

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi ČR

Petra Hájková

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra práva

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Petra Hájková

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi ČR

Název anglicky

Czech Republic: Legal environment and practice of electronic communication

Cíle práce

Cílem diplomové práce bude seznámení s problematikou elektronické komunikace ve veřejné správě, vysvětlení běžně používaných pojmů, seznámení s legislativním prostředím a nejrozšířenějšími projekty elektronizace veřejné správy. Dále bude práce zaměřena na problematiku elektronické komunikace s konkrétním úřadem státní správy – Českou správou sociálního zabezpečení, jak z pohledu klienta, tak z pohledu zaměstnance úřadu. V závěru práce bude proveden návrh možností vedoucí ke zlepšení a zefektivnění současného stavu.

Metodika

K vypracování teoretické části diplomové práce bude studium odborných publikací a sběr informací z tištěné literatury. Nutné bude využití online zdrojů vzhledem k jejich vysoké aktuálnosti.

Praktická část bude zaměřena na sběr informací, analýzy získaných informací a dosavadních zkušeností a jejich zhodnocení. Dále budou v práci použita data získaná z metody dotazníkového šetření a z metody řízeného rozhovoru.

Doporučený rozsah práce

60-80 stran

Klíčová slova

elektronická komunikace, veřejná správa, eGovernment, datové schránky, základní registry, Czech Point, e-podání, elektronický podpis, Česká správa sociálního zabezpečení

Doporučené zdroje informací

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody. 1. vyd. Olomouc: Anag, 2010, 287 s. Právo (Anag). ISBN 978-807-2636-174.

BUDIŠ, Petr. Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008, 157 s. ISBN 978-80-7263-465-1.

Další literatura a odborné články po konzultaci s vedoucí DP.

LINDSKÝ, Vít. EGovernment bezpečně. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRŮŇ. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, VIII, 518 p. ISBN 80-735-7472-1.

ŠPAČEK, David. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012, xix, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-807-4002-618.

VANÍČEK, Zdeněk. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-807-2018-550.

Předběžný termín obhajoby

2015/06 (červen)

Vedoucí práce

Mgr. Ivana Hájková

Elektronicky schváleno dne 15. 9. 2014

JUDr. Jana Borská

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 25. 03. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30.3 .2015

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Mgr. Ivaně Hájkové za její vstřícnost, cenné rady a připomínky, které mi při vypracování diplomové práce poskytovala.

Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi ČR

Czech Republic: Legal environment and practice of electronic communication

Souhrn

Diplomová práce se zabývá problematikou využívání elektronické komunikace ve veřejné správě. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části je představen a charakterizován projekt eGovernment. Dále práce shrnuje přehled současného stavu a jsou zde charakterizovány důležité nástroje elektronické komunikace, mezi které patří Czech POINT, datové schránky, základní registry a elektronický podpis. U každého nástroje jsou uvedeny základní právní předpisy.

Praktická část je zaměřena na využití elektronické komunikace na České správě sociálního zabezpečení. Na vybraném vzorku dat získaných prostřednictvím dotazníků a rozhovoru je zjištěna spokojenost klientů a zaměstnanců s elektronickou komunikací na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení. Na základě zjištěných výsledků jsou navržena doporučení, která by napomohla ke zlepšení současného stavu elektronické komunikace mezi Českou správou sociálního zabezpečení a jejími klienty.

Summary

This diploma thesis is focused on the utilization of electronic communication by the public administration of Czech Republic. The thesis consists of theoretical part and analytical part.

The theoretical part characterises and describes the eGovernment project. Furthermore, the current state of the project is summarized. Main tools of the electronic communication are introduced: Czech POINT, data boxes, basic registers and electronic signature. For each tool is stated the relevant legislation.

The analytical part is focused on the utilization of the electronic communication within the Czech Social Security Administration (CSSA). To find out the contentment with the current electronic communication possibilities at CSSA, the questionnaire and

interview survey was conducted among the clients and employees at one of the district branches of CSSA. Based on the survey results are proposed recommended actions to improve the current level of electronic communication between CSSA and its clients.

Klíčová slova: elektronická komunikace, veřejná správa, eGovernment, datové schránky, základní registry, Czech POINT, elektronický podpis, Česká správa sociálního zabezpečení

Keywords: electronic communication, public administration, eGovernment, data box, basic registries, Czech POINT, electronic signature, Czech Social Security Administration

1 Obsah

1	Úvod.....	11
2	Cíl práce a metodika	12
3	Přehled řešené problematiky.....	14
3.1	eGovernment	15
3.1.1	Vývoj eGovernmentu v České republice	16
3.2	eGon - symbol eGovernmentu	17
3.2.1	Czech POINT.....	18
3.2.2	Datové schránky	24
3.2.3	Základní registry	32
3.3	Elektronický podpis	36
3.4	Portál veřejné správy.....	38
4	Vlastní práce	41
4.1	Česká správa sociálního zabezpečení.....	41
4.2	Elektronické služby České správy sociálního zabezpečení	42
4.2.1	e - Podání	42
4.2.2	ePortál České správy sociálního zabezpečení.....	45
4.2.3	Elektronická podatelna	47
4.3	Elektronická komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení.....	47
4.3.1	Využití elektronické komunikace	48
4.3.2	Dotazníkové šetření	52
4.3.3	Rozhovor.....	66
5	Zhodnocení výsledků.....	70
6	Závěr	74
7	Seznam použitých zdrojů.....	76
8	Přílohy.....	80

Obrázek 1: eGON - Základní schéma eGovernmentu v ČR.....	18
Obrázek 2: Schéma fungování datových schránek	28
Obrázek 3: Systém základních registrů	34
Graf 1: Nárůst počtu pracovišť Czech POINT	20
Graf 2: Struktura pracovišť	24
Graf 3: Počet výpisů ze základních registrů k 3. 1. 2015	35
Graf 4: Počet přijatých e – formulářů	45
Graf 5: Počet přijatých Přehledů o výši pojistného prostřednictvím e - Podání.....	48
Graf 6: Počet přijatých a odeslaných datových zpráv prostřednictvím datové schránky	49
Graf 7: Počet přijatých dokumentů prostřednictvím elektronické podatelny	50
Graf 8: Oblast podnikání respondentů	53
Graf 9: Počet zaměstnanců	54
Graf 10: Četnost komunikace s ČSSZ a ostatními úřady	55
Graf 11: Důvodů využívání elektronické komunikace s ČSSZ.....	56
Graf 12: Preference typu elektronické komunikace	57
Graf 13: Výhody elektronické komunikace.....	58
Graf 14: Nevýhody elektronické komunikace	59
Graf 15: Spokojenost s elektronickou komunikací.....	60
Graf 16: Důvody nevyužívání elektronické komunikace	61
Graf 17: Preferovaná osvěta k využívání elektronické komunikace	62
Graf 18: Respondenti nevyužívající elektronickou komunikaci - podle počtu zaměstnanců	63
Graf 19: Respondenti komunikující elektronicky s jinými úřady než s ČSSZ.....	64
Tabulka 1: Počty vydaných výstupů.....	23
Tabulka 2: Přijaté Přehledy o výši pojistného prostřednictvím e - Podání.....	48
Tabulka 3: Přijaté a odeslané datové zprávy prostřednictvím datových schránek	50
Tabulka 4: Přijaté dokumenty prostřednictvím elektronické podatelny	51
Tabulka 5: Vyhodnocení otázky č. 1	53

Tabulka 6: Vyhodnocení otázky č. 2	54
Tabulka 7: Vyhodnocení otázky č. 3	55
Tabulka 8: Vyhodnocení otázky č. 4	56
Tabulka 9: Vyhodnocení otázky č. 5	57
Tabulka 10: Vyhodnocení otázky č. 6	58
Tabulka 11: Vyhodnocení otázky č. 7	59
Tabulka 12: Vyhodnocení otázky č. 8	60
Tabulka 13: Vyhodnocení otázky č. 9	61
Tabulka 14: Vyhodnocení otázky č. 10	62
Tabulka 15: Využití elektronické komunikace podle počtu zaměstnanců	63
Tabulka 16: Počet respondentů komunikující elektronicky s jinými úřady než s ČSSZ.....	64

1 Úvod

Ve 21. století se staly informace významným a výnosným předmětem obchodování. V současné době má soukromá sféra k dispozici efektivní informační systémy, které dovedou informace rychle přenášet, třídít a z těchto informací činit doporučení a závěry svým koncovým uživatelům. Komunikační kanály informačních systému veřejné správy se postupně elektronizují. Občané a úředníci veřejné správy stále více využívají prostředky elektronické komunikace a díky tomu probíhá elektronizace veřejné správy, pro kterou se používá označení eGovernment. Mezi hlavní přínosy eGovernmentu patří především, zvýšení kvality poskytovaných služeb, zlepšení dostupnosti služeb, zvýšení transparentnosti veřejné správy, možnost sdílení informací a služeb, snížení nákladů na provoz služeb, možnost sbírat a analyzovat data pro účely zvyšování kvality a v neposlední řadě dochází k pozitivnímu dopadu na ekologii. Hlavním cílem elektronické komunikace je, aby dokumenty v elektronické podobě obíhaly úřady a nemuseli je obíhat občané. Je nesmyslné, aby občané museli stále prokazovat určité skutečnosti, které si úřady mohou ověřit samy ve svých databázích, které jsou vedeny státem.

V České republice bylo uvedeno do provozu již několik projektů, které využívají elektronickou komunikaci. Mezi ty nejvýznamnější patří především CZECH POINT, který představuje soustavu snadno dostupných kontaktních míst při komunikaci občanů s veřejnou správou, dále pak datové schránky, které jsou elektronickým úložištěm, na které jsou doručovány dokumenty v elektronické podobě. Tímto způsobem je listinná podoba doručování nahrazena elektronickou. Významným projektem se staly také základní registry, které jsou považovány za aktuální a bezpečné databáze o občanech, státních a nestátních subjektech. Tyto zmíněné projekty se staly součástí každodenního života a změnily přístup v komunikaci nejen mezi občany a státem, ale také mezi samotnými úřady. V současné době začíná být snaha o postupný přechod na povinnou elektronickou komunikaci s některými úřady. Často ale ještě nejsou klienti, a občas ani úřady, na tento přechod připraveni jak po technické, tak po provozní stránce. Z tohoto důvodu se zavádění elektronické komunikace považuje za postupný a dlouhodobý proces.

2 Cíl práce a metodika

Cílem diplomové práce je představení problematiky elektronické komunikace s veřejnou správou a zhodnocení jejího současného stavu. Vývoj elektronické komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení bude analyzován na základě zjištěných dat a informací. Součástí práce bude vyhodnocení dotazníkového šetření a rozhovoru. Cílem šetření bude zhodnocení využívání elektronické komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení a spokojenost s touto formou komunikace z pohledu klienta i zaměstnance. Následně budou v práci formulovány návrhy a doporučení pro zlepšení současného stavu elektronické komunikace mezi Českou správou sociálního zabezpečení a jejími klienty.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. K vypracování teoretické části diplomové práce, která je zaměřena na seznámení s projektem eGovernment, popisem jeho jednotlivých nástrojů, principem fungování a seznámení s platnou legislativou, bude nutné studium odborných publikací a také sběr materiálů z tištěné literatury. Problematika elektronické komunikace patří do oblasti, kde dochází k rychlému vývoji, a proto bude nutné využití on-line zdrojů.

Praktická část bude zaměřena na sběr informací a dat na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město a následně bude provedeno vyhodnocování získaných informací. V práci bude použita metoda deskripce a také analýza časových řad, která je jednou z nejdůležitějších statistických úloh pro zkoumání změn a jevů v čase. Dále budou v práci použité intervalové časové řady. Pro zjištění dynamiky vývoje časových řad bude využito základních charakteristik časových řad. Využity budou absolutní charakteristiky, které nejčastěji využívají první diference, které představují absolutní přírůstek nebo úbytek zkoumaného ukazatele v určitém období oproti předcházejícímu období. Dále budou použity relativní charakteristiky. Jejich představiteli jsou koeficienty růstu. Za jejich pomoci lze zjistit relativní postupnou rychlost změn v časové řadě. Kombinací absolutních a relativních charakteristik představuje relativní přírůstek. Výsledek relativního přírůstku ukazuje, o kolik procent byla změněna hodnota sledovaného ukazatele oproti předcházejícímu období. Pro porovnání vývoje ukazatelů v čase budou použity bazické indexy, u kterých dochází k porovnání hodnot ukazatele vzhledem ke stejnému období. [1]

Dále bude praktická část založena na získání dat od klientů Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň-město za pomoci dotazování. Nástrojem bude anonymní dotazník s uzavřenými otázkami. Dotazník byl odzkoušen na třech klientech. Při tomto testování nebyly odhaleny žádné nepřesnosti, a proto bude dotazník předložen klientům v původní podobě.

Další použitou metodou v diplomové práci bude rozhovor. Oslovenými respondenty budou zaměstnanci Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň-město. Bude použit standardizovaný rozhovor, který bude probíhat podle otázek, jejichž znění a pořadí bude přesně určeno. Rozhovor bude individuální, to znamená, že s každým pracovníkem bude veden zvlášť.

Na základě zjištěných výsledků z výzkumů budou stanoveny závěry a doporučení na zlepšení současné situace.

3 Přehled řešené problematiky

Hlavním předpokladem pro budování informační společnosti a zajištění jejího nepřetržitého rozvoje je elektronická komunikace. V dnešním slova smyslu je elektronická komunikace považována především za bezpečnou, rychlou a levnou cestu předávání informací a to bez bariér geografických a územně právních. Technologický pokrok v této oblasti umožňuje zachovat původnost a integritu takto předávaných informací. Tato forma komunikace v našem uživatelském prostředí v sobě zahrnuje veškeré sítě elektronických komunikací a služeb, které jsou založené na využití přenosu signálů elektronickým způsobem. Jsou využívány ve všech oblastech služeb a výkonu působnosti jednotlivých resortů České republiky. Vysloví-li se pojem elektronická komunikace, je nutné vyslovit také pojem eGovernment. Jedná se o elektronickou komunikaci mezi občany a úřady veřejné správy, účelnou spolupráci napříč samotnými úřady a budování vztahů mezi soukromým a veřejným sektorem. [2]

Mezi základní zákony a právní předpisy České republiky, které se dotýkají problematiky elektronické komunikace, patří především: [2]

- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách,
- nařízení vlády č. 495/2004 Sb., provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů,
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

3.1 eGovernment

V současné době se občané České republiky již běžně setkávají s výrazem eGovernment. Tento výraz je možné denně slyšet v různých politických diskuzích, odborných i laických debatách a seminářích. Pro eGovernment existuje mnoho definic, jako například: [3], [4]

- jedná se o efektivní a výkonné služby, informační a komunikační technologie, které umožňují občanům plně se podílet na životě společensky a kulturně tvůrčích komunit včetně demokratického procesu (Evropská unie),
- proces, který transformuje vnitřní a vnější vztahy veřejné správy za pomoci informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Posláním je rychlejší, levnější a také spolehlivější poskytování služeb veřejné správy široké veřejnosti a poskytnutí větší otevřenosti k jejím uživatelům (Ministerstvo vnitra České republiky),
- použití elektronických komunikací, hlavně pak internetu, jako nástroje pro dosažení lepší správy (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj),
- „Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“ (OSN),
- „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých dostupných a kvalitních informačních služeb.“ (definice autorů knihy eGovernment bezpečně).

Pojem eGovernment zahrnuje také legislativní prostředí umožňující výměnu informací mezi orgány veřejné správy, občany a komerčními subjekty ve všech komunikačních směrech.

Pro lepší pochopení významu eGovernmentu je nutné uvést oblasti a činnosti, které jsou jeho součástí v České republice: [4]

- elektronická komunikace,
- elektronická značka a elektronický podpis,
- open source, informační systémy ve veřejné správě,
- realizace biometrických údajů a ochrana osobních údajů,
- e -volby, elektronická podání, e-podatelný a elektronická správní řízení,
- eCommerce,
- dlouhodobé uchovávání dokumentů,
- elektronické veřejné zakázky,
- konverze dokumentů,
- informační audit,
- registry veřejné správy,
- ochrana a bezpečnost utajovaných informací,
- bezpečnost – celkové zabezpečení informačního systému,
- zahraniční zajímavosti v oblasti eGovernmentu,
- novinky v oblasti eGovernmentu aneb co bude dál?

3.1.1 Vývoj eGovernmentu v České republice

První zmínky o eGovernmentu lze nalézt už v devadesátých letech dvacátého století. Do té doby byly využívány informační technologie pouze ve firmách a to hlavně k vedení účetnictví, k různé evidenci, k projektování a podobně. Od druhé poloviny devadesátých let se jak internet, tak informační technologie začaly používat v komerční sféře mezi firmami. Z počátku pouze při vzájemném obchodování firem a později pak došlo i na spotřebitele. Byl však, ale nutný další vývoj. Z toho důvodu bylo kromě využití informačních technologií a internetu v podnikání navrženo jejich využití ve státní správě. [5]

V roce 1999 mohli občané v České republice vyřizovat první službu elektronicky prostřednictvím elektronické pošty. Jednalo se o podávání žádostí o informace na základě zákona o svobodném přístupu k informacím. Následně byl v roce 2000 zaveden do českého právního řádu institut elektronického podpisu, který umožňoval občanům

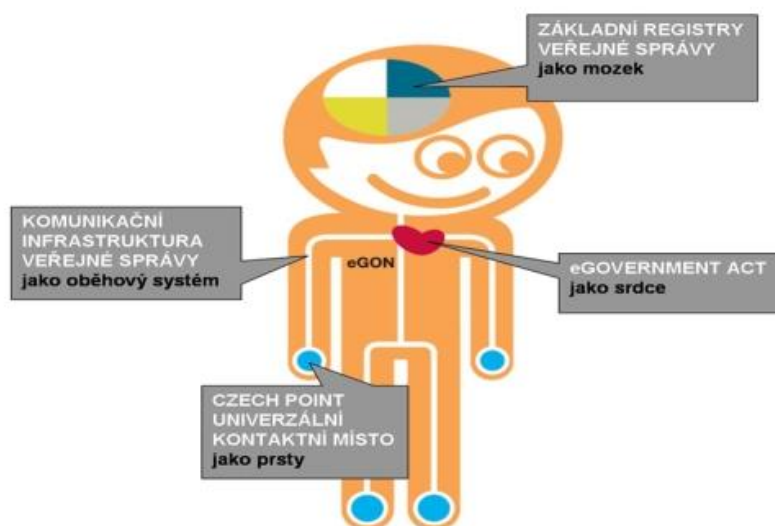
elektronickou komunikaci s orgány veřejné moci. Až za další rok a půl bylo možné elektronický podpis využívat, protože do té doby nebyl vydán prováděcí právní předpis k tomuto zákonu, který tuto funkci umožňoval realizovat. Zavedením elektronického podpisu novelou správního řádu bylo umožněno využívat elektronickou komunikaci v řadě správních agend. Mnoho úřadů nebylo na tuto činnost ještě připraveno a nemělo v provozu elektronické podatelny. Z tohoto důvodu nebylo možné vyřizovat elektronická podání. Změna nastala až v lednu 2003, kdy došlo k zániku Úřadu pro veřejné informační systémy a nově bylo zřízeno Ministerstvo informatiky, které zaujalo jeho místo. Ministerstvo informatiky prosadilo několik novel právních předpisů, mezi které patřila například novela o elektronickém podpisu ukládající povinnost všem úřadům mít zřízenou elektronickou podatelnu a dále byl zaveden institut elektronické značky a novela zákona o informačních systémech veřejné správy. V roce 2007 došlo ke zrušení Ministerstva informatiky a odpovědným resortem eGovernmentu se stalo Ministerstvo vnitra. [6], [7]

3.2 eGon - symbol eGovernmentu

eGon je považován za symbol elektronizace veřejné správy a také za symbol moderního, přátelského, efektivního úřadu a představuje živý organismus, kde vše souvisí se vším. Fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje. Tento projekt byl zahájen v roce 2006 a za jeho hlavní cíl se považuje zvýšení efektivity veřejné správy a usnadnění života obyvatel za pomoci důmyslného využití informačních technologií. V roce 2007 začaly přípravy projektu, který zahrnoval mimo jiné i pilotní provoz Czech POINTu. Dále byla pozornost věnována návrhům legislativních úprav, které podmiňovaly realizační fázi. V roce 2008 byla přijata legislativní opatření, která umožnila ožívování eGona jako živého organismu. Téhož roku byl přijat zákon č. 300/2008 Sb., o autorizované konverzi dokumentů a na základě tohoto přijetí byly v roce 2009 uvedeny datové schránky do provozu. Dále došlo k rozvoji Komunikační infrastruktury veřejné správy. V roce 2010 byl spuštěn pilotní provoz základních registrů a v roce 2012 byl zahájen provoz ostrý. [8]

Existenci a životní funkce eGona zajišťují: [8]

Obrázek 1: eGON - Základní schéma eGovernmentu v ČR



Zdroj: <http://e-government-v-cr.webnode.cz/> [5]

- prsty jsou Czech POINT – soustava snadno dostupných kontaktních míst (v současnosti ve většině obcí),
- oběhová soustava je KIVS – komunikační infrastruktura veřejné správy, která zajišťuje bezpečný provoz dat,
- srdce je zákon o eGovernmentu – zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi,
- mozek jsou základní registry veřejné správy – aktuální a bezpečná databáze dat o občanech, státních a nestátních objektech.

3.2.1 Czech POINT

Czech POINT tedy Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál je projekt, jehož hlavním cílem je zrychlení a zpřístupnění služeb občanům a snížení přílišné byrokracie ve vztahu občan – veřejná správa. Občan musí často navštívit několik úřadů, i když potřebuje vyřídit jen jeden problém. Z tohoto důvodu se v České republice vytváří

snadno dostupná síť poboček Czech POINTů, která slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby obíhala data a ne občan. V konečné fázi projektu by mohl své záležitosti občan vyřizovat prostřednictvím internetu i z domova. [6]

Historie projektu Czech POINT

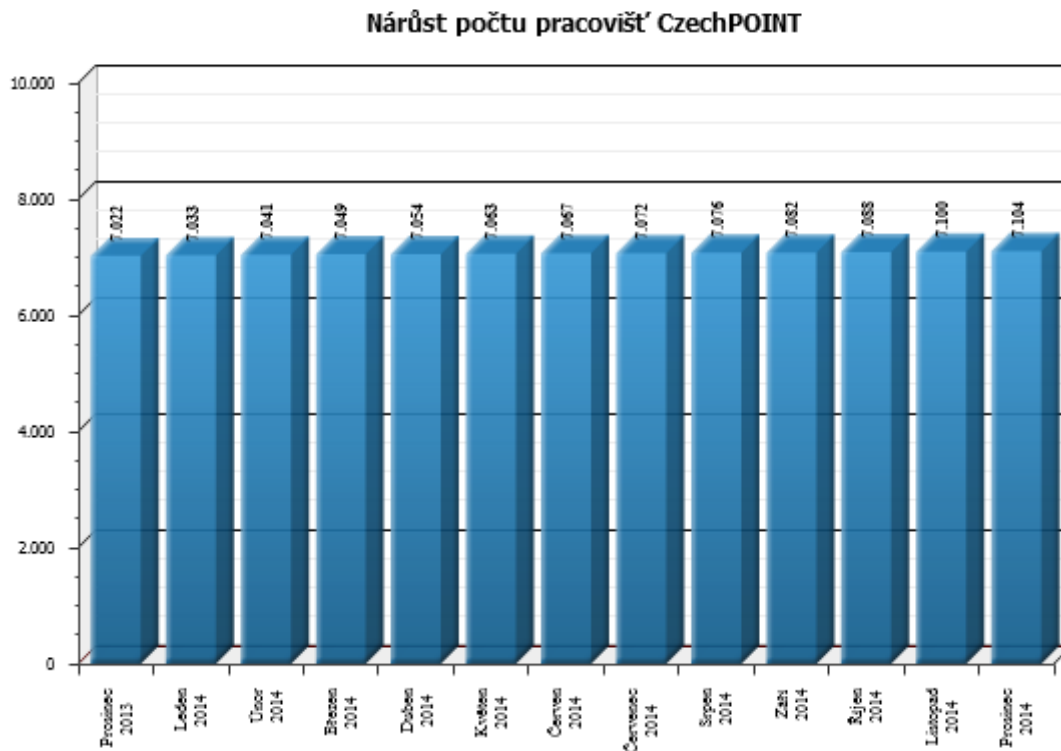
V březnu roku 2007 byl spuštěn pilotní provoz ve 37 obcích České republiky a následně bylo zjištěno, že se jedná o smysluplný projekt. Na základě získání zkušeností z pilotního provozu byl v lednu zahájen provoz ostrý na více než osmi pobočkách. Z počátku se jednalo především o matriky při obecních úřadech. Postupně došlo k rozrůstání sítí poboček, ale také k rozrůstání množství nabízených služeb. Jednalo se především o vydávání výpisu z bodového registru nebo výpisu z trestního rejstříku. [9]

V roce 2009 byly spuštěny datové schránky, díky kterým došlo k rozšíření služeb, které byly poskytovány kontaktním místem veřejné správy. V tomto roce počet poboček kontaktních míst dosáhl pětistířicové hranice.

V polovině roku 2010 došlo k výraznému posunu v rozvoji systému Czech POINT z důvodu napojení na Informační systém evidence obyvatel a došlo také k rozšíření rozhraní pro vnitřní potřeby úřadu – CzechPOINT@Office. Matriční úřady, ohlašovny a soudy prostřednictvím tohoto rozhraní nahlašují všechny změny do Informačního systému obyvatel.

V roce 2011 byl vydán 4 500 000 výpis, proběhla 10 000 000 operace na Czech POINTu a došlo i k nárůstu počtu kontaktních míst na 6 500. [9]

Graf 1: Nárůst počtu pracovišť Czech POINT



Zdroj: www.czechpoint.cz [10]

V současné době Czech POINTy poskytují: [6], [11]

- Výpis z Katastru nemovitostí – o výpis z Katastru nemovitostí České republiky si může požádat anonymní žadatel a o výpis je možné požádat na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí,
- Výpis z Obchodního rejstříku – anonymní žadatel si může požádat o výpis z trestního rejstříku a lze ho požadovat na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace. Zaměstnanec kontaktního místa může vydat úplný výpis, který obsahuje všechny informace zapsané v obchodním rejstříku po dobu existence organizace. Dále může vydat výpis platných, který obsahuje souhrn informací o organizace k aktuálnímu datu,
- Výpis z Živnostenského rejstříku – anonymní žadatel si může zažádat o výpis z Živnostenského rejstříku České republiky a výpis lze požadovat na základě identifikačního čísla obchodní organizace,

- Výpis z Rejstříku trestů – podle § 11a odst. 1 zákona č. 296/1994 Sb. o Rejstříku trestů v platném znění, lze vydat výpis z evidence Rejstříku trestů osobě, které se výpis týká a to pouze na základě žádosti, která je podána písemně. Občan, který si o výpis žádá, musí mít platný doklad totožnosti a dále musí mít přiděleno rodné číslo. O potvrzení si mohou zažádati i cizinci, kteří mají v České republice trvalé bydliště,
- Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby – údaje, které jsou evidovány v Rejstříku trestů právnických osob, jsou veřejně přístupné. Žadatelem může být kterákoliv fyzická osoba a z tohoto důvodu se neověřuje totožnost žádající osoby,
- Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72) – prostřednictvím kontaktního místa je možné předat veškerá podání obecním živnostenským úřadům. Jedná se o ohlášení živnosti, odhlášení údajů nebo jejich změn, které jsou uvedeny v živnostenském rejstříku, dále pak žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí udělení koncese. Žadatel musí předložit jednotný registrační formulář získaný na Hospodářské komoře nebo na Ministerstvu průmyslu a obchodu. Pracovník Czech POINTu odešle podání na zvolený Živnostenský úřad,
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb. – od 1. 7. 2008 získávají vybrané orgány veřejné moci podle zákona č. 124/2008 Sb., oprávnění vyžadovat výpis z rejstříku trestů nebo opis z rejstříku trestů v elektronické podobě dálkovým přístupem,
- Výpis z bodového hodnocení řidiče – pouze sám žadatel nebo určený zplnomocněnec si může požádat o výpis. Občan, který si na pracovišti Czech POINTu žádá o výpis, musí předložit platný doklad totožnosti a musí mít přiděleno rodné číslo. O potvrzení si mohou zažádati i cizinci, kteří mají v České republice trvalé bydliště,
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů – Ministerstvo místního rozvoje vede seznam kvalifikovaných dodavatelů jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách. Do seznamu jsou zapisováni dodavatelé, kteří splnili kvalifikaci podle § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách. Služba je určena organizacím a dodavatelům ucházejícím se o veřejné zakázky. Dodavatel výpisem ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů

nahradí v zadávacím řízení doklady, které prokazují, že byly splněny základní a profesní kritéria. Zadavatel výpis uzná, pokud není starší více než tři měsíce,

- Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH – od ledna 2009 je možné evidovat přijaté autovraky přes online systém. Pro evidenci je nutná registrace autovrakovišť na MA ISOH. Registraci je možné provést přes Czech POINT. Pouze podnikatelský subjekt provozující činnost sběru vybraných autovraků, který získal povolení od příslušného krajského úřadu, má přístup do systému,
- Výpis z insolvenčního rejstříku – jedná se o veřejný rejstřík a z tohoto důvodu není nutné ověření totožnosti žadatele,
- Datové schránky – Czech POINT zajišťuje například zřízení datové schránky, zneprístupnění datové schránky, zneplatnění přístupových údajů nebo přidání pověřené osoby,
- Autorizovaná konverze dokumentů – na žádost si mohou občané nechat konvertovat nejrůznější dokumenty,
- Centrální úložiště ověřovacích doložek – na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, eviduje Czech POINT všechny provedené autorizované konverze dokumentů, které byly provedeny na žádost nebo z moci úřední orgány veřejné moci,
- Úschovna systému Czech POINT – slouží k dočasnému uložení dokumentů, které byly zkonvertovány. Dokumenty jsou po konverzaci uloženy po dobu tří dnů,
- czechPOINT@office – toto rozhraní je součástí systému Czech POINT a slouží pro potřeby samotného úřadu. Obsahuje agendy, které jsou vykonávány úřady a orgány veřejné moci pro výkon své působnosti,
- Základní registry – kontaktní místa provádějí několik agend. Jedná se o změnové a výpisové formuláře a žadatelem je fyzická osoba, podnikající osoba, zmocněnec, který má úředně ověřenou plnou moc nebo zákonný zástupce,
- Výpis z Veřejných rejstříků – o výpis si může zažádat anonymní žadatel, který musí znát identifikační číslo osoby, která je zapsaná v jednom z rejstříků. Do Veřejných rejstříků právnických a fyzických osob patří spolkový a nadační rejstřík, rejstřík ústavů, rejstřík společenství vlastníků jednotek, obchodní rejstřík a rejstřík obecně prospěšných společností.

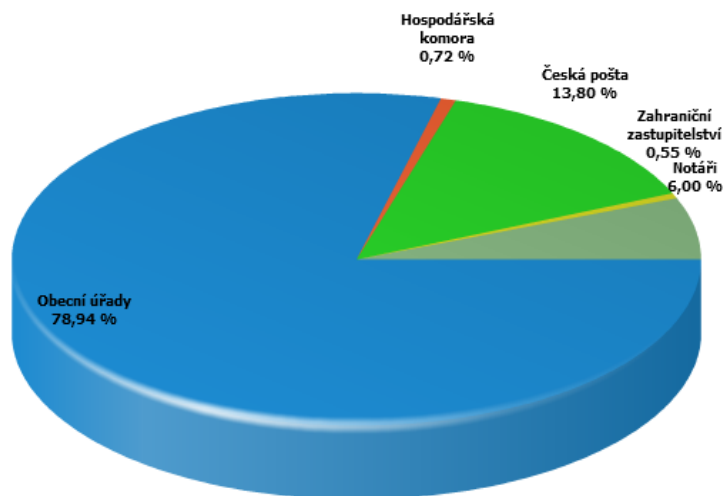
Tabulka 1: Počty vydaných výstupůCelkový počet k 28. 12. 2014: **12.155.967**

	Kat. nemovit.	Obch. rejstřík	Živn. rejstřík	Rejstřík trestů	Registr řidičů	Systém kvalif. dodav.	Konv. dokum. E-L	Konv. dokum. L-E	Zřiz. dat. schr.	Zákl. reg.	Ostatní	Celkem
2007	28.305	24.222	1.351	0	0	0	0	0	0	0	0	53.878
2008	230.527	150.974	7.701	590.783	0	0	0	0	0	0	141	980.126
2009	349.585	250.529	31.659	715.689	104.744	4.512	6.805	4.389	15.944	0	1.935	1.485.791
2010	441.726	327.225	55.359	790.130	85.445	8.070	83.484	7.695	12.417	0	2.277	1.813.828
2011	414.633	326.455	62.638	818.884	78.934	7.784	97.776	24.679	6.615	0	1.937	1.840.335
2012	407.478	348.492	77.362	739.948	84.273	8.084	165.263	50.821	13.198	2.254	2.252	1.899.425
2013	399.925	297.118	77.164	731.119	81.663	8.853	302.669	94.201	29.678	7.971	2.420	2.032.781
2014	373.727	294.339	77.248	751.436	98.235	8.941	309.073	95.256	33.982	5.516	2.050	2.049.803
	2.645.906	2.019.354	390.482	5.137.989	533.294	46.244	965.070	277.041	111.834	15.741	13.012	12.155.967

Zdroj: www.czechpoint.cz [10]**Dostupnost Czech POINTu: [11]**

- obecní a městské úřady,
- pobočky České pošty,
- pobočky Hospodářské komory ČR,
- zastupitelské úřady ČR,
- vybraní notáři,
- e-shop na www.czechpoint.cz.

Graf 2: Struktura pracovišť



Zdroj: www.czechpoit.cz [10]

3.2.2 Datové schránky

Datové schránky jsou považovány za prostředek pro zajištění elektronické komunikace. Jejich provoz je zajišťován informačním systémem datových schránek, který je informačním systémem veřejné správy a ten obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích. Správcem informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra a jejich provozovatelem je Česká pošta, s. p. [2]

Ministerstvu vnitra je zákonem č. 300/2008 Sb. svěřena působnost, v jejímž rámci jsou zajištěny specifické úkoly, které slouží k zajištění důvěryhodnosti a integrity doručených zpráv.

Dále Ministerstvo vnitra zajišťuje informační servis o jednotlivých souvisejících úkonech, kterými jsou: [2]

- oznamování uživatelům, že jejich datová zpráva byla dodána do datové schránky adresáta,
- vyrozumění adresáta, že do jeho datové schránky byla dodána datová zpráva,
- oznamování odesílatelům o doručení datové zprávy do datové schránky adresáta,

- oznamování odesílatelům, že datová schránka, do které byla datová zpráva odeslána, neexistuje,
- oznamování odesílatelům, že datová schránka, do které byla datová zpráva odeslána, je znepřístupněna, a to i zpětně,
- oznamování odesílatelům, že datová schránka, do které byla datová zpráva odeslána, byla zrušena.

Datová schránka není považována za archiv doručených dokumentů z důvodu, že zpráva je ve schránce k dispozici pouze devadesát dní. Datová schránka neslouží ani jako náhrada elektronické pošty.

Autorizovaná konverze dokumentů

Autorizovaná konverze dokumentů je úplný převod dokumentů z listinné podoby do digitální a naopak, následně ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky. Pokud dojde k provedení autorizované konverze dokumentu, tak má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu. Tímto provedením nedochází k potvrzení správnosti a pravdivosti. Je ověřena jen shoda dokumentu s kopií.

Autorizovaná konverze se provádí na žádost nebo z moci úřední. Na žádost je prováděna prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy. Dále je prováděna advokáty za podmínek stanovených jiným právním předpisem. Z moci úřední je autorizovaná konverze prováděna orgány veřejné moci pro výkon své působnosti. [2]

Osoby oprávněné k přístupu do datové schránky

Datové schránky lze považovat za jednu z nejvíce zabezpečených forem elektronické komunikace, která vychází z ústavního principu listovního tajemství. Osoby, které jsou primárně oprávněny k přístupu do datové schránky a osoby k tomu pověřené, jsou určeny zákonem č. 300/2008 Sb.

Primárně oprávněný přístup do datové schránky má: [2]

- fyzická osoba, které byla datová schránka zřízena,
- podnikající osoba, které byla datová schránka zřízena,

- statutární orgán právnické osoby, člen statutárního orgánu právnické osoby nebo vedoucí organizační složky podniku zahraniční právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku, pro které byla datová schránka zřízena,
- vedoucí orgánu veřejné moci, kterému byla datová schránka zřízena.

Po zřízení datové schránky jsou přístupové údaje zaslány těmto osobám do vlastních rukou. Osoba, která je primárně oprávněna k přístupu, se musí jako první přihlásit do datové schránky. To znamená, že první přihlášení, tedy její zpřístupnění, nemůže provést osoba pověřená. Oprávněné osoby mají možnost pověřit k přístupu další osoby a to v jimi stanoveném rozsahu. Je stanoven rozsah přístupových oprávnění. Je určeno, zda bude nebo nebude pověřená osoba oprávněna mít přístup k dokumentům, které jsou určeny do vlastních rukou adresáta. Provozní řád informačního systému datových schránek vymezuje rozsah oprávnění operací, mezi které patří čtení datových zpráv a datových zpráv, které jsou určeny do vlastních rukou, vytváření a odesílání datových zpráv, prohlížení seznamu datových zpráv a doručenek a vyhledávání datové schránky. [2]

Účel datových schránek

Datové schránky jsou využívány k: [12]

- provádění elektronických úkonů vůči orgánům veřejné moci,
- doručování dokumentů orgánů veřejné moci,
- vzájemné komunikaci mezi orgány veřejné moci,
- doručování dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.

Typy datových schránek

Typy jsou rozlišovány podle subjektů, kterým jsou datové schránky zřízeny. Existují čtyři typy datových schránek: [2]

- fyzických osob,

- podnikajících fyzický osob,
- právnických osob,
- orgánů veřejné moci.

Rozlišení držitelů datových schránek odpovídá klasickému třídění účastníků právních vztahů, jak bývá používáno jinými právními předpisy. V zákoně č. 300/2008 Sb. jsou promítnuty rozdíly mezi jednotlivými typy datových schránek především ve způsobu zřízení datové schránky, náležitostech případných žádostí, které se týkají datové schránky, vymezení osob, které mají oprávněný přístup do datové schránky, dále z důvodu zneprístupnění a zrušení datové schránky. Každý subjekt má nárok na zřízení datové schránky. Subjekt může mít několikeré právní postavení a z tohoto důvodu může mít právo na zřízení toho typu datové schránky, který je odvíjen od toho kterého právního postavení. Jako příklad lze uvést podnikající osobu, které může být zřízena jedna datová schránka jako podnikateli pro účely elektronické komunikace, která souvisí s její podnikatelskou činností a druhá datová schránka je zřízena jako fyzické osobě pro účely její korespondence, která s podnikatelskou činností nesouvisí. V právních vztazích je důležité rozlišit, zda fyzická osoba vystupuje jako podnikatel nebo nikoliv. Důležité je i rozlišení ve vztahu k datovým schránkám. Jedná se zejména o praktické hledisko, kdy držitel datové schránky může určit okruh pověřených osob jako například zaměstnanec nebo sekretářka. Tyto osoby mají přístup do datové schránky podnikající fyzické osoby, ale není už vhodný, aby měli přístup do datové schránky fyzické osoby, kam bývají doručovány i rozhodnutí týkající se osobního života fyzické osoby.

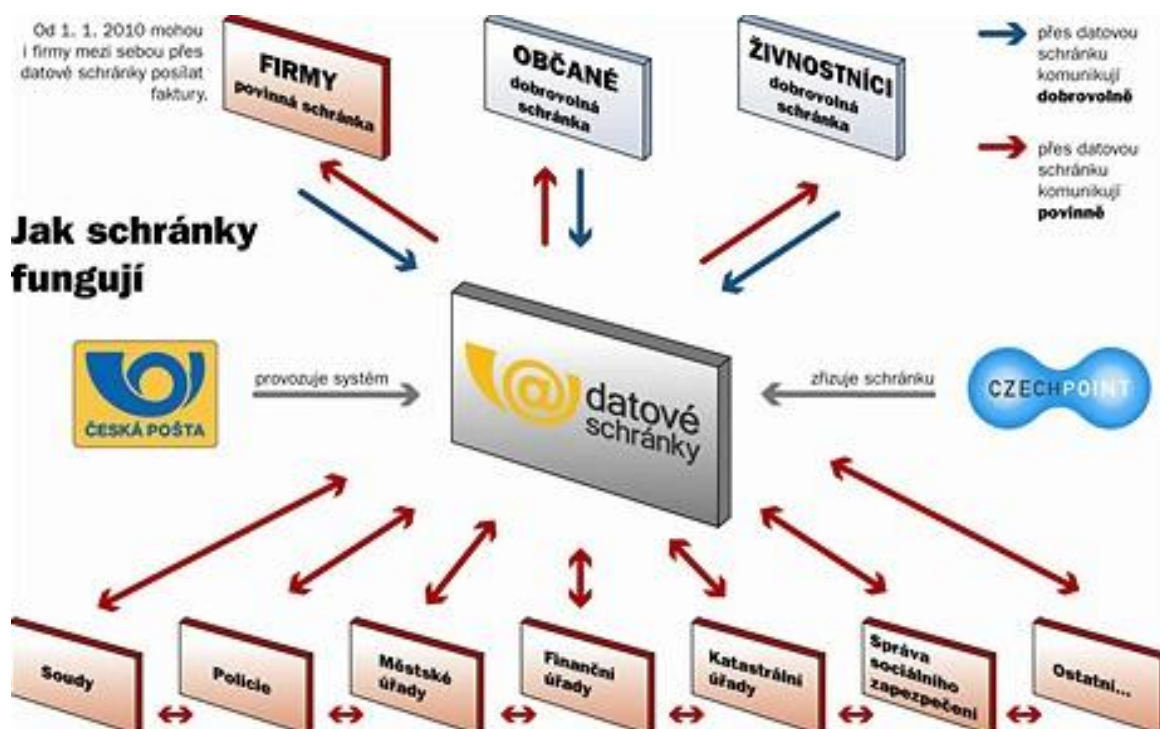
Podnikatel jako podnikající osoba bude mít zásadně jen jednu datovou schránku bez ohledu na předmět podnikání. Výjimka nastává v případě, kdy se jedná o daňové poradce, advokáty nebo insolvenční správce. Advokát má právo na zřízení jedné datové schránky advokáta, daňový poradce pro zřízení datové schránky daňového poradce a insolvenční správce na zřízení datové schránky insolvenčního správce. Pokud je jedna osoba daňovým poradcem, insolvenčním správcem i advokátem, vzniká u ní nárok na zřízení datové schránky podnikající fyzické osoby pro každou z výše uvedených profesí.
[2]

Zřízení datové schránky právnické osoby nebo podnikající fyzické osoby je vyloučeno u orgánů veřejné moci. Vyloučeno není ale zřízení datové schránky fyzické

osoby v případě, kdy se jedná o orgán veřejné moci, který představuje jedna osoba, mezi kterou patří například notář nebo soudní exekutor. Tato fyzická osoba bude mít zřízenou datovou schránku orgánu veřejné moci, ale zároveň může mít i datovou schránku fyzické osoby.

Orgány územního samostatného celku mají zřízenou jen jednu datovou schránku orgánu veřejné moci. [2]

Obrázek 2: Schéma fungování datových schránek



Zdroj: <http://ekonomika.idnes.cz> [13]

Zřízení datové schránky

Zřízení datové schránky umožňují dva způsoby – ze zákona a na žádost. [2]

Ze zákona

Ze zákona jsou zřízeny datové schránky:

- orgánům veřejné moci,

- právníckým osobám, které jsou zapsány v obchodním rejstříku,
- právníckým osobám zřízeným zákonem,
- organizačním složkám podniků zahraničních právních osob, které jsou zapsány v obchodním rejstříku,
- insolvenčním správčům,
- advokátům,
- daňovým poradcům.

Devadesát dní od účinnosti zákona č. 300/2008 Sb., to znamená do 28. září roku 2009, byly ze zákona zřízeny datové schránky orgánům veřejné moci, právníckým osobám, které byly zapsány v obchodním rejstříku, organizačním složkám zahraničních právníckých osob zapsaných v obchodním rejstříku a insolvenčním správčům. 1. července 2012 byly zřízeny datové schránky ze zákona i advokátům a daňovým poradcům. Subjektům, které vznikly až po 1. červenci 2009 je datová schránka zřízena ihned po jejich vzniku, respektive ihned poté, kdy Ministerstvo vnitra obdrží informace týkající se jejich zapsání do zákonem dané evidence například obchodního rejstříku. [2]

Na žádost

Subjektům, kterým není datová schránka zřizovaná ze zákona, to jsou fyzické osoby, většina podnikajících fyzických osob a některé právnícké osoby (např. církve, občanská sdružení), je datová schránka zřízena na požádání. Žádost lze podat osobně na podatelnu Ministerstva vnitra nebo na kontaktních místech veřejné správy (pracoviště CZECH POINT). Dále lze podání učinit poštou nebo elektronickou poštou na adresu elektronické podatelny Ministerstva vnitra.

Žádost musí být posouzena především z důvodu kontroly úplnosti a správnosti údajů uvedených na žádosti a zjištění, že subjekt, který si žádá o datovou schránku, již není jejím držitelem. Informační systém datových schránek a další informační systémy ověřují správnost údajů, které jsou v žádosti uvedeny. Ověření údajů většinou probíhá automatizovaně. Pokud byla žádost podána na kontaktním místě veřejné správy, bývají údaje ověřeny také na základě dokladů, které žadatel předložil. Ministerstvo vnitra zřídí do třech pracovních dnů ode dne podání datovou schránku v případě, že žádost splnila všechny stanovené požadavky. [2]

Zřízení datové schránky není podmíněno státním občanstvím České republiky fyzické osoby a není ani nutný mít trvalý pobyt na území České republiky. Osoba, která má přístup do datové schránky, může mít uvedenou v informačním systému datových schránek adresu, která je mimo území České republiky. Zahraniční právnická osoba si může také zažádat o zřízení datové schránky. [2]

Zpřístupnění datové schránky

Prvním přihlášením oprávnění osoby dojde k zpřístupnění datové schránky. Pokud nedojde do patnácti dnů od doručení přístupových údajů k přihlášení oprávněné osoby, je datová schránka patnáctým dnem od jejich doručení zpřístupněna automaticky. V této chvíli mohou být do datové schránky posílány zprávy. [2]

Znepřístupnění datové schránky

Datovou schránku zneprístupní Ministerstvo vnitra podnikající fyzické osobě nebo fyzické osobě v případě úmrtí, prohlášení za mrtvého, omezení nebo zbavení omezení způsobilosti k právním úkonům, omezení osobní svobody z důvodu vzetí do vazby, výkonu trestu, ochranného léčení, ochrany zdraví lidu nebo výkonu zabezpečovací detence. Toto zneprístupnění vznikne v den, kdy došlo k události, která byla jeho důvodem. U podnikajících fyzických osob a právnických osob dojde k zneprístupnění ke dni výmazu ze zákonem stanovené evidence (například obchodní rejstřík nebo živnostenský rejstřík). Datové schránky zneprístupní Ministerstvo vnitra. Přerušeni a pozastavení provozování živnosti nemá žádný vliv na zpřístupněnou datovou schránku.

Datové schránky, které byly zřízeny na žádost, jsou též zneprístupněny na žádost. Žadostí dává oprávněná osoba najevo, že o doručení do datové schránky již nemá zájem. Subjektu, kterému byla zrušená datová schránka na základě podané žádosti, lze opětovně na jeho žádost opět datovou schránku zpřístupnit. [2]

Zrušení datové schránky

Datová schránka, u které má dojít ke zrušení, musí být vždy nejprve zneprístupněna. To ale neznamená, že u každé zneprístupněné datové schránky musí dojít ke zrušení. [2]

Datové schránky v číslech

Od zahájení provozu datových schránek do prosince 2014 byl počet zřízených datových schránek 624 259 tisíc a počet odeslaných zpráv byl přes 236 milionů. Úspěšnost doručení datových zpráv přihlášením v roce 2014 byla 99,08 %. [14]

Legislativa

Informační systém datových schránek byl zřízen na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tento zákon nabyl účinnosti dne 1. 7. 2009. S tímto zákonem vstoupil v účinnosti také zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [15],

Další právní předpisy, které souvisí s komunikací prostřednictvím datových schránek: [15]

- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 499/2000 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 111/2009, o základních registrech, který definuje datovou základnu, ze které Informační systém datových schránek čerpá údaje potřebné pro správu datových schránek,
- vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
- vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání informačního systému datových schránek,
- vyhláška č. 212/2012 Sb., o struktuře údajů, na základě kterých je možné jednoznačně identifikovat podepisující osobu, a postupech pro ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu, elektronické značky, kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného systémového certifikátu a kvalifikovaného časového razítka,

- vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
- vyhláška č. 37/1992 Sb., o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy, ve znění pozdějších předpisů.

3.2.3 Základní registry

Jedním z hlavních pilířů elektronizace veřejné správy bylo vytvoření základních registrů. Jejich vytvoření bylo důležité proto, aby byly odstraněny potíže, které souvisely s nejednotností a neaktuálností hlavních databází. Důležitým krokem k fungování systému základních registrů bylo přijetí zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech a dále zákona č. 227/2009 Sb., v roce 2009. Od 1. července došlo k zahájení zkušebního provozu a o dva roky později provozu ostrého. [16]

Cílem základních registrů je zvýšení efektivity státní správy, kdy úředník nemusí ověřovat správnost a aktuálnost dat. Dále také dochází k urychlení vyřízení žádostí a tím dochází ke snížení byrokratické zátěže. Občan také nemusí již obíhat několik úřadů. Například pokud dojde ke změně adresy trvalého bydliště, tak stačí, aby občan navštívil nejbližší úřad v místě jeho bydliště a tuto změnu nahlásil. Další úřady si následně prostřednictvím základních registrů informaci předávají mezi sebou. [16]

Systém základních registrů

Registr osob – slouží k evidenci právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci. Správcem je Český statistický úřad.

Registr obyvatel - v registru jsou evidovány referenční údaje o fyzických osobách, mezi které patří občané České republiky a Evropské unie, cizinci s povolením pobytu v České republice a také cizinci, kteří mají udělenou mezinárodní ochranu formou azylu nebo doplňkové ochrany. V Registru obyvatel jsou uvedeny tyto referenční údaje:

- příjmení, jméno,
- odkaz do registru územní identifikace na adresu místa pobytu nebo na adresu určenou pro doručování,
- datum narození a úmrtí,

- datum nabytí právní moci rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého a den, který je uveden jako den smrti,
- odkaz do registru územní identifikace na místo a okres narození a úmrtí,
- státní občanství,
- čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů,
- údaj o tom, zda má občan zpřístupněnou datovou schránku.

Správce je Ministerstvo vnitra.

Registr práv a povinností – v registru jsou uchovány záznamy takzvané „digitální stopy“, díky kterým má občan možnost zjistit kdo, kdy a z jakého důvodu data, která jsou o něm vedena v základních registrech, měnil nebo upravoval. Držitelé datových schránek dostanou jednou ročně výpis a ostatní občané si mohou zažádat o výpis na Czech POINTu. Správce je Ministerstvo vnitra.

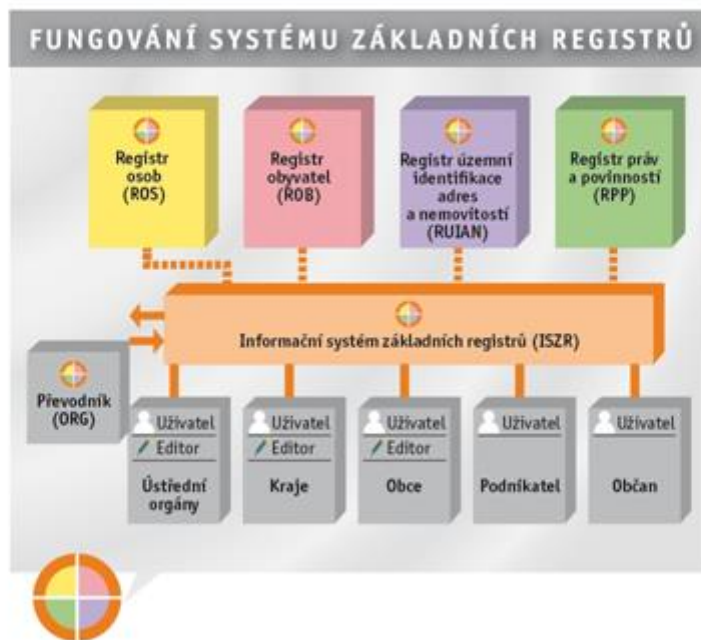
Registr územní identifikace, adres a nemovitostí – registr slouží k evidenci údajů o územních prvcích, údajů o územně evidenčních jednotkách, adresách, územní identifikaci a údajů o účelových územních prvcích. Dále poskytuje údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Správce je Český úřad zeměměřičský a katastrální.

Informační systém základních registrů – slouží k dosažení rychlejšího a spolehlivějšího poskytnutí služeb státní správy pro veřejnost, dále je umožněna občanům a podnikatelským subjektům rychlejší a jednodušší komunikace s úřady, státní správou a územní samosprávou. Další funkcí je ověřování a čištění dat. Správce Informačního systému základních registrů je Ministerstvo vnitra.

Převodník identifikátorů fyzických osob – je určen k zajištění procesů, které jsou spojeny s identifikací fyzických osob a zabezpečením jejich údajů. Správce je Úřad pro ochranu osobních údajů. [17], [18]

Obrázek 3: Systém základních registrů

SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ



Zdroj: www.mvcr.cz [19]

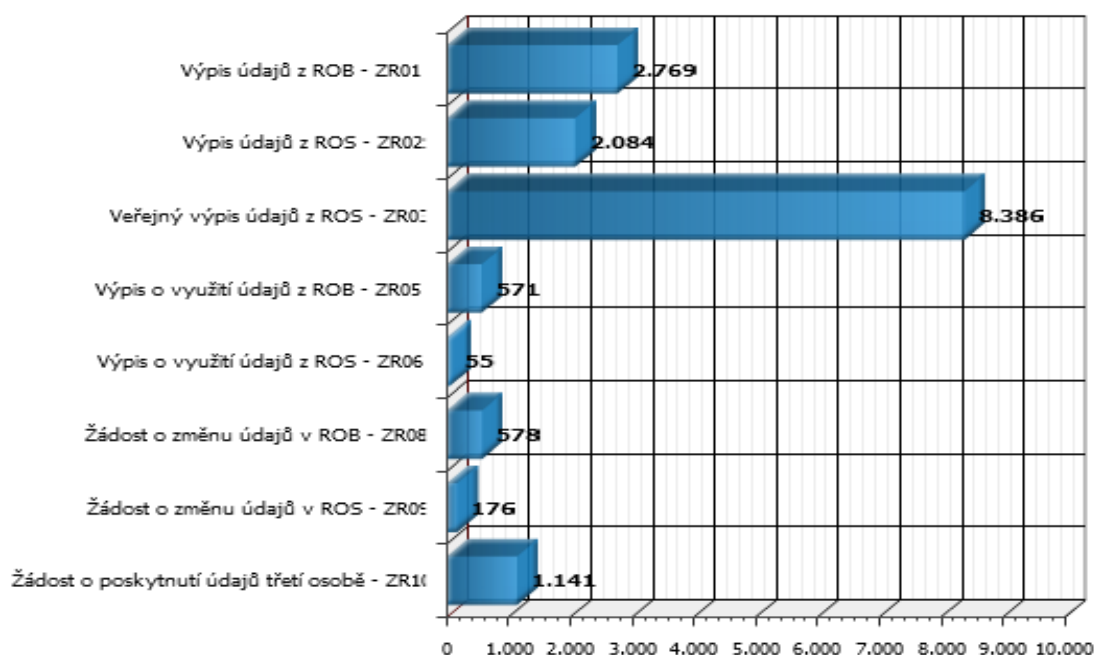
Komunikace se základními registry přes datové schránky a Czech POINT

Určité služby, které souvisejí se základními registry, může veřejnost využívat prostřednictvím datových schránek nebo projektu Czech POINT.

Od spuštění provozu základních registrů poskytují kontaktní místa Czech POINTu následující služby: [20]

- výpis údajů, které jsou státem vedené o firmě nebo občanovi,
- výpis s informacemi o tom, kdo a za jakým účelem zjišťoval informace o občanovi nebo firmě,
- v případě neshody skutečných a evidovaných údajů, může občan nebo firma požádat o jejich změnu,
- občan může dát souhlas, aby byly o změnách jeho osobních údajů kontaktovány třetí osoby, kterými jsou například banky.

Graf 3: Počet výpisů ze základních registrů k 3. 1. 2015



Zdroj: www.czechpoint.cz [10]

Občan nebo firma si může prostřednictvím datových schránek požádat o stejné služby jako na kontaktních místech Czech POINTu. Výhodou využití zaslání výpisu prostřednictvím datové schránky je, že poskytnutí služby je osvobozeno od správních poplatků.

Zažádat o výpis si může každý, kdo má zřízenou datovou schránku a je oprávněnou osobou. Pověřená osoba si může zažádat jen o výpis z registru osob.

Základní registry v číslech

Od poloviny roku 2012, kdy došlo ke spuštění ostrého provozu základních registrů, provedly orgány veřejné moci prostřednictvím svých agendových informačních systémů celkem přes 500 000 000 transakcí. Tyto údaje dokazují, že referenční údaje jsou už ve velké míře využívány orgány veřejné moci a z tohoto důvodu dochází k zefektivnění elektronické komunikace veřejné správy v České republice. [21]

Prostřednictvím informačního systému datových schránek bylo k 30. listopadu 2014 zpracováno celkem 7 615 478 datových zpráv, které se týkaly základních registrů.

Na kontaktních místech bylo k tomuto datu vydáno na žádost 15 498 výpisů. Pro plnění svých úkolů získali celkem úředníci prostřednictvím CzechPOINT@office 675 546 výpisů. [21]

Legislativa

S problematikou základních registrů souvisejí tyto právní předpisy: [22]

- zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č. 161/2011 Sb., o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 a 68 zákona o základních registrech,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 528/2006 Sb., o formě technických náležitostí předávání údajů do informačního systému, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy,
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronickém podpisu a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

3.3 Elektronický podpis

Elektronický podpis je považován za důležitý nástroj elektronické komunikace. Elektronickým podpisem se rozumí údaje, které jsou v elektronické podobě a jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní spojené. Je určen k ověření totožnosti podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě. [23]

Za vyšší formu elektronického podpisu se považuje zaručený elektronický podpis, který je založen na kvalifikovaném certifikátu vydaným akreditovaným poskytovatelem

certifikačních služeb. Cílem využívání elektronického podpisu je nastavení principů a postupů, které jsou rovnocenné k ručně psaným podpisům.

Podmínky, které musí splňovat elektronický podpis, aby byl považován za zaručený, jsou: [23]

- výhradní spojitost s podepisující osobou,
- možnost identifikace podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,
- vytvoření a připojení elektronického podpisu k datové zprávě za pomoci prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svojí výhradní kontrolou,
- připojení elektronického podpisu k datové zprávě, ke které se vztahuje takovým způsobem, že je možné zajištění jakékoliv změny dat.

Zaručený elektronický podpis je možné využívat například při komunikaci s orgány veřejné moci a organizacemi, které ho uznávají. Elektronický podpis mohou využívat právnické osoby i fyzické osoby. [24]

Pro získání elektronického podpisu je nutné zakoupení takzvaného kvalifikovaného certifikátu od kvalifikovaného poskytovatele certifikačních služeb. Certifikát vydává kvalifikovaná certifikační autorita. Poskytovatelem zaručených certifikačních služeb je subjekt, který je schválen Ministerstvem vnitra České republiky pro poskytování kvalifikovaných certifikátů. V současné době se jedná o tyto tři společnosti: [24]

- První certifikační autorita, a.s.,
- Česká pošta, s.p.,
- eIdentity a.s..

Postup, jak získat kvalifikovaný certifikát může být u jednotlivých poskytovatelů odlišný. Pro získání kvalifikovaného certifikátu je nutné vygenerování klíčů a žádosti o certifikát a dále uzavření smlouvy s poskytovatelem. Při podání žádosti o certifikát u registrační autority musí žadatel předložit doklady totožnosti poskytovateli, podle kterých je provedeno ověření oprávněnosti žádosti. Vygenerovaná žádost o certifikát je uložena na USB klíčenku a tu následně žadatel doručí certifikační autoritě. Cena za vydání kvalifikovaného certifikátu je u jednotlivých poskytovatelů odlišná, protože není zákonem

upravovaná. Částka se pohybuje v řádech stokorun za jeden rok. Platnost certifikátu je jeden rok. Poté musí být platnost obnovena. [24]

Legislativa

- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu – 29. 6. 2000 byl zveřejněn ve Sbírce zákonů,
- vyhláška č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb – ve Sbírce zákonů byla zveřejněna 2. 8. 2006,
- rozhodnutí Komise č. 2011/130/EU – ze dne 25. 2. 2011. Tímto rozhodnutím se stanovují minimální požadavky na přeshraniční zpracování dokumentů, které jsou elektronicky podepsány příslušnými orgány podle směrnice 2006/123/ES Evropského parlamentu a Rady o službách na vnitřním trhu,
- vyhláška č. 212/2012 – ve Sbírce zákonů dne 20. 6. 2012 byla zveřejněna vyhláška o struktuře údajů, na základě kterých je možné jednoznačně identifikovat podepisující osobu, a postupech pro ověřování platnosti elektronického podpisu, elektronické značky, kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného systémového certifikátu a kvalifikovaného časového razítka,
- prováděcí rozhodnutí Komise č. 2014/148/EU – ze dne 17. 3. 2014, kterým se mění rozhodnutí 2011/130/EU, kterým se stanovují minimální požadavky na přeshraniční zpracování dokumentů, které jsou elektronicky podepsány příslušnými orgány podle směrnice 2006/123/ES Evropského parlamentu a Rady o službách na vnitřním trhu.

3.4 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je označován jako elektronická brána do veřejné správy, která byla vybudována na základě zákona 365/2000Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Hlavním cílem portálu je umožnit občanům a firmám snazší komunikaci i s úřady veřejné správy. Svým zaměřením je určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní a soukromé organizace včetně právnických a podnikajících fyzických osob. [2]

Základní vlastnosti Portálu veřejné správy

Portál je rozdělen do čtyř informačních sekcí – pro orgány veřejné správy, pro občany, pro podnikatele a pro cizince. Na Portálu veřejné správy občan nalezne odkaz, kde se může přihlásit do datové schránky nebo má k dispozici odkaz na vstup na stránky Czech POINT. Hlavní rozcestník informací, které jsou portálem poskytovány, je navržen pro různé typy uživatelů. Tomuto rozdělení odpovídá nejen složení nabízených informací, ale také užití jazykové vrstvy. [26]

Datové prvky portálu veřejné správy

- životní situace – jsou strukturované popisy řešení úkonů, které jsou ve vztahu k veřejné správě. Tyto popisy mají jasně danou strukturu, kterou při zveřejňování zadává a následně za správnost návodu zodpovídá uvedená instituce. Mimo popisu dané životní situace je u každého záznamu uveden odkaz na stránku instituce nebo úřadu v rámci Portálu veřejné správy, kde jsou k dispozici všechny ostatní životní situace, které byly úřadem publikovány. Dále zde lze nalézt seznam dalších informací, které byly publikovány včetně elektronických formulářů připravených institucí pro elektronické podání,
- věstníky – publikační sbírky předpisů a metodických pokynů, které byly vydané ústředními správními orgány a dalšími institucemi. Na portálu jsou věstníky vydávány a občané si je mohou stáhnout ve formátu PDF. Ve věstníku mohou občané nalézt informace o tom, která instituce jej zveřejnila a od kdy je metodický pokyn nebo předpis platný,
- povinně zveřejňované informace – informace zveřejněné jednotlivými orgány veřejné správy na základě různých legislativních předpisů,
- formuláře elektronického podání – orgány veřejné moci mají možnost zveřejnit elektronický formulář, za pomoci kterého může občan, podnikatel nebo firma provést podání vůči konkrétnímu orgánu prostřednictvím datové schránky. [26]

Další funkcionality Portálu veřejné správy

- zákony – databáze legislativních norem a zákonů právního informačního systému ASPI umožňuje dohledávání informací,
- seznam držitelů datových schránek – integrální součást informačního systému datových schránek, která je současně integrovaná s portálem veřejné správy. V seznamu jsou k dispozici aktuální údaje o držitelích datových schránek,
- seznam užitečných odkazů. [26]

4 Vlastní práce

Ve vlastní části práce budou charakterizovány jednotlivé nástroje elektronické komunikace, které jsou využívány klienty České správy sociálního zabezpečení. Na vybraném vzorku dat získaných prostřednictvím dotazníků a rozhovoru bude zjištěna spokojenost klientů a zaměstnanců s elektronickou komunikací. Toto šetření bude provedeno na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město.

4.1 Česká správa sociálního zabezpečení

ČSSZ je považována v rámci státní správy České republiky za největší a výjimečnou finančně správní instituci spravující agendu přibližně 8,5 milionu klientů. Z toho 2,9 milionu jsou důchodci. Tato organizace vyplácí přes 3,5 milionu důchodů a každý měsíc zhruba 200 tisíc dávek nemocenského pojištění. Do státního rozpočtu přispívá 1/3 všech příjmů. Jedná se o finance, které jsou pravidelně vybírány na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti. Mimo nemocenského a důchodového pojištění má ČSSZ na starost také lékařskou posudkovou službu a dále plní úkoly, které vyplývají z mezistátních úmluv o sociálním zabezpečení. Na základě koordinačních nařízení Evropské unie je styčným místem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v mateřství a nemoci, důchody a také peněžité dávky v případech nemocí z povolání a pracovních úrazů. [27]

Strukturu České správy sociálního zabezpečení tvoří ústředí ČSSZ, regionální pracoviště ČSSZ, okresní správy sociálního zabezpečení, Pražská správa sociálního zabezpečení, Městská správa sociálního zabezpečení Brno a jejich územní pracoviště. Každá organizační jednotka a útvar ČSSZ má svého ředitele. Územní pracoviště Pražské správy sociálního zabezpečení a Městské správy sociálního zabezpečení Brno mají své vedoucí.

Česká správa sociálního zabezpečení je samostatnou rozpočtovou institucí, která je podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. S účinností od 1. září roku 1990 byla ustanovena zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách působnosti orgánů České republiky a o změně zákona č. 20/1996 Sb., o péči o zdraví lidu, kterým byl novelizován zákon ČNR č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČSR v sociálním zabezpečení. [27]

Česká správa sociálního zabezpečení je v souladu s ustanovením § 3 zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích organizační složkou státu, není proto považována za samostatnou právnickou osobu. Organizace vznikla sloučením Úřadu důchodového zabezpečení v Praze, Správy nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev a České správy nemocenského pojištění. [27]

Jako orgán státní správy vykonává působnost v oblasti sociálního zabezpečení, kam spadá nemocenské a důchodové pojištění a dále pak lékařská posudková služba. Rozsah působnosti je upraven zákonem ČNR č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.

Česká správa sociálního zabezpečení se snaží být moderní, klientsky orientovanou institucí využívající nejmodernější informační a komunikační technologie. [27]

4.2 Elektronické služby České správy sociálního zabezpečení

Česká správa sociálního zabezpečení nabízí klientům možnost komunikovat elektronicky prostřednictvím e-mailu a datové schránky, elektronické podatelny a také nabízí využívání služeb, mezi které patří e – Podání a ePortál ČSSZ.

4.2.1 e - Podání

První zkušenosti se zavedením služby a přijímáním e - Podání má ČSSZ od roku 2004. Tato služba sloužila pro podávání Evidenčních listů důchodového pojištění. Další rok bylo možné prostřednictvím e - Podání přijímat Přihlášky a odhlášky zaměstnanců k nemocenskému pojištění. Zavedení automatizovaného příjmu a zpracování formulářů elektronickou cestou se ukázalo jako žádaná a výhodná služba jak pro klienty, tak pro samotnou organizaci. Elektronické podání probíhá zabezpečenou cestou prostřednictvím transakční části Portálu veřejné správy. Další možností, ale jen málokdy využívanou, je příjem na paměťových médiích. [28]

Česká správa sociálního zabezpečení se v prvních dvou letech zaměřila především na organizace nad 25 zaměstnanců. V roce 2006 obrátila pozornost i na menší subjekty a osoby samostatně výdělečně činné. Poskytla jim zdarma na svých internetových stránkách přístup ke stažení formulářů a softwarového programu.

V lednu 2006 měli možnost klienti podávat elektronicky Přehled o příjmech a výdajích OSVČ. Na základě dobrých zkušeností začala ČSSZ přijímat Potvrzení o studiu a následně Přehled o výši pojistného a vyplacených dávkách, po kterém veřejnost delší dobu volala. [28]

Veřejné rozhraní pro e – Podání

V důsledku změn zákona o informačních systémech veřejné správy došlo koncem roku 2011 k ukončení provozu transakční části Portálu veřejné správy. Na základě sdělení Ministerstva vnitra byla transakční část Portálu veřejné správy nahrazena novým systémem přenosu nazvaným VREP - Veřejné rozhraní pro e – Podání.

Pro podávání formulářů prostřednictvím VREP Česká správa sociálního zabezpečení vyžaduje: [29]

- registraci k elektronickému podávání – na místně příslušné OSSZ/PSSZ/MSSZ Brno,
- podepisování zasílaných e – Podání elektronickým podpisem – na základě kvalifikovaného certifikátu, který byl vydán oprávněnou certifikační autoritou,
- zašifrování odeslaných dat platným šifrovacím certifikátem ČSSZ.

Způsoby elektronického podávání pro zaměstnavatele

- datová schránka,
- uznávaný elektronický podpis – pokud zaměstnavatel vlastní elektronický podpis, je nutné před použitím služby e – Podání registrace na příslušné okresní správě sociálního zabezpečení a také je nutná registrace oprávněných osob k podávání formulářů,
- mzdový software.

Zaměstnavatelé v současné době mohou elektronicky podávat: [30]

- Evidenční list důchodového pojištění,
- Přehled o výši pojistného,
- Oznámení o nástupu do zaměstnání,
- Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění,

- Potvrzení o studiu/o teoretické a praktické přípravě.

Způsoby elektronického podání pro osoby samostatně výdělečně činné

- ePortál ČSSZ,
- mzdový software,
- datová schránka e – Podání,
- datová schránka místně příslušné okresní správy sociálního zabezpečení,
- uznávaný elektronický podpis.

Osoby samostatně výdělečně činné mají možnost elektronicky podávat Přehled o příjmech a výdajích osob samostatně výdělečně činných. [30]

Způsoby elektronického podání pro lékaře

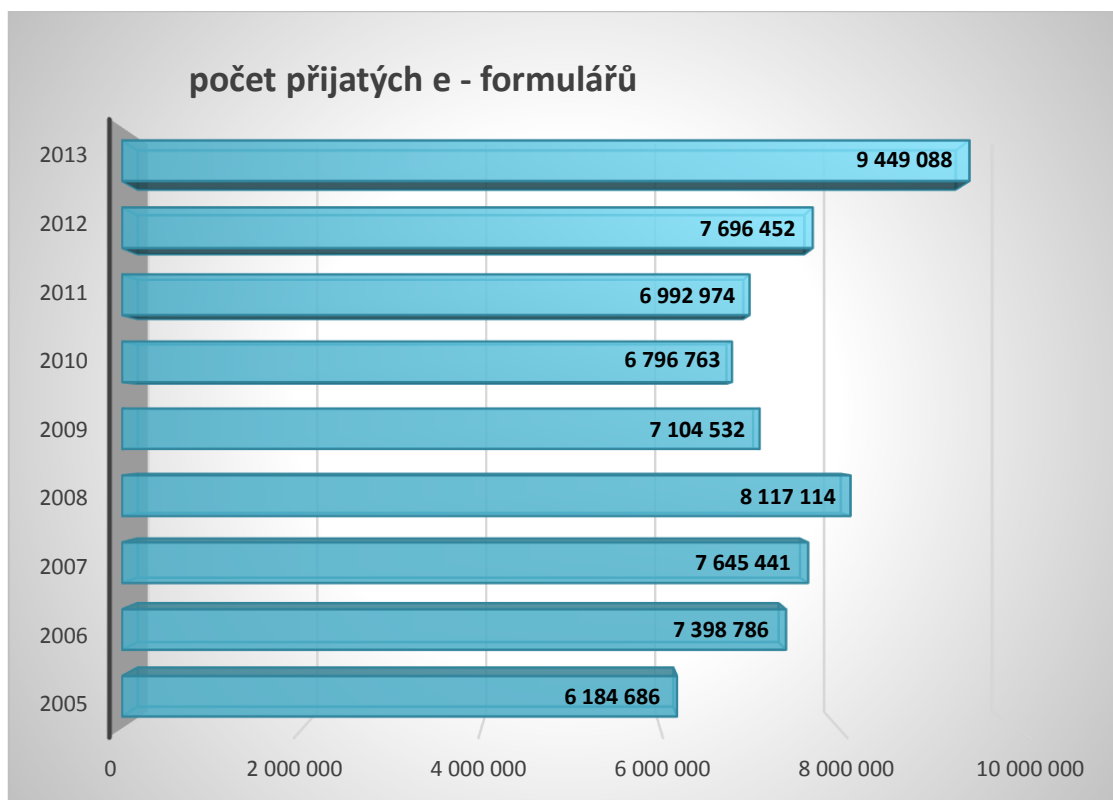
Ošetřující lékaři mají k dispozici službu e – Podání Hlášení o pracovní neschopnosti, která umožňuje formou datové věty podávat tři formuláře souvisejících s dočasnou pracovní neschopností: [30]

- I. díl – Hlášení o vzniku dočasné pracovní neschopnosti,
- II. díl – Ukončení dočasné pracovní neschopnosti,
- Hlášení ošetřujícího lékaře.

Předpoklady pro využívání služby

- připojení k internetu,
- registrace k elektronickému předávání Hlášení pracovní neschopnosti na místně příslušné OSSZ/PSSZ/MSSZ
- software používaný lékařem rozšířený pro e – Podání Hlášení pracovní neschopnosti,
- využití Informačního systému datových schránek – speciální datové schránky ČSSZ pro elektronická podání nebo služby VREP.

Graf 4: Počet přijatých e – formulářů



Zdroj: vlastní zpracování dle výročních zpráv ČSSZ, www.cssz.cz [31]

4.2.2 ePortál České správy sociálního zabezpečení

Od prosince 2013 mají klienti možnost využívat službu ePortal ČSSZ. Hlavním důvodem jeho vzniku byla snaha o usnadnění přístupu k informacím, zrychlení a zefektivnění komunikace mezi klientem a úřadem a vytvoření podmínek pro výměnu dat s orgány veřejné správy. Tento projekt zajistil rozvoj integračního systému České správy sociálního zabezpečení a také modernizaci informačních a komunikačních technologií. Došlo k posílení infrastruktury pro přenos dat z oblasti sociálního zabezpečení a vzniklo prostředí pro elektronické poskytování služeb. Projekt byl spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj. [32]

ePortál ČSSZ klientům nabízí: [32]

- řízené poskytování informací – jedná se o údaje, které jsou ze zákona evidovány ČSSZ v jejích informačních systémech. Tyto údaje jsou prostřednictvím ePortálu ČSSZ přístupné oprávněným osobám,
- on-line odesílání žádostí – pro určité případy odpadá nutnost osobní návštěvy úřadu nebo posílání žádosti poštou,
- výstupy zpracovaných žádostí jsou občanům předány podle zvoleného způsobu doručení,
- nepřetržitý provoz – není zde brán ohled na klasické úřední hodiny, služby jsou k dispozici 24 hodin denně,
- bezpečné prostředí – pro přihlášení a přístupu k službám ePortálu ČSSZ slouží identifikace prostřednictvím Autentizační služby Portálu veřejné správy – přístupového rozhraní Informačního systému datových schránek.

ePortál ČSSZ je určen pro: [32]

- pojištěnce – převážně se jedná o důchodce nebo zaměstnance,
- osoby samostatně výdělečně činné,
- zaměstnavatele.

ePortál ČSSZ poskytuje tyto služby: [33]

- pro pojištěnce – informace o stavu průběhu vyřizování žádostí o dávku nemocenského pojištění, informace o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění, potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění, informace o dočasné pracovní neschopnosti, informace o stavu pohledávek na pojistném a penále pro fyzické osoby – zaměstnavatele, potvrzení o bezdlužnosti fyzických osob – OSVČ a zaměstnavatelů, náhled na inventuru pohledávek OSVČ za předchozí rok, informace o zaplaceném pojistném na nemocenském pojištění OSVČ, informace o pojistných vztazích zaměstnance, náhled na informativní osobní list důchodového pojištění, žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění, přehled dob důchodového pojištění, náhled na evidenční listy důchodového pojištění od roku

2014, informace o výši a druhu pobíraného důchodu, potvrzení o výši a druhu pobíraného důchodu,

- pro zaměstnavatele – informace o stavu pohledávek na pojistném a penále pro právnické osoby, potvrzení o bezdlužnosti.

4.2.3 Elektronická podatelna

Pro příjem a zpracování datových zpráv, které byly doručeny ČSSZ na elektronickou adresu, slouží elektronická podatelna. Datové zprávy musí být opatřeny elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu, který byl vydán akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

30. listopadu 2012 ukončila Česká správa sociálního zabezpečení projekt Elektronická podatelna a výpravna ČSSZ v návaznosti na systém datových schránek, který byl financován z prostředků Evropské unie, Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím Integračního operačního programu. Následně došlo k přechodu k vlastnímu projektu elektronické spisové služby. Jedná se o příjem, odesílání, evidenci, zpracování a uchování elektronických dokumentů, které byly doručeny nebo odeslány prostřednictvím datové schránky nebo elektronické podatelny. [34]

4.3 Elektronická komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení

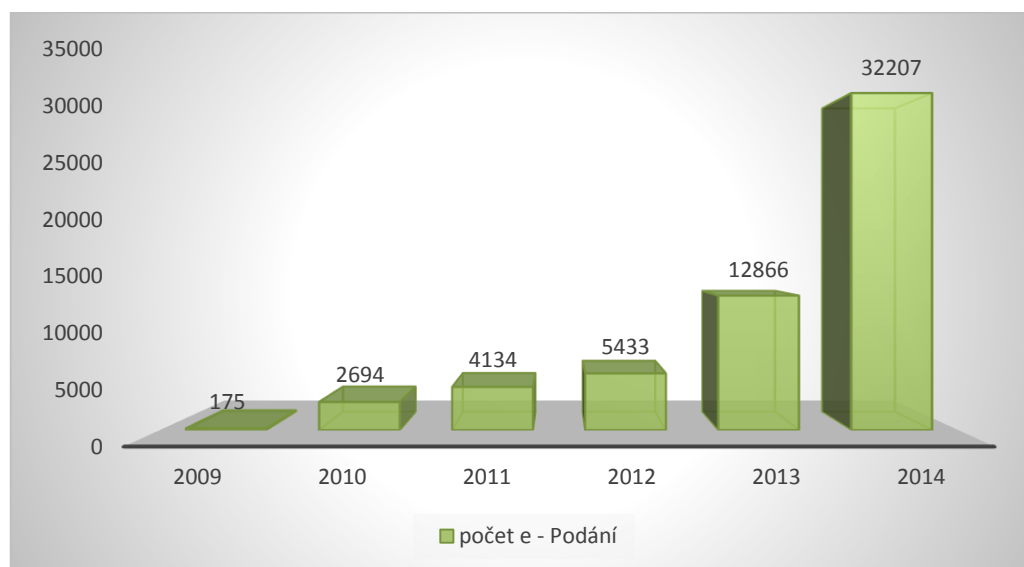
Předmětem této kapitoly je zjištění, jak je elektronická komunikace využívána na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město. Na základě dotazníkového šetření s klienty OSSZ PM a rozhovoru se zaměstnanci OSSZ PM bude zjištěno, jaký postoj mají k zavedení elektronické komunikace a jaké vidí pozitiva a negativa jejího využívání.

4.3.1 Využití elektronické komunikace

e - Podání

Zaměstnavatelé měli poprvé možnost využívat e - Podání k zasílání Přehledů o výši pojistného v říjnu 2009.

Graf 5: Počet přijatých Přehledů o výši pojistného prostřednictvím e - Podání



Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Tabulka 2: Přijaté Přehledy o výši pojistného prostřednictvím e - Podání

Rok	počet e - Podání	1. absolutní diference	koeficient růstu	relativní přírůstek v %	bazické indexy
2009	175				1,000
2010	2694	2 519	15,394	1439,4	15,394
2011	4134	1 440	1,535	53,5	23,623
2012	5433	1 299	1,314	31,4	31,046
2013	12866	7 433	2,368	136,8	73,520
2014	32207	19 341	2,503	150,3	184,040
Průměr	9584,833	6 406	-	-	

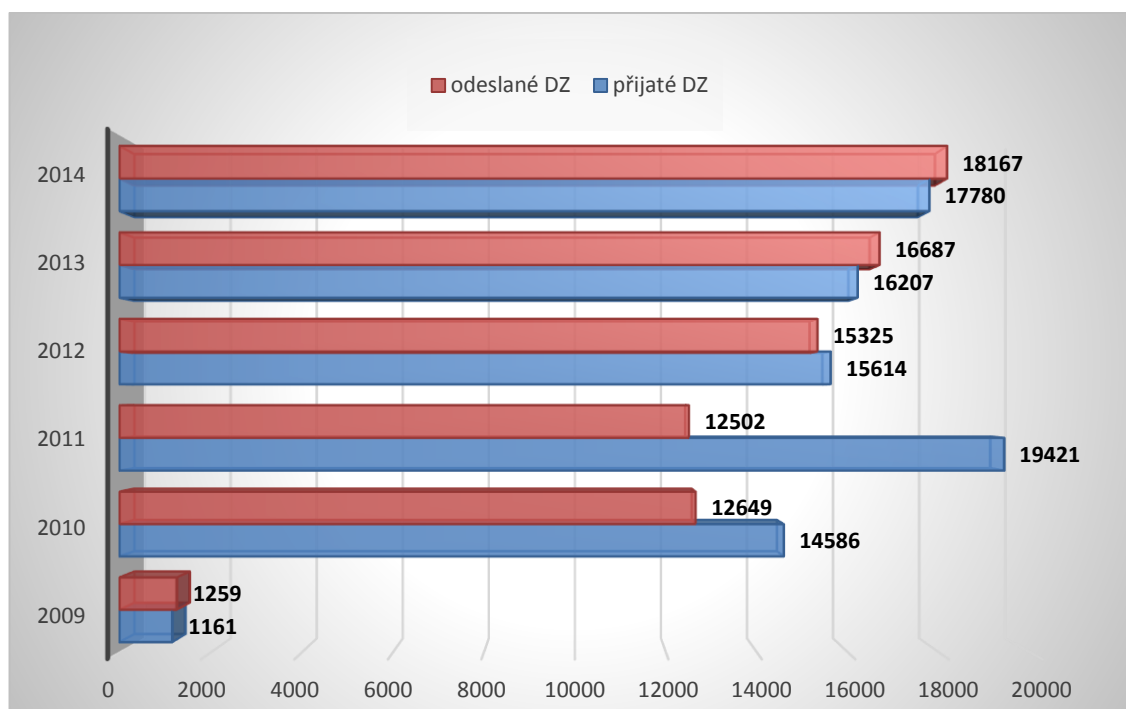
Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Na základě údajů uvedených v tabulce a grafu je patrné, že každý rok dochází k nárůstu počtu e – Podání. Na konci roku 2009, kdy byla spuštěna tato služba, bylo podáno 175 Přehledů o výši pojistného. V roce 2010 se jejich počet zvýšil na 2 694. Velký nárůst byl pak zaznamenán v roce 2013 oproti roku 2012, kdy se jejich počet navýšil o 136,8 % a v roce 2014 oproti roku 2013 dokonce o 150,3 %. V roce 2014 bylo prostřednictvím e – Podání posláno 32 207 Přehledů o výši pojistného.

Datové schránky

Ke spuštění ostrého provozu na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město došlo v říjnu 2009. Nejvíce datové schránky využívá oddělení vymáhání pojistného, které komunikuje se zaměstnavateli, exekutory, insolvenčními správci a likvidátory. Ke komunikaci se zaměstnavateli jsou často využívány také účtárnou pojistného a dávek, nemocenským a kontrolním oddělením.

Graf 6: Počet přijatých a odeslaných datových zpráv prostřednictvím datové schránky



Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Tabulka 3: Přijaté a odeslané datové zprávy prostřednictvím datových schránek

Rok	Datové zprávy celkem	odeslané DZ	odeslané DZ v %	přijaté DZ	přijaté DZ v %
2009	2 420	1 259	52,0	1 161	48,0
2010	27 238	12 649	46,4	14 589	53,6
2011	31 923	12 502	39,2	19 421	60,8
2012	30 939	15 325	49,5	15 614	50,5
2013	32 894	16 687	50,7	16 207	49,3
2014	35 947	18 167	50,5	17 780	49,5

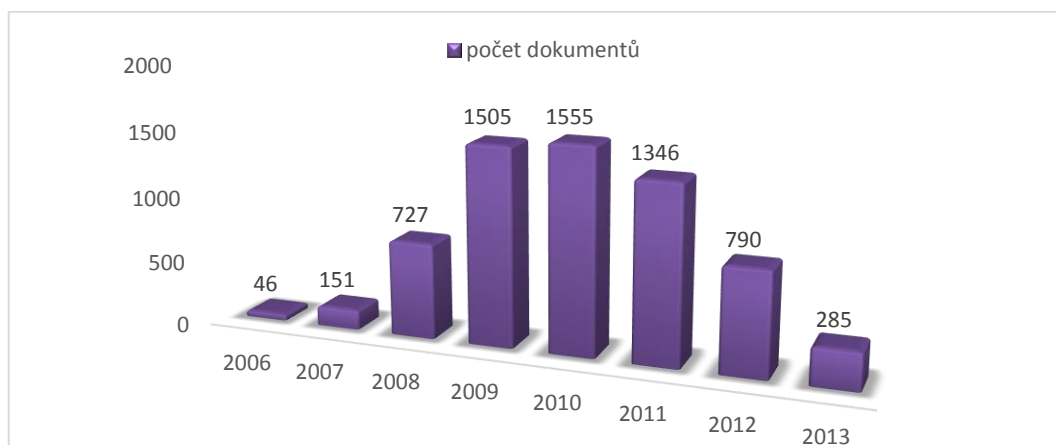
Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Z uvedených údajů vyplývá, že od roku 2010 do roku 2012 převažoval počet přijatých datových zpráv. Nejvyšší počet přijatých zpráv byl v roce 2011. Přijaté zprávy tvořily 60,8 % z celkového počtu datových zpráv. V roce 2012 došlo poklesu přijatých zpráv o 19,6 %. V roce 2013 došlo ke změně a počet odeslaných zpráv převyšuje počet přijatých zpráv. Každý rok dochází k nárůstu doručených zpráv. Lze předpokládat počet bude i v dalších letech narůstat.

Elektronická podatelna

Od 1. ledna 2006 měli klienti možnost začít posílat datové zprávy do elektronické podatelny. Po uvedení datových schránek do provozu slouží v současné době elektronická podatelna převážně jen k dotazům obecného charakteru a k doručení žádostí o poskytnutí informací.

Graf 7: Počet přijatých dokumentů prostřednictvím elektronické podatelny



Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Tabulka 4: Přijaté dokumenty prostřednictvím elektronické podatelny

Rok	počet dokumentů	1 . absolutní diference	koeficient růstu	relativní přírůstek v %	bazické indexy
2006	46,0				1,000
2007	151,0	105	3,283	228,3	3,2826
2008	727,0	576	4,815	381,5	15,8043
2009	1 505,0	778	2,070	107,0	32,7174
2010	1 555,0	50	1,033	3,3	33,8043
2011	1 346,0	-209	0,866	-13,4	29,2609
2012	790,0	-556	0,587	-41,3	17,1739
2013	285,0	-505	0,361	-63,9	6,1957
Průměr	800,6	365	-	-	

Zdroj: evidence OSSZ-PM, vlastní zpracování

Na základě údajů z grafu a tabulky lze konstatovat, že největší nárůst byl zaznamenán v roce 2008 oproti roku 2007, kdy došlo k nárůstu o 381,5 %. Nejvyšší počet doručených dokumentů byl zaznamenán v roce 2010, kdy bylo doručeno na OSSZ PM prostřednictvím elektronické podatelny 1 555 dokumentů. Od roku 2011 docházelo k postupnému poklesu. V roce 2013 bylo na OSSZ PM doručeno jen 285 elektronických dokumentů. Lze předpokládat, že k tomuto poklesu došlo po spuštění e – Podání a následně datových schránek.

4.3.2 Dotazníkové šetření

V období od září do prosince 2014 probíhal sběr dat do dotazníkového šetření. Cílem šetření bylo zjistit, jaký vztah mají klienti k elektronické komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení a zda jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb. V případě klientů, kteří elektronicky s úřadem nekomunikují, měl výzkum zjistit jaký je důvod nevyužívání elektronických služeb.

Dále byly stanoveny předpoklady, že:

- většina osob samostatně výdělečně činných a zaměstnavatelů zaměstnávající do devíti zaměstnanců nevyužívají elektronickou komunikaci s ČSSZ,
- všichni klienti, kteří komunikují s jinými úřady elektronicky, komunikují elektronicky i s ČSSZ,
- nejčastější důvod k využívání elektronické komunikace byl z legislativních důvodů.

Bylo osloveno 112 klientů Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň – město. Jednalo se o zaměstnavatele a osoby samostatně výdělečně činné. Tento dotazník obsahoval 10 uzavřených otázek. První dvě otázky byly zaměřené na zjištění oblasti podnikání a počtu zaměstnanců. Další otázky byly zaměřené na řešenou problematiku.

V následujícím textu jsou jednotlivé otázky na základě odpovědí slovně vyhodnocovány. Pro přehlednost byla data zpracována do tabulek i grafů.

Oblast podnikání

Cílem první otázky bylo zjistit, jaká je oblast podnikání zkoumaného vzorku zaměstnavatelů a osob samostatně výdělečně činných.

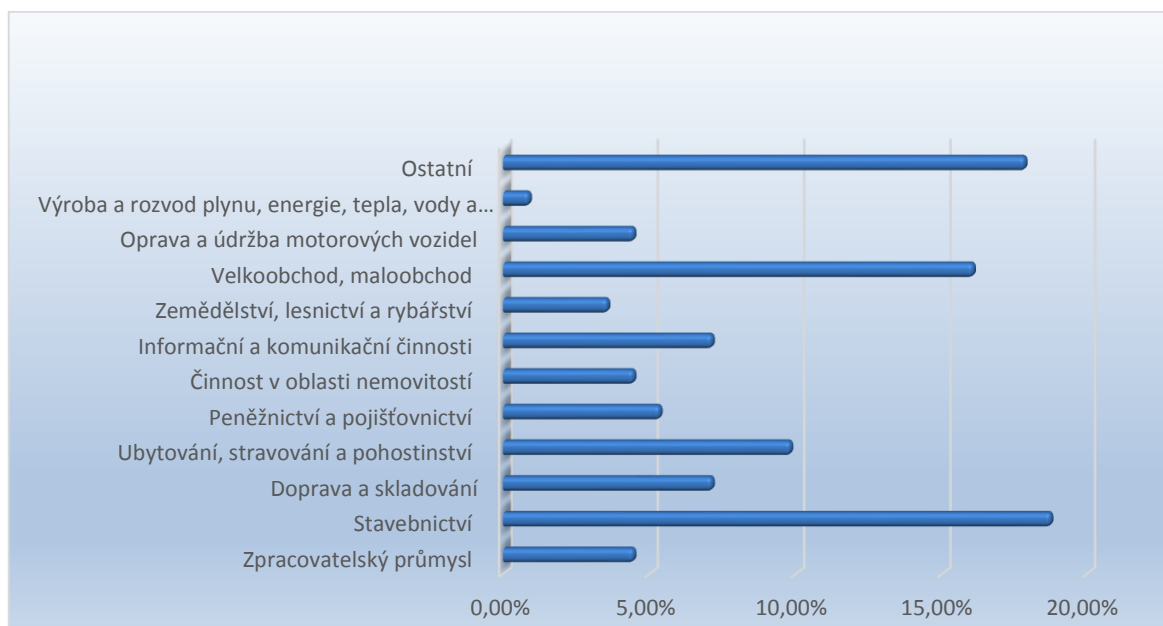
Tabulka 5: Vyhodnocení otázky č. 1

Uved'te prosím Vaši oblast podnikání		
Zpracovatelský průmysl	5	4,46%
Stavebnictví	21	18,75%
Doprava a skladování	8	7,14%
Ubytování, stravování a pohostinství	11	9,82%
Peněžnictví a pojišťovnictví	6	5,36%
Činnost v oblasti nemovitostí	5	4,46%
Informační a komunikační činnosti	8	7,14%
Zemědělství, lesnictví a rybářství	4	3,57%
Velkoobchod, maloobchod	18	16,07%
Oprava a údržba motorových vozidel	5	4,46%
Výroba a rozvod plynu, energie, tepla, vody a činnosti související s odpady	1	0,89%
Ostatní	20	17,86%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Bylo zjištěno, že nejvíce je zastoupena oblast podnikání ve stavebnictví, která tvoří 18,75 %. Naopak nejméně zastoupená oblast podnikání byla výroba a rozvod plynu, energie, tepla, vody a činnosti související s odpady. Její zastoupení představovalo pouze 0,89 %.

Graf 8: Oblast podnikání respondentů



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Počet zaměstnanců

Tabulka 6: Vyhodnocení otázky č. 2

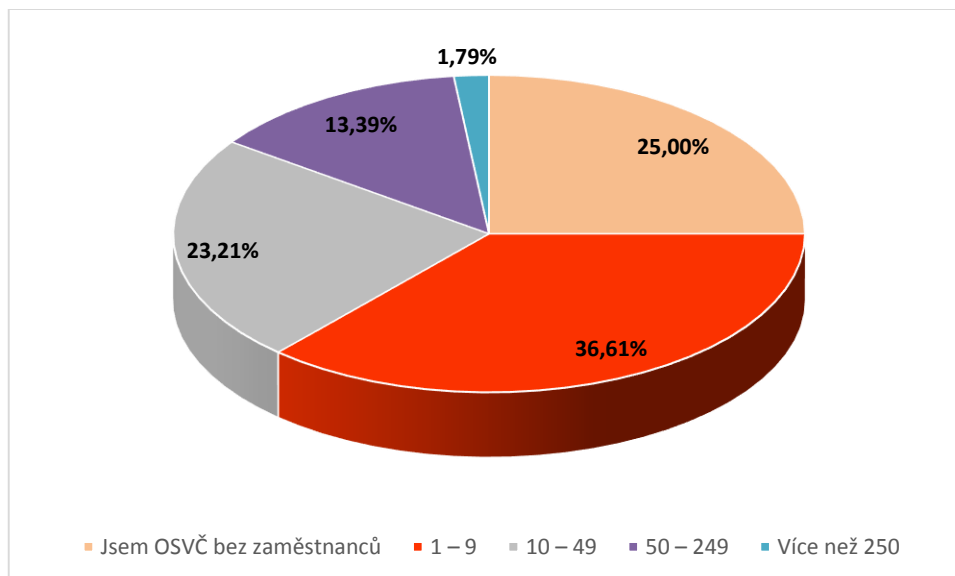
Jaký je Váš počet zaměstnanců?		
Jsem OSVČ bez zaměstnanců	28	25,00%
1 – 9	41	36,61%
10 – 49	26	23,21%
50 – 249	15	13,39%
Více než 250	2	1,79%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Tato otázka měla za hlavní úkol zjistit, jaké subjekty převažují ve zkoumaném vzorku. Zda jsou zastoupeny spíše osoby samostatně výdělečně činné bez zaměstnanců nebo zaměstnavatelé. U zaměstnavatelů bylo zjišťováno, zda převažují firmy s menším počtem zaměstnanců nebo naopak s vyšším počtem zaměstnanců.

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že největší účast měli zaměstnavatelé s 1 – 9 zaměstnanci, kteří tvořili 36,61 % z celkového počtu oslovených subjektů. Dále pak 25 % tvořily osoby samostatně výdělečně činné. Nejmenší zastoupení s 1,79 % tvořily velké firmy, které mají více než 250 zaměstnanců.

Graf 9: Počet zaměstnanců



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Komunikace s ČSSZ a ostatními úřady

Cílem bylo zjistit, jestli klienti České správy sociálního zabezpečení využívají ke komunikaci s ČSSZ elektronickou komunikaci a jestli také komunikují elektronicky i s jinými subjekty veřejné správy. V dotazníku měli klienti možnost označit více odpovědí.

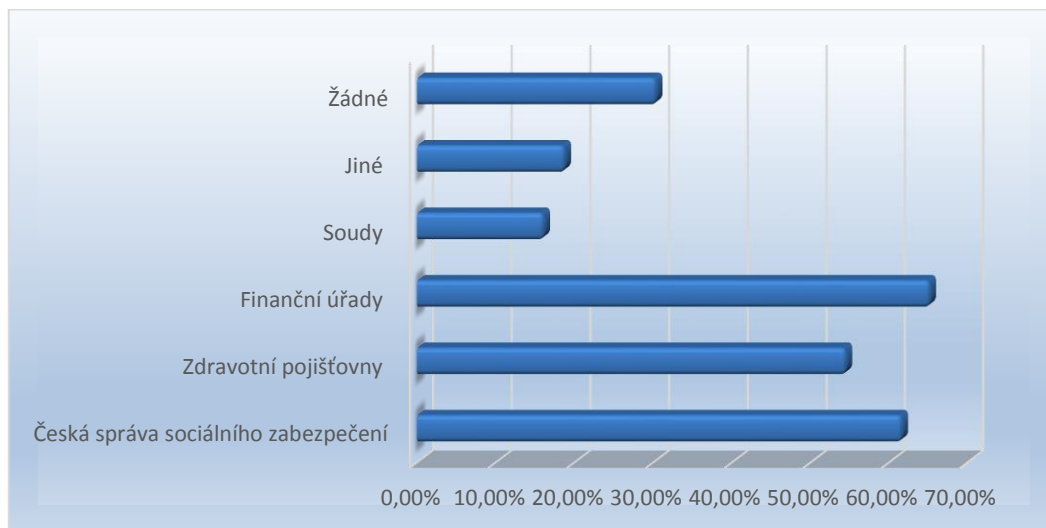
Tabulka 7: Vyhodnocení otázky č. 3

Se kterými subjekty komunikujete elektronicky?		
Česká správa sociálního zabezpečení	69	61,61%
Zdravotní pojišťovny	61	54,46%
Finanční úřady	73	65,18%
Soudy	18	16,07%
Jiné	21	18,75%
Žádné	34	30,36%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z odpovědí vyplývá, že nejvíce klienti elektronicky komunikují s finančními úřady – 65,18 %. Dále následuje ČSSZ s 61,61 % a zdravotní pojišťovny s 54,46 %. Elektronickou komunikaci nevyužívá 30,36 % dotázaných.

Graf 10: Četnost komunikace s ČSSZ a ostatními úřady



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Otázky číslo 4 – 8 byly určeny pouze klientům, kteří odpověděli, že využívají elektronickou komunikaci s ČSSZ. Jednalo o 69 subjektů.

Důvody využívání elektronické komunikace

Otázka měla zjistit, které jsou hlavní důvody, které přiměly klienty opustit listinnou podobu komunikace a začít využívat podobu elektronickou. V otázce byla možnost zvolit více odpovědí.

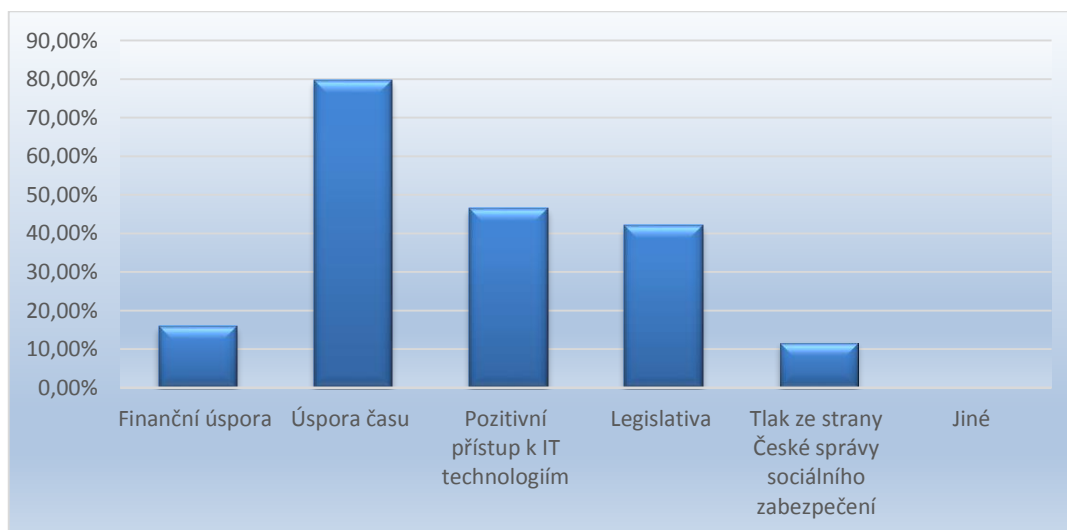
Tabulka 8: Vyhodnocení otázky č. 4

Jaký byl důvod začít využívat elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení?		
Finanční úspora	11	15,94%
Úspora času	55	79,71%
Pozitivní přístup k IT technologiím	32	46,38%
Legislativa	29	42,03%
Tlak ze strany České správy sociálního zabezpečení	8	11,59%
Jiné	0	0,00%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Klienti ČSSZ nejčastěji uváděli úsporu času, tuto odpověď uvedlo 79,71 % dotázaných. Další nejčastější důvody byly pozitivní přístup k IT technologiím – 46,38 % a legislativa – 42,03 %. Tlak ze strany České správy sociálního zabezpečení uvedlo jen 11,59 % dotázaných. Možnost jiné neuvedl ani jeden subjekt.

Graf 11: Důvodů využívání elektronické komunikace s ČSSZ



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Preference typu elektronické komunikace

Tabulka 9: Vyhodnocení otázky č. 5

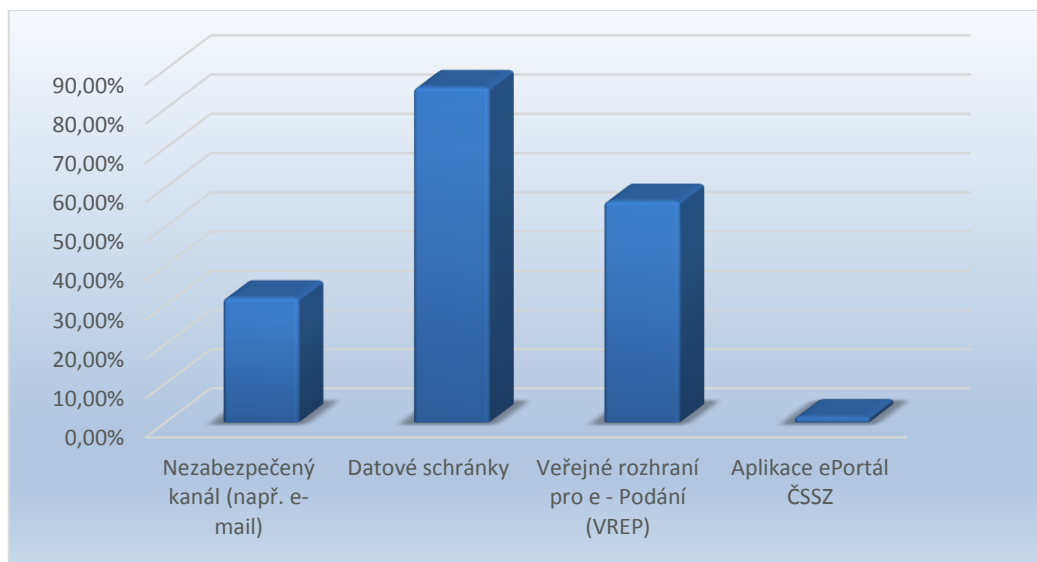
Jaký typ elektronické komunikace preferujete při komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení?		
Nezabezpečený kanál (např. e-mail)	22	31,88%
Datové schránky	59	85,51%
Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP)	39	56,52%
Aplikace ePortál ČSSZ	1	1,45%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Tato otázka měla ukázat, které elektronické nástroje klienti nejčastěji využívají při komunikaci s ČSSZ. Bylo zde možno uvést více odpovědí.

Z výsledků vyplývá, že nejvíce klienti ke komunikaci s ČSSZ využívají datové schránky. Tuto možnost si vybralo 85,51 % klientů. Dále pak často využívají Veřejné rozhraní pro e-Podání. Tuto odpověď zvolilo 56,52 % klientů. Pouze jeden subjekt uvedl, že využívá Aplikaci ePortál ČSSZ.

Graf 12: Preference typu elektronické komunikace



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Výhody využívání elektronické komunikace

Tabulka 10: Vyhodnocení otázky č. 6

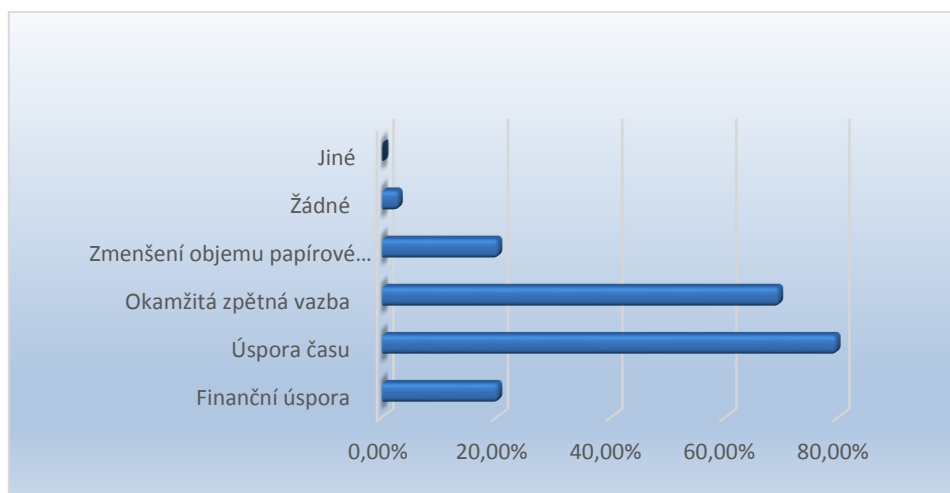
Jaké výhody vidíte při využívání elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení?		
Finanční úspora	14	20,29%
Úspora času	55	79,71%
Okamžitá zpětná vazba	48	69,57%
Zmenšení objemu papírové dokumentace	14	20,29%
Žádné	2	2,90%
Jiné	0	0,00%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Tato otázka měla zjistit, co považují klienti za největší přínos elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení. Byla zde možnost výběru více odpovědí.

Klienti uvedli, že největší výhodou elektronické komunikace vnímají v úspoře času. Tuto možnost zvolilo 79,71 % odpovídajících. Jako druhá největší výhoda byla zvolena okamžitá zpětná vazba, kterou zvolilo 69,57 % dotazovaných. Shodný počet – 20,29 % měly odpovědi finanční úspora a zmenšení objemu papírové dokumentace. Dva podnikající subjekty odpověděly, že nevidí žádné výhody při využívání elektronické komunikace.

Graf 13: Výhody elektronické komunikace



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Vnímaná negativa elektronické komunikace

Další otázka měla naopak poukázat na vnímaná negativa při využívání elektronické komunikace. I zde bylo možné uvést více odpovědí.

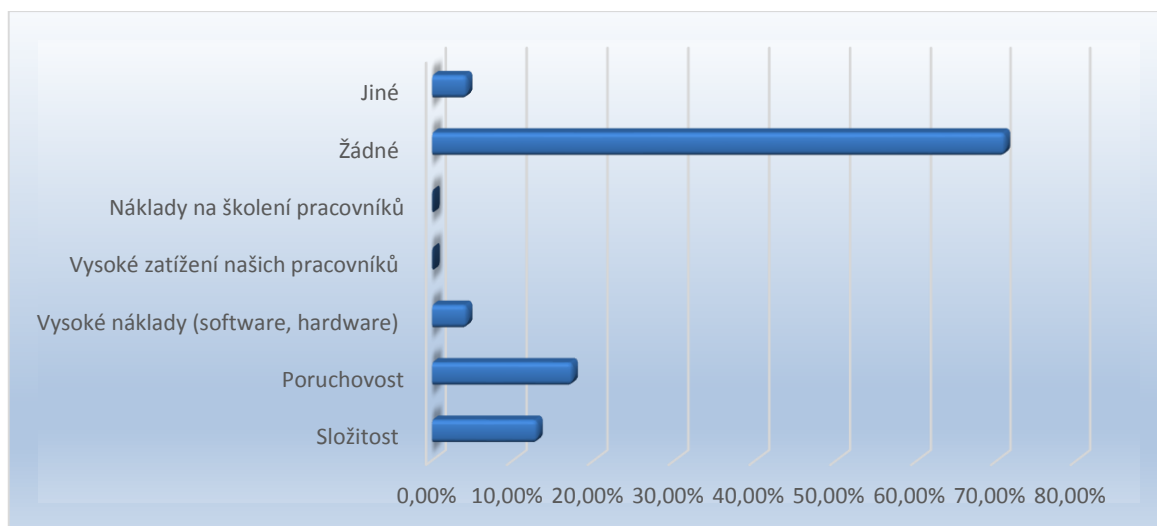
Tabulka 11: Vyhodnocení otázky č. 7

Jaké nevýhody vidíte při využívání elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení?		
Složitost	9	13,04%
Poruchovost	12	17,39%
Vysoké náklady (software, hardware)	3	4,35%
Vysoké zatížení našich pracovníků	0	0,00%
Náklady na školení pracovníků	0	0,00%
Žádné	49	71,01%
Jiné	3	4,35%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

71,01 % dotázaných uvedlo, že nevnímají při elektronické komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení žádné nevýhody. Jako nevýhoda je nejčastěji uváděna poruchovost s 17,39 % a složitost s 13,04 %. Odpověď vysoké náklady a jiné měly shodně 4,35 %.

Graf 14: Nevýhody elektronické komunikace



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Kvalita elektronické komunikace

Tabulka 12: Vyhodnocení otázky č. 8

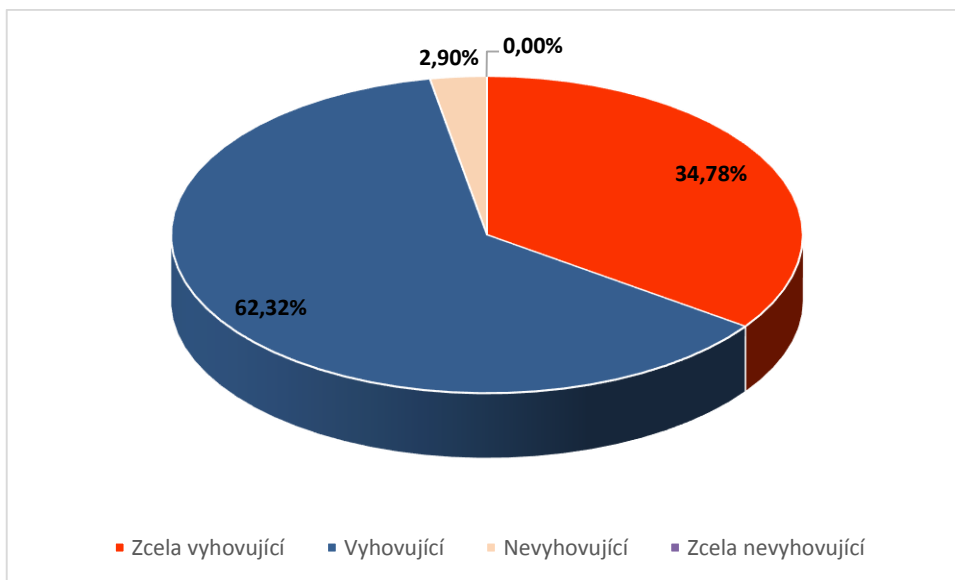
Jak jste spokojeni s kvalitou elektronické komunikace, kterou poskytuje Česká správa sociálního zabezpečení?		
Zcela vyhovující	24	34,78%
Vyhovující	43	62,32%
Nevyhovující	2	2,90%
Zcela nevhovující	0	0,00%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Tato otázka byla poslední pro klienty, kteří využívají elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení. Cílem bylo shrnutí celkové spokojenosti s kvalitou elektronické komunikace. V otázce byla možná pouze jedna odpověď.

Nejvíce dotazovaných uvedlo, že kvalita elektronické komunikace je pro ně vyhovující. Tuto odpověď zaškrtnulo 62,32 % dotázaných. Jako druhá nejčastější odpověď byla zcela vyhovující s 34,78 %. Nevyhovující byla odpověď u 2,90 % dotázaných. Ani jeden subjekt nevedl, že kvalitu elektronické komunikace vnímá jako zcela nevhovující.

Graf 15: Spokojenost s elektronickou komunikací



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Otázky číslo 9 – 10 se vztahovaly pouze na respondenty, kteří odpověděli, že nevyužívají elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení anebo jí vůbec nevyužívají. Takto odpovědělo 43 respondentů.

Důvody nevyužívání elektronické komunikace

V této otázce měli dotazovaní uvést, z jakého důvodu nevyužívají elektronickou komunikaci při komunikaci s úřadem. Byly zvoleny nejčastěji obecně uváděné důvody včetně možnosti jiné. V otázce byla možnost uvést více odpovědí.

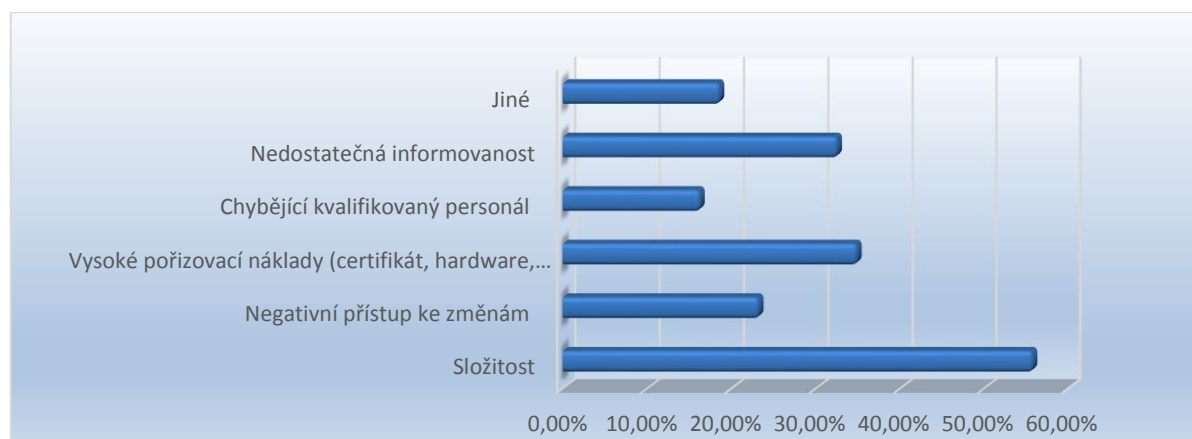
Tabulka 13: Vyhodnocení otázky č. 9

Uveďte důvody, proč nevyužíváte při jednání s Českou správou sociálního zabezpečení elektronickou komunikaci		
Složitost	24	55,81%
Negativní přístup ke změnám	10	23,26%
Vysoké pořizovací náklady (certifikát, hardware, software)	15	34,88%
Chybějící kvalifikovaný personál	7	16,28%
Nedostatečná informovanost	14	32,56%
Jiné	8	18,60%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Nejčastěji byla zvolená odpověď složitost s 55,81 %, dále pak s 34,88 % vysoké pořizovací náklady. Třetí nejčastější důvod nevyužívání elektronické komunikace byl nedostatečná informovanost s 32,56 %. Nejméně procent měla odpověď chybějící kvalifikovaný personál – 16,28 %.

Graf 16: Důvody nevyužívání elektronické komunikace



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Preferovaná osvěta k využívání elektronické komunikace

Tento dotaz byl zaměřen na zjištění, co by klienty nevyužívající elektronickou komunikaci přimělo k tomu, aby přešli z listinné podoby komunikace na elektronickou. I zde bylo možné uvést více odpovědí.

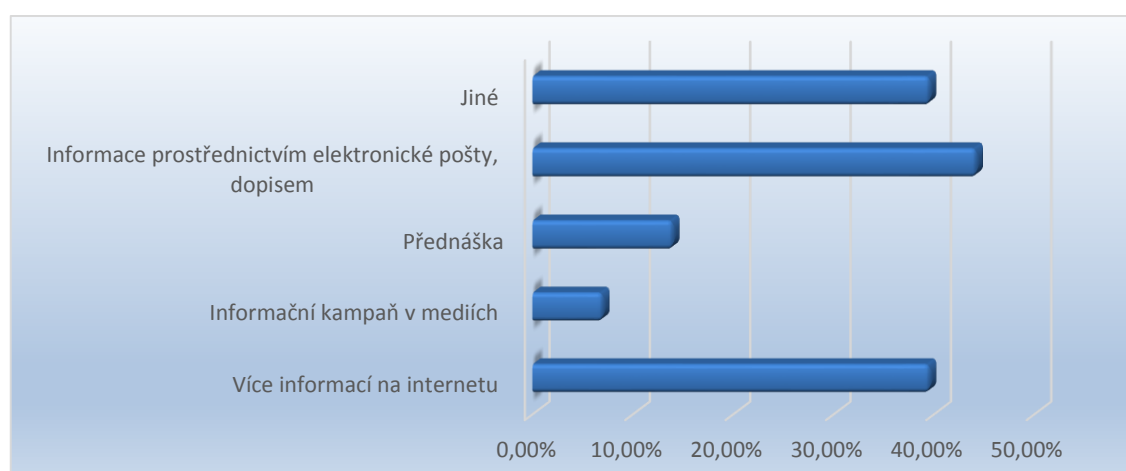
Tabulka 14: Vyhodnocení otázky č. 10

Co by Vás přimělo, abyste začali využívat elektronickou komunikaci při jednání s Českou správou sociálního zabezpečení?		
Více informací na internetu	17	39,53%
Informační kampaň v mediích	3	6,98%
Přednáška	6	13,95%
Informace prostřednictvím elektronické pošty, dopisem	19	44,19%
Jiné	17	39,53%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Nejvíce oslovených klientů České správy sociálního zabezpečení by uvítalo, kdyby jim byly informace ohledně výhod využívání elektronické komunikace zasílány prostřednictvím elektronické pošty nebo dopisem. Tuto odpověď zvolilo 44,19 % dotázaných. 39,53 % respondentů měli shodně odpověď více informací na internetu a odpověď jiné. Lze předpokládat, že klienti, kteří si nevybrali z výčtu nejčastěji obecně uváděných možností a zvolili odpověď jiné, nemají o přechod z listinné na elektronickou komunikaci zájem. Naopak nejmenší zájem by měli klienti o informační kampaň v mediích. Tuto odpověď uvedlo pouze 6,98 % dotázaných.

Graf 17: Preferovaná osvěta k využívání elektronické komunikace



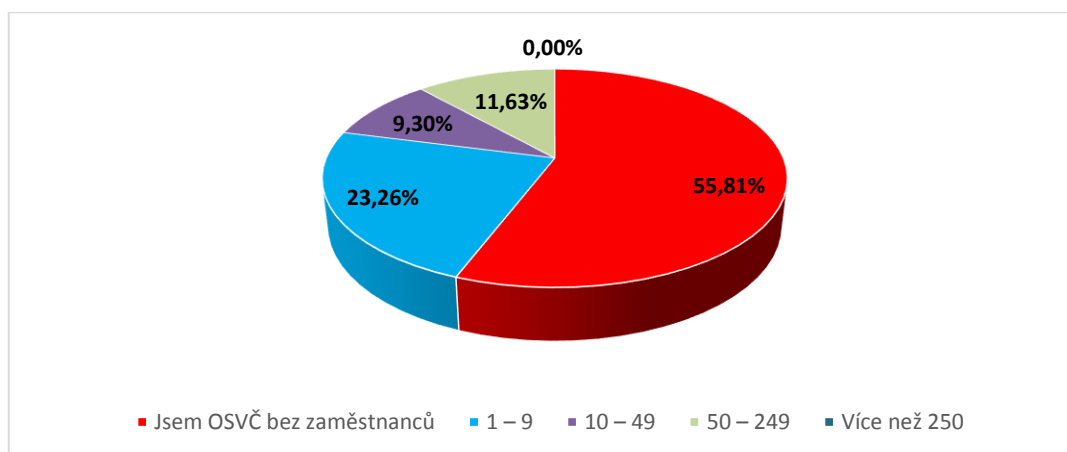
Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Předpoklady

1. většina osob samostatně výdělečně činných a zaměstnavatelů zaměstnávající do devíti zaměstnanců nevyužívají elektronickou komunikaci s ČSSZ

Z dotazování bylo zjištěno, že z celkového počtu 112 respondentů nevyužívá elektronickou komunikaci 43 respondentů, to je 38,39 % z celkového počtu dotazovaných.

Graf 18: Respondenti nevyužívající elektronickou komunikaci - podle počtu zaměstnanců



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Výsledky ukazují, že opravdu nejvíce procent respondentů, kteří nekomunikují elektronicky, jsou osoby samostatně výdělečně činné a zaměstnavatelé, kteří mají 1 – 9 zaměstnanců. Je ale nutné přihlídnout k tomu, kolik je celkový počet respondentů v jednotlivých skupinách a kolik jich z toho elektronickou komunikaci využívá.

Tabulka 15: Využití elektronické komunikace podle počtu zaměstnanců

počet zaměstnanců	celkem	využívá EK	nevyužívá EK
Jsem OSVČ bez zaměstnanců	28	4	24
1 – 9	41	31	10
10 – 49	26	22	4
50 – 249	15	10	5
Více než 250	2	2	0

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Z údajů, které jsou uvedené v tabulce lze zjistit, že z celkového počtu 28 osob samostatně výdělečně činných elektronicky komunikují pouze 4. Počet dotazovaných zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají 1 – 9 zaměstnanců, byl 41. Z toho elektronicky

nekomunikuje pouze deset zaměstnavatelů. Tento předpoklad může být potvrzen jen částečně a to pouze v případě osob samostatně výdělečně činných.

2. všichni klienti, kteří komunikují s jinými úřady elektronicky, komunikují elektronicky i s ČSSZ

Dotazováním bylo zjištěno, že z celkového počtu 112 dotázaných odpovědělo 9 respondentů, že elektronicky komunikují s jinými úřady, ale nekomunikují elektronicky s Českou správou sociálního zabezpečení.

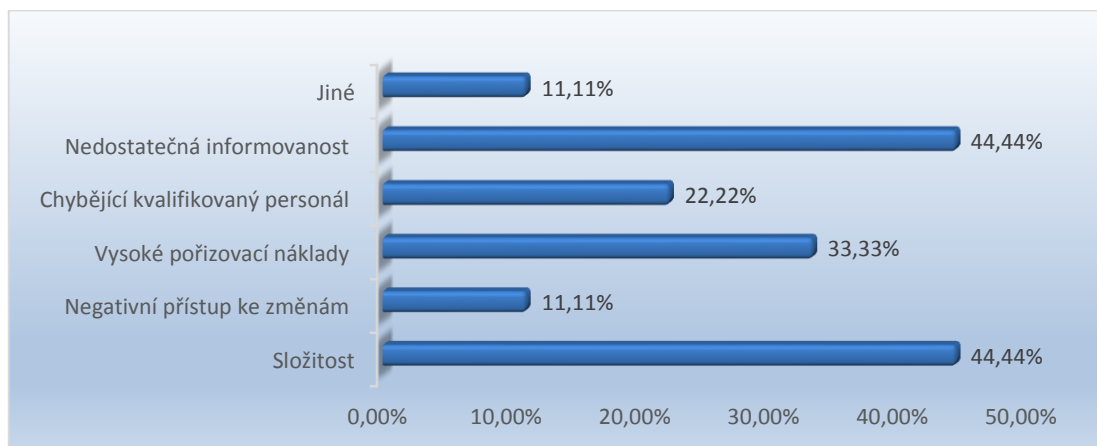
Tabulka 16: Počet respondentů komunikující elektronicky s jinými úřady než s ČSSZ

Česká správa sociálního zabezpečení	0	0,00%
Zdravotní pojišťovny	3	33,33%
Finanční úřady	8	88,89%
Soudy	0	0,00%
Jiné	2	22,22%

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Výše uvedené údaje v tabulce ukazují, že nejvíce komunikují tito respondenti s finančními úřady. Odpovědělo tak 88,89 % dotázaných. Na druhém místě byly s 33,33 % zdravotní pojišťovny.

Graf 19: Respondenti komunikující elektronicky s jinými úřady než s ČSSZ



Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Jak ukazuje graf, tak nejčastěji byl uváděn u těchto subjektů důvod nevyužívání elektronické komunikace s ČSSZ nedostatečná informovanost a složitost. Vzhledem ke zjištěným výsledkům byl tento předpoklad vyvrácen.

3. Nejčastější důvod k využívání elektronické komunikace je z legislativních důvodů

Obecně se předpokládalo, že legislativní důvody by mohly mít velký vliv na to, aby klienti začali elektronicky komunikovat s úřadem, protože již v roce 2013 se ČSSZ snažila zavést povinnou elektronickou komunikaci. Ta byla odložena o rok déle. Nakonec i v roce 2014 byla tato povinnost zrušena a dál byla zachována možnost zasílat předepsané tiskopisy i v listinné podobě. V době, kdy se počítalo, že elektronická komunikace bude povinná, začala informovat ČSSZ své klienty prostřednictvím webových stránek nebo jim byly zasílány informace poštou nebo prostřednictvím datové schránky. V této době začalo mnohem více zaměstnavatelů posílat formuláře v elektronické podobě. I když povinnost podávání formulářů pouze elektronicky odpadla, mnoho subjektů už u elektronické komunikace zůstalo.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že využívání elektronické komunikace z legislativních důvodů se umístilo až na třetí pozici s 42,09 %. Častěji byl uváděný důvod úspora času s 79,71 % a pozitivní přístup k IT technologiím s 46,38 %. I v tomto případě byl předpoklad číslo 3 vyvrácen.

4.3.3 Rozhovor

Cílem šetření bylo zjistit, zda jsou zaměstnanci spokojeni s fungováním elektronické komunikace a zda byli dostatečně proškoleni.

Dotazovaní respondenti byli vybráni mezi zaměstnanci Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň – město. Jednalo se o pět pracovníků ve vedoucí funkci i o řadové referenty, kteří každý den komunikují s klienty elektronicky. Respondenti byli ve věku 27 – 50 let. Všichni dotazovaní pracují na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení více než pět let.

Rozhovor probíhal s každým zaměstnancem samostatně. Z důvodu navození příjemné atmosféry a získání důvěry byl rozhovor proveden v kanceláři pracovníka.

Pokládání otázky

1. Znamená podle Vás zavedení elektronické komunikace zjednodušení a zrychlení práce?

Odpovědi:

Respondent A: Ano

Respondent B: Ano

Respondent C: Ano

Respondent D: Ano

Respondent E: Ano

Všichni dotazovaní respondenti odpověděli, že vnímají zavedení elektronické komunikace jako zjednodušení a zrychlení práce.

2. Setkal/a jste se s komplikacemi, které byly spojeny s využíváním elektronické komunikace? Pokud ano, můžete uvést jaké?

Odpovědi:

Respondent A: Ne

Respondent B: Ano. Jednalo se především o špatnou kontrolu formulářů a nespolehlivost funkčnosti elektronické komunikace.

Respondent C: Ano. Pokud dochází k nějaké změně v programu, která je například nutná při změně tiskopisu, tak se stává, že aplikace jsou nefunkční nebo dochází k chybám.

Respondent D: Ano. S komplikacemi jsem se setkala například v případě, kdy klientům chyběla z portálu zpětná vazba o doručení datové zprávy a klienti následně posílají podání znovu a z toho důvodu pak dochází k duplicitě podání. Chybí korekce chyb před odesláním formuláře a i přesto jde dokument odeslat. Dokument je pak zamítnut, ale klient neví, kde udělal chybu, takže neví, co má opravit, aby mohl formulář poslat znovu.

Respondent E: Ano. Pokud dochází k nějaké změně v elektronické komunikaci, začnou se objevovat problémy s funkčností a chybovostí programu. Dalším problémem bych viděla v neznalosti posílání e-formulářů z pohledu klienta, z tohoto důvodu není možné vždy poradit klientům, když mají problémy s odesláním formulářů.

Jedna referentka uvedla, že se neseetkala s problémy při zavedení elektronické komunikace. Ostatní zaměstnanci se potýkali s problémy při spuštění služeb a projektů týkajících se elektronické komunikace. Nejčastěji bylo zmiňováno, že dochází k problémům s elektronickou komunikací při zavádění nových služeb, kdy dochází často v začátcích k výpadkům programu anebo k jeho chybovosti. Jako další komplikace byla zmíněna chybějící korekce chyb při vyplňování formulářů.

3. Myslíte si, že jste byla dostatečně proškolen/a v souvislosti se zaváděním nových služeb elektronické komunikace?

Odpovědi:

Respondent A: Ne

Respondent B: Nebyla.

Respondent C: Ne

Respondent D: Ne

Respondent E: Nebyla. Pokud školení bylo, tak až v době, kdy už byla služba nějaký čas v provozu.

Všichni dotazovaní zaměstnanci se shodli, že nebyli dostatečně proškoleni při zavádění nových programů nebo projektů.

4. Měl/a byste zájem o pravidelné proškolení v souvislosti se zaváděním nových služeb elektronické komunikace?

Odpovědi:

Respondent A: Ano

Respondent B: Ano, určitě.

Respondent C: Ano

Respondent D: Ano

Respondent E: Ano

Všichni dotazovaní zaměstnanci by měli zájem být proškoleni v souvislosti se zaváděním nových služeb elektronické komunikace.

5. Byla podle Vás Česká správa sociálního zabezpečení připravena na zavedení elektronické komunikace? Pokud ne, můžete uvést důvod?

Odpovědi:

Respondent A: Částečně. Docházelo často k problémům a chybám, které byly řešeny až za provozu. Některé chyby nejsou vyřešeny doteď. Také klienti nebyli dostatečně informováni, například při vyplňování interaktivních formulářů byl nedostatečný návod k obsluze.

Respondent B: Ne. Docházelo k častým výpadkům. Vyskytoval se velký počet chybných podání, protože ze strany České správy sociálního zabezpečení nedošlo k dostatečné informovanosti klientů.

Respondent C: Nebyla připravena. Zaměstnancům nebyla poskytnuta školení a ti se pak museli problematiku učit přímo za provozu.

Respondent D: Ne. Velký problém byl, že Česká správa sociálního zabezpečení nedokázala dostatečně informovat klienty ani proškolit své zaměstnance.

Respondent E: Při přechodu na elektronickou komunikaci se často stávalo, že programy nefungovaly a chyby se opravovaly až za ostrého provozu. Klienti si stěžovali na nefunkčnost programů a nedostatečnou informovanost na webu ČSSZ. Zaměstnanci se s programy a projekty učili také až za provozu, protože jim nebylo poskytnuto školení i když si o něj žádali.

Všichni respondenti se shodli, že Česká správa nebyla dostatečně připravena na zavedení elektronické komunikace. Jako hlavní důvody byly uvedeny nedostatečná informovanost klientů a chybějící školení zaměstnanců.

5 Zhodnocení výsledků

Po vypracování první části vlastní práce bylo zjištěno, že využívání elektronické komunikace na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město neustále roste.

Oblíbená jak u klientů, tak u zaměstnanců výše zmíněné OSSZ se stala služba e – Podání. Od jejího zavedení každý rok dochází k neustálému nárůstu počtu podání elektronických formulářů. Velký nárůst byl pak zaznamenán v roce 2014, kdy došlo k navýšení počtu zaslaných Přehledů o výši pojistného o 150,3 % oproti roku předcházejícímu. V roce 2014 bylo prostřednictvím e – Podání posláno 32 207 Přehledů o výši pojistného. Výhody pro zaměstnance OSSZ PM jsou spatřovány ve zrychlení a ulehčení práce. Tiskopisy jsou automaticky zaúčtovány do programu a tím dochází ke zrychlení zpracování údajů. Odpadá také práce se zakládáním a archivováním tiskopisů a snižuje se tak administrativní zátěž.

Celkový počet datových zpráv, které se jsou posílány a přijímány prostřednictvím datových schránek, se každý rok navyšuje. Výjimka byla jen v roce 2012, kdy došlo k mírnému poklesu oproti roku předcházejícímu. Mezi výhody využívání datových schránek patří především časová i finanční úspora. Došlo ke zkrácení lhůty při vyřizování dokumentů a tím se výrazně urychlila komunikace mezi úřadem a klientem. Odpadlo také zdlouhavé čekání na vrácení doručenek.

V případě elektronické podatelny lze konstatovat, že od jejího uvedení do provozu v roce 2006 do roku 2010 počet doručených dokumentů neustále stoupal. Nejvyšší počet doručených dokumentů byl zaznamenán v roce 2010. Od roku 2011 dochází k postupnému poklesu. Lze předpokládat, že tento pokles nastal z důvodu, že klienti a úřady začali k elektronické komunikaci ve větší míře využívat datové schránky a e – Podání.

V prosinci roku 2013 byl představen projekt ePortál ČSSZ. Tuto službu na OSSZ PM v roce 2014 využilo pouze 23 klientů. Za hlavní důvod lze považovat nedostatečnou informovanost klientů.

Ze zjištěných výsledků je patrné, že počet klientů, kteří využívají elektronickou komunikaci, se neustále zvyšuje. Dříve například službu e – Podání převážně využívali jen účetní firmy a zaměstnavatelé s vyšším počtem zaměstnanců.

Pro zjištění, jaký názor mají na elektronickou komunikaci klienti a zaměstnanci OSSZ PM, bylo nutné provést výzkum.

S klienty OSSZ PM bylo provedeno dotazníkové šetření. Bylo zjištěno, že ze 112 dotazovaných využívá elektronickou komunikaci s ČSSZ 69 respondentů a 43 respondentů ji nevyužívá. Nejprve byly otázky zaměřeny na klienty, kteří elektronickou komunikací využívají. Předmětem šetření bylo zjištění důvodů, proč elektronickou komunikaci využívají, které její nástroje využívají nejčastěji, jaké vnímají pozitiva a negativa a spokojenost s využíváním této formy komunikace.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že úspora času byl hlavní důvod, proč začali klienti ČSSZ elektronicky komunikovat. Nepotvrdil se tak předpoklad, že by hlavním důvodem začít používat elektronickou komunikaci byla legislativa. Při hodnocení preferencí typu elektronické komunikace s ČSSZ vyplývá, že nejvíce klienti využívají datové schránky. Naopak nejméně využívanou službou se stala aplikace ePortál ČSSZ, kterou uvedl pouze jen jeden subjekt. Následně bylo zjištěno, že ve výčtu pozitiv elektronické komunikace je nejlépe vnímána úspora času a okamžitá zpětná vazba. Pouze dva respondenti odpověděli, že v elektronické komunikaci nevidí žádný přínos. Největší negativa vnímají klienti v poruchovosti a složitosti programů. Nutné je ale zmínit, že 71 % klientů nevnímá žádná negativa. Na základě těchto odpovědí nejsou překvapivé výsledky u otázky, zda jsou klienti spokojeni s kvalitou elektronické komunikace, která je poskytována ČSSZ. Nejčastější byla odpověď vyhovující s 62,32 % a odpověď zcela vyhovující s 34,78 %. Odpověď nevyhovující tvořila pouze 2,90 % z celkového počtu odpovědí. Ani jeden respondent neuvedl odpověď zcela nevyhovující.

Z dotazníkového šetření bylo dále zjištěno, že nejčastějším důvodem, proč klienti zatím nevyužívají elektronickou komunikaci s ČSSZ, je pro její složitost a vysoké pořizovací náklady. Respondenti uvedli, že kdyby měli k dispozici více informací o využívání elektronické komunikace, které by jim byly zaslány prostřednictvím elektronické pošty nebo dopisem, přimělo by je pravděpodobně začít elektronicky komunikovat s ČSSZ. Klienti by také uvítali více informací na internetu. Dotazníkové šetření vyvrátilo předpoklad, že u respondentů, kteří komunikují elektronicky s jinými úřady, platí, že komunikují elektronicky i s ČSSZ. Bylo zjištěno, že devět respondentů komunikuje elektronicky s jinými úřady, ale nekomunikují s ČSSZ. Šetřením bylo

potvrzeno, že většina osob samostatně výdělečně činných elektronickou komunikaci nevyužívá, ale naopak bylo vyvráceno, že zaměstnavatelé zaměstnávající do devíti zaměstnanců elektronickou komunikaci také nevyužívají. Ze 41 dotázaných, ji nevyužívá jen 10.

S ohledem na zjištěné skutečnosti je navrhováno, aby klientům, kteří elektronickou komunikaci zatím nevyužívají, byly zaslány informace poštou nebo e-mailem. Při posílání listinné korespondence klientům by zaměstnanci OSSZ například mohli vždy přiložit k dopisu informační leták týkající se elektronické komunikace. Při emailové komunikaci by byl vložen tento leták v elektronické podobě jako příloha. Vhodná by byla také úprava webových stránek ČSSZ, kde by byli klienti výrazněji upozorňováni na výhody elektronické komunikace. Klienti, převážně osoby samostatně výdělečně činné, se také obávají vysokých pořizovacích nákladů. ČSSZ by je mohla více upozorňovat, že je pro ně výhodnější zřízení datové schránky, které je bezplatné na rozdíl od zřízení elektronického podpisu, který je za poplatek. Jelikož se ČSSZ stále snaží o zavedení povinné elektronické komunikace, mohla by pro občany, kteří nemají počítač, zavést na pracovištích OSSZ terminál, kde by klient po přihlášení do systému mohl elektronicky podat formulář a s případným problémem se obrátit na pracovníka OSSZ. Tím by odpadly náklady na pořízení počítače.

Pro zjištění jaký názor mají na elektronickou komunikaci zaměstnanci OSSZ PM, byl proveden krátký rozhovor. Nebyly kladeny vysoké nároky na čas ani na počet respondentů. Rozhovoru se zúčastnilo pět pracovníků. Rozhovor probíhal s každým zaměstnancem samostatně.

Bylo zjištěno, že pro všechny zaměstnance znamená zavedení elektronické komunikace zjednodušení a urychlení práce. Až na jednoho dotazovaného respondenta se všichni zaměstnanci shodli, že se při své práci setkávají s komplikacemi, které jsou spojené s využíváním elektronické komunikace. Jedná se především o problémy, které se týkají fungování programů. Nejčastěji se tak stává při zaváděných nových služeb nebo při změně formulářů. Chyby se pak odstraňují až za ostrého provozu. To má za následek zpomalení práce. Další nedostatek byl spatřen v chybějící korekci chyb před odesláním vyplněného formuláře klientem. I když je formulář chybný, jde i přesto klientovi odeslat. Dokument je následně v systému zamítnut, ale klient neví, kde udělal

chybu. Také byl zmíněn problém, že zaměstnanci neznají, jak funguje posílání formulářů ze strany klienta. Pokud mají pak klienti nějaký problém s odesláním formuláře, žádají o pomoc pracovníky ČSSZ, ti ale z důvodu výše zmíněné neznalosti nedokáží vždy klientovi pomoc. Dále si všichni dotazovaní myslí, že nebyli na elektronickou komunikaci dostatečně proškoleni. Pokud se nějaké školení uskutečnilo, tak až v době, kdy byla služba už nějaký čas v provozu. Respondenti se shodli, že by o pravidelné proškolení měli zájem. Všichni dotazovaní si také myslí, že ČSSZ nebyla ještě připravena na zavedení elektronické komunikace z důvodu, že nestačila dostatečně informovat své klienty a zajistit proškolení svých zaměstnanců.

Na základě zjištěných informací je proto navrhováno, aby v případě zavádění nových elektronických služeb poskytla ČSSZ školení pro své zaměstnance, která by byla zaměřena na praktické ukázky při práci s programem. Vhodné by bylo, aby byli zaměstnanci ČSSZ seznámeni i s fungováním programů ze strany klienta. Lépe by pak porozuměli principu podávání elektronických formulářů a mohli by tak klientům poskytovat dostačující informace k vyřešení problému. Další doporučení se týká úpravy programu. Při vyplňování formuláře by měla být zavedena korekce chyb, která by na chybu upozornila a zabránila odeslání chybně vyplněného formuláře. Tím by byl ušetřen čas i zaměstnancům, protože by už nemuseli neustále obvolávat klienty, aby je upozornili, že došlo kvůli chybě k zamítnutí zasláního dokumentu. Dále by mohla ČSSZ před nasazením nového programu věnovat více času jeho testování, aby se předešlo jeho chybovosti a nefunkčnosti. Také by bylo vhodné, aby bylo poskytováno veřejnosti dostatečně v předstihu více informací o zavádění nových elektronických služeb.

6 Závěr

Práce přiblížila problematiku elektronické komunikace mezi občanem a úřady veřejné správy, která se v současné době stává běžnou součástí každodenního života. Diplomová práce byla rozdělena na praktickou a teoretickou část.

V teoretické části práce byl představen pojem eGovernment. Byla zde zmíněna legislativa, historie a následně byly charakterizovány jeho jednotlivé nástroje, za pomoci kterých dochází k neustálému vývoji elektronické komunikaci ve veřejné správě.

Jako první nástroj byl představen Czech POINT, který umožňuje klientům komunikaci s úřadem pouze z jednoho kontaktního místa. Bylo zjištěno, že každý měsíc dochází k nárůstu počtu kontaktních míst a počet vydaných výstupů na konci roku 2014 byl přes dva miliony. Celkový počet vydaných výstupů od vzniku Czech POINTu již přesáhl dvanáctimilionovou hranici. Dále byly v práci představeny datové schránky. Ty se již dnes považují za standardní formu komunikace. V současné době je zřízeno 640 tisíc datových schránek a počet odeslaných zpráv se pohybuje okolo 254 milionů. Dalším zmíněným projektem byly základní registry, díky kterým má dojít ke sjednocení dat a k aktuálnosti hlavních databází. Od spuštění ostrého provozu bylo provedeno orgány veřejné moci již přes 500 milionů transakcí. V práci byl také představen Portál veřejné správy a elektronický podpis.

Praktická část byla zaměřena na elektronickou komunikaci občanů s Českou správou sociálního zabezpečení. V práci byly představeny nástroje, které mohou klienti využívat při komunikaci s ČSSZ. Mezi tyto nástroje patří datové schránky, elektronická podatelna, e – Podání a ePortál ČSSZ. Pro zjištění současného stavu využívání elektronické komunikace byly zjišťovány informace na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město. Po vyhodnocení získaných informací bylo zjištěno, že dochází k neustálému nárůstu využívání služeb elektronické komunikace. Na základě dotazníkového šetření s klienty OSSZ PM bylo zjištěno, že respondenti, kteří komunikují elektronicky, jsou s touto formou komunikace převážně spokojeni. Klientům, kteří elektronicky nekomunikují, se zdá tato forma komunikace složitá. Bylo ale zjištěno, že pokud by byli klienti v této oblasti za strany ČSSZ více informováni, začali by o přechodu z listinné formy komunikace na digitální přemýšlet. Z rozhovoru se zaměstnanci OSSZ PM vyplynulo, že je zavedení elektronické komunikace pozitivně vnímáno z důvodu zrychlení

a zjednodušení práce. Ale byly zmíněny i negativa, mezi které patří neznalost problematiky z důvodu chybějícího školení, dále pak poruchovost programů a nedostatečná informovanost klientů. V závěru práce byly na základě těchto zjištění navrženy doporučení, aby došlo ke zlepšení elektronické komunikace mezi ČSSZ a jejími klienty.

Obecně lze konstatovat, že elektronická komunikace přináší především pozitivní změny. I když se neustále objevují nedostatky, je nutné si uvědomit, že zavádění elektronické komunikace je postupný a dlouhodobý proces. Za pomoci zkušeností, dlouhodobé praxe a také legislativních změn dojde jistě k postupnému odstraňování těchto problémů.

7 Seznam použitých zdrojů

1. SVATOŠOVÁ, Libuše a Bohumil KÁBA. *Statistické metody II*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, 2008, 107 s. ISBN 978-802-1317-369.
2. BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: Anag, 2010, 287 s. Právo (Anag). ISBN 978-807-2636-174.
3. SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, s komentářem*. 1. vyd. Praha: ABF, 2009, 176 s. ISBN 978-808-6284-781.
4. LINDSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
5. Webnode AG. *E-government-v-cr* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupný z WWW: <http://e-government-v-cr.webnode.cz/e-government-v-cr/>
6. VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-807-2018-550.
7. ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253
8. Ministerstvo vnitra České republiky. *EGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu* [online]. [cit. 2014-10-30]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>
9. Ministerstvo vnitra České republiky. *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy* [online]. [cit. 2014-12-25]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>
10. Ministerstvo vnitra České republiky. *Aktuální statistiky Czech POINT* [online]. [cit. 2014-12-28]. Dostupný z WWW: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>
11. Ministerstvo vnitra České republiky. *Co poskytuje Czech POINT* [online]. [cit. 2014-12-02]. Dostupný z WWW: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>

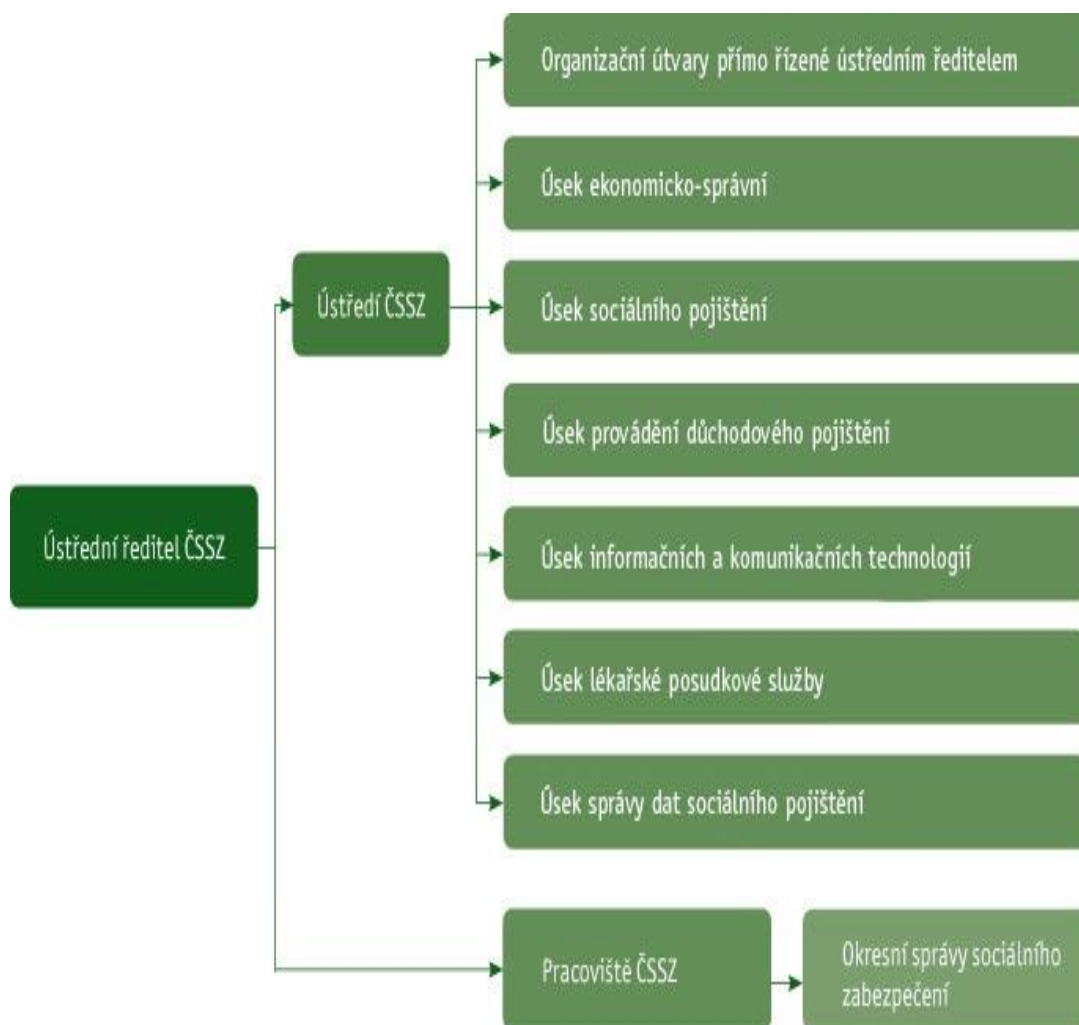
12. MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRŮŇ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, viii, 518 p. ISBN 80-735-7472-1.
13. MAFRA, a. s. SMETANA, Jiří. *Datové schránky se rozjíždějí pomalu, aktivaci dosud získal zlomek uživatelů* [online]. [cit. 2014-20-11]. Dostupný z WWW: http://ekonomika.idnes.cz/datove-schranky-se-rozjizdeji-pomalu-aktivaci-dosud-ziskal-zlomek-uzivatelu-18b-ekonomika.aspx?c=A090821_204602_ekonomika_anv
14. Ministerstvo vnitra ČR. *Statistiky* [online]. [cit. 2014-12-28]. Dostupný z WWW: <https://www.datoveschranky.info/statistiky-id34635>
15. Ministerstvo vnitra České republiky. *Datové schránky a činnost správních orgánů* [online]. [cit. 2014-12-02]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-a-cinnost-spravnich-organu-871401.aspx>
16. Ministerstvo vnitra České republiky. *Základní registry veřejné správy* [online]. [cit. 2014-12-28]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>
17. Správa základních registrů. *Systém základních registrů obsahuje tyto registry* [online]. [cit. 2014-12-28]. Dostupný z WWW: <http://www.szrcr.cz/system-zr>
18. ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, xix, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-807-4002-618.
19. Ministerstvo vnitra České republiky. *Základní registry* [online]. [cit. 2014-12-29]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>
20. Ministerstvo vnitra České republiky. *Základní registry* [online]. [cit. 2014-12-29]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/komunikace-verejnosti-se-zakladnimi-registry-pres-czech-point-ci-datove-schranky.aspx>
21. Správa základních registrů. *OVN již provedly přes 500 000 000 transakcí v produkčním prostředí!* [online]. [cit. 2014-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.szrcr.cz/ovm-jiz-provedly-pres-500-000-000-transakci-v-produkcnim>

22. Správa základních registrů. *Legislativa* [online]. [cit. 2014-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.szrcr.cz/legislativa>
23. BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008, 157 s. ISBN 978-80-7263-465-1.
24. Magnolia International Ltd. *Elektronický podpis* [online]. [cit. 2014-12-15]. Dostupný z WWW: https://www.ispop.cz/magnoliaPublic/cenia-project/chci_podat_hlaseni/elektronicky-podpis.html
25. Ministerstvo vnitra České republiky. *Legislativa* [online]. [cit. 2014-12-15]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/e-podpis-legislativa.aspx>
26. Ministerstvo vnitra České republiky. *Portál veřejné správy* [online]. [cit. 2014-12-02]. Dostupný z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
27. Česká správa sociálního zabezpečení. *Profil organizace* [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>
28. LANGOVÁ, Mgr. Petra a Ing. Radka Poláková. *Historie a současnost e – Podání v ČSSZ. Národní pojištění*. Praha: BMSS-Start, s. r. o., 2009, roč. 40, č. 4. ISSN 0323-2395.
29. VŘESKÝ, Bc. Radim. e – Podání na ČSSZ, komunikační kanály a technická podpora. *Národní pojištění*. Praha: BMSS-Start, s. r. o., 2012, roč. 43, č. 6. ISSN 0323-2395.
30. Česká správa sociálního zabezpečení. *E - Podání* [online]. [cit. 2015-01-25]. Dostupný z WWW: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>
31. Česká správa sociálního zabezpečení. *Výroční zprávy* [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/vyrocnizpravy.htm>
32. Česká správa sociálního zabezpečení. *Letáky* [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/informacni-materialy/letaky/>
33. Česká správa sociálního zabezpečení. *Služby pro pojištěnce* [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <https://portal.cssz.cz/web/portal/sluzby-pro-pojistence>
34. Česká správa sociálního zabezpečení. *Závěrečná zpráva o ukončení projektu “Elektronická podatelna a výpravna ČSSZ v návaznosti na systém datových schránek“* [online]. [cit. 2015-02-01]. Dostupný z WWW: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy->

[2012/2012-12-27-zaverecna-zprava-o -ukonceniprojektuelektronicka-podateln-a -vypravna-cssz-v -navaznosti-.htm](#)

8 Přílohy

Příloha 1: Organizační struktura ČSSZ



Zdroj: <http://www.cssz.cz>

Příloha 2: ePortál ČSSZ

The screenshot shows the ePortál ČSSZ website. At the top left is the logo with the text "ePortál online služby". To the right are search and login options: "Vyhledávání...", "Přihlásit", and "Datová schránka". Below this is an orange navigation bar with a home icon. The main content area is divided into four sections:

- O ePortálu ČSSZ**: A text block explaining the portal's purpose, followed by a "Více" button.
- Tiskopisy**: A text block about document delivery, followed by two links: "Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2014" and "Přehled o výši pojistného pro rok 2015", and a "Všechny tiskopisy" button.
- Služby pro pojistěnce**: A list of services for insured persons, followed by a pagination bar (1-6) and a "Všechny služby" button.
- Služby pro zaměstnavatele**: A list of services for employers, followed by a "Všechny služby" button.

At the bottom is a dark green footer with four columns of links: "O ePortálu ČSSZ Jak se přihlásit", "Služby pro pojistěnce Služby pro zaměstnavatele", "Tiskopisy Legislativa", and "Technická pomoc Prohlášení o přístupnosti".

Zdroj: <http://www.cssz.cz>

Příloha 3: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Petra Hájková a jsem studentkou oboru Veřejná správa a regionální rozvoj na Provozně ekonomické fakultě České zemědělské univerzity v Praze. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku k mé diplomové práci na téma „Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi“. Cílem tohoto dotazníkového šetření je posoudit, zda je o elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení ze strany klientů zájem a jak jsou s touto službou spokojeni. Tento dotazník je zcela anonymní a bude sloužit pro studijní účely.

Velice děkuji za Váš čas.

1. Uved'te prosím Vaši oblast podnikání

- a) Zpracovatelský průmysl
- b) Stavebnictví
- c) Doprava a skladování
- d) Ubytování, stravování a pohostinství
- e) Peněžnictví a pojišťovnictví
- f) Činnost v oblasti nemovitostí
- g) Informační a komunikační činnosti
- h) Zemědělství, lesnictví a rybářství
- i) Velkoobchod, maloobchod
- j) Oprava a údržba motorových vozidel
- k) Výroba a rozvod plynu, energie, tepla, vody a činnosti související s odpady
- l) Ostatní

2. Jaký je Váš počet zaměstnanců?

- a) Jsem OSVČ bez zaměstnanců
- b) 1 – 9
- c) 10 – 49
- d) 50 – 249
- e) Více než 250

3. Se kterými subjekty komunikujete elektronicky? (možnost více odpovědí)

- a) Česká správa sociálního zabezpečení
- b) Zdravotní pojišťovny
- c) Finanční úřady
- d) Soudy
- e) Jiné
- f) Žádné

*Pokud jste neuvedl Českou správu sociálního zabezpečení nebo pokud byla Vaše odpověď žádná, přejděte na otázku číslo 9 a 10.

- 4. Jaký byl důvod začít využívat elektronickou komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení? (možnost více odpovědí)**
- a) Finanční úspora
 - b) Úspora času
 - c) Pozitivní přístup k IT technologiím
 - d) Legislativa
 - e) Tlak ze strany České správy sociálního zabezpečení
 - f) Jiné
- 5. Jaký typ elektronické komunikace preferujete při komunikaci s Českou správou sociálního zabezpečení? (možnost více odpovědí)**
- a) Nezabezpečený kanál (např. e-mail)
 - b) Datové schránky
 - c) Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP)
 - d) Aplikace ePortál ČSSZ
- 6. Jaké výhody vidíte při využívání elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení? (možnost více odpovědí)**
- a) Finanční úspora
 - b) Úspora času
 - c) Okamžitá zpětná vazba
 - d) Zmenšení objemu papírové dokumentace
 - e) Žádné
 - f) Jiné
- 7. Jaké nevýhody vidíte při využívání elektronické komunikace s Českou správou sociálního zabezpečení? (možnost více odpovědí)**
- a) Složitost
 - b) Poruchovost
 - c) Vysoké náklady (software, hardware)
 - d) Vysoké zatížení našich pracovníků
 - e) Náklady na školení pracovníků
 - f) Žádné
 - g) Jiné
- 8. Jak jste spokojeni s kvalitou elektronické komunikace, kterou poskytuje Česká správa sociálního zabezpečení?**
- a) Zcela vyhovující
 - b) Vyhovující
 - c) Nevyhovující
 - d) Zcela nevyhovující

*Otázky číslo 9 a 10 jsou určeny pouze pro klienty, kteří nevyužívají elektronickou komunikaci.

9. Uved'te důvody, proč nevyžíváte při jednání s Českou správou sociálního zabezpečení elektronickou komunikaci? (možnost více odpovědí)

- a) Složitost
- b) Negativní přístup ke změnám
- c) Vysoké pořizovací náklady (certifikát, hardware, software)
- d) Chybějící kvalifikovaný personál
- e) Nedostatečná informovanost
- f) Jiné

10. Co by Vás přimělo, abyste začali využívat elektronickou komunikaci při jednání s Českou správou sociálního zabezpečení? (možnost více odpovědí)

- a) Více informací na internetu
- b) Informační kampaň v médiích
- c) Přednáška
- d) Informace prostřednictvím elektronické pošty, dopisem
- e) Jiné

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 4: Seznam zkratk

a.s.	akciová společnost
ASPI	Automatizovaný systém právních informací
ČNR	Česká národní rada
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČSR	Česká socialistická republika
DZ	datová zpráva
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
MA ISOH	Modul Autovraky Informačního systému odpadového hospodářství
MSSZ	Městská správa sociálního zabezpečení
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
PM	Plzeň město
PSSZ	Pražská správa sociálního zabezpečení
Sb.	Sbírka zákonů
s.p.	státní podnik
VREP	Veřejné rozhraní pro e - Podání