

**Univerzita Hradec Králové**

**Ústav sociální práce**

**Využívání elektronické komunikace při provádění  
důchodového a nemocenského pojištění**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Autor: Petr Strachota, DiS.  
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce  
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě  
Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Petr Strachota, DiS.  
**Studium:** U1488  
**Studijní program:** B6731 Sociální politika a sociální práce  
**Studijní obor:** Sociální práce ve veřejné správě

**Název bakalářské práce:** **Využívání elektronické komunikace při provádění důchodového a nemocenského pojištění**

**Název bakalářské práce AJ:** The use of electronic communication in the exercise of pension and sickness insurance

**Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Cíl bakalářské práce je zaměřen na zkušenosti uživatelů využívajících elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení, která je státem pověřena k provádění důchodového a nemocenského pojištění v České republice. V teoretické části práce se budu zabývat důležitými pojmy z důchodového a nemocenského pojištění, postavením a kompetencemi České správy sociálního zabezpečení a možnostmi elektronické komunikace s tímto úřadem. K naplnění hlavního cíle budu v praktické části vyhodnocovat data získaná dotazníkovým šetřením.

GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. Sociální zabezpečení. 2. aktualiz. a dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, č. 358. ISBN 80-7239-176-3.

MIŠOVIČ, Ján. Komunikace ve společnosti. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. ISBN 978-80-7380-545-6.

HEGER, Vladimír. Komunikace ve veřejné správě. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

LAPÁČEK, Jiří. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3680-5.

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální práce a sociální politiky  
Ústav sociální práce

**Vedoucí práce:** PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

**Oponent:** Ing. Martin Kořínek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 16.4.2016

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Novém Strašecí dne .....

.....

Petr Strachota, DiS.

## **Poděkování**

Touto cestou bych chtěl poděkovat vedoucímu práce PaedDr. Karlu Myškovi, Ph.D. za vstřícný přístup, cenné rady, připomínky a věnovaný čas. Také bych rád poděkoval všem respondentům, kteří se podíleli na výzkumu.

## **Abstrakt**

STRACHOTA, Petr. *Využívání elektronické komunikace při provádění důchodového a nemocenského pojištění*. Hradec Králové, 2017. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Bakalářská práce se věnuje tématu využívání elektronické komunikace při provádění důchodového a nemocenského pojištění. Cílem práce je zjistit jaké je povědomí uživatelů o možnostech využívání elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení. Text práce je rozdělen na teoretickou a praktickou část. Úvodní kapitoly teoretické části práce se zabývají vymezením základních pojmů z oblasti důchodového a nemocenského pojištění, postavením a působností České správy sociálního zabezpečení a uvedením povinností subjektů při provádění těchto pojištění. Navazující kapitoly se zaměřují na proces komunikace, její elektronickou formu, rozvoj podmínek pro vznik a využívání ve státní a veřejné správě. Pro naplnění hlavního cíle budou vyhodnocovány zkušenosti uživatelů s používáním elektronické komunikace vůči ČSSZ. Vyhodnocení bude čerpat ze shromážděných dat metodou dotazníkového šetření.

Klíčová slova: ČSSZ; důchodové pojištění; nemocenské pojištění; elektronická komunikace; datové schránky; e-government

## **Abstract**

STRACHOTA, Petr. *The use of electronic communication in the exercise of pension and sickness insurance*. Hradec Králové, 2017. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Department of Social Work. Leader of the Bachelor Degree Thesis: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Bachelor degree thesis deals with the use of electronic communication while executing a pension and sickness insurance. The objective of this work is to find out what are the users aware of the options of using electronic communication with the Czech Social Security Administration. The thesis is divided into theoretical and practical part. The introductory chapters focus on the definition of basic concepts from the field of pension and sickness insurance, the role and competencies of the Czech Social Security Administration and putting responsibility of subjects while executing these insurances. Next chapters focus on the process of communication, its electronic form, develop conditions for the creation and use of state and public administration. To fulfill the main objective will be evaluated experiences of users with the use of electronic communications to the CSSA. The evaluation draws data gathered by the survey.

Keywords: CSSA; pension insurance; sickness insurance; electronic communication; data boxes; e-government

# Obsah

Úvod.....	10
TEORETICKÁ ČÁST .....	11
1 Sociální pojištění.....	11
1.1 Důchodové pojištění.....	11
1.1.1 Osobní rozsah důchodového pojištění.....	12
1.1.2 Věcný rozsah důchodového pojištění.....	13
1.1.3 Druhy důchodů.....	13
1.1.4 Povinnosti subjektů účastných důchodového pojištění .....	14
1.2 Nemocenské pojištění .....	15
1.2.1 Osobní rozsah nemocenského pojištění.....	15
1.2.2 Věcný rozsah nemocenského pojištění.....	16
1.2.3 Povinnosti při provádění nemocenského pojištění .....	16
2 Česká správa sociálního zabezpečení.....	18
2.1 Organizační struktura ČSSZ .....	18
2.2 Kompetence ČSSZ.....	19
3 Komunikace a elektronická komunikace.....	21
3.1 e-Government.....	22
3.2 Elektronická pošta.....	24
3.3 Datové schránky.....	24
3.4 Autorizovaná konverze dokumentů .....	27
3.5 Elektronický podpis .....	28
4 Možnosti elektronické komunikace s ČSSZ.....	31
4.1 Podání prostřednictvím elektronické pošty .....	32
4.2 Podání prostřednictvím datové schránky .....	32
4.3 Služba e-Podání.....	33
4.4 ePortál ČSSZ.....	35
5 Shrnutí teoretické části .....	37
PRAKTICKÁ ČÁST.....	38
6 Cíl výzkumu .....	38
6.1 Dílčí výzkumné cíle a operacionalizace.....	38
6.2 Výzkumná strategie a výzkumný vzorek .....	39
6.3 Výzkumný vzorek .....	40
6.4 Výzkumná technika.....	41
6.5 Vyhodnocování dotazníků .....	42

7	Analýza a interpretace získaných dat .....	43
7.1	Dílčí cíl 1 – Preference uživatelů při elektronické komunikaci .....	45
7.2	Dílčí cíl 2 – Informovanost klientů o oblasti elektronické komunikace .....	48
7.3	Dílčí cíl 3 – Hodnocení uživatelské přívětivosti jednotlivých způsobů komunikace.....	50
7.4	Dílčí cíl 4 – Nejčastější postup při řešení potíží.....	52
	Závěr .....	54
	Seznam použité literatury a zdrojů.....	56
	Seznam tabulek .....	63
	Seznam grafů.....	63
	Seznam obrázků .....	63
	PŘÍLOHY .....	64



## Seznam použitých zkratk

ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČNR	Česká národní rada
DS	Datová schránka
ELDP	Evidenční list důchodového pojištění
ES	Evropské společenství
IKT	Informační komunikační technologie
ISDS	Informační systém datových schránek
IOLDP	Informační osobní list důchodového pojištění
MSSZ	Městská správa sociálního zabezpečení
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
OVM	Orgán veřejné moci
PSSZ	Pražská správa sociálního zabezpečení
SVČ	Samostatná výdělečná činnost
VREP	Veřejné rozhraní e-podání

## Úvod

Komunikace zastává v lidské společnosti nezaměnitelnou úlohu, zejména v roli sdílení informací. Elektronické formě sociální komunikace položil základy rozvoj IKT ve dvacátém století, díky které lze efektivně komunikovat navzdory různému geografickému či časovému umístění účastníků komunikace. V České republice nám počítače tuto formu komunikace zprostředkovávají díky Internetu již 25 let. Během této doby se Internet rozvinul v zcela běžné médium, které je pro mnohé z nás běžnou součástí našeho života. Spolu s rozšiřováním Internetu v České republice postupně zdomácněl pojem e-Government, který je volně přeložitelný jako elektronické úřadování. Díky tomu můžeme v současnosti elektronicky komunikovat s úřady prostřednictvím portálů veřejné správy, kam spadá například Informační systém datových schránek nebo Daňový portál. Skrze ně si občané mohou vyřídit mnoho úředních záležitostí bez nutnosti navštívit příslušný úřad.

V rámci této bakalářské práce se budu věnovat využití elektronické komunikace při provádění důchodového a nemocenského pojištění se zaměřením na Českou správu sociálního zabezpečení, která je jedním ze státem pověřených orgánů státní správy k provádění těchto pojištění. Díky elektronizaci tohoto úřadu byla zjednodušena a zefektivněna řada zákonných povinností, vyplývajících z oblasti sociálního pojištění.

Hlavním cílem této práce zjistit jaké je povědomí uživatelů o možnostech využívání elektronické komunikace s ČSSZ. Pro naplnění hlavního cíle byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie - dotazníkové šetření. Své uplatnění tato bakalářská práce může nalézt přímo u klientů, kteří mají povinnost komunikovat s ČSSZ, nebo si vyřizují záležitosti ve věcech sociálního pojištění.

Ke zpracovávanému tématu z oblasti sociálního zabezpečení je dostupné velké množství literatury. Rovněž z oblasti e-Governmentu je k dispozici řada titulů, které se na toto téma zaměřují z různých pohledů. Při zpracovávání bakalářské práce jsem ocenil možnost využití mých zkušeností z pozice zaměstnance ČSSZ.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Sociální pojištění

Sociální pojištění tvoří jeden ze třech pilířů sociálního zabezpečení řešící takové sociální situace, na které se lze dopředu připravit ve smyslu odkládání části finančních prostředků k řešení budoucí sociální situace.

Do sociálního pojištění jsou zahrnuty případy ztráty zaměstnání - pojištění v nezaměstnanosti, ztráty zdraví - zdravotní pojištění, krátkodobé ztráty pracovní schopnosti - nemocenské pojištění, ztráty dlouhodobé pracovní schopnosti - důchodové pojištění a ztráty v důsledku pracovního úrazu a nemoci z povolání - pojištění úrazové. Jedná se o povinný systém, jenž je určen státem a je financován z příspěvků pojištěnců, zaměstnavatelů a příspěvků státu. (Gregorová, Galvas, 2005).

Nejvýznamnější ze systému sociálního pojištění pro účely této bakalářské práce je důchodové a nemocenské pojištění, proto se těmto pojištěním budu věnovat v následujících kapitolách. Vzhledem ke skutečnosti, že se jedná i o předmět tématu práce, je nutné uvést důležité pojmy a skutečnosti, které dále navazují na elektronickou komunikaci.

### 1.1 Důchodové pojištění

Důchodový systém ČR je pojistný systém založen na povinném základním důchodovém pojištění, vycházejícím z principu účasti všech ekonomicky aktivních osob. Důchodový systém ustanovuje zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. Obligatornost dávek důchodového pojištění zajišťuje právní nárok na důchod při splnění stanovených podmínek. Mezi další principy důchodového pojištění je jednotná úprava, kdy pro jednotlivé skupiny pojištěnců, tj. zaměstnance ve služebním poměru, osoby samostatně výdělečně činné, členy družstev a ostatní skupiny pojištěnců platí jednotné zásady pro nároky na důchody a jejich výpočet (Tröster et al., 2013).

Nositelem důchodového pojištění ČR je stát, jehož jménem vystupují orgány státní správy. Pro základní důchodový systém je pověřena Česká správa sociálního zabezpečení, která celý základní důchodový systém provádí a zajišťuje výplatu poskytovaných dávek. Na stejné úrovni se nacházejí Ministerstvo obrany, vnitra a spravedlnosti, provádějící důchodové pojištění příslušníků ozbrojených sil a sborů (Gregorová, 1998).

Základní povinné důchodové pojištění je dávkově definovaný systém, který je průběžně financován (Maaytová, Ochrana, Pavel, 2015). Průběžné financování je založeno na tzv. systému „pay as you go“ vycházejícím z myšlenky mezigenerační solidarity a příslibu budoucí péče, kdy ekonomicky aktivní obyvatelstvo odvádí příspěvky na sociální pojištění a z těchto prostředků jsou ihned vypláceny dávky současným důchodcům (Krebs, 2007). Výdaje na důchodové pojištění tvoří součást výdajů státního rozpočtu, státem je tak důchod z důchodového pojištění garantován (Tröster et al., 2013).

V rámci základního důchodového pojištění jsou zabezpečeny případy dlouhodobého ohrožení následkem sociální události, při které dochází ke ztrátě zdroje obživy, výdělku a ztráty schopnosti si takový zdroj obstarat. Sociální situace jsou rozděleny podle příčin vzniku a odpovídajícímu způsobu řešení zabezpečeny dlouhodobými dávkami ve stáří, invaliditě, ovdovění a osiření (Krebs, 2007).

### **1.1.1 Osobní rozsah důchodového pojištění**

Osobní rozsahem základního důchodového systému je zákonné vymezení okruhu subjektů, na které se příslušný systém vztahuje a účastní se důchodového pojištění. V nejobecnější rovině jsou účastny fyzické osoby, které definuje zákon o důchodovém pojištění a lze je rozlišit na dvě skupiny osob – definovaných na základě uvedení v zákoně a osoby definované v ustanovení, jež musí splnit ještě některé další zákonem stanovené podmínky. Souhrnně jsou osoby účastné v důchodovém pojištění označovány v právní praxi jako pojištěnci.

Povinná účast v důchodovém pojištění pro zákonem určené pojištěnce vzniká nezávisle na jejich vůli tím, že nastane právní skutečnost, s níž příslušná právní úprava účast v systému spojuje (Gregorová, Galvas, 2005). Povinnou účast v důchodovém pojištění stanovuje zákon o důchodovém pojištění např. pro zaměstnance v pracovním poměru, OSVČ, příslušníků bezpečnostních složek aj. (Zákon č. 155/1995 Sb.)

Důchodového pojištění se lze účastnit také dobrovolně. Pro tuto účast je nutné podat přihlášku k pojištění na místně příslušnou OSSZ podle místa trvalého pobytu a splnit další stanovené podmínky zákonem o důchodovém pojištění (Tröster et al., 2013). Za stanovené podmínky se rozumí například vedení v evidenci úřadu práce jako uchazeče o zaměstnání, pokud po tuto dobu nenáleží podpora v nezaměstnanosti nebo při rekvalifikaci, dále soustavná příprava na budoucí povolání studiem na střední nebo vysoké škole v ČR, případně výdělečná činnost v cizině a další (Příb a Voříšek et al.,

2000). Tröster (2013) k dobrovolné účasti uvádí, že nelze být dobrovolně účasten na důchodovém pojištění, pokud již vznikl nárok na starobní důchod (Tröster et al., 2013).

### 1.1.2 Věcný rozsah důchodového pojištění

Věcný rozsah důchodového pojištění je stanovení okruhu vztahů, které jsou zahrnuty do důchodového systému. Základní rozsah důchodového systému je stanoven několika právními předpisy stanovující právní vztahy pojistné, dávkové procesní a odpovědnostní (Gregorová, 1998).

Právní vztahy a dávkové vztahy jsou upravovány zákonem č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, jejichž prostřednictvím jsou pojištěnci zajišťováni při stanovených sociálních událostech. Zákon č. 155/1995 Sb. rovněž částečně upravuje pojistné důchodové vztahy, kterými se realizuje účast v důchodovém systému.

Práva a povinnosti tvořící obsah právních vztahů upravuje zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Další část práv a povinností tvořících obsah pojistných vztahů, zejména týkající se vedení evidence a zjišťování potřebných informací pro realizaci účelu důchodového systému stanovuje zákon č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. Uvedený předpis rovněž stanovuje procesní vztahy, jež vznikají mezi stanovenými subjekty při uplatňování nároků z důchodového pojištění (Gregorová, Galvas, 2005).

V důchodových právních vztazích mohou vystupovat v různém postavení subjekty, kterým je toto postavení přiznáno příslušnými právními předpisy. V postavení oprávněných subjektů vždy vystupují fyzické osoby, právní úpravou označovány jako pojištěnci. Důchodových právních vztahů se rovněž v pozici subjektu účastní stát v roli nositele důchodového pojištění, jehož jménem vystupují příslušné orgány státní správy. Mezi další subjekty vstupující do důchodových právních vztahů za předpokladu, že je oprávněná fyzická osoba v roli zaměstnance, řadíme zaměstnavatele (Gregorová, 1998).

### 1.1.3 Druhy důchodů

V ČR jsou ze systému důchodového pojištění poskytovány čtyři druhy důchodů. **Starobní a invalidní důchody** jsou takové, u kterých se zkoumá, zda sám pojištěnec splnil podmínky pro nárok na důchod, které tvoří potřebná doba pojištění a sociální událost (Tomeš, 2014).

Vedle starobního důchodu, na který mají nárok pojištěnci s dosažením určitého věku (věkové hranice) a požadované doby pojištění, rozlišujeme také **předčasné důchody**. Smysl předčasných důchodů je řešení sociální situace občanů, kteří ztratili zaměstnání v relativně krátké době před dosažením stanovené věkové hranice pro starobní důchod a nové si nalézt nemohli. Předčasný důchod je oproti starobnímu trvale krácen dle zákona o důchodovém pojištění pro své výhodné podmínky, kdy může občan odejít od důchodu až o tři roky dříve za předpokladu splnění potřebné doby pojištění (Krebs, 2007).

**Invalidní důchod** je odstupňován do třech stupňů invalidity podle poklesu pracovní schopnosti na základě nepříznivého zdravotního stavu, který je jednou z podmínek pro získání invalidního důchodu. Další podmínkou je získání potřebné doby pojištění, pokud invalidita nevznikla na základě pracovního úrazu (ČSSZ, 2016a).

**Důchody vdovské (vdovecké) a sirotčí důchody**, označované též jako pozůstalostní, jsou důchody odvozené, protože se kromě podmínek na straně žadatele, tedy vdovy, vdovce nebo sirotka, zkoumají podmínky na straně třetí osoby, od níž je nárok na důchod odvozen po smrti této třetí osoby. U vdovského nebo vdoveckého důchodu se touto třetí osobou rozumí manžel nebo manželka. U sirotčího důchodu je to rodič nebo osoba přebírající dítě do péče nahrazující péči rodičů (Tomeš, 2014).

Všechny tyto důchody autor klasifikuje jako dlouhodobé dávky. Podmínky pro vznik jsou různé, obecně se u důchodů dle autora rozlišují dvě základní podmínky - získaná doba pojištění a sociální událost (Tomeš, 2014).

#### **1.1.4 Povinnosti subjektů účastných důchodového pojištění**

Základní povinností subjektů účastných důchodového pojištění je pravidelné placení příspěvku – pojistného (ČSSZ, 2016b). S placením pojistného rozlišujeme pojmy poplatník a plátcem. Poplatníkem se rozumí subjekt povinný platit pojistné a plátcem je subjekt, který pojistné odvádí. Zaměstnavatelé mají povinnost odvádět pojistné nejen „za sebe“, ale také za své zaměstnance. Poplatníkem jsou obě skupiny, ale plátcem je v tomto případě pouze zaměstnavatel. U osob samostatně výdělečně činných a osob, které se dobrovolně účastní důchodového pojištění, je pozice plátců s poplatníky ztotožněna. Výše pojistného je určena procentní sazbou z vyměřovacího základu za rozhodné období, jenž je u osob samostatně výdělečně činných kalendářní rok a u všech ostatních poplatníků pojistného kalendářní měsíc (Tröster et al., 2011).

Od toho se odvíjí povinnost zaměstnavatelů zasílat každý měsíc na místně příslušnou OSSZ tiskopis „**přehled o výši pojistného za kalendářní měsíc**“ a v případě OSVČ jednou ročně zaslat tiskopis „**přehled o příjmech a výdajích OSVČ za kalendářní rok**“. Zaměstnavatelé mají dále povinnost každoročně vyhotovit „**evidenční list důchodového pojištění**“ (dále jen „ELDP“). Vyhotovení se předává pojištěnci a předkládá ČSSZ. Tento tiskopis slouží k plnění povinností zaměstnavatele v důchodovém pojištění. Vykazuje se na něm především doba důchodového pojištění zaměstnance a jeho vyměřovací základ za daný kalendářní rok (ČSSZ, 2016f). Před 1. lednem 2004 tuto povinnost organizace plnily až po skončení pracovního poměru zaměstnance, který neměl zpětnou vazbu, zda zaměstnavatel skutečně ČSSZ zaslal tyto nárokové podklady. Často se pak dozvídal tuto informaci až v souvislosti s podáním žádosti o důchod (ČSSZ, 2015).

V rámci důchodového pojištění je stanovena oznamovací povinnost osmi dní v případě vzniku skutečností a změn, které jsou rozhodné pro nárok na dávku, její výši, výplatu nebo poskytování a změny rozhodné pro účast na důchodovém pojištění (ČSSZ, 2016g).

## **1.2 Nemocenské pojištění**

Nemocenské pojištění poskytuje finanční zabezpečení osob při vzniku krátkodobé sociální události v případech nemoci, úrazu, těhotenství nebo mateřství. Pojištění je rovněž jako důchodové pojištění vázáno na ekonomickou aktivitu občanů, kdy při splnění stanovených podmínek pojištění vzniká přímo ze zákona (Tröster et al., 2011). Finanční zabezpečení je dávkově definované a z hlediska doby poskytování lze charakterizovat za opakující se dávky. Nemocenské pojištění je upraveno zákonem č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění (Tomeš, 2014). Prováděním nemocenského pojištění je rovněž jako u důchodového pojištění pověřena z titulu orgánu státní správy Česká správa sociálního zabezpečení a její okresní správy sociálního zabezpečení. Dalšími pověřenými orgány v nemocenském pojištění jsou ministerstva práce a sociálních věcí, vnitra a obrany (Tröster et al., 2011).

### **1.2.1 Osobní rozsah nemocenského pojištění**

Obdobně jako tomu je u osobního rozsahu důchodového pojištění, tak i osobní rozsah nemocenského pojištění určuje okruh subjektů, které jsou oprávněnými subjekty v nemocenském pojištění, tedy subjekty, jimž jsou poskytovány dávky nemocenského

pojištění (Gregorová, Galvas, 2005). Povinně účastní nemocenského pojištění jsou zaměstnanci. Předpokladem je výkon práce na území České republiky, vykonávaném na základě pracovního či obdobného poměru, jenž trval alespoň 15 kalendářních dnů a zaměstnanec dosáhl příjmu 2500 Kč. Pro osoby samostatně výdělečně činné je účast v nemocenském pojištění dobrovolná (Tomeš, 2014).

### **1.2.2 Věcný rozsah nemocenského pojištění**

Věcným rozsahem nemocenského pojištění je stanoven okruh pojistných dávek, které mohou být pojištěncům vypláceny. Zákon o nemocenském pojištění (187/2006) definuje celkem čtyři dávky pokrývající konkrétní pojistnou událost. Jedná se o peněžité dávky: nemocenské, peněžitá pomoc v mateřství, ošetrovné, vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství. OSVČ a zahraniční zaměstnanci, kteří se účastní nemocenského pojištění, mají nárok na nemocenské dávky a peněžitou pomoc v mateřství (Tröster et al., 2011).

Všechny uvedené dávky jsou z pohledu délky poskytování krátkodobé dávky, též obligatorní, náležící za kalendářní dny dočasné pracovní neschopnosti a při splnění zákonem definovaných podmínek (Tomeš, 2011).

### **1.2.3 Povinnosti při provádění nemocenského pojištění**

Zaměstnavatelé s alespoň jedním zaměstnancem mají v nemocenském pojištění povinnost přihlásit se pomocí předepsaného tiskopisu do registru zaměstnavatelů a též oznámit odhlášení z registru po skončení pracovního poměru posledního zaměstnance (ČSSZ, 2017ch).

Společně s účastí na nemocenském pojištění zaměstnanců vzniká zaměstnavateli povinnost odvádět pojistné, jenž je povinen platit zaměstnanec. Toto pojistné zaměstnavatel sráží zaměstnanci z jeho příjmů, které mu zúčtoval a odvádí jej na účet místně příslušné OSSZ/PSSZ/MSSZ. Povinnost za sebe platit pojistné má rovněž zaměstnavatel dle zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociálním zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti.

Další povinností je pro zaměstnavatele vést evidenci o svých zaměstnancích, kteří se účastní nemocenského pojištění. Příslušné OSSZ/PSSZ/MSSZ oznamují nástup zaměstnance do zaměstnání, nahlašují změny a rovněž oznamují skončení zaměstnání. Všechny údaje pro vedení registru pojištěnců zaměstnavatel zasílá na předepsaném tiskopise „Oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání)“ (označován také



„ONZ“). Hlášení uvedených skutečností je spojeno s oznamovací povinností osmi kalendářních dnů od data jejich vzniku (ČSSZ, 2017a).

V případě vzniku dočasné pracovní neschopnosti zaměstnance, je zaměstnavatel povinen přijímat žádosti o dávky nemocenského pojištění od svých zaměstnanců. Společně s žádostí zaměstnavatel připojuje tiskopis „Příloha žádosti o dávku nemocenského pojištění“ (označován také „NEMPRI“) a neprodleně vše předá místně příslušné OSSZ/PSSZ/MSSZ (ČSSZ, 2017a).

V případě OSVČ je účast na nemocenském pojištění dobrovolná. Vzniká na základě přihlášky, kterou sama podá. Z účasti na nemocenském pojištění pro OSVČ vyplývá povinnost platit podle zvláštního právního předpisu pojistné ve stanovené výši a lhůtě, jinak pojištění zaniká. Pojištění rovněž zaniká v případě zániku oprávnění k výkonu SVČ (ČSSZ, 2016i).

## 2 Česká správa sociálního zabezpečení

ČSSZ je ustanovena od 1. září 1990 na základě zákona ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, jako orgán sociálního zabezpečení, který provádí důchodové a nemocenské pojištění. V souladu s ustanovením §3 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích ČSSZ vystupuje jako organizační složka státu. I přes absenci statusu samostatné právnické osoby není dotčena její působnost podle zvláštních právních předpisů (zejména z oblasti sociálního zabezpečení) a její jednání v těchto případech se považuje za jednání státu. ČSSZ původně nevznikla jako zcela nový úřad, ale sloučením Úřadu důchodového pojištění v Praze, České správy nemocenského pojištění a Správy nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev (ČSSZ, 2017b). Sídlem České správy sociálního zabezpečení je Praha (MPSV, 2011).

Své poslání si ČSSZ nadefinovala na základě svých hodnot vycházejících ze svého kréda „*Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.*“ (ČSSZ, 2017b).

ČSSZ zastává v rámci státní správy České republiky pozici významné finančně správní instituce. Více než 1/3 všech příjmů státního rozpočtu tvoří odvody ČSSZ, získané výběrem pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. ČSSZ v posledních letech hospodařila s příjmy ve výši cca 370 miliard korun. Na mandatorních výdajích vyplatí více než 399 miliard korun, výdaje na provoz organizace představují cca 5 miliard korun (ČSSZ, 2015). Spravuje záležitosti zhruba 8,6 milionu klientů, z toho 2,9 milionu důchodců. Vyplácí 3,5 milionu důchodů a kolem 250 tisíc dávek nemocenských pojištění měsíčně (ČSSZ, 2015c).

### 2.1 Organizační struktura ČSSZ

Česká správa sociálního zabezpečení se organizačně člení na pražské ústředí, které tvoří centrální organizační jednotkou ČSSZ s působností v oblasti koncepční, metodické, řídicí a koordinační, kontrolní a přímého výkonu určených agend sociálního zabezpečení. Ústředí ČSSZ mimo uvedené činnosti rozhoduje o všech žádostech o důchod a zajišťuje výplaty důchodů (ČSSZ, 2017d).

Dále se ČSSZ člení na regionální pracoviště, které sídlí v Brně, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Ostravě, Plzni, Praze a Ústí nad Labem. Tyto pracoviště mají za úkol metodické řízení okresních správ sociálního zabezpečení a jejich zajišťování z ekonomicko-správních a provozních činností. Územně organizační jednotky tvoří celkem 77 okresních správ sociálního zabezpečení (dále jen „OSSZ“), které sídlí v bývalých okresních městech (ČSSZ, 2015). Výjimku tvoří městské správy sociálního zabezpečení, které zastávají působnost OSSZ na území hlavního města Prahy, kde působí Pražská správa sociálního zabezpečení a v Brně Městská správa sociálního zabezpečení Brno (Tröster et al., 2014).

## 2.2 Kompetence ČSSZ

V předchozích kapitolách jsme se dozvěděli, že jsou důchodovým a nemocenským pojištěním pověřeny orgány státní správy, jak uvádí Tröster et al. (2011) ČSSZ a okresním správám sociálního zabezpečení toto pověření vyplývá ze zákona o nemocenském pojištění a zákon o organizaci a provádění sociálního zabezpečení (Tröster et al., 2011). V rozsahu své působnosti ČSSZ plní především tyto hlavní úkoly:

- v prvním stupni rozhoduje o dávkách důchodového pojištění a zajišťuje jejich výplatu
- v řízeních o přezkoumávání rozhodnutí ve věcech důchodového pojištění, nemocenského pojištění a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti
- zajišťuje rozhodovací činnost o odvoláních ve věcech, v nichž v prvním stupni rozhodla OSSZ
- v rozsahu své působnosti zajišťuje plnění úkolů vycházejících z práva ES a plnění úkolů vyplývajících z mezinárodních smluv ve stanovených oblastech sociálního zabezpečení
- rozhoduje o odstranění tvrdostí, které by se mohli vyskytnout při provádění sociálního zabezpečení
- ve stanoveném rozsahu posuzuje zdravotní stav pojištěnců v rozsahu stanoveném příslušným právním předpisem
- zabezpečuje vydávání a distribuci tiskopisů pro stanovenou oblast sociálního zabezpečení, bezplatně je poskytuje dalším orgánům sociálního zabezpečení, ošetřujícím lékařům a dalším subjektům, které tyto tiskopisy používají

- v oblastech sociálního zabezpečení vede příslušné statistiky a kompletní účetní evidenci a lékařské posudkové služby zajišťovaných ČSSZ a OSSZ (MPSV, 2011).

Okresní správy sociálního zabezpečení vykonávají z rozsahu své působnosti, která vyplývá z oblasti sociálního zabezpečení tyto úkoly:

- výběr pojistného na sociální zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti a kontrol plnění povinností plátců pojistného,
- sepisování žádostí o důchodové dávky s občany, sloužící jako podklad pro rozhodovací řízení o důchodových dávkách, ve kterém rozhoduje ČSSZ,
- vedení evidence OSVČ a osob dobrovolně účastných důchodového pojištění,
- provádění činností spojených se **vznikem, trváním a ukončením pojistného poměru** jednotlivých subjektů **nemocenského pojištění**,
- prováděním činností spojených s kontrolou dodržování léčebného režimu dočasně práce neschopných osob,
- rozhoduje ve sporných případech o vzniku a zániku důchodového pojištění,
- OSSZ může převzít některé plnění úkolů za zaměstnavatele, kteří neplní povinnosti při provádění důchodového a nemocenského pojištění,
- poskytuje odbornou pomoc v oblasti důchodového a nemocenského pojištění zaměstnavatelům a občanům (Činnost a služby OSSZ v kostce, 2013).

V činnostech provádění důchodového pojištění **OSSZ zajišťuje především prvostupňové** rozhodování o vzniku a zániku pojištění, resp. účasti ve sporných případech (Tröster et al., 2011). Výjimkou je rozhodování o dávkách důchodového pojištění, kde v prvoinstančním stupni rozhoduje ČSSZ (Tomeš, 2014). V souvislosti se vznikem a zánikem důchodového pojištění OSSZ rozhoduje o správnosti zápisu v evidenčním listu důchodového pojištění (ELDP) a to v případě ve sporu mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. Při nesplnění povinností ze strany zaměstnavatelů a osob samostatně výdělečně činných (OSVČ) rozhoduje o pokutách v tomto pojištění. Dále OSSZ rozhoduje o pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, jehož výběrem je pověřena dle zákona č. 589/1992, o pojistném na sociálním zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (Tröster et al., 2011).

### 3 Komunikace a elektronická komunikace

Komunikace nepochybně zastává důležitou roli v každé společnosti. Z pohledu lidské komunikace umožňuje koordinaci lidského chování, zabezpečuje kooperaci v rámci společenství, dovoluje přesahovat prostor a čas jako předpoklad postupného navyšování objemu našeho vědění a porozumění (Urban, Dubský, Murdza, 2011). Dle Hegera (2012) je komunikace prostředkem umožňujícím socializaci. Lidskou komunikaci označuje termínem sociální komunikace (Heger, 2012).

Obecně je komunikace charakterizována jednou z mnoha definic jako: „*proces vysílání a přijímání, předávání a přebírání sdělení, proces produkce, směny, konzumace a sdílení významů.*“ (Urban, Dubský, Murdza, 2011, s. 15). Obdobně komunikaci za proces považuje Mišovič (2015) s myšlenkou, že se jedná o „*úspěšné vyslání a přijetí nějakého smysluplného sdělení, tedy jako proces přenášení poselství od zdroje k příjemci pomocí vyjádření.*“ (Mišovič, 2015, s. 12).

Komunikace je realizována prostřednictvím komunikačního kanálu, který Heger (2012) popisuje jako sociální a technické podmínky, které byly vytvořeny pro přenos informace (Heger, 2012).

Za možná nejdůležitější v dnešní době považuje DeVito (2008) rozeznávání na komunikaci osobní a komunikaci prostřednictvím počítače. Zcela se ztotožňují s autorem v jeho tvrzení, že se jedná o významnou součást lidské komunikace a považuje ji za důležitou v oblasti osobní, společenské i profesionální (DeVito, 2008).

Na základě potřeby v naší společnosti šířit informace Budiš a Hřebíková (2010) charakterizují naši společnost pojmem „informační společnost“. Tento pojem autoři přibližují právě elektronické komunikaci, která zajišťuje rychlou, bezpečnou a levnou cestu předávání informací překonávající geografické bariéry. Technologický pokrok rovněž umožňuje zachovat autentičnost a integritu takto předávaných informací - datových zpráv (Budiš, Hřebíková, 2010).

Základem pro vznik elektronické komunikace bylo nepochybně vytvoření největší celosvětové počítačové sítě Internet. Počátek internetu se dle odborné literatury datuje k roku 1969, kdy americká agentura DARPA realizovala v rámci výzkumného projektu na výstavbu experimentální počítačové sítě s názvem Arpanet. Experiment v tehdejší době úspěšně demonstroval realnost propojení počítačových systémů v praxi a na jeho základě došlo k dalšímu vytváření a spojování sítí. Arpanet je tak považován za první Internet (Navrátil, 2009). V počátečních letech byl Internet využíván jako síť

univerzitních a výzkumno-vědeckých institucí USA. S rozvojem amerického internetu postupoval proces spojování s počítačovými sítěmi v dalších částech světa až do dnešní podoby, kdy jsou propojené všechny světadíly a Internet je vnímán jako celosvětová síť (Martiško et al., 1997). Pro Českou republiku z pohledu vývoje internetu je významný rok 1992, kdy se ještě jako součást Československa oficiálně poprvé připojila k internetu (Cesnet, 2017).

Autoři Morley a Parker (2013) uvádějí, že jsou v současnosti k internetu připojeni po celém světě miliony lidí a organizací. Za nejběžnější Internetové aktivity považují vyměňování e-mailových zpráv a přístupu k obsahu umístěného na Webových stránkách (Morley, Parker, 2013).

Jak již bylo zmíněno v předcházejících odstavcích, elektronická komunikace poskytuje bezpečnou a levnou cestu předávání bez ohledu na geografické umístění odesílatele a příjemce zprávy. Výhodou elektronických podání je jejich zpracovatelnost, umožňující převod do datových vět, které umožňují rychlou a přesnou kontrolu správnosti údajů i automatizovaný zápis do databází ČSSZ (ČSSZ, 2015). Dle Hulce (2016) je tak možné díky těmto skutečnostem vytvářet pro klienty nové služby. Za příklad lze uvést ePortál, kterému se budu dále věnovat v samostatné kapitole.

Nyní se z pohledu této práce podíváme na možné způsoby elektronické komunikace, kterými je možné komunikovat v rámci státní a veřejné správy. Je třeba uvést, že možnému využívání těchto způsobů musel přecházet určitý legislativní vývoj, proto si nejprve uvedeme důležitý pojem ve sbližování orgánů veřejné moci s elektronickou komunikací.

### **3.1 e-Government**

V souvislosti s používáním elektronické komunikace v rámci orgánů veřejné správy, jímž je i ČSSZ, musíme zmínit pojem e-Government. Definic pro tento pojem odborná literatura nabízí nepřehledné množství. Například Budiš a Hřebíková (2010) charakterizují e-government jako: „...*umožnění komunikace státní a veřejné správy v elektronické podobě a elektronizace veškerých procesů s tím souvisejících*...“ (Budiš, Hřebíková, 2010, s. 11). Autoři Mates a Stejskal (2012) uvádějí, že smyslem e-Governmentu je poskytnutí většího komfortu všem soukromým subjektům při komunikaci se státem a dalšími subjekty veřejné moci tím, že se zrychlením a zjednodušením zefektivní vnitřní procesy orgánů veřejné moci a tím i získání větší transparentnosti vůči veřejnosti. Autoři tak e-Governmentu přisuzují podíl na vytváření

dobré správy, jakožto proces vládnutí, kontroly a spoluúčasti občanů v tomto procesu, jenž je brán jako přechod od vrchnostenského pojetí správy k veřejné správě, a tedy službě občanům (Mates, Stejskal, 2012). V souvislosti s e-Governmentem je nutné uvést pojem „elektronické komunikace“, díky kterým „elektronická komunikace“ probíhá. Elektronické komunikace pojmově vyjadřují infrastrukturní telekomunikační sítě (Budiš, Hřebíková, 2010). Podrobněji tento pojem vysvětlují Mates a Smejkal (2012) jako službu založenou zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize (Mates, Smejkal, 2012).

Poskytování služeb z pohledu E-Governmentu lze dle některých definic dělit na kategorie služeb Government-to-Citizen (G2C), tedy komunikace „úřadu“ s občanem, dále G2B označující komunikaci „úřadu“ s obchodním sektorem a na komunikaci mezi „úřady“ navzájem (Budiš, Hřebíková, 2010). Do e-Governmentu lze zařadit mimo jiné i oblast e-slужeb a e-obchodu, které vyjadřují vztahy Business-to-Business (B2B) neboli vztah firma-firma a pod pojmem business-to-customer (B2C) vztah firem a spotřebitelů (Špaček, 2012).

Jak jsem již uvedl, aby mohla být elektronická komunikace využívána v rámci státní a veřejné správy, bylo nutné stanovit právní základ pro možnost jejího využívání. Ten byl stanoven zákony č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a změny některých zákonů. Na základě zákona o informačních systémech mohl vzniknout Portál veřejné správy jako místo určené pro získávání informací a komunikaci se státními orgány, která probíhala přes již neexistující transakční část portálu (Hulec, 2016). Nejednalo se o jediný předpis, na základě kterého začala být využívána elektronická komunikace ve státní a veřejné správě. Je třeba zmínit i důležitý legislativní předpis z pohledu této práce – zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Ten přinesl, jak autoři Budiš a Hřebíková (2010) velmi vhodně označují, prvek e-Governmentu - datové schránky.

V souvislosti na využívání komunikování elektronickou formou a s tím i odstranění obtíží ve formách dokumentů zavádí rovněž zákon č. 300/2008 Sb. autorizovanou konverzi dokumentů, prostřednictvím jejíž je možné převádět dokumenty z jedné formy do druhé (Mates, Smejkal, 2012). Realizována je v rámci projektu Czech POINT (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál).

## 3.2 Elektronická pošta

Elektronická pošta neboli e-mail je jedním z nejdůležitějších a nejrozšířenějších využití síťových služeb internetu, prostřednictvím kterého mezi sebou mohou uživatelé komunikovat zasíláním elektronických dopisů. Předpokladem pro toto dopisování je e-mailová schránka, kterou musí vlastnit každý z korespondujících uživatelů. Prostřednictvím této schránky je pak zabezpečováno doručování e-mailů (Máče, 2004). DeVito (2008) uvádí, že na rozdíl od osobní komunikace se e-mailová komunikace neuskutečňuje v reálném čase a příjemce si tak zprávu může přečíst až se značným zpožděním, jedná se tak o asynchronní komunikaci. Dále upozorňuje na skutečnost, že ji může po cestě k příjemci každý přečíst. V případě odeslání jej označuje prakticky nevymazatelným, což může mít významné následky pro odesílatele. Příkladem je formulace obsahu sdělení (DeVito, 2008).

E-mailovou schránku si může zřídit takřka kdokoli prostřednictvím provozovatelů internetových portálů, kteří tuto službu na základě registrace zpravidla zdarma nabízejí. Povinnými údaji pro registraci např. na českém internetovém portálu Seznam.cz je dle smluvních podmínek tohoto portálu zapotřebí, aby si uživatel zvolil uživatelské jméno, které není doposud použito a dostatečně silné heslo. Z osobních údajů, které nejsou nijak ověřovány, je uživatel povinen uvést pouze rok narození a pohlaví. Po zadání výše uvedených údajů a odsouhlasení smluvních podmínek je registrace hotová a schránku je možné používat.

Z toho vyplývá, že pokud se odesílatel ve zprávě „nepodepíše“ nebo nepřipojí ke zprávě další identifikační údaje je jeho identifikace nemožná. Nejen z tohoto důvodu, ale i ověření, zda zprávu zasílá ten, za kterého se vydává, je v mnoha případech po odesílateli e-mailu požadováno, aby zprávu opatřil elektronickým podpisem. Autoři Mates a Smejkal (2012) k problematice používání autentizačních prvků u e-mailů (především elektronického podpisu) uvádějí, že pokud tato autentizace chybí, nemůžeme mít nikdy jistotu, kdo je odesílatelem, resp. signatářem e-mailu (Mates, Stejskal, 2012).

## 3.3 Datové schránky

Samotnému vytvoření datových schránek předcházela přípravná a schvalovací legislativní procesy změn, které měly odstranit nejednotnost a roztržitost v oblasti doručování a podávání. Důležitou skutečností však byl vznik zákona č. 300/2008 Sb., o



elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, na jehož základě datové schránky vznikly. V souvislosti se vznikem datových schránek bylo nutné novelizovat řadu zákonů, na které měly datové schránky dopad (Mates, Smejkal, 2012).

Cílem zavedení institutu datových schránek pro doručování bylo přiblížení orgánů veřejné moci (dále také OVM) občanovi prostřednictvím elektronických nástrojů, zefektivnění komunikace mezi občanem a orgánem veřejné moci a komunikace mezi orgány veřejné moci (Mates, Smejkal, 2012).

Datové schránky tak umožňují, pokud to povaha podání dle zákona umožňuje, občanům provádět úkony vůči orgánům veřejné moci. Dodržením podmínek pro odesílání datových zpráv prostřednictvím informačního systému datových schránek, nemůže občanovi orgán veřejné moci dodaný dokument do jeho datové schránky odmítnout či nepřijmout. Důležitým faktem je, že podání prostřednictvím datové schránky může činit pouze jménem jejího držitele. V opačném případě tomuto podání zákon nepřiznává právní účinky. Za příklad autoři uvádějí učinění podání fyzickou osobou prostřednictvím datové schránky zaměstnavatele. (Budiš, Hřebíková, 2010).

V praxi je zajištěna komunikace mezi jednotlivými schránkami prostřednictvím informačního systému datových schránek (dále také „ISDS“). Jedná se o informační systém veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích (Budiš, Hřebíková, 2010).

Pojem **datová schránka** je definován jako „*elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob*“ (Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů). Tímto pojmem jsme si zároveň odpověděli, k čemu datové schránky slouží. Lapáček (2012) datové schránky principiálně přirovnává k elektronické poště (emailu) avšak zdůrazňuje, že mezi nimi není žádná formální ani fyzická vazba (Lapáček, 2012).

**Zřizovatelem datových schránek** je Ministerstvo vnitra (dále také MVČR). To je také správcem dat, jenž zajišťuje skrze provozovatele ISDS řádné fungování informačního systému a prokazatelnost dějů v něm se odehrávajících (Mates, Stejskal, 2012). Provozovatelem ISDS je držitel poštovní licence, tedy Česká pošta s. p. Podle typu subjektu, jemuž je datová schránka zřizována, rozlišujeme čtyři druhy datových schránek: DS orgánu veřejné moci, DS právnické osoby, DS fyzické podnikající osoby a DS fyzické osoby (Lapáček, 2012).

MVČR **zřizuje** jednotlivé datové schránky na základě **žádosti** nebo **přímo ze zákona**. Na základě žádosti je datová schránka zřízena nepodnikající fyzické osobě a fyzické osobě podnikající podle živnostenského zákona a to do 3 dnů od podání žádosti. V ostatních případech právnických osob, OVM, notářů, exekutorů a jiných je datová schránka zřízena automaticky ze zákona zpravidla bezodkladně poté, co obdrží informaci o jejich zapsání do zákonem stanovené evidence (Mates, Smejkal, 2012).

Každá datová schránka má pro jednoznačnou identifikaci přidělenou svou unikátní adresu, respektive **identifikátor**, z praxe spíše známý jako „ID datové schránky“ (Lapáček, 2012). Společně se zřízením datové schránky MVČR vydává oprávněným osobám přístupové údaje k datové schránce. Přístupové údaje mohou být nahrazeny, případně doplněny elektronickými prostředky jako jsou nosiče obsahující soukromý kryptografický klíč (Mates, Smejkal, 2012). Úkol **přihlašovacích údajů** spočívá nejen v zabezpečení obsahu datové schránky, ale také ve znemožnění zneužití datové schránky, kterou se lze identifikovat pro některé právní úkony. Příkladem může být identifikace vůči ČSSZ a žádost o informační osobní list důchodového pojištění (dále také IOLDP) obsahující přehled evidovaných dob důchodového pojištění klienta.

**Použití datových schránek**, resp. jejich upřednostnění před jiným způsobem doručování je povinně stanoveno zákonem pro:

- komunikaci orgánů veřejné moci mezi sebou,
- komunikaci OVM vůči subjektům vlastníci datovou schránku, zřízenou ze zákona nebo na základě žádost.

Účelem užití této elektronické formy komunikace ze strany OVM má vést ke snížení ekonomických nákladů. Pokud tedy fyzická či právnická osoba má zřízenou datovou schránku je OVM povinen do této DS doručovat. (Mates, Smejkal, 2012).

Důležitou oblastí související s provozováním datových schránek je bezpečnost. Lapáček (2012) například v souvislosti na datové schránky uvádí, že nelze s určitostí říci, že je něco zcela bezpečné. Navazuje tím na to, že při elektronické komunikaci samozřejmě hrozí jisté nebezpečí úniku informací, tak jako u jakéhokoliv jiného typu komunikace (Lapáček, 2012). Autoři Mates a Smejkal (2012) naopak uvádějí, že datové schránky poskytují nástroj, díky kterému lze činit úkony způsobem, jenž vysoce přesahuje bezpečnost dosavadních způsobů elektronické komunikace. Jako příklad uvádějí srovnání datových schránek a e-mailu z pohledu zabezpečení, které považují u datových schránek díky šifrování pomocí technického protokolu za bezpečnější.

Z důvodu bezpečnosti je též legislativně upravena doba uložení datových zpráv v datové schránce. Tato doba je omezena na 90 dnů. O datových schránkách lze tak hovořit jako o krátkodobém uložení. Je možné však využít placenou službu „Datový trezor“ umožňující prodloužení této doby (Mates, Smejkal, 2012).

Z pohledu možnosti činit právní úkony je třeba nutně uvést, že i v případě datových schránek najde své využití. V případě činění úkonů vůči orgánu veřejné a státní správy autoři Mates, Smejkal (2012) uvádějí, že není nutně, aby bylo podání opatřeno uznávaným elektronickým podpisem za předpokladu, že je podání činěno vlastníkem datové schránky nebo oprávněnou osobou. Některé právní předpisy ovšem vyžadují společný podpis více oprávněných osob, a proto je v těchto případech nutně přiložit uznávaný elektronický podpis. Rovněž je nutně využít elektronický podpis v případech, kdy je zasláno podání z jiné datové schránky, nežli osoby činící úkon samotný (Mates, Smejkal, 2012).

### **3.4 Autorizovaná konverze dokumentů**

*„Těžištěm konverze dokumentů je převádění dokumentů z jedné formy – listinné do druhé – elektronické a naopak, aniž by došlo ke snížení informační hodnoty a věrohodnosti obou dokumentů.“* (Mates, Smejkal, 2012, s. 223). Právní základ pro autorizovanou konverzi byl ustanoven zákonem č. 300/2008, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Na základě stejného zákona byly rovněž ustanoveny datové schránky, které na autorizovanou konverzi dokumentů přímo navazují. Prostřednictvím autorizované konverze lze totiž převést elektronický dokument obsažený v datové zprávě do listinné formy.

Zákon zde určil rovnoprávnost listinné a elektronické formy dokumentů, neboť dokument vzniklý na základě této konverze má stejné právní účinky jako dokument, jehož převedením výstup vznikl (Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů).

Konverze dokumentů je dle tohoto právního předpisu nástrojem k zajištění „překlápění“ dokumentů mezi základními formami, aniž by došlo k zeslabení jejich funkce coby důkazního prostředku. Hovoří se tak o autorizované konverzi dokumentu, jenž je obdoba vidimace podle současných právních předpisů – zákon o ověřování (Mates, Stejskal, 2012).

V obou případech převodu dokumentu (označován jako „vstup“) z elektronické formy do listinné a naopak, je dokument vzniklý z autorizované konverze (označován jako „výstup“) opatřen ověřovací doložkou, která deklaruje shodu obsahu obou dokumentů – vstupu a výstupu. Důležitým faktem je, že autorizovaná konverze neověřuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy (Lechner, 2013).

Konverzi nelze provést, pokud byl dokument obsažený v datové zprávě podepsán „...způsobem, se kterým jiný právní předpis spojuje při právním jednání vůči státu v souvislosti s výkonem jeho působnosti účinky vlastnoručního podpisu...“ (zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce). Volně tak lze přeložit, že je nutný elektronický podpis, který má platný certifikát obdobně tak i ostatní přiložené podpisy. V případě přiložení časového razítka musí být toto razítko také platné (MVČR, 2017).

### **3.5 Elektronický podpis**

Elektronický podpis lze charakterizovat jako ekvivalent ručního podpisu v elektronické podobě (Lapáček, 2012). Stejně tak jako tomu je u vlastnoručního podpisu, jenž je výsledkem nějakého procesu vyplývajícího z rozhodnutí podepisující osoby, jehož úkolem je stvrdit vůli této osoby, případně její identitu (Mates, Stejskal, 2012). Elektronický podpis představuje důležitý institut pro použití elektronických dokumentů z hlediska jejich autenticity a právní validity, ale také pro rozvoj používání informačních technologií ve veřejné správě. Navazuje na procedurální postupy vycházející z procesně-právních předpisů, kde je třeba jasné identifikace subjektů vstupujících do řízení. Tuto identifikaci může zajistit právě elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu (Kunt, Lechner, 2015).

Kvalifikované certifikáty zabezpečují právní závaznost elektronických podpisů a jejich srovnatelnost s vlastnoručním podpisem, která je legislativně ukotvena. Vydávat je mohou pouze certifikační autority, které jsou rovněž kvalifikované (Peterka, 2011). Tyto certifikační autority se dle aktuální platné legislativy označují jako „kvalifikovaní poskytovatelé služeb vytvářejících důvěru“ (Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce). V současné době působí v České republice tři kvalifikovaní poskytovatelé služeb vytvářejících důvěru: PostSignum, První certifikační autorita a eIdentity (Kunt, Lechner, 2015).

Legislativní ukotvení elektronického podpisu v České republice proběhlo přijetím zákona o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb., který jej definoval jako: „*údaje v elektronické podobě, které jsou připojeny k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.*“ (Zákon č. 227/2000 Sb., zákon o elektronickém podpisu). Jednalo se o prováděcí právní předpis vycházející ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/93/ES, která by bez zapracování do národní legislativy jednotlivých členských států sama o sobě neplatila. Tuto směrnici nahradilo Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 známější pod zkratkou „Nařízení eIDAS“ (Smejkal, Kodl, Uřičař, 2015). V souvislosti s nabytím účinností tohoto nařízení došlo k úpravě české legislativy a zrušení zákona o elektronickém podpisu v podobě přijetí zákonů č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.

Aktuální legislativa definuje dvě úrovně elektronických podpisů. Definuje tak „zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu“ a „kvalifikovaný podpis“. Oba podpisy jsou i přes rozdílnosti v „zárukách“ terminologicky sjednoceny pod pojmem „uznávaný elektronický podpis“. Uváděné záruky vyplývají z požadavků na jednotlivé podpisy.

#### **Zaručený elektronický podpis:**

- a) je jednoznačně spojen s podepisující osobou
- b) umožňuje identifikaci podepisující osoby
- c) je vytvořen pomocí dat pro vytváření elektronických podpisů, která podepisující osoba může s vysokou úrovní důvěry použít pod svou výhradní kontrolou; a
- d) je k datům, která jsou tímto podpisem podepsána, připojen takovým způsobem, že je možné zjistit jakoukoliv následnou změnu dat

#### **Kvalifikovaný elektronický podpis:**

- zaručený elektronický podpis, který je vytvořen kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů a který je založen na kvalifikovaném certifikátu (Nařízení EU 910/2014, eIDAS).

V souvislosti s uvedením úrovní záruk jsou často uváděny pojmy identifikace a autentizace. Dle Peterky (2011) nám pomáhá identifikovat vlastníka podpisu zaručený

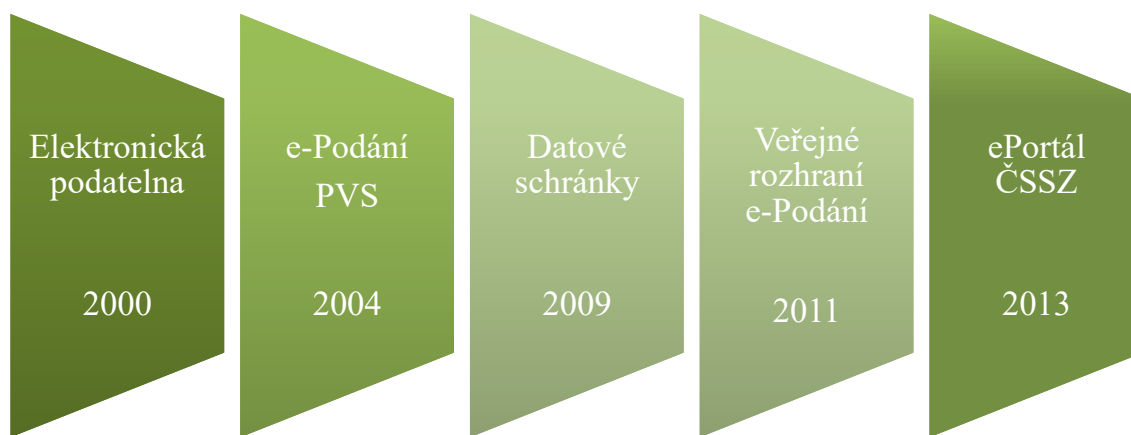
elektronický podpis, tedy podepsanou či podepisující osobu. Poskytuje určité údaje o identitě této osoby (příkladem její jméno a příjmení), jenž je obecně označován jako identifikace. Druhým pojmem je autentizace označující ověření identity. Autentizací může být v nejjednodušším případě provedena zadáním hesla případně jiných sofistikovanějších metod ověření (Peterka, 2011).

Společně s elektronickým podpisem je také vhodné zmínit elektronické časové razítko. Jak uvádí Lapáček (2012), je časové razítko obdobné jako elektronický podpis, tedy kontrolním otiskem dokumentu. Nelze z něj však určit, kdo dokument podepsal, k tomuto účelu slouží elektronický podpis (Lapáček, 2012). Časové razítko nám však může dokument „ukotvit“ v čase. Může tak prokázat, že daný dokument existoval a díky němu můžeme s jistotou říci, že byl k němu připojený platný elektronický podpis k datu podepsání.

## 4 Možnosti elektronické komunikace s ČSSZ

V následujících kapitolách se podíváme na komunikační kanály, které umožňuje ČSSZ klientům využívat. Podkladem pro naplnění tohoto cíle je studium dokumentů a webových stránek ČSSZ.

ČSSZ jako moderní úřad umožňuje klientům učinit podání prostřednictvím již zavedených komunikačních kanálů, kam dnes můžeme jednoznačně zařadit e-mail a datové schránky. K těmto komunikačním kanálům navíc ČSSZ nabízí také vlastní komunikační kanál e-Podání a webové rozhraní ePortál. Klienti se mohou prostřednictvím těchto komunikačních kanálů obracet na ČSSZ ve věcech důchodového a nemocenského pojištění.



Obrázek 1 - Vývoj dostupných komunikačních kanálů vůči ČSSZ

(Zdroj: vlastní)

Vhodné je také zmínit původně plánovanou povinnost komunikovat pouze elektronicky pro podávání všech tiskopisů, které lze zasílat formou datových vět (formát xml). Uvedenou povinnost elektronického předávání tiskopisů stanovil zákon č. 470/2011 Sb., kterým se měnil zákon o nemocenském pojištění. Změna se měla dotknout od začátku roku 2014 všech zaměstnavatelů s minimálně jedním zaměstnancem, tedy i OSVČ nebo lékaři (ČSSZ, 2013). Z obav nepřipravenosti ze strany klientů, s čím původní legislativa nepočítala, byla tato povinnost odložena výjimkou ČSSZ. V důsledku přijetí novely zákona o daních z příjmů se elektronická komunikace stala zcela dobrovolnou. Zdroj dále uvádí, že zrušením této povinnosti rozhodně není upouštěno od využívání elektronické komunikace. ČSSZ je připravena na komunikaci s klienty již řadu let (ČSSZ, 2014).

## **4.1 Podání prostřednictvím elektronické pošty**

V teoretické části jsme si uvedli komunikaci prostřednictvím elektronické pošty. Každá územní organizační jednotka ČSSZ je uzpůsobena pro příjem e-mailových zpráv prostřednictvím elektronických podatelen. Úkolem elektronických podatelen dle Lechnera (2009) je příjem datových zpráv, které mohou být opatřeny uznávaným elektronickým podpisem.

V závislosti na tom, podle jakého zákona je podání činěno souvisí povinnosti přikládat elektronický podpis. Elektronická podatelna je charakterizována jako otevřený nástroj ve smyslu přístupu z veřejné datové sítě Internet, tj. její adresa je dána běžnou e-mailovou adresou a dosažitelná běžným způsobem odesílání elektronické pošty. Z tohoto důvodu jsou často elektronické podatelny zahlceny zprávami, které nemají povahu elektronických podání (Lechner, 2009). Například pokud budeme činit podání podle zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, je nutné, aby datová zpráva byla podepsaná elektronickým podpisem.

Ze strany ČSSZ je příjem emailových zpráv poloautomatizován při posuzování zpráv na přítomnost elektronického podpisu. Procesy těchto kontrol probíhají v rámci Integrovaného informačního systému ČSSZ. Operátorům elektronické podatelny pak přísluší rozhodnutí dle povahy podání, zda je nutná přítomnost elektronického podpisu a provádí na patřičné místo zpracování. Na každou doručenou zprávu odchází notifikace odesílateli, že byla jeho zpráva doručena ČSSZ. Odesílatel tak má zpětnou vazbu o doručení.

## **4.2 Podání prostřednictvím datové schránky**

Pro komunikaci s ČSSZ prostřednictvím datových schránek má každá její územní organizační jednotka zřízenou svou datovou schránku (Datové, 2009). Ústředí ČSSZ má navíc zřízenou specializovanou datovou schránku e-Podání (5ffu6xk) pro příjem specializovaných tiskopisů.

Datová schránka zastupuje v elektronické komunikaci s ČSSZ významnou roli, protože je skrze ni možné využívat podání přímé bez využití jiných služeb ČSSZ, ale také je možné využít službu e-Podání, která na datovou schránku navazuje. Datová schránka také umožňuje identifikace a autentifikaci na ePortálu ČSSZ.



### 4.3 Služba e-Podání

Služba e-Podání byla vytvořena ČSSZ s cílem umožnit elektronické podání pravidelně nejvíce zasílaných tiskopisů. Tato služba byla poprvé spuštěna v roce 2004 na Portálu veřejné správy, přesněji na Transakční části portálu. Provoz této části byl ukončen vzhledem k budování Informačního systému datových schránek s cílem sjednotit dosavadní možnosti elektronického doručování. ČSSZ na tuto skutečnost musela reagovat a změnit své dosavadní způsoby komunikace přes transakční část Portálu veřejné správy. Tím došlo k vybudování nového komunikačního rozhraní VREP - veřejné rozhraní e-podání (Hulec, 2016). Ten plnohodnotně nahradil původní komunikační kanál Portálu veřejné správy. Jedná se o zcela nezávislý komunikační kanál postavený mimo Portál veřejné správy v provozu a správě ČSSZ. Při jeho budování byl kladen důraz na maximální možnou kompatibilitu s předchozím rozhraním. Cílem ČSSZ bylo minimalizovat dopady na podávající klienty při přechodu z původního komunikačního rozhraní na VREP, tedy minimalizace úprav komunikačních programů či modulů (Vřeský, 2010).

Prvním předávaným tiskopisem prostřednictvím služby e-Podání ČSSZ v elektronické podobě se stal evidenční list důchodového pojištění. Elektronizace následně pokračovala u přihlášek a odhlášek zaměstnanců organizací a přehledů o vyměřovacích základech a pojistného zaměstnanců organizací (Hulec, 2016).

V současné době je možné prostřednictvím služby e-Podání zasílat ČSSZ většinu tiskopisů, jenž jsou předepsány příslušnými právními předpisy pro plnění povinností v oblasti sociálního zabezpečení (ČSSZ, 2015). Jedná se o tiskopisy (rozděleno dle využívajících subjektů):

#### **Zaměstnavatelé**

- evidenční list důchodového pojištění (ELDP12)
- oznámení o nástupu do zaměstnání (ONZ)
- přehled o výši pojistného (PVPOJ 2016)
- příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění (NEMPRI)

#### **Osoby samostatně výdělečně činné (OSVČ)**

- potvrzení o studiu/o teoretické a praktické přípravě (POS)
- přehled o příjmech a výdajích osob samostatně výdělečně činných (OSVČ 2016)

## Lékaři

- hlášení pracovní neschopnosti (HPN), tzv. neschopenka (ČSSZ, 2016).

K uvedeným tiskopisům je také nutné uvést servisní e-podání, jímž je „oznámení kvalifikovaného certifikátu – UsrCert“, kterým se provádí registrace nového elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu.

Pro využívání služby e-Podání je možné využívat dva způsoby předávání tiskopisů, resp. datových vět ČSSZ. Prvním způsobem je využití specializovaného softwaru, který sám zabezpečuje předávání ČSSZ s převodem dat do tzv. datové věty v souborovém formátu xml a provede vlastní odeslání na server ČSSZ. Druhým je předávání dat prostřednictvím vyplnění příslušných elektronických formulářů a jejich zasláním do specializované datové schránky ČSSZ (Boháček, 2013). Uvedené možnosti se odvíjejí od základních předpokladů, kterým je vlastnictví zaručeného elektronického podpisu nebo datové schránky. Tento předpoklad tak určuje, prostřednictvím kterého komunikačního kanálu bude předávání dat ČSSZ probíhat.

V případě využití zaručeného elektronického podpisu, resp. specializovaného softwaru (mzdového či personálního) je předávání zabezpečeno prostřednictvím kanálu VREP. Před započítím využívání služby je nutné příslušný kvalifikovaný certifikát, prostřednictvím jehož budou data podepisována, zaregistrovat na místně příslušné OSSZ. Vzhledem k tomu, že je komunikace prostřednictvím kanálu VREP šifrována, je také nutné mít v PC nainstalovaný aktuální šifrovací certifikát ČSSZ (Vřeský, 2016).

Pokud bude chtít klient využít služby **e-Podání prostřednictvím datové schránky**, stáhne si z webových stránek ČSSZ nebo webu ePortálu příslušný interaktivní formulář, který pomocí určeného softwaru vyplní a zašle jej prostřednictvím své datové schránky do určené datové schránky e-Podání (5ffu6xk).

Co se týče technických předpokladů, základní podmínkou pro využívání služby e-Podání je počítač s připojením k internetu a v případě využití interaktivních formulářů software určený k jejich vyplňování – Software602 Form Filler.

Po odeslání e-Podání a jeho zpracováním vracejí systémy ČSSZ zpětnou vazbu programu/formuláři zprávu o výsledku zpracování. Současně při podání přes VREP je odeslán protokol o zpracování na email registrovaného klienta. V případě podání učiněného prostřednictvím ISDS je protokol zaslán do datové schránky odesílatele (Vřeský, 2016).

## 4.4 ePortál ČSSZ

ePortál České správy sociálního zabezpečení je charakterizován jako internetová aplikace, která klientům umožňuje získat konkrétní informace a služby formou elektronické samoobsluhy. Nasazením ePortálu ČSSZ rozšířila svou nabídku poskytovaných služeb umožňujících zjednodušení a urychlení komunikace se snížením administrativní a časové náročnosti na straně klientů (ČSSZ: Provozní řád ePortálu České správy sociálního zabezpečení pro klienty ePortálu ČSSZ, 2015).

Vznik ePortálu je spojen s projektem ČSSZ „159 – Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní za účelem poskytování informací klientům ČSSZ“. Cílem projektu bylo vyřešení externí komunikace ČSSZ s klienty a v rámci organizace uzpůsobit podmínky pro elektronizaci stávajících služeb, tak pro rozvoj dalších s podporou procesů, které vykonávají zaměstnanci ČSSZ. Výsledkem uvedeného projektu byl vznik ePortálu, jehož provoz byl zahájen ke konci roku 2013. (ePortál ČSSZ, 2014, s. 41).

Prostřednictvím něho je možné nahlížet na vybrané údaje, které o klientech ČSSZ eviduje a také umožňuje využít online služby zprostředkovávající snadnější kontakt s ČSSZ a jejími organizačními jednotkami (ČSSZ: Provozní řád ePortálu ČSSZ, 2015). Díky těmto možnostem si občané mohou zjistit, zda byli svým zaměstnavatelem přihlášení k pojištění, zkontrolovat výši uváděných výdělků, nahlédnout na evidenční list důchodového pojištění nebo například zjistit stav zpracování nemocenské dávky.

K možnosti náhledu na údaje v databázích ČSSZ ePortál dále nabízí možnost vyplňovat a odesílat interaktivní formuláře resp. tiskopisů. Celkem je na portálu k dispozici více než dvě stovky interaktivních formulářů (ČSSZ, 2015).

Pro využívání služeb ePortálu sloužících k náhledu na konkrétní evidované údaje ČSSZ je nutné být vlastníkem datové schránky, která slouží k identifikaci a autentizaci prostřednictvím portálu datových schránek. Prostřednictvím datové schránky přihlášeného uživatele je pak realizováno vlastní předávání tiskopisů, které je doplněno o přímý komunikační kanál do ČSSZ. Tento způsob přihlašování vychází z legislativního rámce, jenž je ČSSZ povinna dodržovat. Vhodné je také doplnit, že je toto řešení v souladu s vládní koncepcí e-Governmentu (ČSSZ, 2017c).

Podmínka vlastnit datovou schránku ovšem je poměrně omezující pro rozsáhlejší využívání ePortálu, a proto ČSSZ hledá nové způsoby elektronické identifikace. Vhodným prostředkem bude jistě občanský průkaz s čipem, na němž bude uložen

autentizační certifikát. Na možnosti této elektronické identifikace ČSSZ spolupracuje s Ministerstvem vnitra ČR. Nejedná se však o jediný způsob elektronické identifikace. V současné době ČSSZ pracuje na identifikaci založenou prostřednictvím bezpečnostních kódů s cílem umožnit využívání služeb většímu počtu klientů, aniž by si museli zřizovat datovou schránku či pořizovat elektronický podpis. (Biskup, 2016).

Vzhledem k velkému potenciálu ePortálu se ČSSZ maximálně soustřeďuje na jeho rozvoj. Provoz ePortálu a vybraných služeb je zajištěn 24 hodin 7 dní v týdnu (ČSSZ, 2015).

## 5 Shrnutí teoretické části

V rámci úvodní části práce jsme si shrnuli základní pojmy z důchodového a nemocenského pojištění, na které navazují povinnosti jednotlivých subjektů v rámci těchto pojištění. Předmětem těchto povinností je převážně poskytnutí informací o rozhodných skutečnostech pro důchodové a nemocenské pojištění. Splnění těchto povinností je možné řešit prostřednictvím elektronické komunikace v závislosti na možnostech jejich plnění dle příslušného předpisu.

Zmíněné povinnosti jsou vykonávány vůči České správě sociálního zabezpečení, která je pověřeným orgánem státní správy k provádění této oblasti. V kapitole o ČSSZ byl zmíněn profil organizace, kompetence v oblasti sociálního pojištění, její organizační struktura s rozdělením působností a členěním na územní organizační jednotky.

Další kapitola nazvaná „komunikace a elektronická komunikace“ nám nastínila sociologická pojetí komunikace a její elektronické formy, včetně vývoje prostředí, kde k této komunikaci probíhá – Internetu. V rámci rozšiřování „pronikl“ Internet i do státní i veřejné správy tak, aby mohl být plně využit ke komfortnímu využívání služeb úřadů a ty se tak mohly klientům blíže přiblížit.

Na základě tohoto procesu postupně vznikaly jednotlivé komunikační kanály a prostředky pro elektronickou komunikaci. Dnes můžeme využít pro komunikaci s úřady emailovou komunikaci nebo „zaručenější“ datové schránky. Oba ze zmíněných způsobů lze využívat nejen ke komunikaci s ČSSZ ale i ostatními úřady. V případě ČSSZ se nejedná o jediné způsoby elektronické komunikace. Specifické komunikační kanály ČSSZ byly popsány v kapitole „Možnosti elektronické komunikace s ČSSZ“. Posloupně dle jejich vzniku byla popsána služba e-Podání, která jako někdejší součást zaniklého portálu zůstala zachována dodnes. Jako další ze specifických způsobů elektronické komunikace byl uveden ePortál ČSSZ, jenž zprostředkovává celý proces práce s formulářem od vyplnění až po odeslání datovou schránkou.

V následující praktické části se podíváme, jak jsou výše uvedené poznatky realizovány ze strany klientů v praxi. Zejména se zaměřím na využívání možných způsobů elektronické komunikace s ČSSZ.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 6 Cíl výzkumu

Cíl práce většinou vychází z výzkumného problému. Dle Gavory (2000) je to nelehká úloha výzkumu. Stanovení výzkumného problému si vyžaduje dobrou orientovanost, které předchází prostudování teoretické stránky problematiky (Gavora, 2000). Rovněž Chráska (2016) klade na důraz, aby stanovení problému předcházelo předběžnou teoretickou analýzou poznatků ve zkoumané oblasti, zejména studium odborné literatury (Chráska, 2016).

Výzkumný problém patří do vytváření nových elektronických služeb, které nám dávají k dispozici nové možnosti jak elektronicky komunikovat. V praxi se však s využíváním těchto prostředků můžeme setkávat s informačními bariérami, znalostními bariérami technického rázu aj. (Špaček, 2012).

Hlavním cílem této bakalářské práce je **zjistit jaké je povědomí uživatelů o možnostech využívání elektronické komunikace s ČSSZ**. Hlavní cíl jsem rozdělil na dílčí cíle a ty dále na konkrétní dotazníkové otázky. V rámci těchto otázek budu zjišťovat míru využívání elektronické komunikace klienty, jejich informovanost z této oblasti, hodnocení jednotlivých způsobů komunikace a jak se uživatelé vypořádávají s potížemi.

### 6.1 Dílčí výzkumné cíle a operacionalizace

Hlavní cíl práce jsem rozdělil do následujících dílčích cílů:

- DC1: Jaké jsou preference uživatelů při elektronické komunikaci.
- DC2: Zjistit, jaká je informovanost klientů o oblasti elektronické komunikace.
- DC3: Zjistit, jak klienti hodnotí jednotlivé způsoby elektronické komunikace.
- DC4: Zjistit nejčastější postup klientů při řešení potíží.

Dílčí cíle jsem transformoval do jednotlivých dotazníkových otázek a určil jsem výzkumnou techniku i zdroj informací, jak je uvedeno v následující tabulce č. 1.

Tabulka 1- Transformační tabulka cílů

Dílčí cíl	Výzkumná technika	Zdroj zjišťování	Dotazníková otázka
DC1	Dotazník	Respondenti	DO5: Jakou formu elektronické komunikace vůči ČSSZ využíváte?
			DO9: Komunikujete s úřadem výhradně pro účely podávání tiskopisů?
			DO10: Které z uvedených tiskopisů podáváte elektronicky?
			DO11: Využíváte pro elektronické zaslání tiskopisů mzdový software?
DC2	Dotazník	Respondenti	DO6: Kde získáváte informace o možných způsobech elektronického podání?
			DO7: Jsou informace z tohoto zdroje dostačující?
			DO8: Jsou informace o možných způsobech elektronické komunikace přehledné?
DC3	Dotazník	Respondenti	DO12: Ohodnoťte uživatelskou přívětivost uvedených komunikačních kanálů.
DC4	Dotazník	Respondenti	DO13: Kam se nejčastěji obrácíte v případě řešení potíží?
			DO14: Jsou informace z tohoto zdroje dostačující k vyřešení potíží?

## 6.2 Výzkumná strategie a výzkumný vzorek

K naplnění hlavního cíle jsem si zvolil kvantitativní výzkumnou strategii s využitím techniky dotazníkového šetření. Výzkumná technika byla zvolena pro možnost získání statisticky zpracovatelných dat vzhledem k velikosti zamýšleného výzkumného vzorku respondentů. K přednostem této techniky sběru dat je poměrná snadnost získání dat od velkého počtu respondentů v poměrně krátkém čase (Disman, 2002).

Distribuce dotazníků a sběr dat byl proveden elektronicky, zejména ke kapacitním možnostem autora a také tematickou návazností této strategie na zaměření tématu práce. Samotná distribuce dotazníků proběhla prostřednictvím elektronické pošty. Sběr dat se pak odvíjel od zvolené varianty dotazníku. Respondenti byli osloveni e-mailem, ve kterém se dozvěděli, kdo je oslovuje, za jakým účelem, k čemu dotazník slouží a informace o tematickém zaměření.

Dotazník měli možnost respondenti vyplnit pomocí vloženého hypertextového odkazu na online verzi dotazníku, anebo mohli využít formulářovou verzi přiloženou v emailu. Předpokladem bylo, že každý respondent odpověděl pouze jednou. Nebylo

však možné znemožnit odpovědět vícekrát. Uvedená online verze Formulářů Google tuto funkcionalitu umožňuje, avšak každý respondent by se musel přihlásit (identifikovat se) pomocí účtu Google. Z praxe jsem usoudil, že každý respondent nemusí mít tento účet, a proto jsem tuto možnost vyloučil.

Z etického hlediska byli respondenti ujištěni, že je výzkumné šetření anonymní a také obeznámeni s účelem použití získaných dat. Z neuvedených etických zásad výzkumu dotazníkem je třeba zmínit, že byla dodržována zásada dobrovolnosti vyplňování. Respondenti tak byli kontaktováni pouze jednou.

Pro realizace výzkumu byly naplánované etapy s orientačním termínem realizace, tyto termíny jsou zanesené do tabulky č. 2.

*Tabulka 2 - Harmonogram výzkumu*

Harmonogram výzkumu	
Konstrukce dotazníku	20. 2. – 5. 3. 2017
Vlastní výzkum	6. 3. – 19. 3. 2017
Vyhodnocení dat	20. 3. - 26. 3. 2017

*(zdroj: vlastní výzkum)*

Jedním z prvních kroků výzkumu bylo nutné formulovat dílčí cíle práce, prostřednictvím kterých jsem se rozhodl naplnit hlavní cíl práce. Vzhledem k široké působnosti dílčích cílů jsem dále stanovil výzkumné otázky, z nichž už bylo možné formulovat konkrétní dotazníkové otázky pro dotazník. V rámci výzkumu jsem vynechal provedení předvýzkumu, který by sloužil k ověření celkové výzkumné techniky. Předvýzkum jsem nahradil průzkumem s využitím kontaktů z mé sociální sítě. Z prakticky získaných poznatků a doporučení z odborné literatury jsem poté sestrojil dotazník.

### **6.3 Výzkumný vzorek**

Základní soubor výzkumu této práce tvořili klienti ČSSZ, kteří s tímto úřadem komunikují elektronicky. Vzhledem k rozsáhlosti tohoto základního vzorku jsem si určil konkrétní skupinu klientů, u které je reálný předpoklad pro využívání elektronické komunikace. Tímto předpokladem je povinnost předávat ČSSZ určené tiskopisy. Tuto povinnost mají zaměstnavatelé (právnícké i fyzické osoby zaměstnávající alespoň jednoho zaměstnance) a OSVČ. Vzhledem k tomu, že není nutné tuto povinnost ze zákona plnit elektronicky, počítal jsem s oslovením respondentů „naslepo“.



Výběrový soubor jsem sestavil z dostupných dat na internetovém portálu Firmy.cz. Při výběru jsem se zaměřil na firmy a živnostníky z Královehradeckého kraje s dostupnou emailovou adresou v profilu uvedeného na tomto webu. Strukturu tvořili firmy a podnikatelé z oblasti služeb. S přihlédnutím k množství nashromážděných dat jsem byl několikrát serverem vyzván, abych prokázal, že nejsem robot získávající kontaktní údaje. Celkově byl vytvořen distribuční seznam čítající 324 emailových adres. Počet kontaktů distribučního seznamu tak čítal 324 položek.

## 6.4 Výzkumná technika

Zich (2009) popisuje konstrukci dotazníku za velmi nelehký úkol, dokonce jej konstatuje jako jedno z nejobtížnějších empirických zkoumání vůbec. Tvorbě dotazníku tak předchází důkladné seznámení se s daným tématem a zkoumaným problémem. V tomto tvrzení s autorem naprosto souhlasím. S konstrukcí dotazníku jsem se potýkal s obtížemi při formulování otázek, jejich návazností a vypovídající hodnotou k tématu práce.

Dotazník byl zkonstruován celkem z 14 uzavřených otázek s možností u 2 z nich zvolit tzv. „únikovou odpověď“. Pro dobrou orientaci v otázkách, byly u otázek s více možnostmi pokyny k vyplnění. Při formulování otázek bylo dbáno, aby byly pro respondenty srozumitelné, neobsahovaly odborné termíny, nedotazovaly se na dvě různé věci a byly tak jednoznačné. Pořadí otázek bylo stanoveno záměrně k odstranění „haló“ efektu, tak jak uvádí např. Disman (2002).

Úvod dotazníku tvořily demografické otázky charakterizující respondenta a určení za jakou skupinu subjektů odpovídá. Po vyplnění této úvodní části následovala filtrační otázka rozdělující klienty, zda využívají elektronickou komunikaci s ČSSZ. V případě kladné odpovědi respondent odpovídal na další otázky. Pokud však odpověděl negativně, pokračoval na zodpovězení důvodu nevyužívání elektronické komunikace a dotazník dle pokynů dále nevyplňoval. U důvodu, proč respondent nevyužívá elektronickou komunikaci, mohl vyplnit unikovou odpověď, která umožnila dopsat vlastní odpověď. V následující uzavřené otázce č. 5 respondent odpovídal, jaké z uvedených způsobů elektronické komunikace využívá. Tato otázka rovněž posloužila jako filtrační při konkrétním vyhodnocování jednotlivých způsobů, aby byla dodržena vazba na konkrétní zkušenosti uživatelů s užíváním jednotlivých způsobů elektronické komunikace. Následující trojice otázek č. 6, 7 a 8 zjišťovala, odkud respondenti

nejčastěji čerpají informace o možných způsobech elektronické komunikace a jejich spokojenost s těmito informacemi. Na tuto zmíněnou sadu otázek navazovala další trojice otázek, tentokrát zjišťující rozsah využívání elektronické komunikace klienty. Vlastní hodnocení respondentů konkrétních služeb bylo soustředěno do otázky č. 12 v podobě slovní škály. Na závěr dotazníku jsem zařadil otázky zjišťující nejčastější místo, kam se klienti v případě potíží obrací a dostatečnost tohoto zdroje k řešení potíží.

Samotný dotazník byl vyhotoven ve dvou podobách - vyplnitelný online formuláře, který byl zprostředkován službou Formuláře Google a vyplnitelný formulář v souborovém formátu PDF. Důvodem vyhotovení druhé doplňující varianty, bylo předejít nedůvěře respondentů vyplňovat dotazník online, případně nedůvěře zprostředkovávající službě Formuláře Google. Dotazník je doložen v příloze.

## **6.5 Vyhodnocování dotazníků**

Jak jsem již uvedl v předcházejících kapitolách praktické části práce, tak k výzkumu byla použita výzkumná technika dotazníkového šetření. Pomocí získaných dat z tohoto šetření budou v nadcházejících kapitolách vyhodnocovány dílčí cíle 1 až 4.

Vyhodnocováno bylo 78 dotazníků z celkového počtu 324 distribuovaných dotazníků. Návratnost dotazníků tak činila 24,1 %. Do vyhodnocování byly zařazeny všechny vrácené dotazníky, žádný nebyl vyřazen ze zpracování. K vráceným dotazníkům lze zmínit, že jich bylo celkem 75 vyplněno prostřednictvím služby Formuláře Google a 3 prostřednictvím vyplněného formuláře v PDF.

Data z dotazníků jsem nejprve převedl prostřednictvím kódování do datové matice v tabulkovém procesoru. Pro zpracování dat jsem využil základy popisné statistiky - statistického třídění I. a II. stupně. Zpracovaná data jsem zpracoval do jednotlivých tabulek a grafů. Uvedené relativní četnosti vyjadřují podíl počtu výskytů dané kategorie na celkový rozsah daného výběru. Jednotlivé dílčí cíle byly vyhodnocovány prostřednictvím analýzy dotazníkových otázek, které jsou uvedeny v tabulce č. 1.

## 7 Analýza a interpretace získaných dat

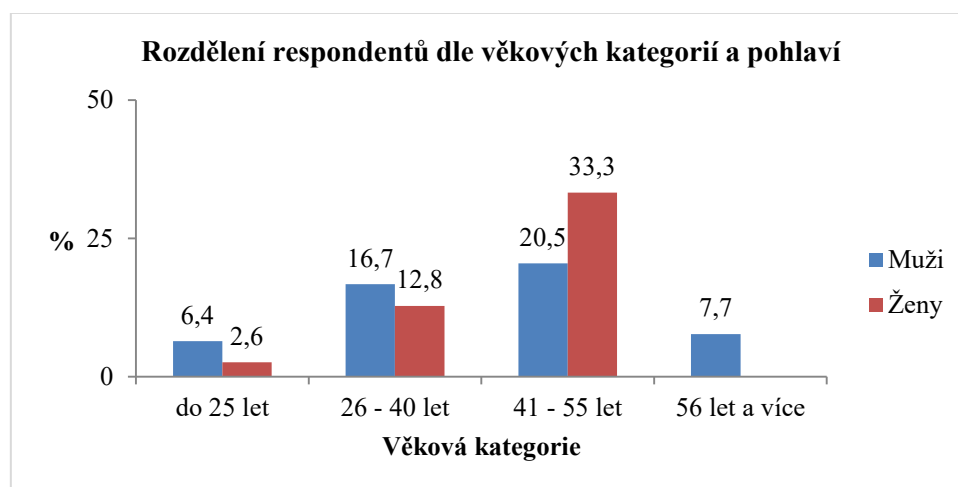
Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 78 respondentů, z hlediska zastoupení jednotlivých pohlaví se zúčastnilo 51,3 % mužů a 48,7 % žen viz Tabulka č. 3 s uvedenými absolutními a relativními četnostmi. V zastoupení obou pohlaví tak nebyl výrazný rozdíl a lze říci, že bylo vyrovnané. Z pohledu věku respondentů byla nejvyšší relativní četnost zaznamenána u kategorie „41 – 55 let“, která byla zastoupena 53,8 % z celkového počtu odpovídajících respondentů. Nejnižší relativní četnost pak byla zaznamenána u kategorie „56 let a více“ se 7,7 % odpovídajícími respondenty.

**Tabulka 3 – Zastoupení mužů a žen dle věkových kategorií**

Zastoupení mužů a žen dle věkových kategorií	Muži		Ženy		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
do 25 let	5	6,4	2	2,6	7	9
26 - 40 let	13	16,7	10	12,8	23	29,5
41 - 55 let	16	20,5	26	33,3	42	53,8
56 let a více	6	7,7	-	-	6	7,7
Celkem	40	51,3	38	48,7	78	100

(zdroj: vlastní výzkum)

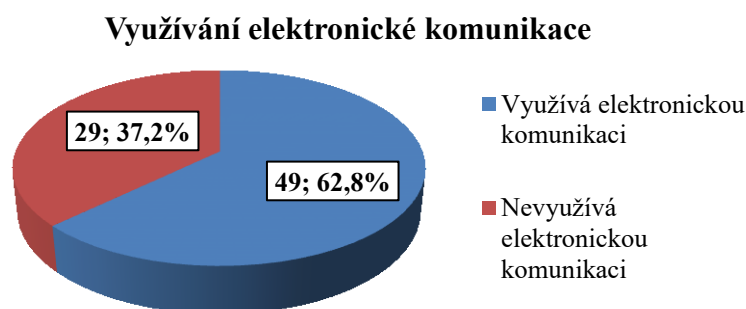
Pro lepší orientaci a získání vyšší vypovídající hodnoty jsem z dat v Tabulce č. 3 vytvořil sloupcový Graf č. 1. Ze zpracovaných dat v grafu již můžeme spatřit u prvních tří skupin stoupající trend ve využívání elektronické komunikace v závislosti na vyšší věkovou kategorií. U poslední skupiny si můžeme všimnout, že je zastoupena pouze muži. Důvodem je absence žen této věkové kategorie v dotazníkovém šetření.



**Graf 1 – Rozdělení respondentů dle jednotlivých kategorií a pohlaví** (zdroj: vlastní výzkum)

Důležitou otázkou pro posouzení, zda respondenti využívají či nevyžívají elektronickou komunikaci, byla otázka č. 4. Prostřednictvím této filtrační otázky jsem respondenty rozdělil na dvě skupiny. První skupinu odpovídající „ano“ jsem nadále posuzoval v dílčích cílech. Druhá skupina odpovídající „ne“ nemohla být pochopitelně vyhodnocena. Respondent v případě negativní odpovědi dále uvedl pouze důvod, proč elektronickou komunikaci s ČSSZ nevyžívá a dotazník dále nevyplňoval. Důvody nevyžívání elektronické komunikace jsem zpracoval do tabulky č. 4.

Na základě této otázky bylo zjištěno, že z celkového počtu odpovídajících respondentů elektronickou komunikaci využívá 62,8 %. Zbýlých 37,2 % uvedlo, že elektronickou komunikaci nevyžívá. Vizualně byl tento podíl znázorněn grafem č. 2.



*Graf 2 - Využívání elektronické komunikace s ČSSZ klienty (zdroj: vlastní výzkum)*

Nejvíce respondentů u důvodu nevyžívání uvedlo, že o této možnosti neví (20,6 %). Z vlastních odpovědí 14,7 % respondentů dává přednost osobní návštěvě a 2,9 % respondentů nemá o využívání zájem.

*Tabulka 4 - Důvody, proč klienti nevyžívají elektronickou komunikaci*

	Nemám důvěru k této formě komunikace	Je to technicky náročné	Vyžaduje další finanční náklady	Nepoužívám ke své práci PC	Zabezpečeno třetí stranou (účetní, účetní firma)	Nevím o této možnosti	Nemá zájem	Dává přednost osobní návštěvě	Celkem
Absolutní četnost	4	5	4	4	4	7	1	5	34
Relativní četnost (%)	11,8	14,7	11,8	11,8	11,8	20,6	2,9	14,7	100

*(zdroj: vlastní výzkum)*

V rozdělení dle subjektů nejvíce elektronicky komunikují zaměstnavatelé – právnické osoby (25,6 %) nejméně pak lékaři (2,6 %). V porovnání se skutečností lze

konstatovat obdobné údaje. Jednotlivé absolutní a relativní četnosti (v %) jsou zpracovány v tabulce č. 5.

**Tabulka 5 - Využívání elektronické komunikace s ČSSZ dle subjektů**

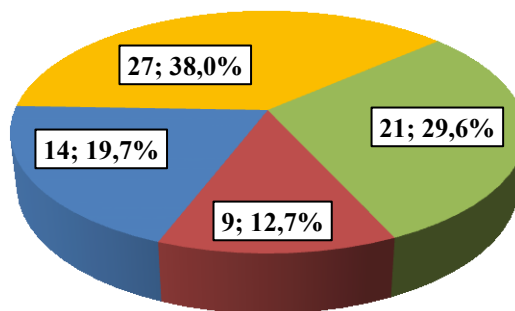
Využívá elektronickou komunikaci	Zaměstnavatel - fyzická osoba		Zaměstnavatel – právnická osoba		OSVČ		Lékař		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Ano	9	11,5	20	25,6	18	23,1	2	2,6	49	62,8
Ne	4	5,1	4	5,1	21	26,9	-	-	29	37,2
Celkem	13	16,7	24	30,8	39	50	2	2,6	78	100

(zdroj: vlastní výzkum)

## 7.1 Dílčí cíl 1 – Preference uživatelů při elektronické komunikaci

Pro zpracování prvního dílčího cíle „Jaké jsou preference uživatelů při elektronické komunikaci.“ jsem vyhodnocoval dotazníkové otázky č. 5, 9 a 10. Zpracováním dat z otázek č. 3 a 5 pomocí třídění II. stupně do Tabulky č. 6 bylo zjištěno, že respondenty nejvíce používanými způsoby jsou datové schránky (38,0 %) a e-Podání (29,6 %). Nejmenší podíl z celkového počtu využívaných komunikačních kanálů byl vyhodnocen u ePortálu (12,7 %) viz graf č. 3.

**Využívanost konkrétních způsobů elektronické komunikace**



■ Email   ■ Datová schránka   ■ ePodání   ■ ePortál

**Graf 3 - Využívanost konkrétní způsobů elektronické komunikace** (zdroj: vlastní výzkum)

Možné důvody nejnižšího zastoupení ePortálu ve využívaných službách lze spatřovat ve struktuře subjektů, kde nejvíce zastoupenou skupinu tvoří zaměstnavatelé – právnické osoby (38 %) a OSVČ (35,2 %). Tyto subjekty dle zjištěných dat (Tabulka č. 6) upřednostňují datové schránky a e-Podání právě před ePortálem.

Jednotlivé preference komunikačních kanálů vůči zastoupení subjektů byly zpracovány do tabulky č. 6. Z této tabulky je také patrné nevyužívání e-Podání a ePortálu ze strany lékařů, kteří se zúčastnili tohoto výzkumu.

**Tabulka 6 – Preference využívání jednotlivých komunikačních kanálů**

Komunikační kanál	Zaměstnavatel FO		Zaměstnavatel PO		OSVČ		Lékař		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Využití email	2	2,8	3	4,2	7	9,9	2	2,8	14	19,7
Využití datová schránka	7	9,9	13	18,3	5	7,0	2	2,8	27	38,0
Využití e-Podání	3	4,2	8	11,3	10	14,1	-	-	21	29,6
Využití ePortál	3	4,2	3	4,2	3	4,2	-	-	9	12,7
Celkem	15	21,1	27	38,0	25	35,2	4	5,6	71	100

(zdroj: vlastní výzkum)

**Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 9** – smyslem této otázky bylo zjištění, zda respondenti komunikují výhradně pro účely podávání tiskopisů, tedy pouze pro splnění své povinnosti zasílání tiskopisů ČSSZ nebo tento způsob používají i k jiným účelům - například dotazy a žádosti.

V tomto případě se pro využívání elektronické komunikace s ČSSZ výlučně pro podávání tiskopisů vyslovila výrazně převažující většina respondentů 83,7 %. Minoritní část respondentů 16,3 % se tak vyslovila, že využívá elektronickou komunikaci nad rámec povinnosti předávání tiskopisů. Z dat v tabulce č. 7 je patrné, že nejvíce nad své povinnosti s ČSSZ komunikují stejně zaměstnávající fyzické osoby (6,1 %) a OSVČ (6,1 %). Tímto krokem jsme si tak ověřili, že je elektronická komunikace s ČSSZ v omezené míře využívána klienty nad rámec jejich povinností. Kompletní data byla zpracována do tabulky č. 7.

**Tabulka 7 – Subjekty využívající elektronickou komunikaci s ČSSZ nad rámec stanovených povinností**

Komunikace výhradně pro účely podávání tiskopisů	Zaměstnavatel - fyzická osoba		Zaměstnavatel - právnická osob		OSVČ		Lékař		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Ano	6	12,2	20	40,8	15	30,6	-	-	41	83,7
Ne	3	6,1	-	-	3	6,1	2	4,1	8	16,3
Celkem	9	18,4	20	40,8	18	36,7	2	4,1	49	100

(zdroj: vlastní výzkum)

Vyhodnocením následující otázky č. 10 bylo ke vztahu k dílčímu cíli zjišťováno, jaký formulář respondenti nejčastěji využívají. U této otázky mohli respondenti zvolit více odpovědí, celková četnost tak odpovídá celkovému počtu znaků.

**Tabulka 8 - Využívání jednotlivých formulářů**

	Evidenční list důchodového pojištění	Oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání)	Přehled o výši pojistného	Přehled o příjmech a výdajích OSVČ	Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění	Celkem
Četnost	29	26	26	9	10	100
Relativní četnost (%)	29,0	26,0	26,0	9,0	10,0	100

(zdroj: vlastní výzkum)

Dle dat z tabulky č. 8 je patrné, že nejvíce jsou využívány první tři tiskopisy – evidenční list důchodového pojištění, oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání) a přehled o výši pojistného.

V případě využívání formulářů lze konstatovat obdobné pořadí využívání konkrétních tiskopisů, jaké uvádí Biskup (2016) : „*Nejvíce elektronickou komunikaci využívají zaměstnavatelé – v loňském roce ČSSZ přijala elektronicky 5 144 111 evidenčních listů důchodového pojištění (nárůst o 10 % oproti roku 2014), 2 560 045 oznámení o nástupu do zaměstnání/skončení zaměstnání (nárůst o 15 %) a 2 040 659 přehledů o výši pojistného (nárůst o 16 %).*“ (Biskup, 2016, s. 4).

V případě tiskopisu podávaného pouze OSVČ – „přehled o příjmech a výdajích OSVČ“ byla zaznamenána poloviční četnost, než je počet četnost zúčastněných respondentů OSVČ v dotazníkovém šetření viz tabulka č. 6. Možná příčina tohoto rozdílu je poměrně diskutabilní. Může spočívat v záměně názvu, který je zpočátku podobný nebo tuto možnost respondent nezáměrně přeskočil.

Z oblasti tiskopisů, přesněji realizací jejich předávání ČSSZ respondenty, bylo vyhodnocováno skrze dotazníkovou otázku č. 11, roztríděnou dle subjektů do tabulky č. 9. Smyslem otázky bylo zjistit v jaké míře je realizováno zasílání tiskopisů za pomoci specializovaného softwaru.

**Tabulka 9 - Využívání specializovaného softwaru pro zasílání tiskopisů**

Specializovaný software	Zaměstnavatel - fyzická osoba		Zaměstnavatel - právnická osob		OSVČ		Lékaři		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
ano	0	0	14	28,6	3	6,1	0	0	17	34,7
ne	9	18,4	6	12,2	15	30,6	2	4,1	32	65,3
Celkem	9	18,4	20	40,8	18	36,7	2	4,1	49	100

(zdroj: vlastní výzkum)

Ze získaných dat bylo zjištěno, že specializovaný software pro odesílání tiskopisu je využíván přibližně 1/3 respondentů. Podíl kladně odpovídajících respondentů bylo v tomto případě 34,7 %, nesouhlas s využíváním specializovaného softwaru tak vyslovilo 65,3 % respondentů. Nejvíce tento prostředek využívají zaměstnavatelé – právnické osoby v míře 28,6 %. V případě kategorie lékařů nebyl sledován žádný případ využívání tohoto softwaru, ačkoliv se celá tato kategorie vyslovila pro využívání elektronické komunikace s ČSSZ.

**Shrnutí dílčího cíle 1 (DC1)** – V rámci tohoto dílčího cíle byla provedena analýza využívání jednotlivých komunikačních kanálů klienty ČSSZ. Bylo zjištěno, že klienti v omezené míře využívají elektronickou komunikaci nad rámec svých zákonem stanovených povinností. Zjišťovaná využitelnost jednotlivých tiskopisů byla porovnána se zdrojem informací. V tomto případě byla konstatována shodnost v pořadí nejvyužívanějších tiskopisů. Z pohledu využitelnosti specializovaného softwaru pro elektronické předávání tiskopisů bylo prostřednictvím dotazníkového šetření, že 1/3 respondentů využívání tento prostředek.

## 7.2 Dílčí cíl 2 – Informovanost klientů o oblasti elektronické komunikace

Pro vypracování dílčího cíle 2 - Zjistit, jaká je informovanost klientů o oblasti elektronické komunikace, byly zařazeny do vyhodnocení dotazníkové otázky č. 6, 7 a 8. V otázce č. 6 byli respondenti požádáni o uvedení zdrojů, odkud čerpají informace o možných způsobech elektronické komunikace s ČSSZ. Respondenti zde mohli z uzavřených odpovědí zvolit více možností. Ze získaných dat zaznamenaných do tabulky č. 10 vyplývá, že nejvíce využívaným zdrojem informací jsou webové stránky ČSSZ 48 %. Nejméně odpovídali respondenti ve prospěch tiskovin podílem odpovědí 5,3 %. Podíl odpovědí respondentů nevyhledávajících informace činil 5,3 %. Ve významnosti informačních zdrojů nesmíme opomenout „pracovníci místně příslušné OSSZ“ s podílem 26,7 %.

*Tabulka 10 - Nejvíce využívané zdroje informací*

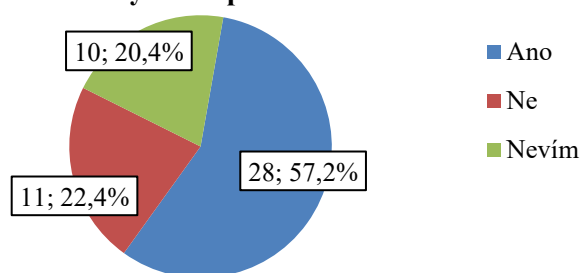
	Webové stránky ČSSZ	Informace tiskoviny	Informace pracovníci OSSZ	Informace Call centrum ČSSZ	Nevyhledává	Celkem
Absolutní četnost	36	4	20	11	4	75
Relativní četnost (%)	48,0	5,3	26,7	14,7	5,3	100

(zdroj: vlastní výzkum)



Hodnocení informačních zdrojů z pohledu relevantnosti poskytovaných informací bylo měřeno pomocí otázky č. 7. Respondenti mohli označit pouze jednu ze třech možností odpovědí, která se vázala na předcházející otázku č. 6. Souhlasně odpovědělo 57,2 % respondentů. Nesouhlas vyjádřilo 22,4 % respondentů a zbylých 20,4 % respondentů nedokázalo odpovědět a zvolilo odpověď „nevím“. Pro grafické znázornění dat byl sestrojen výsečový graf č. 4 s absolutními a relativními četnostmi.

**Hodnocení informací, podle toho, zda dostačují k vyřešení potíží**



**Graf 4 –** Hodnocení informací, podle toho, zda dostačují k vyřešení potíží

V případě zpracovaných dat z otázky č. 6 a 7 do tabulky vyplývá, že jsou nejvíce respondenti spokojeni s informací z webových stránek 31,0 %. Nespokojenost v tomto případě přibližně 2,7 × nižší (11,3 %). Zbývající část k informacím z webu uvedla odpověď „nevím“ jenž činila podíl 8,5 %. Rovněž byli respondenti spokojeni s informacemi od pracovníků místně příslušné OSSZ (16,9 %).

**Tabulka 11 –** Hodnocení informačních zdrojů, z hlediska poskytování dostačujících informací

Informační zdroj	Jsou informace z uvedených zdrojů dostatečné?							
	Ano		Ne		Nevím		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Z webových stránek ČSSZ	22	31,0	8	11,3	6	8,5	36	50,7
Z tiskovin (brožury a letáky)	4	5,6	-	-	-	-	4	5,6
Od pracovníků místně příslušné OSSZ	12	16,9	3	4,2	5	7,0	20	28,2
Telefonicky prostřednictvím Call centra ČSSZ	5	7,0	5	7,0	1	1,4	11	15,5
<b>Celkem</b>	<b>43</b>	<b>60,6</b>	<b>16</b>	<b>22,5</b>	<b>12</b>	<b>16,9</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

(zdroj: vlastní výzkum)

Další hodnocenou oblastí informovanosti klientů je zjištění, jak jsou informace z dostupných zdrojů přehledné. Pro toho zjištění byla vyhodnocována dotazníková otázka č. 8. Vzhledem k návaznosti na zdroje informací byla tato otázka vyhodnocována ve vztahu na k otázce č. 6. Zpracovaná dat z těchto dvou otázek byla zpracována do tabulky č. 12.

Z vyhodnocených dat bylo v 65,3 % případů zjištěno, že jsou informace z uvedených zdrojů v otázce č. 6 přehledné. Přehlednost informací z webových stránek ČSSZ byla vyhodnocena 31,9 % kladně, ve zbývajících 13,9 % byly hodnoceny záporně. Z vyhodnocení rovněž vyplynulo, že přehledné informace rovněž podávají pracovníci místně příslušné OSSZ. Ti byli uvedeni právě jako zdroj informací k možným způsobům elektronické komunikace (23,6 %).

Negativně bylo hodnoceno získávání informací prostřednictvím Call centra ČSSZ. Ve většině případů pozorování respondenti uvedli, že tento zdroj nepodává přehledné informace (10,4 %).

**Tabulka 12 - Přehlednost informací z jednotlivých informačních zdrojů**

Informační zdroj	Přehledné informace					
	Ano		Ne		Celkem	
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Z webových stránek ČSSZ	23	31,9	10	14,7	33	48,5
Z tiskovin (brožury a letáky)	3	4,2	1	1,5	4	5,9
Od pracovníků místně příslušné OSSZ	17	23,6	3	4,4	20	29,4
Telefonicky prostřednictvím Call centra ČSSZ	4	5,6	7	10,3	11	16,2
<b>Celkem</b>	<b>47</b>	<b>65,3</b>	<b>21</b>	<b>30,9</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

(zdroj: vlastní výzkum)

## Shrnutí dílčího cíle 2 (DC2)

Prostřednictvím dotazníkových otázek č. 6, 7 a 8 bylo zjišťováno, odkud respondenti získávají informace o možných způsobech elektronické komunikace vůči ČSSZ. Uvedené zdroje byly dále posuzovány, zda jsou pro klienty dostačující a přehledné. Na základě toho bylo zjištěno, že nejvýznamnější informačními zdroji jsou webové stránky ČSSZ a zaměstnanci místně příslušných OSSZ. Z dotazovaných respondentů přibližně 2/3 uvedly, že jsou informace dostačující a přehledné.

## 7.3 Dílčí cíl 3 – Hodnocení uživatelské přívětivosti jednotlivých způsobů komunikace

Dílčím cílem 3 bylo stanovené zhodnotit používané jednotlivé komunikační kanály. Pro tento dílčí cíl byla vyhodnocována dotazníková otázka č. 12, která měla podobu slovních škál. Respondenti byli touto otázkou požádáni o ohodnocení uživatelské přívětivosti komunikačních kanálů – email, datová schránka, e-Podání a ePortál. Hodnoceny byly pouze odpovědi respondentů, kteří uvedli, že hodnoceny

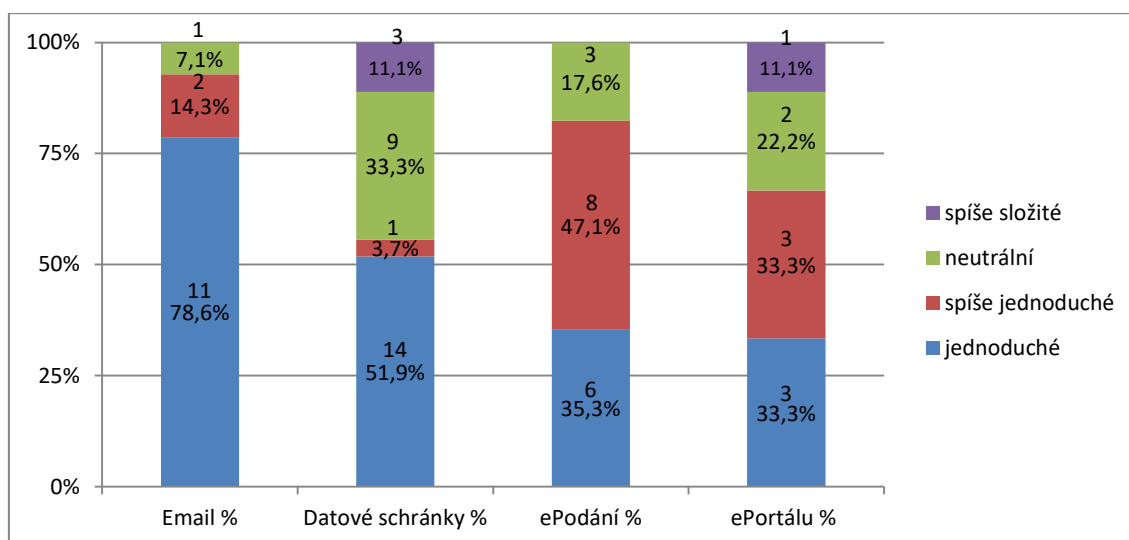
způsob využívají. Pro třídění jsem tak využil i dotazníkovou otázku č. 5. Zpracovaná data jsem zanesl do tabulky č. 13. Pro vyšší přehlednost jsem také sestrojil skládaný sloupcový graf. Relativní četnosti jsou v tomto případě počítány v rámci řádků.

**Tabulka 13 - Hodnocení jednotlivých způsobů elektronické komunikace s ČSSZ**

	jednoduché		spíše jednoduché		neutrální		spíše složité		Celkem
	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%	
Email	11	78,6	2	14,3	1	7,1	-	-	14
Datové schránky	14	51,9	1	3,7	9	33,3	3	11,1	27
e-Podání	6	35,3	8	47,1	3	17,6	-	-	17
ePortálu	3	33,3	3	33,3	2	22,2	1	11,1	9
Celkem	34	50,7	14	20,9	15	22,4	4	6,0	67

(zdroj: vlastní výzkum)

Z vizuálního znázornění dat je patrné, že za uživatelsky přívětivé jsou respondenty vnímány všechny uvedené komunikační kanály. Žádný nebyl hodnocen jako složitý, proto byla třída vyřazena ze zpracování. Uživatelsky nejprívětivějším komunikačním kanálem byla ze 78,6 % hodnocena elektronická pošta. Datové zprávy byly respondenty vyhodnoceny za jednoduché z 51,9 %. Zbývající komunikační kanály e-Podání a ePortál měli hodnocení „jednoduché“ téměř stejné 35,3 % a 33,3 %.



**Graf 5 - Skládaný graf hodnocení komunikačních kanálů**

(zdroj: vlastní výzkum)

Budeme-li sdruženě posuzovat kategorie „jednoduché“ a „spíše jednoduché“, získáme v případě elektronické pošty a ePortálu kladné hodnocení převyšující hranici

75 %. Za „spíše složité“ z pohledu uživatelské přívětivosti respondenti hodnotili datové schránky podílem 11,1 %. Stejný podíl získal i ePortál.

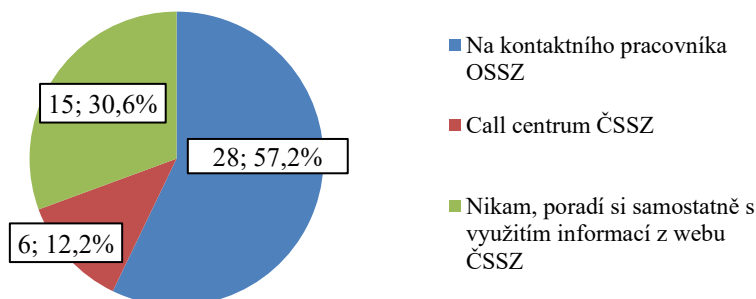
### Shrnutí dílčího cíle 3 (DC3)

Z pohledu využívání elektronických kanálů byla nejlépe uživatelsky hodnocena komunikace prostřednictvím emailu. Jak již bylo uvedeno v teoretické části této práce, předpokladem k využívání tohoto způsobu komunikace je mnohdy nutný elektronický podpis. V rámci dotazníkového šetření však nebylo zjišťováno, zda respondenti využívají elektronický podpis i pro tuto komunikaci. Nelze tak zcela zřejmě předpokládat, že respondenti v hodnocení zohlednili práci s elektronickým podpisem u využívání tohoto způsobu komunikace. V případě ostatních hodnocených komunikačních kanálů bylo hodnocení respondenty považováno za převážně jednoduché. Hodnocení „spíše složité“ tvořilo podíl shodně 11,1 % u datových schránek i ePortálu. Žádný z respondentů nevedl, že by byl některý z uvedených komunikačních kanálů složitý.

## 7.4 Dílčí cíl 4 – Nejčastější postup při řešení potíží

Cílem bylo analyzovat kam, případně na koho se respondenti obrací v případě potíží. Pro toto zjištění byly vyhodnocovány uzavřené dotazníkové otázky č. 13 a 15. Data z obou otázek jsem zpracoval do tabulky č. 14. U dotazníkové otázky č. 13 byla z vyhodnocení vyřazena odpověď „jiné“, kterou žádný z respondentů neoznačil. Ze zjištěných dat vyplývá, že se 57,2 % respondentů se obrací při řešení potíží na kontaktního pracovníka OSSZ. Z pohledu hodnocení je tento zdroj informací dostatečný k řešení potíží 53,1 % klientů. Odpověď „nikam, poradím si sám/a s pomocí informací z webu ČSSZ“ označilo 30,6 % respondentů.

Nejčastější využívané informační zdroje při řešení potíží



Graf 6 - Nejčastěji využívaných zdrojů při řešení potíží

V dalším kroku bylo zjišťováno, zda jsou informace z vybraných zdrojů dostatečné k vyřešení potíží. Z dat vyplývá, že 87,8 % respondentů hodnotilo vybrané zdroje informací v otázce č. 13 za dostatečné. Nejvíce byli respondenti spokojeni s informacemi od kontaktního pracovníka OSSZ – podíl 53,1 %. Vyhovující bylo i vyhodnocení vyřešení potíží svépomocí s využitím informací z webových stránek - 22,4 %. Při využívání Call centra ČSSZ byli všichni dotázaní respondenti spokojeni. Z celku tento podíl tvořil 12,2 % respondentů.

V případě záporného hodnocení 8,2 % respondenti uvedli, že informace z webových stránek nejsou pro případ řešení pomoci dostačující. Zbývajících podíl 4,1 % respondentů hodnotil informace od kontaktního pracovníka OSSZ za nedostačující k řešení potíží.

**Tabulka 14 – Hodnocení informačních zdrojů při řešení potíží**

	Jsou informace z tohoto zdroje dostačující k vyřešení potíží?					
	Ano		Ne		Celkem	
Kam se nejčastěji obracíte v případě potíží?	Četnost	%	Četnost	%	Četnost	%
Na kontaktního pracovníka OSSZ	26	53,1	2	4,1	28	57,2
Call centrum ČSSZ	6	12,2	-	-	6	12,2
Nikam, poradím si sám/a s pomocí informací z webu ČSSZ	11	22,4	4	8,2	15	30,6
Celkem	43	87,8	6	12,2	49	100

(zdroj: vlastní výzkum)

#### **Shrnutí dílčího cíle 4 (DC4)**

V rámci tohoto dílčího cíle byly vyhodnoceny dotazníkové otázky č. 13 a 14, kterými bylo zjišťováno, na jaký zdroj se v případě potíží respondenti obrací a také zda respondenti hodnotí informace ze získaných zdrojů za dostačující k vyřešení potíží.

Analýzou dat bylo vyhodnoceno, že významným zdrojem informací pro respondenty v případě řešení potíží jsou kontaktní pracovníci OSSZ. Tuto možnost zvolilo 57,2 % respondentů. V případě řešení potíží svépomocí prostřednictvím informací z webových stránek zvolilo tuto možnost 30,6 % respondentů. Odpověď „Call centrum ČSSZ“ zvolilo 12,2 % respondentů.

Z hlediska hodnocení dostatečnosti informací k řešení potíží souhlasilo 87,8 % respondentů. Nesouhlas projevilo 12,2 % respondentů.

## Závěr

S rozvojem komunikačních prostředků, potažmo informačních a komunikačních technologií dostáváme do rukou způsoby efektivní komunikace šetřící naše časové a finanční zdroje. Prostřednictvím jednotlivých způsobů komunikace můžeme vyřizovat nezbytné záležitosti z pohodlí kanceláře či domova. V této práci jsem se proto zabýval tématem spojujícím elektronickou formu komunikace s ČSSZ a plnění zákonem stanovených povinností, které vyplývají z důchodového a nemocenského pojištění. Zajímal jsem se, jestli je současná podoba elektronické komunikace pro uživatele vyhovující, jaká je jejich informovanost o možných způsobech elektronické komunikace a kam se obracejí v případě obtíží.

V teoretické části práce jsem se zaměřil na zpracování důležitých pojmů a popisu oblastí důchodového a nemocenského pojištění, zejména pak povinností předávat tiskopisy s nárokovými podklady ČSSZ. Zmíněna byla též působnost České správy sociálního zabezpečení v oblasti důchodového a nemocenského pojištění.

Z pohledu vývoje samotné formy elektronické komunikace byla uvedena sociologická pojetí komunikace, proces přenosu informací ale i vznik Internetu, prostřednictvím kterého je tato komunikace realizována. Uvedeny byly také konkrétní komunikační kanály, jimiž lze dnes efektivně a komfortně komunikovat s úřady. V souvislosti s nimi nemohl být opomenut pojem e-Government, který byl rovněž teoreticky popsán. Vzhledem k tématu práce jsem se zaměřil na specifické komunikační kanály ČSSZ, kterými jsou služba e-Podání a ePortál.

V praktické části jsem v prvních kapitolách popsal metody a techniky výzkumu včetně zkoumaného vzorku. Následovala analýza a interpretace získaných dat. Vlastní výzkumné šetření bylo provedeno kvantitativní výzkumnou strategií pomocí dotazníkového šetření. Z nastudované literatury jsem dle některých autorů předpokládal, že návratnost zaslaných dotazníků bude nízká, a proto mě návratnost dotazníků ve výši 24,1 % příjemně překvapila. Z těchto zaslaných odpovědí jsem následně provedl výzkum.

Výsledky výzkumu byly celkově uspokojivé. Bylo zjištěno, že elektronickou komunikaci s ČSSZ využívá 62,8 % klientů. Dle mého předpokladu jsou v rámci elektronické komunikace nejvíce využívány datové schránky 38,0 % a služba e-Podání 29,6%. Z pohledu využívajících subjektů s ČSSZ nejvíce elektronicky komunikují zaměstnavatelé z řad právnických osob (38,0 %) a OSVČ (35,2 %).

Ve výzkumu jsem se také zabýval zkoumáním informovanosti klientů v oblasti elektronické komunikace s ČSSZ. Výsledkem je, že téměř polovina klientů (48%) využívá k získání informací webovou stránku ČSSZ. Lze je tak z pohledu klientů vnímat jako významný informační zdroj. Poměrně velký počet klientů 26,7% získává informace od pracovníků příslušné OSSZ, kteří rovněž zastávají důležitou roli v předávání informací klientům. Informace z těchto zdrojů klienti převážně hodnotí za dostačující a přehledné.

Z pohledu hodnocení uživatelské přívětivosti klienti uváděli, že jsou jednotlivé způsoby elektronické komunikace převážně jednoduché. Hodnotí tak 50,7 % klientů. Pouze 6,0 % klientů uvedlo, že jsou některé ze způsobů spíše složité.

Poslední sledovanou oblastí bylo zjištění, na jaký zdroj informací se klienti obrací v případě potíží. Více než polovina klientů (57,2 %) se s žádostí o pomoc obrací na pracovníky místně příslušné OSSZ. Dalšími využívanými zdroji informací pro řešení potíží jsou webové stránky, které využívá 30,6 % klientů a call centrum ČSSZ s 12,2 %. Důležitým sledovaným ukazatelem bylo hodnocení, zda jsou informace z těchto zdrojů dostačující k řešení potíží. S tím souhlasilo 87,8 % klientů, což je z pohledu hodnocení kvality poskytovaných služeb velice příznivé.

Zpracování této práce pro mě bylo velkým obohacením. Přestože jsem byl obeznámen s existujícími způsoby elektronické komunikace, překvapil mě jejich vývoj v průběhu času, např. v případě služby e-Podání. Doufám, že tato práce poslouží pro zvýšení informovanosti a orientovanosti klientů a také jako možný návrh na zlepšování dosavadních služeb.

## Seznam použité literatury a zdrojů

BISKUP, Jiří. Brána k elektronické komunikaci otevřena. *Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2016, roč. 47, č. 4, s. 3-4. ISSN 0323-2395.

BOHÁČEK, František. Postup ČSSZ v oblasti příjmu elektronických podání. *Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2013a, roč. 44, č. 2, s. 5-7. ISSN 0323-2395.

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG, 2010. ISBN 978-80-7263-617-4.

Česká správa sociálního zabezpečení. Činnost a služby OSSZ v kostce. *Národní pojištění*. Praha: ČSSZ, 2013b, roč. 44, č. 10, s. 41-42. ISSN 0323-2395.

Česká správa sociálního zabezpečení. ePortál ČSSZ je dalším krokem k modernizaci veřejné správy. *Národní pojištění*. Praha: ČSSZ, 2013c, roč. 45, č. 1, s. 41. ISSN 0323-2395.

Česká správa sociálního zabezpečení. Datové schránky nemají vliv na doručování prostřednictvím portálu veřejné správy. *Národní pojištění*. Praha: ČSSZ, 2009, roč. 40, č. 12, 49 s. ISSN 0323-2395.

DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. Vyd. 6. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 978-80-246-0139-7.

GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido, 2000. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-85931-79-6.

GREGOROVÁ, Zdeňka a Milan GALVAS. *Sociální zabezpečení*. 2. aktualiz. a dopl. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-210-3686-9.

GREGOROVÁ, Zdeňka. *Důchodové systémy*. Brno: Masarykova univerzita, 1998. ISBN 80-210-2003-2.

HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3779-9.

HULEC, Vít. Elektronická komunikace s ČSSZ. *Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2016, roč. 47, č. 4, s. 5-7. ISSN 0323-2395.



- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5326-3.
- KOKLES, Mojmír, ROMANOVÁ, Anita. *Informatika. 6. vyd.* Bratislava: Sprint dva, 2010. 302 s. ISBN 978-80-89393-14-5.
- KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. Vyd. Praha: ASPI, a. s., 2007, s. 504. ISBN 978-80-7357-276-1.
- KUNT, Miroslav, LECHNER, Tomáš. *Spisová služba*. Praha: Leges, 2015, 400 s. ISBN 978-80-7502-083-3.
- LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
- LECHNER, Tomáš. *Elektronické dokumenty v právní praxi*. Praha: Leges, 2013, 256 s. ISBN 978-80-87576-41-0
- LECHNER, Tomáš. *Elektronické podatelny versus datové schránky. Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2009, roč. 40, č. 6, s. 33-35. ISSN 0323-2395.
- MAAYTOVÁ, Alena, František OCHRANA a Jan PAVEL. *Veřejné finance v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2015. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-5561-8.
- MÁČE, Miroslav. *Platební styk: klasický a elektronický*. Praha: Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
- MARTIŠKO, Bohuslav, Magdaléna SMOLEŇOVÁ, Radovan DOBRÍK a Martin MRUG. *Vybrané kapitoly z informatiky*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Fakulta financí, Banská Bystrica, 1997, 140 s. ISBN 80-8055-090-6.
- MIŠOVIČ, Ján. *Komunikace ve společnosti*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2015, 304 s. ISBN 978-80-7380-545-6.
- MORLEY Deborah, PARKER Charles S. *Understanding Computers: Today and Tomorrow*. 14th edition. Boston: Cengage Learning, 2013, 752 s. ISBN 978-1-133-19003-5.
- NAVRÁTIL, Pavel. *S počítačem nejen k maturitě*. Vyd. 7. Kralice na Hané: Computer Media, 2009, 175 s. ISBN 978-80-7402-020-9.

PŘIB, Jan a Vladimír VOŘÍŠEK. *Důchodové pojištění v České republice: [podle právního stavu od 1.4.2000]*. 6. aktualiz. vyd. Olomouc: ANAG, 2000, 319 s. ISBN 80-7263-035-0.

SMEJKAL, Vladimír, Jindřich KODL a Miroslav UŘIČAŘ. Elektronický podpis podle nařízení eIDAS. *Revue pro právo a technologie*. Brno: Masarykova univerzita, 2015, 6(11), s. 189-235. ISSN 1804-5383.

ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

TOMEŠ, Igor. *Sociální právo České republiky*. Praha: Linde Praha, 2014. Monografie (Linde). ISBN 978-80-7201-938-0.

TRÖSTER, Petr a kol. *Právo sociálního zabezpečení*. 6., podstatně přeprac. a aktualiz. vyd. V Praze: C. H. Beck, 2013. Academia iuris (C. H. Beck). ISBN 978-80-7400-473-5.

VŘESKÝ, Radim. E-podání – nové komunikační rozhraní VREP. *Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2010, roč. 41, č. 11, s. 3-4. ISSN 0323-2395.

VŘESKÝ, Radim. Od e-podání k interaktivním formulářům. *Národní pojištění*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2016, roč. 47, č. 4, s. 35-37. ISSN 0323-2395.

URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol Murdza. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 240 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.

ZICH, František. *Úvod do sociologického výzkumu*. V Praze: Vysoká škola finanční a správní, 2009, 116 s. ISBN 80-86754-19-7

### ***Elektronické zdroje:***

*Česká správa sociálního zabezpečení - 25 let [online]*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2015. ISBN 978-80-87039-43-4. Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/3A7D4925-64A5-4E20-AF60-7527FBDE38A4/0/2015\\_kniha\\_cssz25.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/3A7D4925-64A5-4E20-AF60-7527FBDE38A4/0/2015_kniha_cssz25.pdf)

*Dobrovolné pojištění OSVČ [online]*. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016i [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/pojisteni-osvc/ucast-na-pojisteni/nemocenske-pojisteni-osvc.htm>

*Důchodové pojištění: Doba pojištění [online]*. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016a [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/ucast-na-pojisteni/doba-pojisteni.htm>

*Evidenční listy důchodového pojištění* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016f [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/povinnosti/povinnosti-zamestnavatele-pri-provadeni-duchodoveho-pojisteni/evidencni-listy-duchodoveho-pojisteni.htm>

*Formuláře Google*. [online]. Google Inc. 2017. Dostupné z: [https://www.google.com/intl/cs\\_CZ/forms/about/](https://www.google.com/intl/cs_CZ/forms/about/)

MPSV. Statut České správy sociálního zabezpečení a okresních správ sociálního zabezpečení. Praha, 2011. Č.j. 2011/15663-711. Dostupné také z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/96CDB3FF-35B1-40D4-8F5901104486122B/0/Statut\\_CSSZ\\_d.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/96CDB3FF-35B1-40D4-8F5901104486122B/0/Statut_CSSZ_d.pdf)

MVČR. *CzechPOINT: Praktické informace* [online]. 2017 [cit. 2017-03-19]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/prakticke-informace/>

*Od ledna příštího roku platí pro všechny zaměstnavatele povinnost elektronické komunikace se správou sociálního zabezpečení*. [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2013 [cit. 2017-3-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/od-ledna-pristiho-roku-plati-pro-vsechny-zamestnavatele-povinnost-elektronicke-komunikace-se-spravou.htm>

*Od ledna ruší zákon povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ. Úřad tím v žádném případě neodmítá trend elektronizace* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2014 [cit. 2017-3-14]. 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>

*Organizační struktura: Okresní správy sociálního zabezpečení* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016e [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura/okresni-spravy-socialniho-zabezpeceni.htm>

*Organizační struktura: Ústředí České správy sociálního zabezpečení* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016d [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura/ustredi.htm>

PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011. ISBN 978-80-904248-3-8. Dostupné z: <https://knihy.nic.cz/>

*Povinnosti občanů v důchodovém pojištění* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016g [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/povinnosti/povinnosti-obcanu-v-duchodovem-pojisteni.htm>

*Povinnosti zaměstnavatelů při provádění důchodového pojištění* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016b [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/duchodove-pojisteni/povinnosti/povinnosti-zamestnavatelu-pri-provadeni-duchodoveho-pojisteni/prislusnost-zamestnavatelu-k-plneni-ukolu-pri-provadeni-duchodoveho-pojisteni.htm>

*Profil České správy sociálního zabezpečení* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2017b [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>

*Před 25 lety se naše země připojila k Internetu*. Webové stránky sdružení Cesnet [online]. Praha, 2017 [cit. 2017-03-07]. Dostupné z: <https://www.cesnet.cz/sdruzeni/zpravy/tiskove-zpravy/pred-25-lety-se-nase-zeme-pripojila-k-internetu/>

*Webové stránky ePortálu České správy sociálního zabezpečení* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2017c [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://eportal.cssz.cz>

*Zákon o nemocenském pojištění: Jak postupuje zaměstnavatel* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2017a [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/nemocenske-pojisteni/novy-zakon-o-nemocenskem-pojisteni/jak-postupuje-zamestnavatel.htm>

*Zpráva o činnosti České správy sociálního zabezpečení za rok 2015* [online]. Česká správa sociálního zabezpečení. 2016c [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/9A4F7F3A-2CBA-428C-978E-A53876A840AD/0/ZoC\\_2015.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/9A4F7F3A-2CBA-428C-978E-A53876A840AD/0/ZoC_2015.pdf)

### ***Použitá legislativa:***

ČESKO. Zákon ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu. In: *Sbírka zákonů ČSFR*. 1990, částka 36, s. 853 – 858. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2347>

ČESKO. Zákon ČNR č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. In: *Sbírka zákonů ČSFR*. 1991, částka 111, s. 2890 – 2920. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2523>

ČESKO. Zákon ČNR č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti. In: *Sbírka zákonů ČSFR*. 1992, částka 118, s. 3521 – 3528. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2641>

ČESKO. Zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 41, s. 1986 – 2011. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=2852>

ČESKO. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 68, s. 3290 – 3297. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3456>

ČESKO. Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 64, s. 2330 – 2392. Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4910>

ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 98, s. 2330 – 2392. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5339>

ČESKO. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2016, částka 115, s. 4466 – 4473. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=38075>

ČESKO. Zákon č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění

pozdějších předpis. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2016, částka 115, s. 4473 – 4497.  
Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=38075>

EUROPEAN UNION. Regulation No 910/2014 of the European Parliament and of the Council of 23 July 2014 on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market and repealing Directive 1999/93/EC. In: Official Journal of the European Union. 2014, L. 257, s. 73 – 114. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&rid=1>

Uvedené právní předpisy jsou uváděny ve znění pozdějších předpisů, pokud není výslovně v textu uvedeno jinak.

## Seznam tabulek

<i>Tabulka 1- Transformační tabulka cílů</i> .....	39
<i>Tabulka 2 - Harmonogram výzkumu</i> .....	40
<i>Tabulka 3 – Zastoupení mužů a žen dle věkových kategorií</i> .....	43
<i>Tabulka 4 - Důvody, proč klienti nevyužívají elektronickou komunikaci</i> .....	44
<i>Tabulka 5 - Využívání elektronické komunikace s ČSSZ dle subjektů</i> .....	45
<i>Tabulka 6 – Preference využívání jednotlivých komunikačních kanálů</i> .....	46
<i>Tabulka 7 – Subjekty využívající elektronickou komunikaci s ČSSZ nad rámec stanovených povinností</i> .....	46
<i>Tabulka 8 - Využívání jednotlivých formulářů</i> .....	47
<i>Tabulka 9 - Využívání specializovaného softwaru pro zasílání tiskopisů</i> .....	47
<i>Tabulka 10 - Nejvíce využívané zdroje informací</i> .....	48
<i>Tabulka 11 – Hodnocení informačních zdrojů, z hlediska poskytování dostačujících informací</i> .....	49
<i>Tabulka 12 - Přehlednost informací z jednotlivých informačních zdrojů</i> .....	50
<i>Tabulka 13 - Hodnocení jednotlivých způsobů elektronické komunikace s ČSSZ</i> .....	51
<i>Tabulka 14 – Hodnocení informačních zdrojů při řešení potíží</i> .....	53

## Seznam grafů

<i>Graf 1 – Rozdělení respondentů dle jednotlivých kategorií a pohlaví</i> .....	43
<i>Graf 2 - Využívání elektronické komunikace s ČSSZ klienty</i> .....	44
<i>Graf 3 - Využitelnost konkrétní způsobů elektronické komunikace</i> .....	45
<i>Graf 4 – Hodnocení informací, podle toho, zda dostačují k vyřešení potíží</i> .....	49
<i>Graf 5 - Skládavý graf hodnocení komunikačních kanálů</i> .....	51
<i>Graf 6 - Nejčastěji využívané zdroje při řešení potíží</i> .....	52

## Seznam obrázků

<i>Obrázek 1 - Vývoj dostupných komunikačních kanálů vůči ČSSZ</i> .....	31
--	----

# PŘÍLOHY



## Příloha A - Dotazník

### Studentský dotazník – elektronická komunikace s ČSSZ

#### 1. Pohlaví

- Muž                       Žena

#### 2. Věk

- do 25 let                       26 - 40 let                       41 - 55 let                       56 let a více

#### 3. Typ subjektu

- Zaměstnavatel - fyzická osoba  
 Zaměstnavatel - právnická osoba  
 OSVČ  
 Lékař

#### 4. Komunikujete s Českou správou sociálního zabezpečení elektronicky?

- Ano                               Ne

**Uveďte prosím důvod, proč nekomunikujete elektronicky?  
Po uvedení důvodu již na následující otázku neodpovídejte.**

- Nemám důvěru k této formě komunikace  
 Je to technicky náročné  
 Vyžaduje další finanční náklady  
 Nepoužívám ke své práci PC  
 Zabezpečeno třetí stranou (účetní, účetní firma)  
 Nevím o této možnosti

Máte jiný důvod? Uveďte, prosím, zde.

#### 5. Jakou formu elektronické komunikace vůči ČSSZ využíváte?

(Můžete zvolit více možností)

- E-mail                       Datové schránky                       ePodání ČSSZ                       ePortál ČSSZ

#### 6. Kde získáváte informace o možných způsobech elektronické komunikace vůči ČSSZ?

(můžete zvolit více odpovědí)

- Z webových stránek ČSSZ  
 Z tiskovin (brožury a letáky)  
 Od pracovníků místně příslušné OSSZ  
 Telefonicky prostřednictvím Call centra ČSSZ  
 Nevyhledávám tyto informace

#### 7. Jsou informace z těchto zdrojů dostačující?

- Ano                               Ne                                       Nevím

**8. Jsou informace o možných způsobech komunikace z uvedených zdrojů přehledné?**

- Ano  Ne

**9. Komunikujete s úřadem výhradně pro účely podávání tiskopisů?**

- Ano  Ne

**10. Které z uvedených tiskopisů podáváte elektronicky?**

- Evidenční list důchodového pojištění  
 Oznámení o nástupu do zaměstnání  
 Přehled o výši pojistného  
 Přehled o příjmech a výdajích OSVČ  
 Žádost o dávku nemocenského pojištění  
 Hlášení pracovní neschopnosti (vyplní pouze lékař)  
 Potvrzení o soustavné přípravě na budoucí povolání / potvrzení o studiu

Používáte jiný tiskopis? Uveďte, prosím, zde.

**11. Využíváte pro elektronické zasílání tiskopisů ČSSZ specializovaný software?**

- Ano  Ne

**12. Ohodnoťte, prosím, uživatelskou přívětivost uvedených komunikačních kanálů.**

	jednoduché	spíše jednoduché	neutrální	spíše složité	složité	nepoužívám
Email	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Datová schránka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ePodání	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ePortál	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**13. Kam se nejčastěji obracíte v případě řešení potíží?**

- Na kontaktního pracovníka OSSZ  
 Call centrum ČSSZ  
 Nikam, poradím si sám/a s pomocí informací z webu ČSSZ  
 Jinam, není zde uvedeno

**14. Jsou informace z tohoto zdroje dostačující k vyřešení potíží?**

- Ano  Ne