ČSSZ. Statistika počtu dokumentů, které jsou ročně naskenovány, je uvedena v tabulce č. 3.3.

Tab. 3.3 Statistika naskenovaných dokumentů v letech 2009–2015

Rok	Počet naskenovaných dokumentů	Z toho evidenčních listů
2009	3 266 043	1 550 080
2010	3 109 279	1 453 633
2011	3 320 665	1 441 598
2012	2 785 864	1 946 000
2013	2 499 410	1 738 000
2014	1 796 886	918 000
2015	1 879 522	660 061

Zdroj: Zprávy o činnosti ČSSZ za rok 2009–2015, 2017c, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

Z tabulky č. 3.3 je zřejmé, že počet naskenovaných dokumentů poklesl během sledovaného období (2009–2015) o 58 %. Je to odrazem toho, že klienti začali využívat elektronickou

komunikaci a uvědomili si výhody, které jim přináší. Počet listinných dokumentů, které by bylo zapotřebí skenovat, se s každým rokem snižuje.

Digitalizace sehrála významnou úlohu také při záchraně dokumentů v oblastech postižených povodněmi v srpnu 2002. K záchraně poškozených dokumentů využila ČSSZ speciální kamion vybavený mobilní digitalizační linkou. Tato digitalizační linka dokázala zpracovat až 10 000 dokumentů denně. Takto se podařilo ošetřit a uložit do archivu ČSSZ přes 850 000 dokumentů (ČSSZ, 2003). Úkolem digitalizace dokumentů je zajistit centralizaci dat, aby klient mohl být obsloužen na kterémkoliv územním pracovišti bez ohledu na místní příslušnost.

3.2.2 Elektronizace ČSSZ

V prvních letech působení měla každá OSSZ pouze jeden nebo dva počítače s kapacitou, která byla poloviční než současné mobilní telefony. Pro zadávání dat byl přesně daný harmonogram a zaměstnanci na některých OSSZ pracovali na směny a chodili do práce i o víkendech. Dnes je situace zcela jiná. Postupně se technické vybavení ČSSZ zmodernizovalo a může se pochlubit **zdigitalizovaným** archivem, datovým skladem a svým **integrováním informačním systémem**.

V roce 2002 ČSSZ poprvé představila své internetové stránky, které v následujícím roce modernizovala. Vždy dbala na to, aby poskytovala aktuální informace, které budou přehledné a srozumitelné.

Od října 2003 ČSSZ mezi prvními umožnila svým uživatelům elektronickou komunikaci přes portál veřejné správy (PVS). Jako jediná využívala tuto možnost již ve zkušebním provozu. V roce 2005 byla zřízena služba *e – Podání* a nastal velký rozmach elektronizace ČSSZ. Důvodem byl přechod na roční evidenční listy důchodového pojištění (RELDP), které zaměstnavatelé začali používat od 1. 1. 2004 a poprvé hromadně předali ČSSZ v první polovině roku 2005. Využíváním služby *e – Podání* dochází k větší efektivnosti a snížení výskytu chyb, které mohou vzniknout při ručním zpracování dokumentů.

Od roku 2008 začalo být *e – Podání* využíváno i pro komunikaci s jinými veřejnými institucemi. Začaly se přebírat data z Registru živnostenského podnikání Ministerstva průmyslu. Z důvodu snižování administrativních nákladů byla v roce 2010 uzavřena dohoda s Exekutorskou komorou o elektronické výměně dat při vyřizování požadavků soudních -

exekutorů. V témže roce bylo přijato od exekutorských úřadů 196 000 podání na součinnost, v roce 2011 již 661 000 (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2011, 2015b). ČSSZ od roku 2013 elektronicky komunikuje s Generálním finančním ředitelstvím a od roku 2015 s Generálním ředitelstvím cel. Je zcela zřejmé, že se ČSSZ svým přístupem nesnaží jen o elektronickou komunikaci směrem ke klientům, ale také vůči jiným orgánům veřejné moci.

Elektronizace ČSSZ pokračovala zavedením datových schránek, které slouží jak pro příjem podání zaslaných elektronicky, tak i pro odeslání podání těm klientům, kteří mají zpřístupněnou datovou schránku.

V roce 2011 si ČSSZ dala za cíl vytvořit jednu elektronickou spisovou službu a elektronicky řízený oběh dokumentů. Důvodem bylo sjednotit práci s dokumenty, které přicházely do ČSSZ různými komunikačními kanály např. datovou schránkou, přes elektronickou podatelnu nebo byly doručeny v listinné podobě (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2011, 2015b). V lednu roku 2012 byla zahájena implementace elektronické spisové služby. Jednalo se o listinou podatelnu a výpravnu, přijímání a odesílání zpráv z datových schránek a elektronické podání. Dříve odděleně vedená evidence listinných podání a elektronických podání byla sjednocena k 30. 11. 2012 (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2012, 2015b). Došlo k zefektivnění a zlepšení přehlednosti podaných dokumentů. Evidenci přijatých datových zpráv, jejich rozesílání příslušným zaměstnancům a odesílání datových zpráv spravuje podatelna dané OSSZ.

3.3 Charakteristika elektronických služeb ČSSZ

ČSSZ se neustále snaží o zkvalitnění stávajících služeb. Zároveň přichází s nabídkou služeb nových. Preferuje proklientský přístup a služby dostupné co nejširší veřejnosti. Důraz klade na vysokou informovanost klienta, a prezentuje informace různými komunikačními kanály. Informace jsou dostupné na webových stránkách, k dispozici jsou klientům pracovníci call center a pracovníci klientských center.

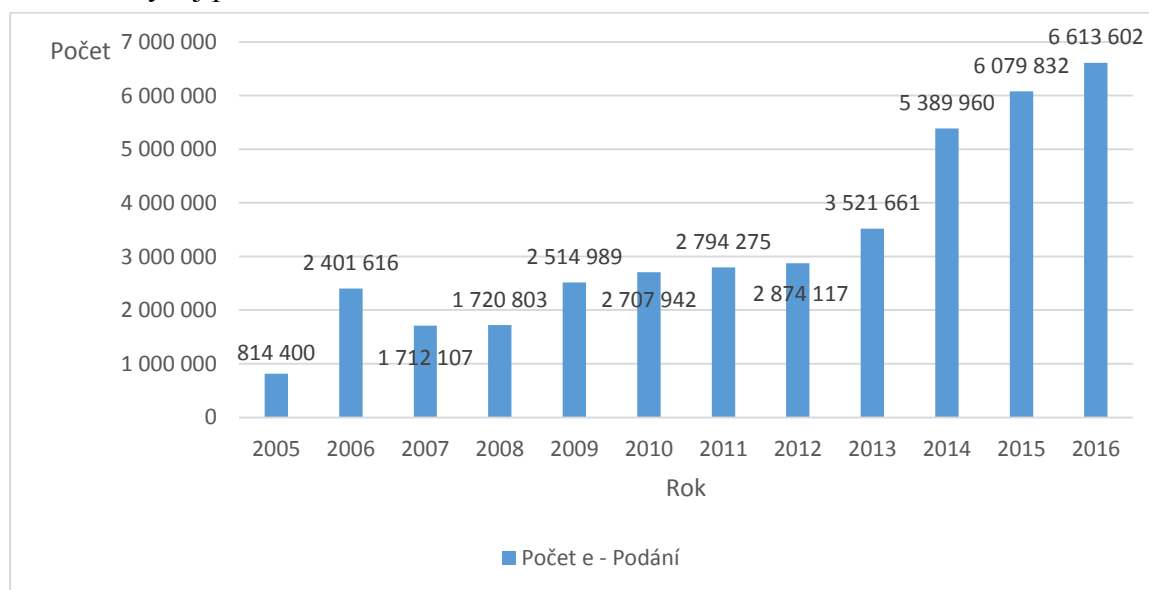
Služeb, které ČSSZ nabízí svým klientům je celá řada. Pro rozbor a bližší charakteristiku bylo vybráno osm elektronických služeb, které jsou klienty využívány. Jedná se o *e* – Podání, *e*Portál, datové schránky, Otevřená, data, online objednávání na pracoviště, důchodová kalkulačka, individuální konta pojištěnců a webové stránky. Služby byly vybrány z důvodu důležitosti, efektivnosti, poskytování informací. Zhodnocení bude provedeno na základě statistických dat.

3.3.1 e – Podání

Služba e – Podání umožňuje elektronickou cestou **zasílat vybrané ze zákona Českou správou sociálního zabezpečení předepsané tiskopisy** ve formátu XML. Byla puštěna v lednu roku 2005 a jako první se začaly podávat evidenční listy důchodového pojištění (ELDP) prostřednictvím služby e – Podání ELDP. Jedno e – Podání obsahuje více dokumentů. Ke konci března 2005 bylo elektronicky podáno 129 029 ELDP, k 13. 4. 2005 již 241 157 ELDP a k 22. 4. 2005 bylo učiněno 36 452 elektronických podání, které obsahovalo 617 552 ELDP (ČSSZ, 2005b). Už od samotného počátku klienti projevíli velký zájem o elektronickou komunikaci. Od roku 2005 do října 2009 přijala ČSSZ více než 35 milionů elektronických dokumentů a tím ušetřila nejméně 532 milionů Kč. Náklady spojené se zavedením e – Podání od roku 2003 do října 2009 byly celkem 66 milionů Kč. V roce 2009 bylo přijato 593 901 e – Podání, což představuje 5 377 947 formulářů (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2009, 2015b). Do konce roku 2011 byly dokumenty e – Podání přijímány hlavně přes PVS. Poté byl PVS nahrazen vlastním Veřejným rozhraním pro elektronická podání (VREP).

K využívání služeb e – Podání je nutné mít počítač, internet, datovou schránku nebo uznávaný elektronický podpis. Mezi výhody e – Podání patří dostupnost 24 hodin denně, rychlost podání, bezpečnost přenosu dat a hlavně snížení administrativní zátěže, která je spojena s pořizováním a ukládáním papírových podání. Analýza služby e – Podání bude blíže rozebrána ve 4. kapitole. Vývoj počtu e – Podání je znázorněn viz graf č. 3.1.

Graf 3.1 Vývoj počtu e – Podání v letech 2005–2016



Zdroj: Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

3.3.2 ePortál

Dne 1. 12. 2013 byl spuštěn ePortál ČSSZ, který mohou využít občané, OSVČ, zaměstnavatelé, lékaři, zařízení sociálních služeb a orgány veřejné správy, které mohou dané informace po ČSSZ požadovat (ČSSZ, 2015). Díky této službě může ČSSZ každému, kdo má zřízenou datovou schránku, poskytnout důležité informace. Každý si snadno zjistí, jestli jej zaměstnavatel opravdu přihlásil k pojištění, jestli uvádí jeho příjmy ve správné výši, v jakém stádiu zpracování je žádost o dávku nemocenského pojištění nebo si může prohlédnout své evidenční listy důchodového pojištění.

ePortál také umožňuje snadné vyplňování a zasilání přes sto interaktivních dokumentů. Klient má možnost vybrané interaktivní dokumenty odeslat podepsané kvalifikovaným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky. Pokud se ovšem k ePortálu ČSSZ za pomoci přihlašovacích údajů přihlásí do své datové schránky, automaticky se mu u daného formuláře předvyplní jeho identifikační údaje z databáze ČSSZ. Hlavní výhodou nových dokumentů je logická kontrola vyplňovaných údajů, která v případě chybného nebo neúplného vyplnění formuláře upozorní klienta. Další výhodou je jednoduché odeslání na příslušné územní pracoviště OSSZ.

Služba ePortál funguje na principu samoobsluhy a to tak, že se klient elektronicky přihlásí, systém jej ověří a provede požadovaný úkon. Klienti mohou získat informace z oblasti důchodového a nemocenského pojištění nebo si o informace požádat také elektronickou formou přes internet. Žádost je pak předána k vyřízení místně příslušné OSSZ, případně přímo ČSSZ a zpracovává se automaticky. Zaměstnanec ČSSZ je o průběhu zpracování jen vyrozuměn prostřednictvím datové zprávy. Klienti si sami určí způsob doručení informací, např. do datové schránky, poštou nebo preferují předání osobně. Využít služeb ePortálu mohou pouze ti, kteří mají datovou schránku nebo uznávaný elektronický podpis (ČSSZ, 2017f).

ePortál nabízí služby, které usnadní kontakt klienta s ČSSZ. Komunikace se tak stává rychlejší a jednodušší. Klient si může vyřídit některé záležitosti ze svého domova bez nutnosti osobní návštěvy na příslušném pracovišti OSSZ. Výhodou je časová úspora a snížení administrativní zátěže. Nevýhodou pro některé je, že klienti bez datové schránky nemohou služby ePortálu využít.

Dle statistiky ČSSZ je ePortál druhou nejnavštěvovanější webovou stránkou ČSSZ právě z důvodu velkého množství nabízených služeb. Návštěvnost webu ePortálu je uvedena v tabulce č. 3.4. Data za rok 2016 nejsou k dispozici.

Tab. 3.4 Statistika návštěvnosti ePortálu ČSSZ

ePortál ČSSZ	2014	2015
Průměrná měsíční návštěvnost	5 676	55 496
Průměrná denní návštěvnost	186	1 825

Zdroj: Zpráva o činnosti ČSSZ za rok 2015, 2017c, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

Z tabulky č. 3.4 je vidět, že klienti jsou maximálně spokojeni se službami ePortálu. Návštěvnost ePortálu za rok 2015 vzrostla oproti předchozímu roku 10krát více, což lze hodnotit za dva roky fungování služeb velice kladně.

Rozsah nabízených služeb ePortálu je uveden v tabulce č. 3.5. Data za rok 2016 nejsou k dispozici. Z tabulky č. 3.5 je patrné, že služba ePortál se stala mezi klienty velice žádanou. Za rok 2015 bylo uskutečněno celkem 65 878 počtu volání služeb ePortálu ČSSZ. Nejvíce klienti jevíli zájem o službu Náhled na informativní osobní list důchodového zabezpečení a Přehled dob důchodového pojištění. Tyto dva dokumenty obsahují údaje rozhodné pro důchodové řízení.

Výhledově se uvažuje o přihlašování do ePortálu ČSSZ prostřednictvím elektronického občanského průkazu s čipem. Čip má mít úlohu tzv. klíče s autentizační funkcí pro přihlášení občanů k ePortálu ČSSZ a takto uskutečněná podání by znamenala nejpokročilejší formu tzv. úplného elektronického podání v ČR.

Tab. 3.5 Počet volání služeb ePortálu ČSSZ k 31. 12.2015

Název služby	Počet volání	
	2014	2015
Informace o dočasné pracovní neschopnosti	447	934
Informace o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění	563	1 626
Informace o pojistných vztazích zaměstnance	363	1 979
Informace o stavu a průběhu vyřizování žádosti o dávku nemocenského pojištění	1 519	2 263
Informace o stavu pohledávek na pojistném a penále vůči zaměstnavateli	2 132	4 118
Informace o stavu pohledávek na pojistném a penále vůči zaměstnavateli – FO	527	656
Informace o výši a druhu pobíraného důchodu	817	1 563
Informace o zaplaceném pojistném na nemocenské pojištění OSVČ	898	1 856
Náhled na ELDP od roku 2004	1 194	3 950
Náhled na informativní osobní list důchodového pojištění	6 656	20 985
Náhled na inventuru pohledávek OSVČ za předchozí rok	6 642	7 889
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění	98	101
Potvrzení o výši a druhu pobíraného důchodu	75	99
Potvrzení o bezdlužnosti fyzických osob – OSVČ a zaměstnavatelů	337	530
Potvrzení o bezdlužnosti právnických osob	748	2 187
Potvrzení o dočasné pracovní neschopnosti	35	48
Přehled dob důchodového pojištění	833	796
Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění	1 570	7 128
Celkem	25 454	65 878

Zdroj: Zpráva o činnosti ČSSZ za rok 2015, 2017c, <http://www.csz.cz/cz/o-csz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

3.3.3 Datové schránky

Na základě zákona o elektronických úkonech měla ČSSZ povinnost zřídit datovou schránku pro každé pracoviště. Dne 20. 10. 2009 byla aktivována datová schránka na ústředí ČSSZ. Na ostatních pracovištích byly datové schránky postupně zprovozněny do 23. 10. 2009. Po zavedení datových schránek ČSSZ i nadále využívala elektronickou komunikaci přes Portál veřejné správy (PVS), tzv. *e – Podání* vybraných dokumentů. Důvodem byla dlouhodobá spolehlivost a vysoká bezpečnost PVS.

V roce 2010 činil objem dodaných datových zpráv do ústředí ČSSZ více než 1 500 datových zpráv za den (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2010, 2015b). V roce 2012 byla zpřístupněna specializovaná datová schránka pro příjem *e – Podání*, která je napojena na automatizované zpracování v centrálním systému (Výroční zpráva ČSSZ za rok 2012, 2015b). Ten, kdo má datovou schránku, může vybrané dokumenty podat prostřednictvím *ePortálu* ČSSZ. Zde je k dispozici dokument, který nabízí bezprostřední odeslání datové zprávy ve formátu XML do datové schránky *e – Podání* ČSSZ. Tato datová schránka je již automaticky nastavena, takže klient se při odesílání pouze přihlásí ke své datové schránce. Dokumenty, které nejsou ve formátu XML lze zasílat elektronicky pouze do datové schránky místně příslušné správy sociálního zabezpečení. Velkou výhodou datových schránek je spolehlivost doručení.

Vývoj přijatých *e – Podání* a elektronických dokumentů prostřednictvím ISDS je uveden v tabulce č. 3.6. První *e – Podání* prostřednictvím ISDS byla realizována v roce 2011. Za rok počet *e – Podání* vzrostl 4krát. V roce 2013 to bylo téměř 300 000 *e – Podání*. Od roku 2014 nastal velký rozmach elektronizace a v roce 2016 bylo přijato více než 2 miliony podání.

Tab. 3.6 Přehled přijatých *e – Podání* a elektronických dokumentů prostřednictvím ISDS

Počet přijatých	Rok					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<i>e – Podání</i>	86	398	296 262	1 355 611	1 881 846	2 355 239
el. dokumentů	*	522	395 539	1 816 390	2 572 305	*

* údaje nejsou k dispozici

Zdroj: Zprávy o činnosti ČSSZ za rok 2011–2015, 2017c, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

3.3.4 Otevřená data

V březnu 2014 se uskutečnila prezentace **projektu** Otevřená data na ústředí ČSSZ v Praze. ČSSZ spolupracuje s vybranými vysokými školami a právě jedna z nich, Vysoká škola ekonomická v Praze, fakulta informatiky a statistiky, navrhla ČSSZ spolupráci a zapojení se do projektu otevřených a propojitelných dat ve veřejné správě. Cílem projektu je zpřístupnit data pro ostatní subjekty veřejné správy a široké veřejnosti. Otevřenost dat znamená, že uživatel nebude mít nijak omezen přístup k informacím např. formátem, softwarem (ČSSZ, 2014b).

V listopadu 2015 byla služba Otevřená data spuštěna a obsahovala statistická data např. různé statistiky, rozpočty, přehledy, databáze aj. Dnes jsou některé datové sady doplněny o vizualizaci (grafy). Informace z datových sad mohou být využívány např. analytiky, prognostiky i studenty. Za rok fungování se Otevřená data stala třetí nejnavštěvovanější webovou stránkou ČSSZ. Návštěvnost webu je uvedena v tabulce č. 3.7. Data za rok 2016 nejsou k dispozici.

Tab. 3.7 Statistika návštěvnosti Otevřená data ČSSZ

Otevřená data ČSSZ	2015
Průměrná měsíční návštěvnost	4 204
Průměrná denní návštěvnost	138

Zdroj: Zpráva o činnosti ČSSZ za rok 2015, 2017c, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

Tato služba funguje druhým rokem a myslím si, že ji lze pozitivně hodnotit. Zde ČSSZ projevila vysokou míru otevřenosti směrem k široké veřejnosti. Statistická data z této služby byly použity v této práci.

3.3.5 Online objednávání na pracoviště

Od března 2015 ČSSZ nabídla klientům novou službu, a to možnost si online objednat schůzku na OSSZ při vyřizování svých záležitostí. Tuto službu vytvořil tým zaměstnanců z IT oddělení ČSSZ a výhodou je, že si službu může každá OSSZ přizpůsobit dle svých potřeb. Délka trvání schůzky je v rozsahu 30 minut (ČSSZ, 2015c). Klient si nejprve vybere konkrétní pracoviště OSSZ, pak službu, kterou požaduje, dále datum a čas schůzky a uvede na sebe kontakt. Objednat se lze pouze na úřední dny, tj. na pondělí a středu od 8:00 – 16:30 hodin.

V současné době lze využít službu online objednávání na pracoviště pro tyto žádosti:

- žádost o důchod,
- žádost o důchod s mezinárodním prvkem,
- žádost o vystavení potvrzení o bezdlužnosti,
- žádost o povolení splátek dlužného pojistného,
- žádost o určení příslušnosti k právním předpisům sociálního zabezpečení pro zaměstnance.

Výhodou pro klienta je možnost si naplánovat předem schůzku tak, jak mu to vyhovuje a objednávkový systém ho informuje, jaké doklady bude k vyřizování žádosti potřebovat.

V období od dubna do října 2015 využilo online objednání přes 5 500 klientů ČSSZ. Nejčastěji se objednávali k sepsání žádosti o důchod (ČSSZ, 2015d). Nejvíce službu využili v Praze a Středních Čechách, naopak nejméně službu využili v Karlovarském kraji a kraji Vysočina, viz tabulka č. 3.8. Data za rok 2016 nejsou k dispozici.

Tab. 3.8 Využití služby online objednávky podle krajů, údaje k 31. 10. 2015

Kraj	Počet online objednáání
Hl. m. Praha	2 629
Středočeský	714
Jihočeský	331
Plzeňský	309
Jihomoravský	291
Královehradecký	269
Liberecký	267
Moravskoslezský	245
Olomoucký	163
Pardubický	111
Ústecký	95
Zlínský	90
Karlovarský	55
Vysočina	46
Celkem	5 615

Zdroj: ČSSZ, 2015d, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/20151126-klienti-cssz-si-na-moznost-online-objednavek-ke-konzultacim-rychle-zvykli-vyuzivaji-je-pred.htm>

3.3.6 Důchodová kalkulačka

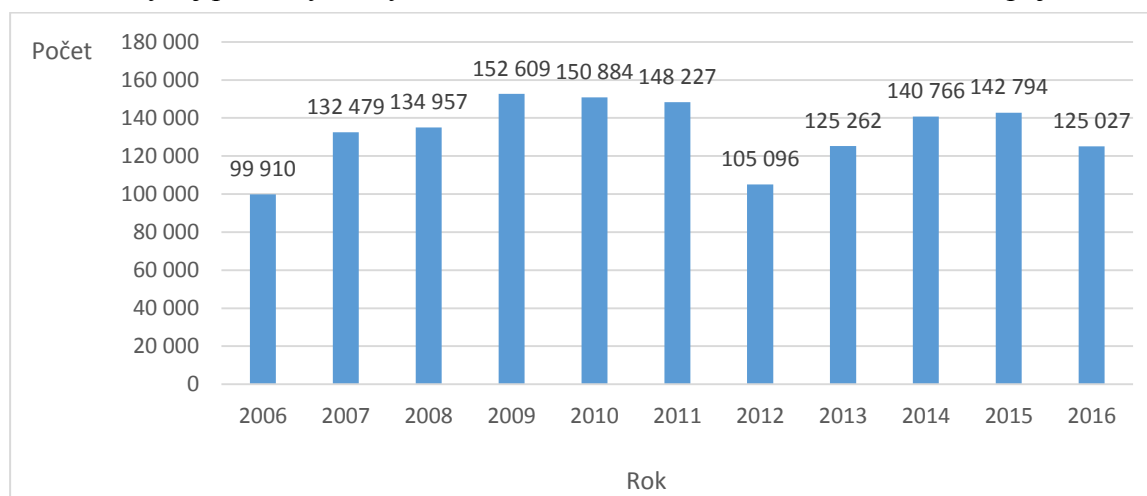
Důchodovou kalkulačku mohou využít klienti, kterým se blíží důchodový věk nebo kteří zvažují odchod do důchodu v časovém období do pěti let. Služba umožňuje vypočítat orientační výši starobního důchodu a předčasného starobního důchodu, nebo stanovit důchodový věk. U kalkulačky na webových stránkách si musí klient nevidované údaje od roku 1986 ručně doplnit. Kdo má zřízenou datovou schránku, může využít službu informativní výpočet starobního důchodu na ePortálu ČSSZ, kde se potřebné údaje od roku 1986 automaticky vyplní. Tato služba je zřízena od **5. 11. 2015** (ČSSZ, 2016a).

3.3.7 Individuální konta pojištěnců ČSSZ

V roce 2006 vznikla elektronická individuální konta pojištěnců (IKP). IKP eviduje elektronicky zpracované nárokové podklady pro stanovení důchodu (údaje z ELDP, z úřadu práce, údaje o výkonu vojenské služby) a průběžně konto aktualizuje na základě každého nového doručeného a zpracovaného dokladu.

Služba IKP pro klienta znamená, že se může **jednou ročně** na ČSSZ obrátit se žádostí o zaslání informativního osobního listu důchodového pojištění (IOLDP), který je poskytován zdarma. Nebo se může podívat na Náhled IOLDP prostřednictvím ePortálu. Z výpisu se klient dozví, jaké doby pojištění o něm ČSSZ eviduje a může si ověřit, jestli zaměstnavatel posílá potřebné doklady do ČSSZ. Údaje z IKP mohou být využity i v situacích, kdy klient potřebuje novému zaměstnavateli doložit, kde v minulosti pracoval. Počet vyřízených žádostí o IOLDP od vzniku IKP je zpracován v grafu č. 3.2.

Graf 3.2 Vývoj počtu vyřízených informativních osobních listů důchodového pojištění



Zdroj: ČSSZ, 2017g, <https://data.cssz.cz/web/otevrena-data/graf-pocet-vyrizenych-ioldp>

Z grafu č. 3.2 je patrné, že v prvním roce fungování IKP (2006) bylo rozesláno téměř 100 000 žádostí. V následujícím roce už to bylo o 30 % více žádostí. Výrazný pokles nastal v roce 2012, ale v následujících letech se počet žádostí pohyboval kolem 140 000 za rok. V roce 2016 nastal opět pokles, který již mohl být ovlivněn zavedením služby ePortálu, která umožňuje náhled na IOLDP.

3.3.8 Webové stránky ČSSZ

V roce 2002 ČSSZ představila poprvé své internetové stránky. Postupně byly modernizovány, doplněny o počítadlo, fotogalerii, statistiky. Webové stránky jsou průběžně doplňovány o aktuální informace, ať už jde o změny právních předpisů nebo nabízené nové služby klientům. Od roku 2006 má ČSSZ povinnost zveřejňovat písemnosti doručované veřejnou vyhláškou způsobem umožňující dálkový přístup. Důležitá je i přehlednost stránek, aby klient našel informace, které potřebuje. ČSSZ si vede statistiku návštěvnosti, viz tabulka č. 3.9. Data za rok 2016 nejsou k dispozici.

Tab. 3.9 Statistika návštěvnosti webových stránek ČSSZ

Webové stránky ČSSZ	2011	2012	2013	2014	2015
Průměrná denní návštěvnost	3 946	4 390	6 133	6 679	7 396
Průměrná měsíční návštěvnost	120 033	133 557	186 560	203 183	224 971

Zdroj: Zprávy o činnosti ČSSZ za rok 2014 - 2015, 2016, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

Z tabulky č. 3.9 vyplývá, že návštěvnost webových stránek každoročně stoupá. Denní návštěvnost stránek se v roce 2012 zvýšila oproti roku 2011 o 11 % a v roce 2015 to bylo skoro 2krát více. Je to dáno množstvím informací, které web nabízí. ČSSZ neustále rozšiřuje nabídku služeb a upozorňuje na změny, nabízí pomoc a rady, zveřejňuje statistiky a dokumenty na úřední elektronické desce aj.

4 Zhodnocení elektronizace v praxi ČSSZ

Práce je zaměřena na vývoj *e – Podání* ČSSZ a vývoj elektronizace ČSSZ z hlediska využití *e – Podání* OSVČ a využití zaměstnavateli.

Data pro praktickou část byly čerpány z internetových zdrojů ČSSZ. Jde o interní data, která jsou dostupná veřejnosti. Pro zpracování byly použity metody analýza a komparace. Nejprve bude zhodnocena služba *e – Podání*, poté zhodnocení využívání služby *e – Podání* OSVČ a zaměstnavateli.

4.1 Zhodnocení služby *e – Podání*

Služba *e – Podání* byla analyzována podle:

1. celkového počtu podaných *e – Podání*,
2. počtu podaných elektronických dokumentů (jedno podání může obsahovat více dokumentů),
3. počtu podání jednotlivých typů *e – Podání*.

Pro zpracování byly použity údaje z informačních materiálů ČSSZ (Výroční zprávy, Zprávy o činnosti ČSSZ, služba Otevřená data, tiskové zprávy) a internetových zdrojů. Údaje byly zpracovány za období 2011–2016. Některá statistická data za rok 2016 ke dni zpracování nebyla k dispozici.

Služba *e – Podání* zajišťuje elektronická podání vybraných dokumentů. Služby mohou využít OSVČ, zaměstnavatelé a ošetřující lékaři (případně zdravotnická zařízení), a klienti žádající o obnovení (prodloužení) kvalifikovaného certifikátu.

Přehled dokumentů podávaných klienty prostřednictvím služby *e – Podání*:

a) Zaměstnavatelé podávají:

- Přehled o výši pojistného (*e – Podání* PVPOJ),
- Oznámení o nástupu do zaměstnání (*e – Podání* ONZ),
- Evidenční list důchodového pojištění (*e – Podání* ELDP),
- Přehled k žádosti o dávku nemocenského pojištění (*e – Podání* NEMPRI),
- Potvrzení o studiu/teoretické a praktické přípravě pro účely důchodového pojištění (*e – Podání* POS) – může zasílat i vzdělávací zařízení.

- b) OSVČ podávají:
- Přehled o příjmech a výdajích OSVČ (*e* – Podání OSVČ).
- c) Ošetřující lékař (zdravotnické zařízení) zasílá:
- Hlášení pracovní neschopnosti, tzv. *e*Neschopenka (*e* – Podání HPN).
- d) Klienti, kteří podávají žádost:
- Oznámení kvalifikovaného certifikátu, tzv. aktualizace certifikátu (*e* – Podání USRCERT), (ČSSZ, 2016b).

4.1.1 Zhodnocení podle počtu podaných *e* – Podání

Tato část je věnována zhodnocení vývoje využívání služby *e* – Podání za období 2011–2016. ČSSZ upřednostňuje elektronickou komunikaci již od vzniku samotného počátku elektronizace. Na základě analýzy bylo zhodnoceno, kolik *e* – Podání klienti zaslali na ČSSZ v jednotlivých letech, viz tabulka č. 4.1.

Tab. 4.1 Počet *e* – Podání v letech 2011–2016

Rok	Počet <i>e</i> – Podání celkem	Počet <i>e</i> – Podání přijatých		Počet <i>e</i> – Podání zamítnutých	
		celkem	v %	celkem	v %
2011	2 650 431	2 442 820	92,2	207 611	7,8
2012	2 739 123	2 511 153	91,7	227 970	8,3
2013	3 306 190	2 975 707	90,0	330 483	10,0
2014	5 152 127	4 609 806	89,5	542 321	10,5
2015	5 784 170	5 236 037	90,5	548 133	9,5
2016	6 249 018	5 812 723	93,0	436 295	7,0

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.1 je patrné, že počet *e* – Podání za rok 2011 dosáhl 2,6 mil. V dalším roce počet elektronických podání vzrostl o 3,3 %. Výraznější nárůst se projevil v roce 2014, kdy počet *e* – Podání přesáhl 5,1 milionů. V roce 2016 to bylo více než 6,2 milionů. Ne všechna zasláná *e* – Podání jsou přijata. Některá jsou zamítnuta z různých důvodů (nesouhlasí identifikační údaje, duplicita podání). V období 2011–2014 se zvyšoval nejen počet *e* – Podání celkových, ale zároveň se zvyšoval i počet zamítnutých *e* – Podání, jenž v roce 2014 přesáhl hranici 10 %.

4.1.2 Zhodnocení podle počtu podaných e – dokumentů

Elektronická podání mohou obsahovat i několik dokumentů. Na základě analýzy byl zhodnocen vývoj přijatých elektronických dokumentů v elektronických podáních, viz tabulka č. 4.2. Sledované období bylo v letech 2011–2015. Údaje za rok 2016 nejsou k dispozici.

Tab. 4.2 Přehled e – dokumentů v e – Podáních v letech 2011–2015

Rok	Počet e – dokumentů celkem	Počet e – dokumentů přijatých		Počet e – dokumentů zamítnutých	
		celkem	v %	Celkem	v %
2011	11 691 483	6 992 974	59,8	4 698 509	40,2
2012	11 133 662	7 696 452	69,1	3 437 210	30,9
2013	13 055 205	9 449 088	72,4	3 606 117	27,6
2014	16 695 162	13 098 979	78,5	3 596 183	21,5
2015	19 491 952	15 868 014	81,4	3 623 938	18,6

Zdroj: Zprávy o činnosti ČSSZ za rok 2011–2015, 2017c, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>

Z tabulky č. 4.2 je zřejmé, že v roce 2011 bylo zasláno téměř 11,7 milionů e – dokumentů a neúspěšnost byla 40,2 %, což je poměrně velká část z celkového počtu. V dalším roce počet e – dokumentů lehce klesl na 11,1 milionů, ale neúspěšnost se výrazně snížila zhruba o 10 %. V roce 2013 počet e – dokumentů v elektronických podáních překročil 13 milionů. V roce 2014 byl nárůst e – dokumentů téměř o 30 % oproti roku 2013, počet e – dokumentů se přiblížil k hranici 16,7 milionů. V roce 2015 se počet e – dokumentů zvedl o 17 % oproti předchozímu roku a dosáhl téměř 19,5 milionů.

4.1.3 Zhodnocení podle počtu jednotlivých typů e – Podání

Některé dokumenty jsou zasílány pravidelně každý měsíc, jiné jen jednou za rok. Na základě analýzy byl zhodnocen vývoj počtu přijatých jednotlivých typů podání od roku 2011 do roku 2016. V roce 2016 bylo přijato 2 402 140 e – Podání PVPOJ, což je 2krát více oproti roku 2013. Počet e – podání ONZ je dlouhodobě stabilní a je spojen s fluktuací zaměstnanců. Za rok 2016 činila e – Podání ELDP 1 256 088, což je 20 % z celkového počtu podání. Ve stejném roce e – Podání NEMPRI činilo 447 390, což je o 41 % více než v roce 2014 a e – Podání OSVČ 83 445, což je o 50 % více než v roce 2015. e – Podání HPN bylo v roce 2016 podáno 59 785, což je o 80 % více než v roce 2015. Za rok 2016 e – Podání aktualizace certifikátů tvořila jen

0,12 % z celkového počtu podání a *e* – Podání POS patřila mezi nejméně podávaná ze všech. Mezi nejvíce zasílané dokumenty patří Přehled o výši pojistného (*e* – Podání PVPOJ), které zasílá zaměstnavatel měsíčně za své zaměstnance. Jako druhý nejvíce podávaný dokument je Oznámení o nástupu do zaměstnání (*e* – Podání ONZ) a třetím nejvíce podávaným dokumentem jsou Evidenční listy důchodového zabezpečení (*e* – Podání ELDP). Všeobecně se dá říci, že mezi nejvíce podávané dokumenty patří dokumenty zaměstnavatelů a jsou spojena s pracovním vztahem zaměstnanců. Údaje jsou zpracovány v tabulce č. 4.3.

Tab. 4.3 Přehled *e* – Podání podle jednotlivých typů podání v letech 2011–2016

<i>e</i> – Podání	Počet <i>e</i> – Podání v letech					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
PVPOJ	225 701 (8,52 %)	318 749 (11,64 %)	755 757 (22,86 %)	1 920 244 (37,27 %)	2 242 413 (38,77 %)	2 402 140 (38,44 %)
ONZ	1 953 716 (73,71%)	1 927 534 (70,37 %)	1 875 107 (56,72 %)	1 889 397 (36,67 %)	1 911 286 (33,04 %)	1 992 726 (31,89 %)
ELDP	457 770 (17,27 %)	464 463 (16,96 %)	585 840 (17,72 %)	978 841 (19,00 %)	1 143 405 (19,77 %)	1 256 088 (20,10 %)
NEMPRI	9 411 (0,36 %)	20 291 (0,74 %)	73 051 (2,21 %)	316 066 (6,13 %)	391 067 (6,76 %)	447 390 (7,16 %)
OSVČ	1 706 (0,06 %)	3 625 (0,13 %)	7 548 (0,23 %)	23 534 (0,46 %)	55 735 (0,96 %)	83 445 (1,34 %)
HPN	609 (0,02 %)	2 158 (0,08 %)	5 382 (0,16 %)	17 464 (0,34 %)	33 289 (0,58 %)	59 785 (0,96 %)
Aktualizace certifikátů	1 378 (0,05 %)	2 206 (0,08 %)	3 422 (0,10 %)	6 328 (0,12 %)	6 798 (0,12 %)	7 334 (0,12 %)
POS	140 (0,01 %)	97 (0,004 %)	83 (0,003 %)	253 (0,01 %)	177 (0,003 %)	110 (0,002 %)
Celkem	2 650 431	2 739 123	3 306 190	5 152 127	5 784 170	6 249 018

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

4.2 Zhodnocení využívání *e* – Podání zaměřené na oblast OSVČ a zaměstnavatelů

V této části bylo provedeno zhodnocení využívání služeb *e* – Podání OSVČ a zaměstnavateli na základě analýzy. Zaměříme se na:

- a) četnost využití služeb *e* – Podání podávaných OSVČ a zaměstnavateli,
- b) způsob podávání *e* – Podání podávaných OSVČ a zaměstnavateli,
- c) úspěšnost podávání *e* – Podání podávaných OSVČ a zaměstnavateli.

Analýza bude provedena metodou porovnáváním jednotlivých let. Sledované období je od roku 2011–2016.

Pro OSVČ platí, že každý, kdo vykonával samostatnou výdělečnou činnost – třeba i jen část roku, má povinnost podat v následujícím roce příslušné OSSZ dokument Přehled o příjmech a výdajích OSVČ (Přehled). Je jedno, zda se jednalo o činnost hlavní nebo vedlejší. Mezi OSVČ patří nejen podnikatelé, řemeslníci, živnostníci, ale i znalci a tlumočníci atd.

Zaměstnavatelem je právnická nebo fyzická osoba zaměstnávající aspoň jednoho zaměstnance. Za zaměstnavatele je považována i organizační složka státu, ve které jsou vedeni zaměstnanci v pracovním poměru nebo vykonávají činnost na základě sepsané dohody o pracích, které činí mimo pracovní poměr.

4.2.1 Zhodnocení využívání *e* – Podání zaměřená na OSVČ

OSVČ využívají služby:

- *e* – Podání OSVČ – dokument Přehled o příjmech a výdajích OSVČ (Přehled) – pokud OSVČ Přehled nepodá a ani nemá zaplacené pojistné, nelze příslušný rok jeho celkový vyměřovací základ a dobu pojištění započítat pro nárok na důchod.

a) Zhodnocení podle četnosti podaných *e* – Podání OSVČ

Na základě analýzy byl zhodnocen vývoj četnosti podaných *e* – Podání OSVČ od roku 2011 do roku 2016. Četnost je vypočtena na základě podílu celkového počtu OSVČ v ČR na celkový počet *e* – Podání OSVČ, viz tabulka 4.4. V ČR bylo k roku 2011 celkem evidováno 1 001 764 OSVČ. Ve stejném roce počet *e* – Podání OSVČ činil 1706. Četnost OSVČ

na *e – Podání* byla tedy 587 za rok 2011. V tabulce je zmapován vývoj počtu OSVČ. Během let 2011 až 2014 docházelo ke snižování počtu OSVČ. V roce 2011 bylo evidováno přes 1 milion OSVČ. Roku 2014 bylo v ČR celkem evidováno 972 356 OSVČ a počet *e – Podání* činil 23 534. Četnost OSVČ na *e – Podání* byla 41 za rok 2014. V roce 2016 bylo celkem evidováno 981 355 OSVČ a počet *e – Podání* činil 83 445. Četnost OSVČ na *e – Podání* byla 12 za rok 2016.

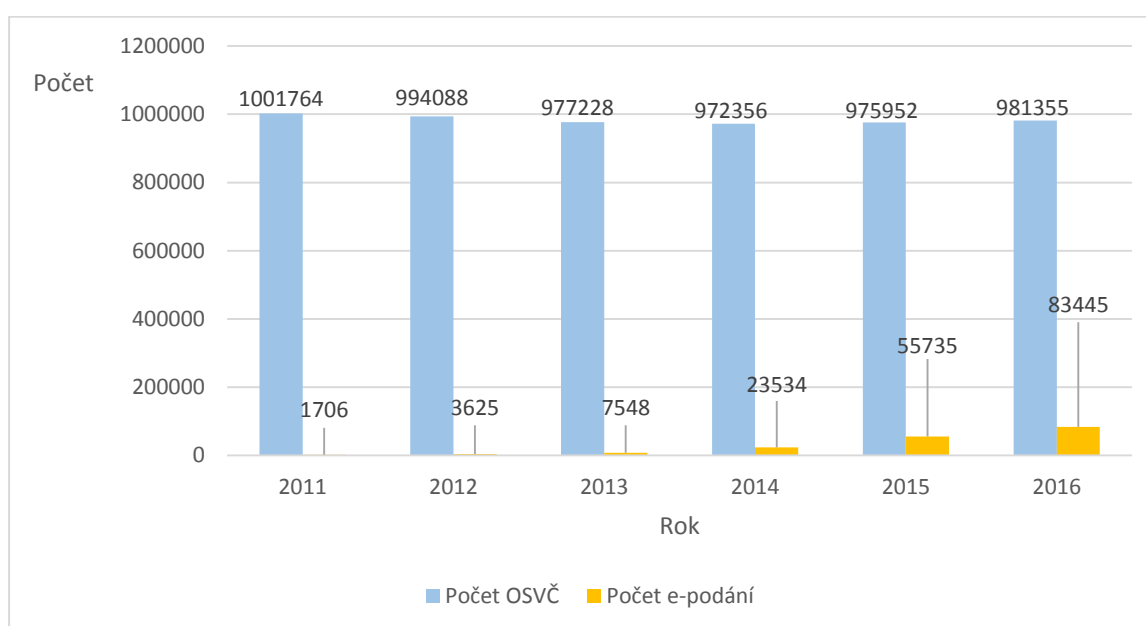
Tab. 4.4 Vývoj počtu OSVČ a jejich elektronických podání v letech 2011–2016

Rok	Počet OSVČ	Počet <i>e – Podání</i> OSVČ	Četnost OSVČ na <i>e – Podání</i> OSVČ
2011	1 001 764	1 706	587
2012	994 088	3 625	274
2013	977 228	7 548	130
2014	972 356	23 534	41
2015	975 952	55 735	18
2016	981 355	83 445	12

Zdroj: ČSSZ, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky/ekonomicke-ukazatele/prehled-o-poctu-osvc-dle-kraju-resp-dle-okresu-a-kraju>

Pro lepší názornost si vývoj počtu podaných *e – Podání* OSVČ ukážeme v grafu č. 4.1, kde je znázorněn celkový počet OSVČ v ČR v letech 2011–2016 a počet *e – Podání* OSVČ v jednotlivých letech.

Graf 4.1 Vývoj počtu OSVČ a vývoj počtu *e – Podání* OSVČ



Zdroj: Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

b) Zhodnocení podle způsobu podání

Do roku 2011 mohli OSVČ podávat dokument Přehled přes transakční část Portálu veřejné správy (PVS) a poté byl PVS nahrazen VREPem. Dnes mohou OSVČ Přehled zasílat buď prostřednictvím služby *e – Podání OSVČ* s uznávaným elektronickým podpisem na VREP nebo do určené datové schránky ČSSZ (ISDS). VREP značí elektronickou adresu podatelny Veřejné rozhraní pro *e – Podání*, která je určena pro přijímání předepsaných tiskopisů ve formátu XML. VREP je placená služba využívání elektronických podání, umožňuje vyplňovat dokumenty z webových stránek ČSSZ bez nutnosti přihlášení. K využívání VREPU je nutné se zaregistrovat a mít platný kvalifikovaný certifikát, který je nutno po vypršení platnosti obnovit, pokud ho chce klient nadále používat.

Na základě analýzy byl zhodnocen vývoj elektronických podání *e – Podání OSVČ* od roku 2011 do roku 2016 podle způsobu podání. Dnes existují 2 způsoby podání, a to přes datové schránky nebo prostřednictvím portálu VREP, viz tabulka č. 4.5.

Tab. 4.5 Rozdělení *e – Podání OSVČ* podle způsobu podání v letech 2011–2016

Rok	Počet <i>e – Podání OSVČ</i> přijatých (bez zamítnutých)	Z toho přijatá <i>e – Podání OSVČ</i> z:		
		PVS	ISDS	VREP
2011	1 258	1 174	0	84
2012	2 579	0	294	2 285
2013	5 675	Zrušen	2 678	2 997
2014	16 521		10 651	5 870
2015	44 710		35 767	8 943
2016	74 375		62 355	12 020

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.5 je patrné, že OSVČ raději upřednostňují zaslání *e – Podání OSVČ* do datových schránek, u kterých byl za rok 2016 počet 4krát větší než u zaslaných podání na VREP. Je to dáno tím, že podání činí OSVČ 1x ročně a proto nemají zájem o placenou službu VREP.

c) Zhodnocení podle úspěšnosti podaných e – Podání OSVČ

Zde je zhodnoceno na základě analýzy, jak jsou OSVČ úspěšné při podávání elektronických dokumentů, viz tabulka č. 4.6.

Tab. 4.6 Úspěšnost e – Podání OSVČ v letech 2011–2016

Rok	Počet e – Podání OSVČ celkem	Počet e – Podání OSVČ		Počet e – Podání OSVČ	
		přijatých	v %	zamítnutých	v %
2011	1 706	1 258	73,7	448	26,3
2012	3 625	2 579	71,1	1 046	28,9
2013	7 548	5 675	75,2	1 873	24,8
2014	23 534	16 521	70,2	7 013	29,8
2015	55 735	44 710	80,2	11 025	19,8
2016	83 445	74 375	89,1	9 070	10,9

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.6 je zřejmé, že z celkových 1706 e – Podání OSVČ v roce 2011 bylo přijato 1258, což odpovídá tomu, že 26,3 % z celkových e – Podání OSVČ bylo zamítnuto. Naproti tomu v roce 2016 činilo procento zamítnutých e – Podání OSVČ již pouze 10,9 % z celkového počtu 83 445 podání. Potěšující je skutečnost, že počet zamítnutých e – Podání se každoročně snižuje.

4.2.2 Zhodnocení využívání e – Podání zaměřená na zaměstnavatele

Zaměstnavatelé využívají služby:

- e – Podání PVPOJ – dokument Přehled o výši pojistného – zaměstnavatel v něm uvádí částku vyměřovacích základů a samostatně pojistné za zaměstnance, pojistné za zaměstnavatele.

- e – Podání ONZ – dokument Oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání) – zaměstnavatel má povinnost oznámit nástup nového zaměstnance nebo ukončení pracovního poměru se zaměstnancem ve lhůtě do 8 dnů od jeho nástupu nebo ukončení u místně příslušné OSSZ.

- e – Podání ELDP – dokument Evidenční list důchodového pojištění – zaměstnavatel v něm uvádí dobu, po kterou je zaměstnanec důchodově pojištěn a vyměřovací základ za příslušný kalendářní rok. Je povinen dokument každoročně odeslat na ČSSZ.

- e – Podání NEMPRI – dokument Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění –

zaměstnavatel podává na ČSSZ spolu se žádostí zaměstnance o dávku, kterou uplatňuje nárok na dávku nemocenského pojištění nahrazující mzdu.

- **e – Podání POS** – dokument Potvrzení o studiu/teoretické a praktické přípravě pro účely důchodového pojištění – týká se osob se zdravotním postižením. Do 8 dnů od ukončení jejich studia/přípravy musí dokument podat zaměstnavatel nebo ošetřující lékař (vzdělávací zařízení) na ČSSZ. Z dostupných údajů není zřejmé, kolik podání učinili zaměstnavatelé a kolik lékaři (vzdělávací zařízení), proto nebude služba e – Podání POS zahrnuta do analýzy.

a) Zhodnocení podle četnosti podaných e – Podání

Na základě analýzy byl zhodnocen vývoj četnosti elektronických podání e – Podání podávaných zaměstnavatelem od roku 2011 do roku 2016. e – Podání jsou rozdělena na 4 typy – a to jsou e – Podání PVPOJ, e – Podání ONZ, e – Podání ELDP, e – Podání NEMPRI. Četnost je vypočtena na základě podílu celkového počtu jednotlivých typů e – Podání (PVPOJ, ONZ, ELDP, NEMPRI) na celkový počet zaměstnavatelů v ČR (hodnoty jsou zaokrouhleny na celá čísla), viz tabulka č. 4.7.

Tab. 4.7 Vývoj počtu zaměstnavatelů a jejich elektronických podání v letech 2011–2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Počet zaměstnavatelů	263 792	269 291	269 734	271 432	275 716	276 951
Počet e – Podání PVPOJ	225 701	318 749	755 757	1 920 244	2 242 413	2 402 140
Četnost e – Podání PVPOJ na zaměstnavatele	1	1	3	7	8	9
Počet e – Podání ONZ	1 953 716	1 927 534	1 875 107	1 889 397	1 911 286	1 992 726
Četnost e – Podání ONZ na zaměstnavatele	7	7	7	7	7	7
Počet e – Podání ELDP	457 770	464 463	585 840	978 841	1 143 405	1 256 088
Četnost e – Podání ELDP na zaměstnavatele	2	2	2	4	4	5
Počet e – Podání NEMPRI	9 411	20 291	73 051	316 066	391 067	447 390
Četnost e – Podání NEMPRI na zaměstnavatele	0	0	0	1	1	2

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.7 vyplývá, že v ČR bylo k roku 2016 celkem evidováno 276 951 zaměstnavatelů. Ve stejném roce počet *e* – Podání PVPOJ činil 2 402 140. Četnost *e* – Podání PVPOJ na zaměstnavatele byla 9 za rok 2016, což je 3x více než v roce 2013. Počet *e* – Podání ONZ v roce 2016 činil 1 992 726 a jeho četnost na zaměstnavatele v tomtéž roce byla 7 *e* – Podání, stejně jako v předchozích letech. V roce 2016 počet *e* – Podání ELDP činil 1 256 088. Četnost *e* – Podání ELDP na zaměstnavatele byla 5 za rok 2016. Ve stejném roce počet *e* – Podání NEMPRI činil 447 390 a jeho četnost na zaměstnavatele byla 2 za rok.

b) Zhodnocení podle způsobu podání

Zhodnocení dle způsobu podání vychází z analýzy počtu *e* – Podání dle jednotlivých typů dokumentů (PVPOJ, ONZ, ELDP, NEMPRI) v letech 2011–2016. Způsob podání je stejný jako v případě OSVČ (tedy PVS, VREP, ISDS) a také je možné dokumenty ONZ a ELDP elektronicky zaslat na místně příslušnou OSSZ. Jednotlivá rozdělení *e* – Podání dle způsobu podání jsou uvedena v tabulkách 4.8, 4.9, 4.10 a 4.11. Způsob podání je ovlivněn tím, zda se jedná o velké zaměstnavatele (mají nad 25 zaměstnanců) nebo o malé zaměstnavatele (mají do 25 zaměstnanců). Velcí zaměstnavatelé více využívají placenou službu VREP, zatímco malí zaměstnavatelé preferují podání do datové schránky ČSSZ prostřednictvím své datové schránky a nemají zájem o placenou službu VREP.

Tab. 4.8 Rozdělení *e* – Podání PVPOJ podle způsobu podání

Rok	Počet <i>e</i> – Podání PVPOJ přijatých (bez zamítnutých)	Z toho přijatá podání PVPOJ z:		
		PVS	VREP	ISDS
2011	201 262	160 159	41 103	0
2012	274 124	3 472	270 652	0
2013	655 831	Zrušen	466 445	189 386
2014	1 753 439		922 763	830 676
2015	2 040 659		957 608	1 083 051
2016	2 283 021		966 349	1 316 672

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.8 je patrné, že během let 2011–2012 zaměstnavatelé nevyužívali předávání podání do datových schránek. Poprvé je začali využívat v roce 2013. V letech 2015–2016

zaměstnavatelé upřednostnili zaslání podání do datových schránek a počet *e – Podání* přesahoval 1 milion. V roce 2016 počet *e – Podání* PVPOJ zaslaných na VREP činil 966 349.

Tab. 4.9 Rozdělení *e – Podání* ONZ podle způsobu podání

Rok	Počet <i>e – Podání</i> ONZ přijatých (bez zamítnutých)	Z toho přijatá podání ONZ z:			
		PVS	VREP	ISDS	OSSZ
2011	1 875 110	310 056	47 007	0	1 518 047
2012	1 848 935	13 434	358 297	0	1 477 204
2013	1 779 397	Zrušen	424 602	48 421	1 306 374
2014	1 735 719		601 936	223 285	910 498
2015	1 780 108		662 038	327 214	790 856
2016	1 875 247		691 940	423 198	760 109

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.9 je zřejmé, že počty podání zaslané na VREP a na jednotlivé OSSZ se v letech 2015-2016 výrazně nezměnily. Nárůst počtu *e – Podání* je zaznamenán u podání do datové schránky ČSSZ a v roce 2016 činil 423 198.

Tab. 4.10 Rozdělení *e – Podání* ELDP podle způsobu podání

Rok	Počet <i>e – Podání</i> ELDP přijatých (bez zamítnutých)	Z toho přijatá podání ELDP z:			
		PVS	VREP	ISDS	OSSZ
2011	357 679	324 887	28 784	0	4 008
2012	368 159	20 829	339 814	0	7 516
2013	469 913	Zrušen	409 704	52 292	7 917
2014	812 082		548 847	254 087	9 148
2015	993 185		604 115	380 975	8 095
2016	1 117 192		628 470	480 326	8 396

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.10 je patrné, že největší nárůst počtu *e – Podání* je u zaslání do datové schránky a v roce 2016 dosáhl počtu 480 326. Nejvíce zaměstnavatelé zaslali podání na VREP a počet

v roce 2016 činil 628 470. Nejméně zaměstnavatelé zaslali podání na místně příslušné OSSZ, a to v počtu 8 396 v roce 2016.

Tab. 4.11 Rozdělení *e* – Podání NEMPRI podle způsobu podání

Rok	Počet <i>e</i> – Podání NEMPRI přijatých (bez zamítnutých)	Z toho přijatá podání NEMPRI z:		
		PVS	VREP	ISDS
2011	6 884	4 951	1 933	0
2012	15 239	146	15 093	0
2013	59 704	Zrušen	56 314	3 390
2014	275 567		238 877	36 690
2015	348 221		293 492	54 729
2016	405 453		333 082	72 371

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.11 vyplývá, že během let 2011-2012 zaměstnavatelé zasílali podání jen na VREP. Od roku 2014 došlo celkově k výraznému nárůstu podání na VREP (počet podání činil 238 877) i u podání do datové schránky (počet podání byl 36 690). *e* – Podání na VREP a do datové schránky každoročně roste. V roce 2016 to již bylo 333 082 podání na VREP a 72 371 podání do datové schránky ČSSZ.

c) Zhodnocení podle úspěšnosti podaných *e* – Podání

Zhodnocení na základě analýzy počtu přijatých *e* – Podání dle jednotlivých typů dokumentů (PVPOJ, ONZ, ELDP, NEMPRI) v letech 2011–2016. Vývoj jednotlivých *e* – Podání podle úspěšnosti podání je uveden v tabulkách 4.12, 4.13, 4.14 a 4.15.

Tab. 4.12 Úspěšnost *e* – Podání PVPOJ

Rok	Počet <i>e</i> – Podání PVPOJ celkem	Z toho přijatá <i>e</i> – Podání		Z toho zamítnutá <i>e</i> – Podání	
		celkem	v %	celkem	v %
2011	225 701	201 262	89,2	24 439	10,8
2012	318 749	274 124	86,0	44 625	14,0
2013	755 757	655 831	86,8	99 926	13,2
2014	1 920 244	1 753 439	91,3	166 805	8,7
2015	2 242 413	2 040 659	91,0	201 754	9,0
2016	2 402 140	2 283 021	95,0	119 119	5,0

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.12 je patrné, že úspěšnost doručení podání každoročně stoupá. Z celkového počtu 225 701 *e* – Podání PVPOJ v roce 2011 bylo přijato 201 262, což odpovídá tomu, že 10,8 % z celkových *e* – Podání PVPOJ bylo zamítnuto. Naproti tomu v roce 2016 činilo procento zamítnutých podání jen 5 % z celkového počtu 2 402 140 *e* – Podání PVPOJ.

Tab. 4.13 Úspěšnost *e* – Podání ONZ

Rok	Počet <i>e</i> – Podání ONZ celkem	Z toho přijatá <i>e</i> – Podání		Z toho zamítnutá <i>e</i> – Podání	
		celkem	v %	celkem	v %
2011	1 953 716	1 875 110	96,0	78 606	4,0
2012	1 927 534	1 848 935	95,9	78 599	4,1
2013	1 875 107	1 779 397	94,9	95 710	5,1
2014	1 889 397	1 735 719	91,9	153 678	8,1
2015	1 911 286	1 780 108	93,1	131 178	6,9
2016	1 992 726	1 875 247	94,1	117 479	5,9

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.13 lze vyčíst, že úspěšnost *e* – Podání ONZ se v jednotlivých letech výrazně neliší. V roce 2011 bylo z celkového počtu 1 953 716 *e* – Podání ONZ přijato 1 875 110, což je 96 % z celkových podání. V roce 2016 bylo procento zamítnutých podání 5,9 % z celkového počtu 1 992 726 podání.

Tab. 4.14 Úspěšnost *e* – Podání ELDP

Rok	Počet <i>e</i> – Podání ELDP celkem	Z toho přijatá <i>e</i> – Podání		Z toho zamítnutá <i>e</i> – Podání	
		celkem	v %	celkem	v %
2011	457 770	357 679	78,1	100 091	21,9
2012	464 463	368 159	79,3	96 304	20,7
2013	585 840	469 913	80,2	115 927	19,8
2014	978 841	812 082	83,0	166 759	17,0
2015	1 143 405	993 185	86,9	150 220	13,1
2016	1 256 088	1 117 192	88,9	138 896	11,1

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.14 vyplývá, že s nárůstem počtu *e* – Podání ELDP, narůstá i počet podání přijatých a míra zamítnutých se snižuje. V roce 2011 bylo z celkového počtu 457 770 *e* – Podání ELDP přijato 357 679, což odpovídá tomu, že 21,9 % z celkových podání bylo zamítnuto. V roce 2016 činilo procento zamítnutých *e* – Podání pouze 11,1 % z celkového počtu 1 256 088 podání.

Tab. 4.15 Úspěšnost *e* – Podání NEMPRI

Rok	Počet <i>e</i> – Podání NEMPRI celkem	Z toho přijatá <i>e</i> – Podání		Z toho zamítnutá <i>e</i> – Podání	
		celkem	v %	celkem	v %
2011	9 411	6 884	73,1	2 527	26,9
2012	20 291	15 239	75,1	5 052	24,9
2013	73 051	59 704	81,7	13 347	18,3
2014	316 066	275 567	87,2	40 499	12,8
2015	391 067	348 221	89,0	42 846	11,0
2016	447 390	405 453	90,6	41 937	9,4

Zdroj: ČSSZ, 2017e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky>

Z tabulky č. 4.15 je zřejmé, že z celkového počtu 9 411 *e* – Podání NEMPRI v roce 2011 bylo přijato 6 884, což odpovídá tomu, že 26,9 % z celkových podání bylo zamítnuto. V roce 2016 činilo procento zamítnutých *e* – Podání NEMPRI již pouze 9,4 % z celkového počtu 447 390 podání.

4.3 Zhodnocení elektronizace ČSSZ

Efektivní komunikaci mezi ČSSZ a občany umožňují elektronické služby. V této práci byla zhodnocena služba *e – Podání* a její využívání OSVČ a zaměstnavateli. Na základě dostupných statistických údajů bylo provedeno zhodnocení využívání *e – Podání* metodou analýzy a komparace. Sledované období bylo v letech 2011–2016.

4.3.1 Dílčí závěr zhodnocení *e – Podání*

Pro zhodnocení služby *e – Podání* byla stanovena 3 kritéria. Byla analyzována podle počtu podaných elektronických podání, podle počtu podaných elektronických dokumentů a podle počtu podání jednotlivých typů *e – Podání*.

Na základě analyzovaných dat bylo zjištěno, že počet *e – Podání* se každým rokem zvyšuje. Na počátku roku 2011 bylo podáno téměř 2,7 mil. *e – Podání*. V dalším roce se počet podání zvýšil cca o 100 000, což je nepatrný nárůst. Výraznější posun nastal v roce 2013, kdy počet *e – Podání* přesáhl 3 miliony. V roce 2014 se zvýšil počet *e – Podání* o 56 % oproti roku 2013 a celkový počet přesáhl 5 milionů podání. V roce 2016 bylo učiněno přes 6 milionů *e – Podání*. Je to odrazem toho, že klienti mají zájem o službu *e – Podání* a jsou si vědomi toho, že jim poskytuje úsporu času a finančních prostředků.

Klienti mohou zaslat na jedno podání několik dokumentů. Pokud se vyskytne chyba v zasílaném dokumentu, je zamítnuto celé podání. Analýzou bylo zjištěno, že počet dokumentů zaslaných v podáních se zvyšuje. V roce 2011 bylo zasláno 11,6 milionů dokumentů, ovšem 40 % z nich bylo zamítnuto, což je poměrně velký počet z celkových podání. V následujícím roce počet podaných dokumentů klesl, ale procenta zamítnutých podání se snížila o 10 %. Je to projev toho, že klienti mají snahu učit se novým věcem a chtějí elektronicky komunikovat. V roce 2013 přesáhl počet podaných dokumentů hranici 13 milionů. V následujících letech se počty navyšovaly o 3 miliony podání za rok, tj. v roce 2014 bylo zasláno přes 16 milionů dokumentů a v roce 2015 přes 19 milionů dokumentů. Vývoj je to obrovský a určitě má tendenci se zvyšovat. Pozitivní také je, že míra zamítnutých podání se každoročně snižuje. V roce 2015 bylo z celkového počtu 19 491 952 *e – dokumentů* přijato 15 868 014 *e – dokumentů*, což představuje úspěšnost zhruba 80 %.

Podle počtu podání jednotlivých typů *e – Podání* se odvíjí jejich podíl na celkovém počtu *e – Podání*. Jsou dokumenty, které se zasílají jednou ročně a naopak jiné se posílají

každý měsíc. Na základě analýzy bylo zjištěno, že nejčastěji jsou využívány služby *e* - Podání PVPOJ, ONZ, ELDP a NEMPRI. Služby *e* – Podání ELDP a ONZ byly zavedeny jako jedny z prvních. Služba *e* – Podání PVPOJ (Přehled o výši pojistného) je službou nejčastější, jelikož dokument podává zaměstnavatel každý měsíc. Jako druhá v pořadí je služba *e* – Podání ONZ (Oznámení o nástupu do zaměstnání). Četnost je spojena s fluktuací zaměstnanců, s každým novým nástupem do zaměstnání nebo ukončením pracovního poměru. Třetí v pořadí je služba *e* – Podání ELDP (Evidenční list důchodového pojištění), která je spojena s počtem zaměstnaných osob, za které zaměstnavatel posílá ELDP každoročně na ČSSZ. Proto patří tato *e* – Podání do skupiny nejpočetnějších. U služby *e* – Podání NEMPRI (Přehled k žádosti o dávku nemocenského pojištění) byl v posledních letech zaznamenán mírný nárůst. Mezi nejméně využívané služby patří *e* – Podání OSVČ, HPN a POS. Pokud OSVČ podává dokument pouze jedenkrát ročně, nemá motivaci si zřizovat datovou schránku a využívat elektronickou komunikaci. Přesto je počet podání OSVČ na celkový jejich počet velmi vysoký. Dnes v průměru každá 12 OSVČ zasílá dokument elektronicky. Služba *e* – Podání HPN má také vzrůstající tendenci a je využívána lékaři. Specifické je podání aktualizace certifikátu, které závisí na zájmu klientů se zaregistrovat.

4.3.2 Dílčí závěr zhodnocení využití *e* – Podání OSVČ a zaměstnavateli

Pro zhodnocení služby *e* – Podání OSVČ a zaměstnavateli byla stanovena 3 kritéria. Využití *e* – Podání bylo analyzováno podle četnosti podaných *e* – Podání, podle způsobu podání *e* - Podání a podle úspěšností, s jakou jsou *e* – Podání zasílána na ČSSZ.

Na základě analýzy bylo zhodnoceno, že OSVČ v roce 2011 učinily pouze cca 1700 podání. Je to počet dosti malý a značí, že OSVČ v té době nejevily zájem o elektronickou komunikaci, což odpovídá četnosti využití 1 *e* – Podání OSVČ na 587 OSVČ. S každým rokem počet podání stoupal cca o 100 %. V roce 2014 počet podání přesáhl 23 tisíc, což znamená, že podání učinila každá 41 OSVČ a v roce 2016 počet přesáhl 83 tisíc, přepočteno každá 12 OSVČ. Vzhledem k tomu, že elektronická podání jsou dobrovolná, je to velký počet podávajících OSVČ a znamená obrovský vývoj ve využívání této služby.

Většina OSVČ komunikuje prostřednictvím datových schránek a o komunikaci přes portál VREP mají malý zájem. Důvodem je finanční úspora, kterou jim datová schránka přináší. Podávání prostřednictvím VREPU je placenou službou, kterou zpravidla OSVČ nevyužívají.

V roce 2011 byla míra zamítnutých podání OSVČ přes 20 % z celkového počtu 1 706 podání. V roce 2015 míra neúspěšnosti klesla lehce pod 20 % a počet neúspěšných podání činil 44 710 z celkového počtu 55 735 podání. V roce 2016 již bylo úspěšně přijato 74 375 podání z celkového počtu 83 445 a úspěšnost podání dosáhla cca 90 %. Znamená to, že klienti se naučili činit podání a zvýšila se jejich počítačová gramotnost. Přestože OSVČ mohou i nadále podávat papírové dokumenty, zřizují si datové schránky a zvyšuje se jejich zájem o elektronickou komunikaci.

Zaměstnavatelé nejvíce využívají služby *e* – Podání PVPOJ, ONZ, ELDP a NEMPRI. Četnost podání za rok 2016 byla u *e* – Podání PVPOJ 9 podání na zaměstnavatele, u *e* – Podání ONZ 7 podání na zaměstnavatele, *e* – Podání ELDP 5 podání na zaměstnavatele a *e* – Podání NEMPRI 2 podání na zaměstnavatele. Pro zaměstnavatelé je možnost elektronické komunikace s ČSSZ vítaná.

Způsob podávání se u dokumentů různí. U služby *e* – Podání PVPOJ a ONZ je preferováno podávání do datové schránky. Služba *e* – Podání ELDP a NEMPRI je podávána nejvíce prostřednictvím komunikačního kanálu VREP, který je oblíben hlavně z důvodu spolehlivosti a rychlosti. Datové schránky více využívají malí zaměstnavatelé, kteří tvoří 80 % z celkového počtu evidovaných zaměstnavatelů. Důvodem je také výhoda užívání datových schránek. Velcí zaměstnavatelé využívají podání přes VREP, která nabízí vyplnit a odeslat dokumenty bez nutnosti přihlášení.

Služby *e* – Podání PVPOJ a ONZ mají v současné době nejmenší procento zamítavých podání, které se pohybuje okolo 5 % z celkového počtu podání. Je to dáno tím, že patří mezi nejvíce využívané služby a častým podáváním se již osoby, které činí podání (nejčastěji jde o účetní) naučily pravidla podávání. Služba *e* – Podání PVPOJ měla v roce 2011 téměř 90 % úspěšnost z celkového počtu 225 701 podání. V roce 2016 již úspěšnost podání dosáhla 95 % z celkového počtu 2 402 140 podání. Služba *e* – podání ONZ má úspěšnost podání stabilně kolem 95 % z celkového počtu podání. Služba *e* – Podání ELDP v roce 2013 měla 20 % zamítavých podání z celkového počtu 585 840 podání. Během následujících let, kdy se počet podání zvyšoval, neúspěšnost podání se snižovala a v roce 2016 dosáhla cca 11 % z celkového počtu 1 256 088 podání. Důvodem snížení zamítnutých podání je také četnost podání, která se zvyšuje a zvyšující se počítačová gramotnost klientů. Totéž platí pro službu *e* – Podání NEMPRI, která měla v roce 2011 úspěšnost podání cca 70 % z celkového počtu 9 411 podání. V průběhu následujících let se počet přijatých podání zvyšoval a v roce 2016 dosáhl 90 % z celkového

počtu 447 390 podání. Lze říci, že každoročně se počet podaných e – Podání zvyšuje a úspěšnost přijatých podání se zvyšuje taktéž. Je to velký úspěch, který je dán snahou klientů se dál počítačově vzdělávat a přístupem klientů, kteří jsou nakloněni elektronizaci a jsou si vědomi její důležitosti a výhodnosti.

5 Závěr

Bakalářská práce byla zaměřena na zhodnocení služby *e – Podání* a zhodnocení využívání *e – Podání OSVČ* a zaměstnavateli. Byla provedena analýza využívání *e – Podání*. Pro hodnocení analýzy byly stanoveny 3 kritéria, a to hodnocení podle počtu podání, podle počtu dokumentů a podle počtu podání jednotlivých *e – Podání*. Dále byla provedena analýza využívání služby *e – Podání* zaměřená na oblast OSVČ a oblast zaměstnavatelů. Pro hodnocení analýzy byly stanoveny 3 kritéria, a to četnost podaných *e – Podání*, způsob podání *e – Podání* a úspěšnost podávání *e – Podání*. Stanovený cíl byl splněn.

Bylo zjištěno, že klienti využívají elektronické služby a počet využití se každoročně zvyšuje. Zvyšuje se nejen počet podání, ale i počet dokumentů obsažených v jednotlivých podáních. Kladně je hodnoceno, že míra zamítavých podání klesá. Zatímco u celkových podání se procento neúspěšnosti pohybuje okolo 10 %, u analýzy jednotlivých služeb se míra neúspěšnosti v letech 2011 pohybovala v řádech desítek %. Výsledek hodnocení je kladný, jelikož bylo zjištěno, že počet podání a počet podávaných dokumentů stoupá a míra neúspěšnosti podání se naopak snižuje.

Při analýze využívání služeb *e – Podání OSVČ* a zaměstnavateli bylo zjištěno, že preferují elektronickou komunikaci. Počty podání se zvyšují a míra úspěšnosti se zvyšuje také. OSVČ a malí zaměstnavatelé upřednostňují způsob podávání dokumentů prostřednictvím datových schránek, jelikož je to pro ně finančně výhodnější. Velcí zaměstnavatelé nejčastěji využívají komunikačního rozhraní VREP, který provozuje ČSSZ. Jsou spokojeni s funkčností, dostupností a spolehlivostí elektronizace a vítají její další rozvoj.

V současné době jsou občané čím dál víc nakloněni elektronické komunikaci a omezují osobní vyřizování potřebných záležitostí na úřadech. Klienti si vyhledávají informace na internetových stránkách, vyplňují on-line dokumenty a zasílají je elektronickou cestou. Elektronizace přináší vyšší efektivnost, zvyšuje kvalitu služeb a komunikace se stává rychlejší, jednodušší a pohodlnější.

Elektronizace má v dnešní době velký prostor nových komunikačních možností. Hraje velkou roli pro svou důležitost, efektivnost a rychlost, s jakou lze dnes komunikovat. Proto i veřejná správa se přizpůsobuje novým trendům a inovacím v oblasti komunikačních technologií. Tento proklientský přístup se odráží v chování klientů, kteří chtějí elektronizaci využívat, vyhledávají si informace a kladně hodnotí nové služby.

Seznam použité literatury

- [1] BLAŽEK, Jiří et al. *Ekonomika veřejné správy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2016. 186 s. Edice Učebnice Právnické fakulty MU, č. 528. ISBN 978-80-210-8040-9.
- [2] BŘEŇ, Jan. *Základní charakteristika veřejné správy*. 2. vyd. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014. 104 s. ISBN 978-80-86976-29-7.
- [3] ČSSZ. *Česká správa sociálního zabezpečení – 25 let*. 1. vyd. Praha: ČSSZ, 2015. 44 s. ISBN 978-80-87039-43-4.
- [4] HENDRYCH, Dušan et al. *Správní věda – Teorie veřejné správy*. 4. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. 244 s. ISBN 978-80-7478-562-7.
- [5] LIDINSKÝ, Vít et al. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [6] MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-Government v českém právu*. 2. vyd. Praha: Leges, 2012. 456 s. ISBN 978-80-87576-36-6.
- [7] NAHODIL, František et al. *Veřejná správa a financování veřejného sektoru*. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2014. 366 s. ISBN 978-80-7380-536-4.
- [8] POMAHAČ, Richard et al. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.
- [9] REKTOŘÍK, Jaroslav et al. *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. 2. vyd. Praha: Ekopress, 2007. 309 s. ISBN 978-80-86929-29-3.
- [10] SCHELLE, Karel. *Dějiny veřejné správy*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 520 s. ISBN 978-80-7552-375-4.
- [11] ŠPAČEK, David. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
- [12] VANÍČEK, Zdeněk et al. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. 1. vyd. Praha: Linde, 2011. 200 s. ISBN 978-80-7201-855-0.
- [13] VAVROCHOVÁ, Simona et al. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 1. vyd. Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, a.s., 2014. 104 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

[14] VODIČKA, Milan. *3D: Data, daně digitálně aneb ajťákem i proti své vůli*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2014. 192 s. ISBN 978-80-7478-671-6.

Právní předpisy

[1] Ústavní zákon č. 294 ze dne 18. července 1990, kterým se mění a doplňuje ústavní zákon č. 100/1960 Sb., Ústava Československé socialistické republiky, a ústavní zákon č. 143/1968 Sb., o československé federaci, a kterým se zkracuje volební období národních výborů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 47, s. 1062-1063. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=294/1990&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[2] Ústavní zákon ČNR č. 1 ze dne 16. prosince 1992 Ústava České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 1-15. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=1/1993&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[3] Vyhláška č. 496 ze dne 29. července 2004 o elektronických podatelkách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 171, s. 9672-9676. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=496/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[4] Vyhláška č. 193 ze dne 17. června 2009 o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 57, s. 2796-2798. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=193/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

- [5] Vyhláška č. 194 ze dne 23. června 2009 o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 57, s. 2799-2805. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=194/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [6] Zákon č. 33, daný dne 30. března 1888, o pojišťování dělníků pro případ nemoci. In: *Zákonník říšský pro království a země v radě říšské zastoupené*. 1888, částka 10, s. 57-71. Dostupný také z: <http://is.muni.cz/do/1499/el/estud/praf/ps09/dlibrary/web/rs.html>
- [7] Zákon č. 221 ze dne 9. října 1924 o pojištění zaměstnanců pro případ nemoci, invalidity a stáří. In: *Sbírka zákonů a nařízení státu československého*. 1924, částka 112, s. 1225-1268. Dostupný také z: <http://ftp.aspi.cz/opispdf/1924/112-1924.pdf>
- [8] Zákon ČNR č. 367 ze dne 4. září 1990 o obcích (obecní zřízení). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 59, s. 1261-1271. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=367/1990&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.
- [9] Zákon ČNR č. 582 ze dne 17. prosince 1991 o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 111, s. 2890-2920. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=582/1991&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy.
- [10] Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 39, s. 2578-2582. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=106/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [11] Zákon č. 101 ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 32, s. 1521-1532. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=101/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[12] Zákon č. 227 ze dne 29. června 2000 o elektronickém podpisu a změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 68, s. 3290-3297. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=227/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[13] Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 99, s. 4666-4671. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=365/2000&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[14] Zákon č. 499 ze dne 30. června 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 173, s. 9742-9771. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=499/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[15] Zákon č. 500 ze dne 24. června 2004 správní řád. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 174, s. 9782-9827. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=500/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[16] Zákon č. 634 ze dne 26. listopadu 2004 o správních poplatcích. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 215, s. 11415-11418. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=634/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

[17] Zákon č. 21 ze dne 20. prosince 2005 o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 11, s. 234-240. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=21/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

- [18] Zákon č. 300 ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 98, s. 4491-4500. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=300/2008&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [19] Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 33, s. 1267-1287. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=111/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.
- [20] Zákon č. 470 ze dne 9. prosince 2011, o nemocenském pojištění. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2011, částka 161, s. 6283-6305. Dostupný také z: http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=470/2011&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

Internetové zdroje:

- [1] ADAPTIC. *E-government*. [online]. 2005. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <http://www.adaptic.cz/znalosti/slovnicek/e-government/>
- [2] Culturenet. *Státní informační a komunikační politika eČesko 2006*. [online]. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>
- [3] CZECH POINT. *Služby pro veřejnost*. [online]. 2017. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby-pro-verejnost/>
- [4] ČSSZ. *Záchrana povodněmi postižených dokumentů ČSSZ*. [online]. 2003. [cit. 2017-04-02]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2003-a-starsi/2003-04-10-zachrana-povodnemi-poskozenych-dokumentu-cssz.htm>
- [5] ČSSZ. *80 let sociálního pojištění*. [online]. 2005a. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: http://www.cssz.cz/stranky/konference-80let/brozura_c.pdf
- [6] ČSSZ. *e – Podání prostřednictvím Portálu veřejné správy*. [online]. 2005b. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2005/2005-04-26-e-podani-prostrednictvim-portalu-verejne-spravy.htm>

- [7] ČSSZ. *Víc než 13 milionů dokumentů už ČSSZ přijala elektronicky*. [online]. 2007. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2007/2007-02-16-vic-nez-13-milionu-dokumentu-uz-cssz-prijala-elektronicky.htm>
- [8] ČSSZ. *Od ledna ruší zákon povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ. Úřad tím v žádném případě neodmítá trend elektronizace*. [online]. 2014a. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/2014-11-07-od-ledna-rusi-zakon-povinnou-elektronickou-komunikaci-s-cssz-urad-tim-v-zadnem-pripade-ne.htm>
- [9] ČSSZ. *Publikace dat statistických ročenek ve standardu otevřených dat*. [online]. 2014b. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/2014-03-25-publikace-dat-statistickyh-rocenek-ve-standardu-otevrenych-dat-projekt-pri-kterem-sve-ka.htm>
- [10] ČSSZ. *Otevřená data ČSSZ: Přehledné informace dostupné všem, snadno a zdarma. Od 2. listopadu 2015 volně ke stažení na webu ČSSZ*. [online]. 2015a. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/2015-11-02-otevrena-data-cssz-prehledne-informace-dostupne-vsem-snadno-a-zdarma-od-2-listopadu-2015-.htm>
- [11] ČSSZ. *Výroční zprávy* [online]. 2015b. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/vyrocnizpravy.htm>
- [12] ČSSZ. *ČSSZ nově nabízí klientům možnost online objednání termínu na OSSZ. Pilotní provoz běží od letošního března*. [online]. 2015c. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/2015-04-02-cssz-nove-nabizi-klientum-moznost-online-objednani-terminu-na-ossz.-pilotni-provoz-bezi-o.htm>

- [13] ČSSZ. *Klienti ČSSZ si na možnost online objednávek ke konzultacím rychle zvykli. Využívají je především pro důchodové záležitosti.* [online]. 2015d. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2015/20151126-klienti-cssz-si-na-moznost-online-objednavek-ke-konzultacim-rychle-zvykli-vyuzivaji-je-pred.htm>
- [14] ČSSZ. *Ukládání nárokových podkladů.* [online]. 2015e. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/fotogalerie/fotogalerie-2003-a-stars/2002-01-15-ukladani-narokovych-podkladu.htm>
- [15] ČSSZ. *Výpočet a výplata důchodu.* [online]. 2016a. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/davky/vypocet-a-vyplata-duchodu/>
- [16] ČSSZ. *e – Podání.* [online]. 2016b. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>
- [17] ČSSZ. *O Portály ČSSZ byl na konferenci ISSS v Hradci Králové zájem.* [online]. 2017a. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2017/2017-04-05-o-portaly-cssz-byl-na-konferenci-iss-s-v-hradci-kralove-zajem.htm>
- [18] ČSSZ. *Profil České správy sociálního zabezpečení.* [online]. 2017b. [cit. 2017-02-20]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>
- [19] ČSSZ. *Zprávy o činnosti.* [online]. 2017c. [cit. 2017-02-20]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/zpravy-o-cinnosti.htm>
- [20] ČSSZ. *Otevřená data. Zaměstnanci ČSSZ.* [online]. 2017d. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: <https://data.cssz.cz/web/otevrena-data/-/zamestnanci-cssz>
- [21] ČSSZ. *Statistiky.* [online]. 2017e. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/statistiky/>
- [22] ČSSZ. *e-Portál online služby* [online]. 2017f. [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <https://eportal.cssz.cz/>
- [23] ČSSZ. *Otevřená data. Počet vyřízených IOLDP.* [online]. 2017g. [cit. 2017-04-06]. Dostupné z: <https://data.cssz.cz/web/otevrena-data/graf-pocet-vyrizenych-ioldp>

- [24] Datové schránky. *Provozní řád ISDS*. [online]. 2017a. [cit. 2017-02-13]. Dostupné z: https://www.datoveschranky.info/documents/1744842/1746058/provozni_rad_isds.pdf/a49d0691-d02d-44fd-8068-c158599de574
- [25] Datové schránky. *Podrobné statistiky*. [online]. 2017b. [cit. 2017-02-13]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky-id34635>
- [26] Earchiv. *Osm priorit státní informační politiky*. [online]. 1999. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/anovinky/ai2364.php3>
- [27] Fakulta informatiky Masarykovy univerzity. *Koncepce budování informačních systémů veřejné správy*. [online]. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.fi.muni.cz/~smid/ISVS.htm>
- [28] Iniciativa informatiky pro občany. *Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+*. [online]. 2013. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: http://iio.707.cz/egovernment/strategicky-ramec-egov-2014_
- [29] MANAGEMENTMANIA. *G2B (Government to Business)*. [online]. 2017. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2b-government-to-business>
- [30] MANAGEMENTMANIA. *G2C (Government to Citizen)*. [online]. 2015. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2c-government-to-citizen>
- [31] MANAGEMENTMANIA. *G2G (Government to Government)*. [online]. 2013. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2g-government-to-government>
- [32] Munis. *Základní informace o IS Munis* [online]. 2017. [cit. 2017-02-14]. Dostupné z: <http://www.munis.cz/art/info>
- [33] MV ČR. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. [online]. 2012. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>
- [34] MV ČR. *Co je eGovernment*. [online]. 2017a. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>
- [35] MV ČR. *eGON*. [online]. 2017b. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

- [36] MV ČR. *Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, nový symbol eGovernmentu*. [online]. 2017c. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>
- [37] MV ČR. *Hlavní architekt eGovernmentu posoudil projekty za 14 miliard Kč*. [online]. 2017d. [cit. 2017-02-14]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/hlavni-architekt-egovernmentu-posoudil-projekty-za-14-miliard-kc.asp>
- [38] MV ČR. *Moje datová schránka*. [online]. 2017e. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: [https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?uri=https%3a%2f%2fwww.mojedatovaschranka.cz%2fportal%2fISDS%2f&status=NCOO upravit](https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?uri=https%3a%2f%2fwww.mojedatovaschranka.cz%2fportal%2fISDS%2f&status=NCOO%20upravit)
- [39] OECD e-government studies. *E-government for better government*. Paříž: OECD Publishing, 2005. ISBN 92-64-01833-6. [online]. 2016. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/e-governmentforbettergovernment.htm>
- [40] Odbor strukturálních fondů MV ČR. *Strategie realizace smart administration 2007- 2015*. [online]. 2010a. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/file/1>
- [41] Odbor strukturálních fondů MV ČR. *Operační program lidské zdroje a zaměstnanost*. [online]. 2010b. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/op-lidske-zdroje-a-zamestnanost>
- [42] SMART ADMINISTRATION. *Hexagon*. [online]. 2017. [cit. 2017-02-10]. Dostupné z: <http://www.smartadministration.cz/clanek/hexagon-efektivni-verejne-spravy.aspx>
- [43] Správa základních registrů ČR. *Komunikace veřejnosti se základními registry přes Czech POINT či datové schránky*. [online]. 2013. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Clanek_na_tema_komunikace_verejnosti_se_ZR.pdf
- [44] Správa základních registrů ČR. *Informační systém základních registrů*. [online]. 2017a. [cit. 2017-02-11]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru?highlightWords=fungov%C3%A1n%C3%AD+syst%C3%A9m+z%C3%A1kladn%C3%ADch+registr%C5%AF>
- [45] Správa základních registrů ČR. *Veřejné představení národní identitní autority*. [online]. 2017b. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/pro-media/verejne-predstaveni-narodni-identitni-autority?highlightWords=n%C3%A1rodn%C3%AD+identitn%C3%AD+autorita>

[46] WIKISOFIA. *E-Government*. [online]. 2013. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z:
<https://wikisofia.cz/wiki/E-government>

[47] WIKIPEDIA. *Government to Employees*. [online]. 2017. [cit. 2017-02-09]. Dostupné z:
https://en.wikipedia.org/wiki/E-governance#Government_to_employees

Seznam zkratk

B2G	Business to Governments
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
C2G	Citizens to Governments
ČNR	Česká národní rada
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ELDP	Evidenční listy důchodového pojištění
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employees
G2G	Government to Government
HPN	Hlášení pracovní neschopnosti
ICT	Informační a komunikační technologie
IKP	Individuální konta pojištěnců
IOLDP	Informativní osobní list důchodového pojištění
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MA ISOH	Modul Autovraky Informačního systému odpadového hospodářství
MSSZ	Městská správa sociálního zabezpečení
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NEMPRI	Přehled k žádosti o dávku nemocenského pojištění
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
ONZ	Oznámení o nástupu do zaměstnání
ORG	Převodník
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoby samostatně výdělečně činné
POS	Potvrzení o studiu/teoretické a praktické přípravě pro účely důchodového pojištění
Přehled	Přehled o příjmech a výdajích OSVČ
PSSZ	Pražská správa sociálního zabezpečení
PVPOJ	Přehled o výši pojistného

RAUI	Registrační databáze elektronicky podávajících klientů ČSSZ
RELDP	Roční evidenční listy důchodového pojištění
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
USRCERT	Oznámení kvalifikovaného certifikátu
VREP	Veřejné rozhraní pro e- podání

Seznam obrázků

Obr. 2.1 Hexagon efektivní veřejné správy.....	10
Obr. 2.2 Veřejná správa v užším pojetí.....	22
Obr. 3.1 Organizační struktura ČSSZ	33

Seznam tabulek

Tab. 3.1 Členění zaměstnanců ČSSZ podle věku	34
Tab. 3.2 Členění zaměstnanců ČSSZ podle vzdělání.....	34
Tab. 3.3 Statistika naskenovaných dokumentů v letech 2009–2015.....	37
Tab. 3.4 Statistika návštěvnosti ePortálu ČSSZ.....	42
Tab. 3.5 Počet volání služeb ePortálu ČSSZ k 31. 12.2015.....	43
Tab. 3.6 Přehled přijatých e – Podání a elektronických dokumentů prostřednictvím ISDS	44
Tab. 3.7 Statistika návštěvnosti Otevřená data ČSSZ.....	45
Tab. 3.8 Využití služby online objednávky podle krajů, údaje k 31. 10. 2015.....	46
Tab. 3.9 Statistika návštěvnosti webových stránek ČSSZ	48
Tab. 4.1 Počet e – Podání v letech 2011–2016	50
Tab. 4.2 Přehled e – dokumentů v e – Podáních v letech 2011–2015	51
Tab. 4.3 Přehled e – Podání podle jednotlivých typů podání v letech 2011–2016	52
Tab. 4.4 Vývoj počtu OSVČ a jejich elektronických podání v letech 2011–2016	54
Tab. 4.5 Rozdělení e – Podání OSVČ podle způsobu podání v letech 2011–2016	55
Tab. 4.6 Úspěšnost e – Podání OSVČ v letech 2011–2016	56
Tab. 4.7 Vývoj počtu zaměstnavatelů a jejich elektronických podání v letech 2011–2016	57
Tab. 4.8 Rozdělení e – Podání PVPOJ podle způsobu podání.....	58
Tab. 4.9 Rozdělení e – Podání ONZ podle způsobu podání	59
Tab. 4.10 Rozdělení e – Podání ELDP podle způsobu podání	59
Tab. 4.11 Rozdělení e – Podání NEMPRI podle způsobu podání	60
Tab. 4.12 Úspěšnost e – Podání PVPOJ.....	61
Tab. 4.13 Úspěšnost e – Podání ONZ	61
Tab. 4.14 Úspěšnost e – Podání ELDP	62
Tab. 4.15 Úspěšnost e – Podání NEMPRI	62

Seznam grafů

Graf 3.1 Vývoj počtu e – Podání v letech 2005–2016	40
Graf 3.2 Vývoj počtu vyřízených informativních osobních listů důchodového pojištění	47
Graf 4.1 Vývoj počtu OSVČ a vývoj počtu e – Podání OSVČ.....	54

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užit (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užit dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užit své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 5.5.2017

Hlona Dvorická

jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

Příloha 1 Výhody eGovernmentu pro veřejnost.....	1
Příloha 2 Symboly eGovernmentu.....	2
Příloha 3 Schéma základních registrů.....	3
Příloha 4 Přihlašovací stránka do datové schránky.....	4
Příloha 5 Působnost ČSSZ.....	5
Příloha 6 Ústřední archiv ČSSZ.....	6
Příloha 7 Přihlášení do ePortálu ČSSZ přes tzv. národní identitní autoritu.....	7

Příloha 1 Výhody eGovernmentu pro veřejnost

Stručný záznam ze života dvou daňářů....

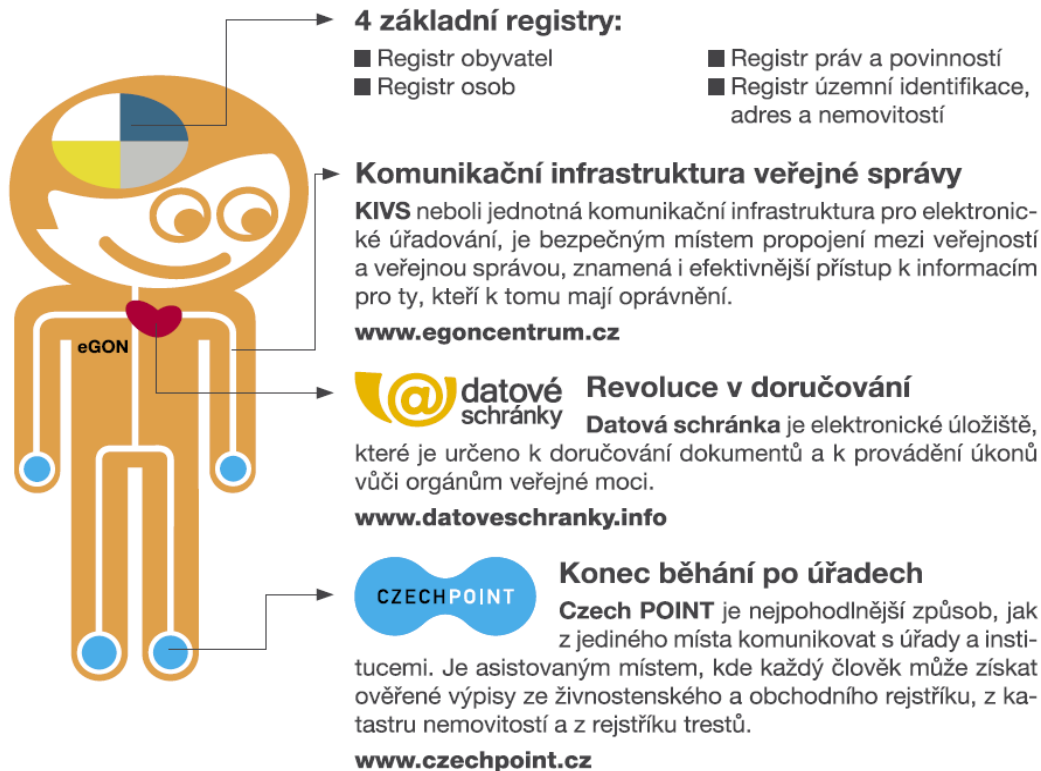
Zvonimír Listina	Adalbert Digitál
Vyplňuje přiznání k dani z příjmů, tiskne je dvojmo na tiskárně, podepisuje a odnáší na podatelny správce daně, část odesílá poštou. Potvrzené exempláře kopíruje a roznáší nebo rozesílá klientům.	Vyplní přiznání k dani, uloží v podobě PDF do archivu a jako XML soubor odesílá správcům daně prostřednictvím datové schránky nebo dnového portálu EPO, kopie odešle klientům e-mailem.
Navštíví notáře a nechá ověřit podpis na návrhu změn v obchodním rejstříku, odnese jej pak na podatelnu Krajského soudu.	Podá návrh na změnu zápisu v rejstříku prostřednictvím portálu justice s využitím e-podpisu.
Kupuje toner do tiskárny.	Kupuje permanentku do fitness centra.
Navštíví notáře a podepisuje zde návrh na vklad práva do Katastru nemovitostí.	Podává návrh na vklad práva do katastru nemovitostí prostřednictvím elektronické aplikace.
Přijímá Výzvu správce daně do datové schránky, tiskne ji a ukládá do spisu. Vyhotoví odpověď, vytiskne ji a doručí na podatelnu, kopii zakládá do spisu, druhou posílá klientovi poštou.	Přijímá Výzvu správce daně do datové schránky, ukládá ji do e-archivu na flash disku a na cloudové úložiště do spisu. Tamtéž se ocitne i odpověď na výzvu odeslaná prostřednictvím datové schránky. Kopii obdrží klient e-mailem.
Nakupuje poštovní známky.	Nakupuje příručku „Jak neztloustnout při vysedávání u internetu“.
Přebírá oznámení OSSZ o zahájení kontroly, prochází šanony a kopíruje přehledy, mzdové listy, oznámení a další listiny. Odnáší celý fascikl na Okresní správu.	Přebírá oznámení OSSZ o zahájení kontroly, prochází úložiště na externím disku a odesílá úřednicí elektronické přehledy, mzdové listy a další digitální písemnosti.
Nahrazuje ošoupané polobotky novými se silnější podrážkou.	Nahrazuje externí hard disk zálohovacím cloudovým zařízením.

Zdroj: Vodička M., 3D: Data, daně digitálně aneb ať jákem i proti své vůli, 2014, s. 29–30

Příloha 2 Symboly eGovernmentu

eGON

eGovernment



Zdroj: Správa základních registrů, 2013,

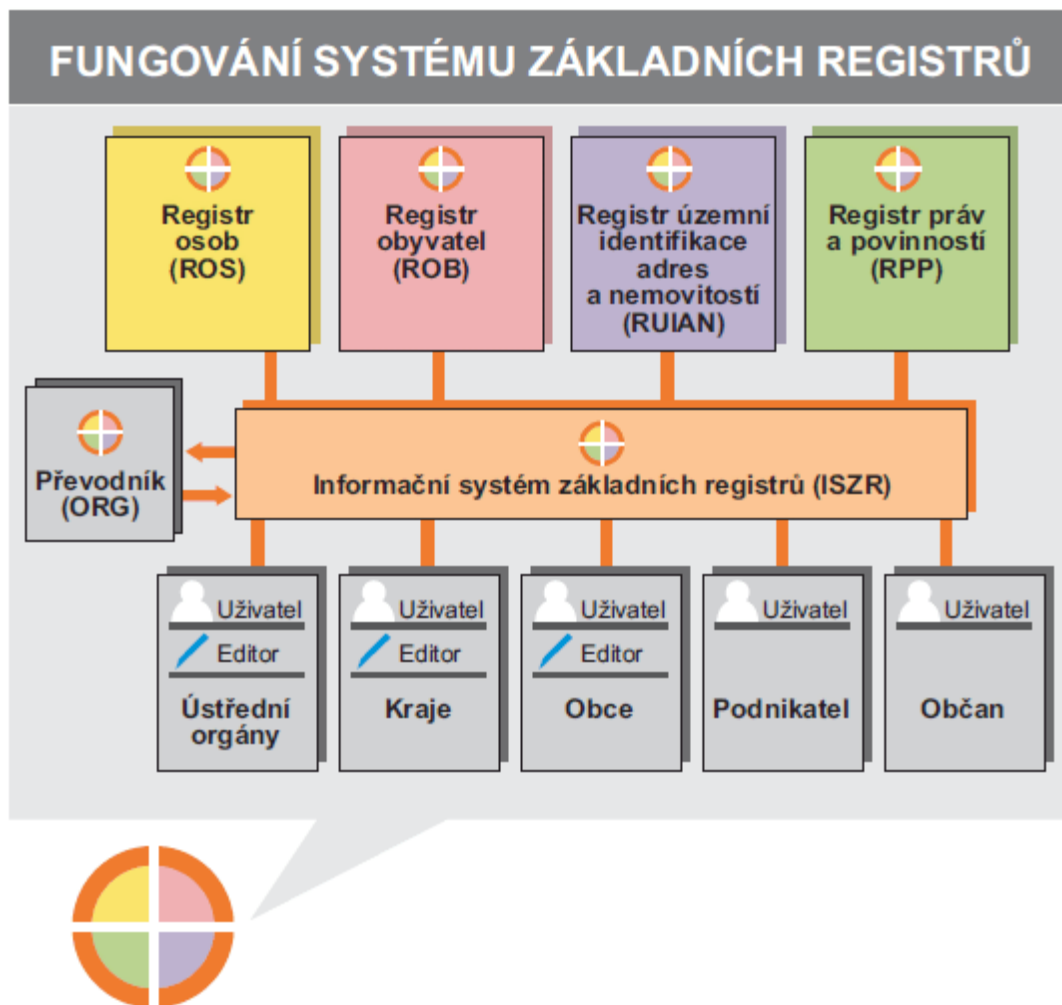
http://www.szrcr.cz/uploads/Clanek_na_tema_komunikace_veřejnosti_se_ZR.pdf

Klaudie



Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR, 2017c, <http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>


Příloha 3 Schéma základních registrů



Zdroj. Správa základních registrů, 2017a, <http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru?highlightWords=fungov%C3%A1n%C3%AD+syst%C3%A9mu+z%C3%A1kladn%C3%ADch+registr%C5%AF>

Příloha 4 Přihlašovací stránka do datové schránky


Infolinka 270 005 200 Czech POINT Portál veřejné správy


 **Moje datová schránka**


Přihlášení jménem a heslem | **Přihlášení certifikátem** | **Přihlášení pomocí SMS** | **Přihlášení bezpečnostním kódem**

Uživatelské jméno


Heslo

 Otevřít grafickou klávesnici

 Přehrát kód


 Vytvořit nový kód

Opište kód z obrázku

 Vyplňte své uživatelské jméno a heslo, opište kód z obrázku a přihlaste se. Pokud jste se ještě nikdy nepřihlašovali do své datové schránky, použijte přihlašovací údaje, které Vám byly vygenerovány systémem a doručeny v obálce se žlutým pruhem nebo prostřednictvím akivačního portálu.

[Jste zde poprvé?](#)
[Nemůžete se přihlásit?](#)
[Nápověda](#)

[Informační web datových schránek](#)

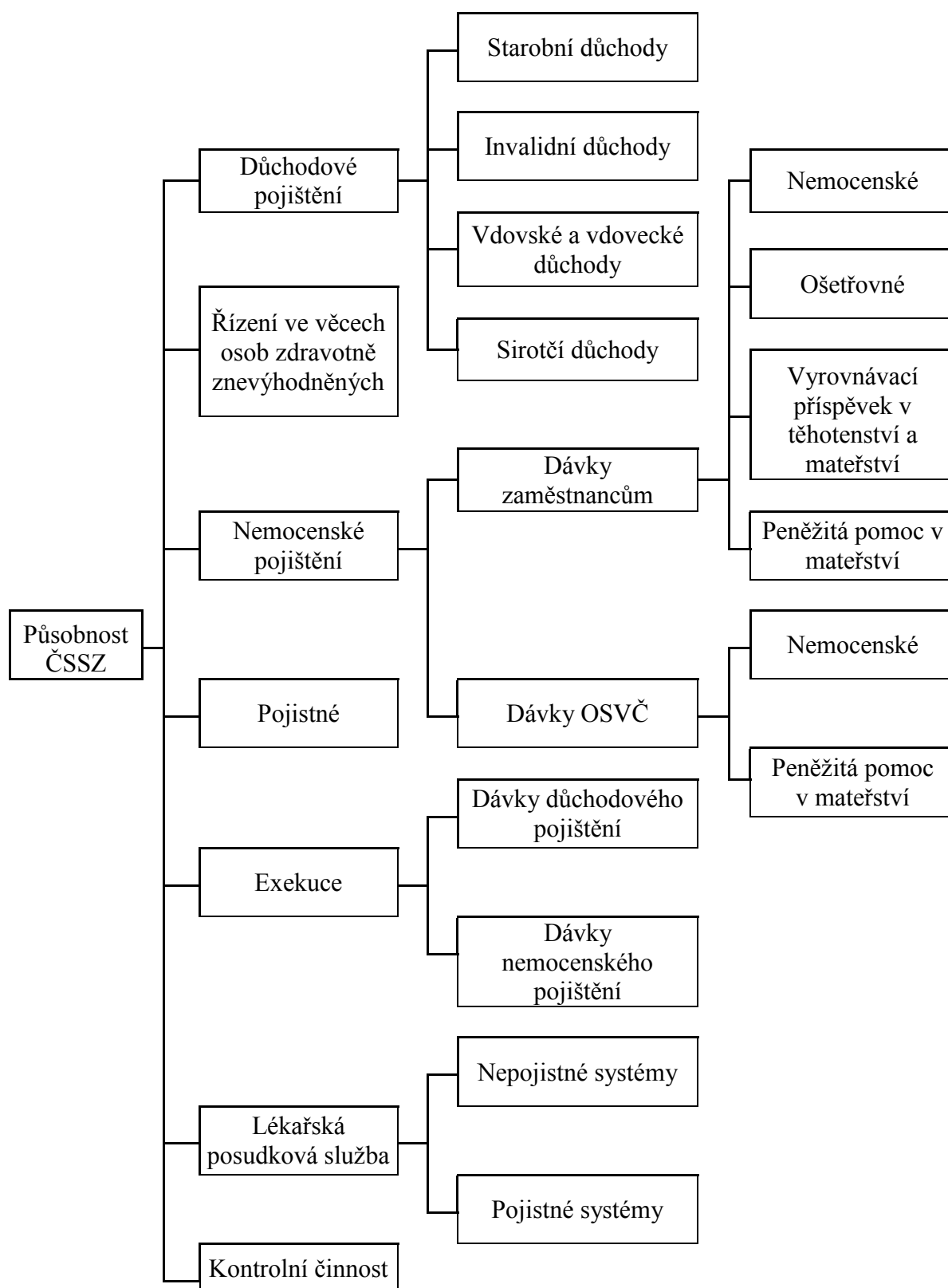
 Dovolujeme si Vás upozornit na nadcházející odstávku Informačního systému datových schránek, která proběhne od soboty 8.8.2015, 12:30 do neděle 9.8.2015, 15:00 hodin.

Ochrana osobních údajů | [Prohlášení o přístupnosti](#) Správce: Ministerstvo vnitra České republiky • Provozovatel: Česká pošta s.p.

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR, 2017e,

<https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?uri=https%3a%2f%2fwww.mojedatovaschranka.cz%2fportal%2fISDS%2f&status=NCOO>

Příloha 5 Působnost ČSSZ



Zdroj: ČSSZ, ČSSZ 25 let, 2015, s. 20

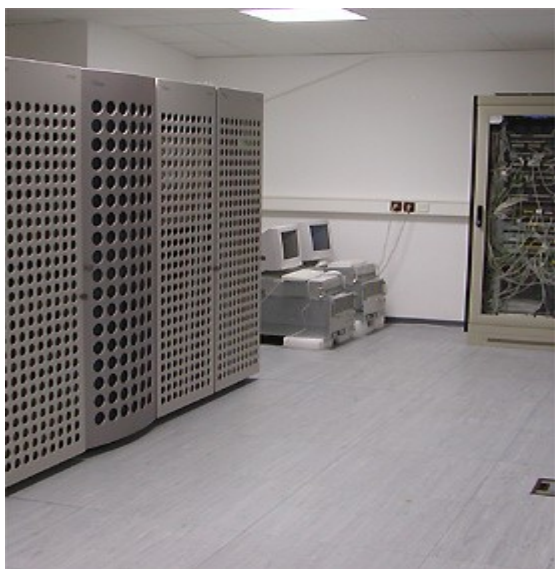
Příloha 6 Ústřední archiv ČSSZ

Strojový archiv z roku 1936 (8 m vysoká, 7 m široká a 52 m dlouhá stěna obsahuje 9 000 třímetrových kovových zásuvek, což představuje 27 km archivační plochy pro formát A5). Systém se skládá z 18 bloků a každý z nich obsluhuje jeden pojízdný zakladač, který se pomocí páček pohybuje nahoru, dolů a do stran a sešlápnutím pedálů je vysouvána 3 m dlouhá zásuvka (ČSSZ, 2015).



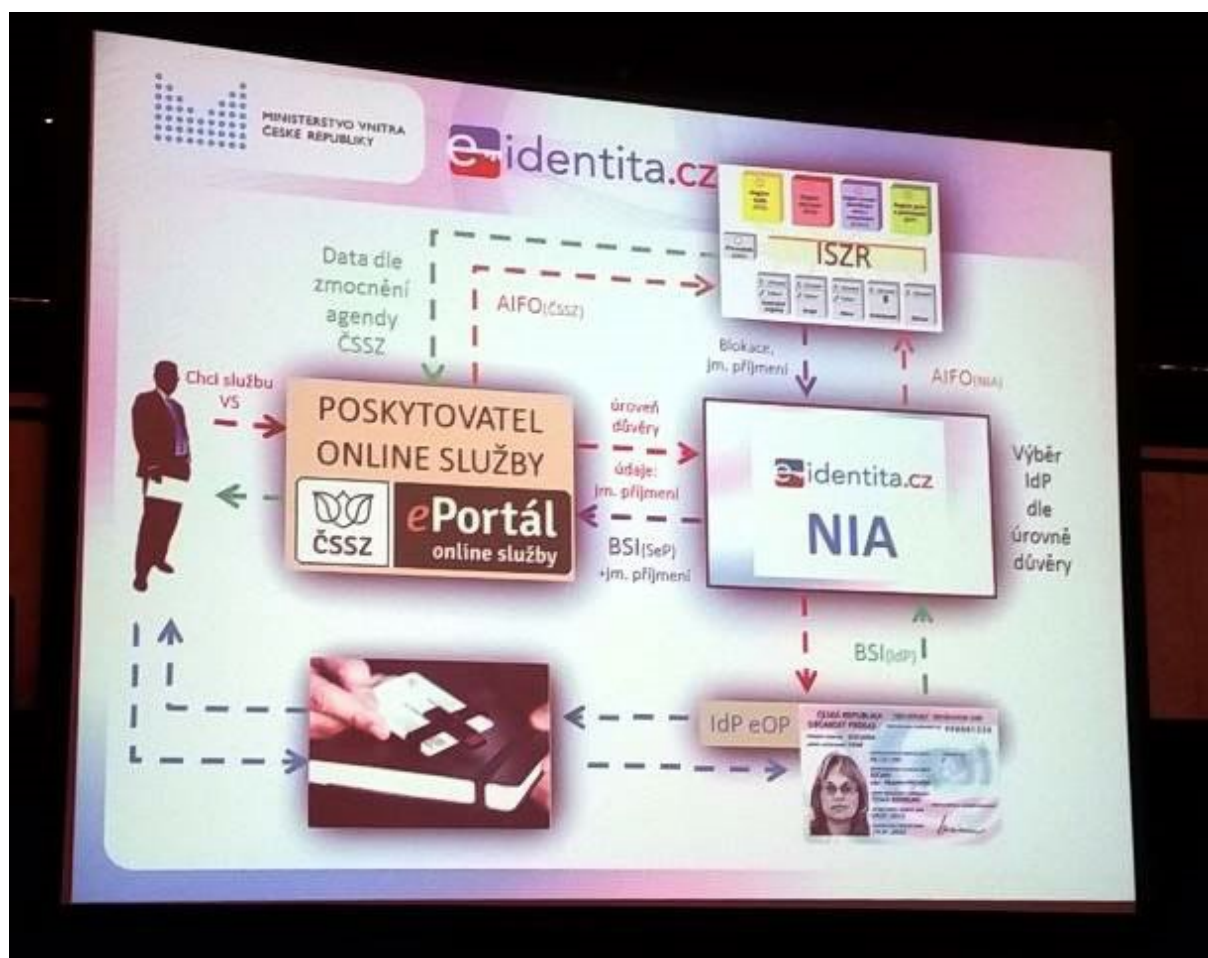
Zdroj: ČSSZ, 2015e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/fotogalerie/fotogalerie-2003-a-starsi/2002-01-15-ukladani-narokovych-podkladu.htm>

Od roku 2002 funguje nový elektronický archiv.



Zdroj: ČSSZ, 2015e, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/fotogalerie/fotogalerie-2003-a-starsi/2002-01-15-ukladani-narokovych-podkladu.htm>

Příloha 7 Přihlášení do ePortálu ČSSZ přes tzv. národní identitní autoritu



Zdroj: ČSSZ, 2017a, <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2017/2017-04-05-o-portaly-cssz-byl-na-konferenci-issz-v-hradci-kralove-zajem.htm>

Aby se tento koncept stal skutečností, je nutné schválit návrh zákona o elektronické identifikaci. Zkušební provoz testuje Správa základních registrů. Klient se přihlásí pomocí zvoleného prostředku identity, který je ověřen se záznamy z registru obyvatel. Poté národní identitní autorita předá danému poskytovateli služeb zprávu o ověření s dalšími údaji podle toho, ke kterým klient dal souhlas. Záleží jen na klientovi, jaké informace a komu poskytne (SZRCR, 2017b).