

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Bakalářská práce

Eva Novotná

Elektronická komunikace s OSSZ

-

elektronické podání

Olomouc 2015

vedoucí práce: JUDr. Zdenka Nováková, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a že jsem použila jen uvedené pramenů a literatury.

V Olomouci dne 21. dubna 2015

---

Děkuji JUDr. Zdence Novákové, Ph.D. za cenné rady, podněty a vstřícný přístup, které mi jako vedoucí bakalářské práce poskytovala při jejím zpracování a všem, kdo mi věnovali svůj čas a informace potřebné k jejímu vypracování.

# Obsah

Úvod.....	6
<b>1 Česká správa sociálního zabezpečení a její poslání.....</b>	<b>8</b>
<b>2 Elektronická komunikace – elektronické podání – e - Podání.....</b>	<b>10</b>
2.1 Původní legislativa .....	11
2.2 Aktuální legislativa a postoj ČSSZ.....	12
<b>3 e – Podání s ČSSZ .....</b>	<b>14</b>
3.1 e – Podání – seznámení se službou.....	14
3.2 e - Podání – varianty odesílání tiskopisů.....	15
<b>4 Podání prostřednictvím datové schránky .....</b>	<b>17</b>
4.1 Vznik datové schránky .....	17
4.2 Zřízení datové schránky.....	18
4.3 Postup e - Podání prostřednictvím datové schránky.....	19
<b>5 Podání s uznávaným elektronickým podpisem .....</b>	<b>22</b>
5.1 Pojem uznávaný elektronický podpis.....	22
5.2 Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP).....	24
5.3 Postup e – Podání se zaručeným elektronickým podpisem (přes VREP) .....	24
<b>6 Call centrum technické pomoci.....</b>	<b>27</b>
<b>7 e Portál ČSSZ - vznik.....</b>	<b>28</b>
7.1 ePortál – služby .....	28
7.2 ePortál – přihlášení .....	29
7.3 ePortál – doporučená konfigurace .....	30
7.4 e - Podání prostřednictvím ePortálu .....	30
<b>8 Vzdělávací proces .....</b>	<b>31</b>
8.1 Kvalifikace zaměstnanců OSSZ a její zvyšování.....	32
8.2 Příprava zaměstnanců OSSZ na elektronické podání.....	33
<b>9 Praktická část – dotazníkové šetření mezi klienty ČSSZ .....</b>	<b>34</b>
9.1 Cíl.....	34
9.2 Metoda .....	34

9.3	<i>Výzkumný vzorek</i> .....	35
9.4	<i>Stanovení problému a formulace výzkumných otázek</i> .....	35
9.5	<i>Analýza a vyhodnocení získaných dat</i> .....	36
9.6	<i>Shrnutí kapitoly</i> .....	44
	<b>Závěr</b> .....	<b>47</b>
	<b>Seznam použitých zkratk</b> .....	<b>49</b>
	<b>Seznam použité literatury a zdrojů</b> .....	<b>50</b>
	<b>Seznam tabulek</b> .....	<b>54</b>
	<b>Seznam grafů</b> .....	<b>55</b>
	<b>Seznam obrázků</b> .....	<b>56</b>
	<b>Seznam příloh</b> .....	<b>57</b>

## Úvod

V názvu své bakalářské práce jsem použila slovo komunikace. Slovo má významů několik a jedním z nich je vzájemné předávání informací. Tato činnost provází člověka kdekoli a kdykoli ve všech sférách jeho života. Komunikace má mnoho forem. V dnešní uspěchané době zaznamenáváme vývoj informačních a komunikačních technologií, který na každém kroku ovlivňuje život celé společnosti a také vzájemné předávání informací. Jednou z nejvýznamnějších a dynamicky rozvíjejících se komunikačních forem je právě komunikace elektronická. A protože činnost institucí státní správy se opírá především o vzájemnou výměnu informací s veřejností, nemohl se elektronický způsob komunikace logicky vyhnout ani této oblasti.

Bakalářská práce se zabývá elektronickou komunikací ve státní správě, konkrétně elektronickou komunikací klientů s institucí České správy sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ), elektronickým podáním (dále jen *e* – Podáním).

Jelikož však v období od zadání tématu bakalářské práce a samotným zpracováním do její konečné podoby proběhla v naší legislativě zásadní změna, bylo nutné pojetí práce samotné této nové situaci přizpůsobit.

Zákon č. 470/2011 Sb., který v daných případech přímo ukládal zaměstnavatelům, ale také lékařům a osobám samostatně výdělečně činným (dále jen OSVČ) komunikovat s ČSSZ výhradně elektronicky, byl novelou zákona o daních z příjmů zrušen, tudíž povinnost výhradně elektronické komunikace mezi úřadem a zaměstnavateli, OSVČ a lékaři zanikla. Elektronická komunikace se tak v oblasti sociálního zabezpečení k 1. lednu 2015 stala dobrovolnou.

Přesto, že elektronická komunikace již od ledna 2015 není zákonem uložena jako povinná, je ze strany ČSSZ, jako forma vzájemné komunikace s občany a firmami, nadále upřednostňována.

Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část seznamuje s institucí ČSSZ a jejím posláním a vysvětluje, co je elektronická komunikace, informuje o legislativě, kterou je podložena. Následuje kapitola, která seznamuje čtenáře s možnostmi, které má klient k dispozici pro vzájemnou elektronickou komunikaci s ČSSZ, konkrétně *e* – Podáním a dále možností využití novinky v elektronické komunikaci s ČSSZ, tzv.

*e-Portálu*. V teoretické části je také kapitola věnující se vzdělávání, způsobům zvyšování kvalifikace a přípravě na zavedení elektronické komunikace u zaměstnanců ČSSZ.

Praktická část vychází z vlastní zkušenosti s elektronickou výměnou dat na Okresní správě sociálního zabezpečení v Olomouci (dále jen OSSZ Olomouc), kde jsem zaměstnána. Ověřuji zde připravenost ze strany ČSSZ, ale především akceptaci elektronické komunikace ze strany subjektů. Z hlediska vzdělávání ověřuji způsob přípravy k zavedení elektronické komunikace ze strany klientů OSSZ.

Tematika zpracovaná v bakalářské práci je spojena s velkým množstvím odborných, technických pojmů. Práce tyto názvy a pojmy pouze nastiňuje, protože jejich detailním odborným vysvětlováním by odbočovala od stanoveného tématu a cíle a stala by se příliš technickou a obsáhlou.

# 1 Česká správa sociálního zabezpečení a její poslání

Sociální zabezpečení je jednou ze součástí sociální politiky státu. Poskytuje ochranu a případnou pomoc jednotlivcům, pokud se ocitnou v některé ze sociálních událostí. Takovou událostí může být například nemoc, úraz, invalidita, stáří, těhotenství, mateřství a rodičovství, úmrtí nebo nezaměstnanost. Systém sociálního zabezpečení v České republice je složen ze tří relativně samostatných, ale současně vzájemně propojených oblastí, což je sociální pojištění, sociální podpora a sociální pomoc. První jmenovaná oblast – sociální pojištění má v ČR tradici sahající až do konce 19. století. Již v této době se začaly formovat první pojistné systémy podobné těm dnešním. Současný systém sociálního pojištění tvoří nejvýznamnější příjmový, ale i výdajový kanál veřejných rozpočtů. Jeho prostřednictvím stát realizuje svou politiku v oblasti zdravotnictví a zajištění občanů ve stáří a nemoci.<sup>1</sup>

Sociální zabezpečení v ČR provádějí orgány sociálního zabezpečení. Nejvýznamnějším z nich je ČSSZ, která je samostatnou rozpočtovou organizací, spadající pod Ministerstvo práce a sociálních věcí. Ustavena byla, s účinností od 1. září 1990 a to zákonem ČNR č. 210/1990 Sb.<sup>2</sup> Rozsah působnosti této finančně – správní instituce ČR je velmi široký. Agendu, kterou ČSSZ spravuje, tvoří zhruba 8,5 milionu klientů. Těm vyplácí více jak 3,5 milionu důchodů nebo dávek nemocenského pojištění (měsíčně okolo 200 tisíc). Naopak do státního rozpočtu přivádí více než 1/3 všech příjmů. Jedná se o finanční prostředky, které pravidelně vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvcích na státní politiku zaměstnanosti. Výběr pojistného upravuje zákon č. 589/1992 Sb.<sup>3</sup> Mimo důchodové a nemocenské pojištění má ČSSZ na starosti i lékařskou posudkovou službu nebo plnění úkolů, které pro ni vyplývají z mezistátních úmluv o sociálním zabezpečení.<sup>4</sup>

Krédo být moderní, klientsky zaměřenou institucí, využívající všech nejmodernějších, informačních a komunikačních technologií formuluje tato instituce ve svém Poslání:

---

<sup>1</sup> KUKALOVÁ, Gabriela a MORAVEC, Lukáš. *Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění v ČR*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2014. 86 s. ISBN 978-80-213-2491-6.

<sup>2</sup> ČESKO. *Zákon č. 210/1990 Sb., České národní rady o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 1990, částka 36. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-210/odkaz>. ISSN 1211-1244.

<sup>3</sup> ČESKO. *Zákon č. 589/1992 Sb., České národní rady o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 1992, částka 118. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-589>. ISSN 1211-1244.

<sup>4</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *Profil organizace*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>



*„ČSSZ je moderní úřad, nositel sociálního pojištění, jenž efektivně funguje způsobem, který odpovídá moderním technologiím informační společnosti třetího tisíciletí a je prokchnut výlučnou orientací na vytvoření maximální hodnoty pro klienta, a tím dosažení co nejvyššího splnění jeho očekávání a co nejvyšší míry jeho spokojenosti.“<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *Profil organizace*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>

## 2 Elektronická komunikace – elektronické podání – e - Podání

Cesta k rozvoji elektronizace státní správy jako celku, neboli eGovernmentu, započala již v roce 1990. Tento termín byl určen dvěma navzájem propojenými okolnostmi, změnou poměrů po stránce politické a sociální a současně vytvářením technických podmínek pro masové zavádění moderní výpočetní techniky.<sup>6</sup>

Lidinský definuje eGovernment jako „[...] využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“<sup>7</sup>

Štědroň uvádí, že eGovernment je „[...] série procesů, umožňující výkon veřejné správy a uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob, realizovaných elektronickými prostředky.“<sup>8</sup>

Oblastí, které eGovernment zahrnuje je mnoho. Jsou to např. informační systémy, ochrana osobních údajů, registry veřejné správy atd.<sup>9</sup> Oblast, kterou se zabývá bakalářská práce, je jednou z těchto oblastí. Jedná se o elektronickou komunikaci.

Elektronická komunikace představuje rychlou, bezpečnou a levnou cestu předávání informací, bez geografických nebo územně právních bariér. Pokrok technologií v této oblasti zachovává autentičnost a integritu takto předávaných informací (datových zpráv). Výhody elektronizace státní správy, neboli eGovernmentu jsou tedy rychlost, kvalita služeb, jednoduchost a uživatelská přívětivost, dostupnost 24 hodin denně a 7 dnů v týdnu, finanční úspornost a transparentnost procesů a rozhodování.<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8.

<sup>7</sup> LIDINSKÝ, Vít et al. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 9788024724621. s. 7

<sup>8</sup> ŠTĚDROŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 9788087041253. s. 12

<sup>9</sup> LIDINSKÝ, Vít et al. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 9788024724621.

<sup>10</sup> BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010, 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4 (brož.)

Elektronické podání vůči ČSSZ je služba, která umožňuje pomocí internetu snadné, pohodlné, ale především rychlé zaslání vybraných formulářů přímo z počítače klienta. Klient tak může přímo z kanceláře či domova odesílat ze zákona povinné tiskopisy, aniž by musel osobně navštěvovat ČSSZ, či využívat zaslání těchto tiskopisů prostřednictvím České pošty. ČSSZ byla jedna z prvních státních institucí, která umožnila tzv. e – Podání formulářů. Technická příprava na elektronickou komunikaci ze strany ČSSZ sice trvala několik let, dnes ale systém pro elektronickou komunikaci zavedený od roku 2005 funguje a postupně se stále rozšiřuje. S vývojáři účetních programů ČSSZ během uplynulých let dojednala, aby přímou součástí těchto aplikací byly moduly, umožňující odesílání povinných formulářů do systému ČSSZ ke zpracování. To se týká i softwaru, který využívají lékaři a zdravotnická zařízení.<sup>11</sup>

## 2.1 Původní legislativa

Jak již bylo v úvodu zmíněno, zákon č. 470/2011 Sb.<sup>12</sup> ukládal ve stanovených případech výhradně elektronickou komunikaci s ČSSZ. Povinnost se dotýkala zaměstnavatelů, lékařů a také OSVČ. Účinnost zmíněného právního předpisu původně nastala 1. ledna 2012 s výjimkou. Závěr monitorovacího šetření ze strany ČSSZ k zavedení povinné elektronické komunikace však byl, že přes vynaložené úsilí a všechna zmíněná opatření ze strany této instituce, se všichni zaměstnavatelé nestihli na elektronické předávání tiskopisů od 1. 1. 2014 dostatečně připravit. Proto bylo těmto klientům umožněno ze strany ČSSZ ještě v roce 2014 splnit tuto povinnost i prostřednictvím tiskopisu v klasické papírové podobě. Vedení ČSSZ tenkrát udělilo roční výjimku vztahující se na všechny tiskopisy, podávané ze zákona zaměstnavateli.<sup>13</sup>

*„[...] především skupina zaměstnavatelů s malým počtem zaměstnanců není prozatím připravena na povinné zavedení elektronické komunikace s Českou správou sociálního*

---

<sup>11</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. ČSSZ informuje: povinná elektronická komunikace v roce 2014. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-12-04-cssz-informuje-povinna-elektronicka-komunikace-v-roce-2014.htm>

<sup>12</sup> ČESKO. Zákon č. 470/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In Sběrka zákonů ČR, ročník 2011, částka 161. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-470> . ISSN 1211-1244.

<sup>13</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. ČSSZ informuje: povinná elektronická komunikace v roce 2014. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-12-04-cssz-informuje-povinna-elektronicka-komunikace-v-roce-2014.htm>

*zabezpečení*<sup>14</sup> zhodnotil situaci tehdejší ministr práce a sociálních věcí František Koníček a ředitel ČSSZ Vilém Kahoun k tomu dodal „*Řada z nich je současně v postavení osob samostatně výdělečně činných nebo lékařů, kterým již výjimka udělena byla, proto jsem roční odklad připustil.*“<sup>15</sup>

Dříve udělené výjimky pro lékaře a osoby samostatně výdělečně činné tehdy zůstaly v platnosti. Povinnost byla tedy ze strany ČSSZ odložena dvakrát, jak pro rok 2013, tak i pro rok 2014. Nakonec však byla povinnost výhradně elektronické komunikace zaměstnavatelů, lékařů a OSVČ s úřadem ČSSZ novelou zákona o daních z příjmů (ve znění zákona č. 267/2014 Sb.)<sup>16</sup> zcela zrušena a tudíž zanikla.

## 2.2 Aktuální legislativa a postoj ČSSZ

Elektronickou komunikaci týkající se živnostníků, lékařů a zaměstnavatelů, původně legislativně podloženou jako povinnou ze strany jmenovaných subjektů, ČSSZ podporuje a rozvíjí ji. Na druhou stranu bere ohled na možnosti a zájmy klientů, proto elektronickou formu komunikace nevynucuje, z toho důvodu do zákona prosadila zrušení povinnosti a zůstává u její dobrovolné podoby.<sup>17</sup>

Novelou zákona o daních z příjmů se elektronická komunikace mezi úřadem a zaměstnavateli, osobami samostatně výdělečně činnými a lékaři v oblasti sociálního zabezpečení stala dobrovolnou. Hlavní důvod změny byl, že ani během roku 2014 se nepodařilo ze strany všech klientů na elektronické podání dostatečně připravit. Na konci roku stále existovalo vysoké procento zaměstnavatelů především z řad fyzických osob, které povinnost elektronického podání neakceptovalo. Zákonem č. 267/2014 Sb. byla zrušena povinnost zaměstnavatelů, OSVČ, ošetřujících lékařů a poskytovatelů zdravotních služeb zasílat předepsaná hlášení či jiná podání České správě sociálního zabezpečení a orgánům

<sup>14</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *ČSSZ informuje: povinná elektronická komunikace v roce 2014*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-12-04-cssz-informuje-povinna-elektronicka-komunikace-v-roce-2014.htm>

<sup>15</sup> Tamtéž

<sup>16</sup> ČESKO. Zákon č. 267/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In Sbirka zákonů ČR, ročník 2014, částka 109. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-267>. ISSN 1211-1244.

<sup>17</sup> PETERKA, Jirí [online]. 2015 [cit. 2015-02-08]. *eGovernment v roce 2014: od služeb pro klienty k výhodám pro veřejnou správu*. Dostupné z <http://www.earchiv.cz/b15/b0105001.php3>

nemocenského pojištění výhradně elektronicky. Zákon byl vyhlášen 21. listopadu 2014 a nabyl účinnosti 1. ledna 2015. Znamená to, že klienti, kteří se z nějakých důvodů, na elektronické podání nepřipravili, mohou dále od 1. ledna 2015 předávat požadované formuláře v listinné podobě.<sup>18</sup>

*„Novela vůbec neznamena, že Česká správa sociálního zabezpečení do budoucna ustupuje od svého cíle motivovat a získat další klienty pro elektronickou komunikaci, či dokonce brání digitalizaci veřejné správy a jde takříkajíc proti proudu. Smyslem elektronické komunikace s úřadem na bázi dobrovolnosti je reagovat na zjištěné potřeby některých zaměstnavatelů, živnostníků i lékařů, kterým by mohlo zavedení její povinnosti způsobovat nepřekonatelné překážky.“<sup>19</sup>* informoval ředitel ČSSZ Vilém Kahoun.

Přesto, že ČSSZ eviduje trend navýšení u elektronicky podávaných tiskopisů (konkrétně u tiskopisu „Přehled o výši pojistného“ uvádí až trojnásobné navýšení v porovnání roků 2014 a 2013), dala prosazením výše uvedeného kroku najevo, že je klientsky orientovaná organizace a elektronickou komunikací na bázi dobrovolnosti tak umožňuje zachování vstřícných podmínek k plnění zákonných povinností i pro ty klienty, kteří zatím nemohou elektronické podávání tiskopisů zajistit. V tiskové zprávě dne 7. listopadu 2014 uvedla, že nadále upřednostňuje elektronický způsob zasílání tiskopisů a za cíl si klade podporu elektronizace u klientů, kteří ji zatím z jakýchkoliv důvodů nevyužívají.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *Od ledna ruší zákon povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/2014-11-07-od-ledna-rusi-zakon-povinnou-elektronickou-komunikaci-s-cssz-urad-tim-v-zadnem-pripade-ne.htm>

<sup>19</sup> Tamtéž

<sup>20</sup> Tamtéž

### 3 e – Podání s ČSSZ

V minulých letech došlo v oblasti elektronické komunikace k poměrně významným důležitým technologickým změnám. Od původní elektronické komunikace subjektů (fyzických nebo právnických osob) s ČSSZ prostřednictvím dnes již zrušené transakční části Portálu veřejné správy (dále PVS) přešla elektronická komunikace ČSSZ s klienty v rámci služeb e - Podání na nové komunikační kanály. Jedná se o **Veřejné rozhraní pro e - Podání (dále jen VREP)**<sup>21</sup> a komunikaci prostřednictvím **Informačního systému datových schránek (dále jen ISDS)**. Přičemž e - Podání je označení speciální formy elektronického zasílání dat vybraných formulářů ČSSZ. Data jsou prostřednictvím těchto komunikačních kanálů předávána České správě sociálního zabezpečení do jejich informačních systémů k dalšímu zpracování.

#### 3.1 e – Podání – seznámení se službou

Služba e - podání tedy usnadňuje, ale hlavně urychluje vzájemnou komunikaci klientů s ČSSZ. Služba e - podání využívá elektronické formuláře, které klient vyplní. Údaje na vyplněných tiskopisech jsou převedeny do datové věty. Tyto formuláře jsou vytvořeny tak, že umožňují automatickou kontrolu úplnosti vyplnění a logických vazeb. Proto klient získává okamžitě téměř stoprocentní jistotu, správného vyplnění tiskopisu.

ČSSZ umožňuje zaměstnavatelům prostřednictvím této služby odesílat tyto tiskopisy:

- Evidenční listy důchodového pojištění
- Oznámení o nástupu do zaměstnání
- Přehled o výši pojistného
- Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
- Potvrzení o studiu

Osoby samostatně výdělečně činné, dále OSVČ mohou odesílat tiskopis:

- Přehled o příjmech a výdajích OSVČ.<sup>22</sup>

Tiskopisy jsou v obrazové podobě k dispozici v příloze č. 1.

---

<sup>21</sup> VŘESKÝ, Radim. e-Podání – Nové komunikační rozhraní VREP. *Národní pojištění*, 2010, roč. 41, č. 11, s. 50. ISSN 0323-2395. s. 3-4

<sup>22</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-26]. e-Podání. Dostupné z <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/>

Kromě výše uvedených tiskopisů lze na příslušnou OSSZ elektronicky zasílat i další tiskopisy, ale pouze dvěma uvedenými způsoby **do datové schránky místně příslušné OSSZ**, prostřednictvím vlastní datové schránky klienta, kde není nutný uznávaný elektronický podpis nebo **na adresu elektronické podatelny OSSZ**, ale pouze s uznávaným elektronickým podpisem<sup>23</sup>

### 3.2 e - Podání – varianty odesílání tiskopisů

Jak již bylo zmíněno výše, klienti mají při využívání e - Podání více možností, jakou formou budou dokumenty odesílat. Předepsané dokumenty e – Podání mohou odesílat prostřednictvím zmíněného **Informačního systému datových schránek - ISDS**, tedy ze své datové schránky do určené datové schránky ČSSZ. Nebo mohou využívat další variantu e - podání s uznávaným elektronickým podpisem na elektronickou adresu **Veřejného rozhraní pro e – Podání - VREP**. Některé speciální programy (mzdové, účetní, personální), obsahují funkce i formuláře pro odesílání pomocí služby e - Podání ČSSZ. Pro zjištění vlastností takového speciálního programu je ale třeba kontaktovat dodavatele či výrobce programu. Pokud se klient rozhodne odesílat formuláře prostřednictvím takového programu a bude tyto formuláře ověřovat uznávaným elektronickým podpisem, je potřeba se před využíváním služby e - Podání nejprve zaregistrovat na příslušné OSSZ. Současně je třeba zaregistrovat i osoby oprávněné k podávání formulářů. Způsob registrace bude popsán následně. Pokud speciální program generuje formuláře ČSSZ, ale neumožňuje jejich odeslání prostřednictvím služby e - Podání ČSSZ, je třeba zjistit, zda program umí exportovat data z formulářů do datové věty ve formátu XML. Pokud export dat program ovládá, lze data naimportovat do elektronického formuláře od ČSSZ. To lze provést pomocí programu Software 602Form Filler, který obsahuje funkci „Import dat do formuláře“. ČSSZ poskytuje bezplatné stažení tohoto programu přímo na svých internetových stránkách v sekci e – Podání nabídka ke stažení.<sup>24</sup>

To už je však nutné provést jen u tiskopisů e – podání platných pro rok 2014 a starších. Krok již od 1. 1. 2015 není nutné činit u tiskopisů Přehled o výši pojistného

---

<sup>23</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-28]. *Tiskopisy*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/>

<sup>24</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-26]. *e–Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/>

(pro zaměstnavatele) dále PVPOJ 2015 a Přehled o příjmech a výdajích OSVČ dále OSVČ 2014 neboť tyto tiskopisy má ČSSZ k dispozici v nové interaktivní verzi na internetových stránkách. Klientům, kteří tyto tiskopisy podávají prostřednictvím svých speciálních (mzdových, účetních, personálních) programů, je doporučeno vyžádat si u dodavatele jimi užívaného programu aktuální verze nastavené podle parametrů roku 2015. *e - Podání OSVČ 2014 a PVPOJ 2015* se již nezasílají jako doposud, to znamená, každoročně aktualizovanými formuláři ve formátu „zfo“ pro program Software 602Form Filler. Podání konkrétně těchto dvou tiskopisů je možné výše zmíněnými novými interaktivními formuláři. Tyto tiskopisy jsou k dispozici na *ePortálu ČSSZ*. Touto aktuální novinkou ČSSZ se bakalářská práce bude zabývat později. Pro zaslání *e - Podání* za předcházející období (do konce roku 2014) jsou historické formuláře OSVČ a PVPOJ ve formátu „zfo“ podávajícím k dispozici na internetových stránkách ČSSZ v sekci *e – Podání, archiv, ke stažení*.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-26]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/>



## 4 Podání prostřednictvím datové schránky

### 4.1 Vznik datové schránky

Zásadním krokem v rozvoji elektronické komunikace mezi soukromými a veřejnoprávními subjekty bylo zavedení datových schránek. Dne 17. července 2008 byl Parlamentem ČR schválen Zákon č. 300/2008 Sb.<sup>26</sup> V § 2, odst. 1 je institut datové schránky definován, jako elektronické uložení, které je určeno k doručování dokumentů od orgánů veřejné moci právnickým a fyzickým osobám a naopak. Zákon, který nabyl účinnosti 1. července 2009, zavedl rovněž do našeho právního řádu institut autorizované konverze dokumentů. Dle § 22 citovaného zákona se konverzí rozumí:

- „ a) úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo datovém souboru, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky, nebo  
 b) úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky“.<sup>27</sup>

Je to vlastně proces, obdobný jako proces vidimace, který umožňuje konverzi mezi listinnou a elektronickou podobou dokumentu a také opačně. Tímto krokem došlo k jakémusi zrovnoprávnění listinných a elektronických dokumentů. Jinak řečeno - v určitých případech může dojít k tomu, že máme originál písemného dokumentu s razítkem a podpisem a ten potřebujeme převést do oficiální elektronické podoby. Nebo naopak, může dojít k tomu, že máme originál oficiálního elektronického dokumentu a ten potřebujeme převést do oficiální písemné podoby s razítkem a podpisem.<sup>28</sup>

V souvislosti se zmíněnými bezpečnostními prvky elektronických dokumentů je důležité také neopomenout tzv. fikci podpisu. Ta je zakotvena do § 18 zákona č. 300/2008 Sb. Odstavec 1 tohoto paragrafu zmiňuje, že „fyzická osoba, podnikající fyzická osoba a právnická osoba může provádět úkon vůči orgánu veřejné moci, má-li zpřístupněnu svou datovou schránku a umožňuje-li to povaha tohoto úkonu, prostřednictvím datové schránky“

<sup>26</sup> ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In Sbíрка zákonů ČR, ročník 2008, částka 98. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>. ISSN 1211-1244

<sup>27</sup> MACKOVÁ, Alena. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 518 s. ISBN 80-735-7472-1. s. 41

<sup>28</sup> LECHNER, Tomáš. Použitelnost elektronických dokumentů. Národní pojištění, 2013, roč. 44, č. 6, s. 50. ISSN 0323-2395. s. 31-34

a odstavec 2 pokračuje „úkon učiněný osobou uvedenou v § 8 odst. 1 až 4 nebo pověřenou osobou, pokud k tomu byla pověřena, prostřednictvím datové schránky má stejné účinky jako úkon učiněný písemně a podepsaný, ledaže jiný právní předpis nebo vnitřní předpis požaduje společný úkon více z uvedených osob“.<sup>29</sup> To znamená, že soukromé subjekty si nemusí pořizovat kvalifikované certifikáty od akreditovaných poskytovatelů certifikačních služeb a mohou činit elektronická podání vůči institucím prostřednictvím ISDS.

## 4.2 Zřízení datové schránky

Díky informačním technologiím mění datové schránky zásadně způsob doručování (přijímání a podávání) úředních dokumentů. Pomocí datových schránek je tedy možné dokumenty zasílat v elektronické podobě státním institucím a také je takto od nich přijímat.

Způsob zřízení datové schránky se liší podle typu subjektu, pro který má být datová schránka zřízena. Typ subjektu určuje, zda se jedná o datovou schránku zřizovanou ze zákona (orgán veřejné moci a konkrétní skupina právnických a podnikajících fyzických osob)<sup>30</sup> nebo o datovou schránku zřizovanou na žádost (fyzické osoby)<sup>31</sup>.

Pro všechny subjekty, kterým je zřizována datová schránka ze zákona platí obecně, že datovou schránku jim zřídí Ministerstvo vnitra bezodkladně poté, co se z příslušné evidence dozví o jeho vzniku. Tyto subjekty tedy o zřízení datové schránky nežadají. Po zřízení datové schránky jsou vygenerovány přístupové údaje subjektu a ty jsou následně prostřednictvím poštovní přepravy doručeny oprávněné osobě, obvykle během tří až pěti pracovních dnů. Fyzická osoba a podnikající fyzická osoba o zřízení datové schránky žádá sama za sebe, případně prostřednictvím zmocněnce. Plná moc musí být úředně ověřena. O zřízení datové schránky právnické osoby nezapsané v obchodním rejstříku žádá fyzická osoba, která je oprávněna jménem této právnické osoby jednat. O zřízení datové schránky lze žádat osobně, písemně nebo elektronicky.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> MACKOVÁ, Alena. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, 518 s. ISBN 80-735-7472-1. s. 37

<sup>30</sup> Tamtéž, s. 19-23

<sup>31</sup> Tamtéž, s. 18-19

<sup>32</sup> BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010, 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4 (brož.)

### **Osobní podání žádosti ke zřízení datové schránky**

Žádost podanou osobně prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy – Czech POINT vyřizuje Ministerstvo vnitra. Tato místa je možno najít na vybraných pobočkách České pošty, s. p. Po ověření totožnosti žadatele, která je na kontaktním místě ověřována po předložení dokladu (OP, pas, povolení k pobytu) je většinou žádost o zřízení datové schránky fyzické osoby i podnikající fyzické osoby vyřízena přímo na místě a žadatel si tak odnáší rovnou potvrzení o zřízení datové schránky obsahující identifikátor datové schránky. Pokud ale žádost podává zmocněnec, je žádost předána k posouzení, žadatel obdrží potvrzení obsahující číslo žádosti (číslo jednací).

### **Písemné podání žádosti**

Na informačním webu o datových schránkách je třeba vyplnit a vytisknout elektronický formulář žádosti a ten opatřený úředně ověřeným podpisem doručit Ministerstvu vnitra. Pokud nenastanou okolnosti, na podkladě kterých se musí odstraňovat případné nedostatky, je datová schránka obvykle zřízena ve lhůtě tří dnů.

### **Podání elektronickou poštou**

Třetí možností, jak o zřízení datové schránky požádat je elektronicky vyplněnou žádost v požadovaném formátu a opatřenou uznávaným elektronickým podpisem zaslat elektronickou poštou na adresu [posta@mvr.cz](mailto:posta@mvr.cz). Elektronicky podaná žádost je po přijetí podatelnu Ministerstva vnitra předána k vyřízení. Pokud není nutné doplnění žádosti nebo odstranění nedostatků je datová schránka zřízena obvykle ve lhůtě tří dnů.<sup>33</sup>

## **4.3 Postup e - Podání prostřednictvím datové schránky**

Podmínkou k využívání služby e - podání prostřednictvím datové schránky je vlastnictví datové schránky, případně zplnomocnění vlastníka takové schránky k e - Podání. Dále je třeba, aby měl klient ve svém počítači nainstalovaný Software 602Form Filler, který je na internetových stránkách ČSSZ k dispozici zdarma ke stažení. Jak již bylo zmíněno, netýká se od 1. 1. 2015 tiskopisů PVPOJ 2015 a e - Podání OSVČ 2014. Dále je potřeba stáhnout ze stránek ČSSZ požadovaný elektronický formulář. Tento formulář si klient uloží do svého

---

<sup>33</sup> Datové schránky. [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *Základní informace. Zřízení datové schránky*. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/zakladni-informace/zrizeni-datove-schranky-na-zadost>

počítače a otevře jej pomocí staženého programu Software 602Form Filler. Formulář vyplní a odešle pomocí nabídky „Odeslat do datové schránky“ do datové schránky ČSSZ speciálně k *e* – Podání zřízené. Schránka má název „e-podani CSSZ“, identifikátor datové schránky 5ffu6xk.<sup>34</sup> Tato schránka je určena pro přijímání vybraných předepsaných tiskopisů zaslaných prostřednictvím služby *e* - Podání ČSSZ, ve formátu XML. Jedná se o tiskopisy uvedené níže:

- Přehled o příjmech a výdajích OSVČ
- Přehled o výši pojistného
- Oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání)
- Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
- Evidenční list důchodového pojištění
- Potvrzení o studiu (o teoretické a praktické přípravě pro účely důchodového pojištění)
- Rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti I. a II. díl
- Hlášení ošetřujícího lékaře ve smyslu § 61 zákona č. 187/2006 Sb. o nemocenském pojištění

Datovou schránku „e-podani CSSZ“ nelze využívat pro datové zprávy, které nejsou v požadovaném formátu *e* - Podání ČSSZ (jiné formáty než XML). Podání zasílaná prostřednictvím Informačního systému datových schránek mohou obsahovat pouze jednu přílohu XML (datovou větu dle specifikace ČSSZ) datové zprávy.<sup>35</sup>

Ostatní, předepsané tiskopisy uvedené níže, lze zasílat v uživatelsky čitelném formátu (např. PDF) s uznávaným elektronickým podpisem na elektronickou adresu podatelny místně příslušné OSSZ, PSSZ, MSSZ Brno, nebo do datové schránky místně příslušné OSSZ, PSSZ, MSSZ Brno. Každá jednotlivá pobočka OSSZ vlastní svou datovou schránku. Jedná se například o:

- Oznámení o zahájení (opětovném zahájení) samostatné výdělečné činnosti,
- Přihláška OSVČ k účasti na důchodovém pojištění,
- Přihláška OSVČ k účasti na nemocenském pojištění,
- Přihláška do registru zaměstnavatelů,
- Odhláška z registru zaměstnavatelů,

---

<sup>34</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. O ČSSZ. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/ustredi/datova-schranka-e-podani-cssz.htm>

<sup>35</sup> Tamtéž

- Potvrzení pro účely výplaty vyrovnávacího příspěvku v těhotenství a mateřství,<sup>36</sup>

K tomu, aby klient mohl činit vůči OSSZ elektronické podání, je potřeba, aby si na stránkách ČSSZ v sekci *e* – Podání - ke stažení, zdarma stáhnul program **Software602 Form Filler** pro *e* - Podání nebo pro vyplňování a tisk do originálních (papírových) formulářů ČSSZ. Technickou podporu tohoto programu zajišťuje dodavatel SW Software602 a. s.<sup>37</sup> Ve stejné sekci internetových stránek klient nalezne požadovaný elektronický tiskopis k vyplnění a odeslání. Služba *e* - Podání je k dispozici jak pro podání do datové schránky, tak pro podání s uznávaným elektronickým podpisem, které je popsáno níže.

---

<sup>36</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *Tiskopisy*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/zpusb-predavani-predepsanych-tiskopisu.htm>

<sup>37</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/>

## 5 Podání s uznávaným elektronickým podpisem

Druhý způsob, jakým je možno elektronické podání vůči ČSSZ učinit, je podání s elektronickým podpisem přes tzv. veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP). Elektronický podpis je klient schopen vytvořit, pokud má prostřednictvím kvalifikovaného poskytovatele certifikačních služeb, jako je například První certifikační autorita a.s., Česká pošta a.s. nebo další, sjednaný tzv. kvalifikovaný certifikát.

### 5.1 Pojem uznávaný elektronický podpis

Peterka o elektronickém podpisu uvádí „*Elektronický podpis je zajímavým fenoménem naší současnosti. Mnoho lidí jej již používá a ještě více by jej rádo používalo. Stát dokonce v mnoha situacích jeho užití nařizuje a vymáhá, zejména v souvislosti s celkovou elektronizací veřejné správy a jejich agend.*“<sup>38</sup> Co se týká pojmu, elektronický podpis u nás zdomácněl. Přesto ale kolem něj panuje poměrně velký zmatek. Klienti často zaměňují pojem elektronický podpis právě s pojmem kvalifikovaný certifikát. Termín certifikát pochází z latiny a znamená osvědčení nebo potvrzení. Budiš vysvětluje certifikát jako obdobu dokladu prokazujícího totožnost.<sup>39</sup>

Certifikáty jsou vydávány poskytovatelem certifikačních služeb a mohou splňovat celou škálu specifických kritérií, které závisí na konkrétním účelu daného certifikátu. Certifikáty mohou mít různé vlastnosti a mohou sloužit k různým účelům. Jsou kvalifikované, komerční, osobní, systémové. Pokud tedy chceme podepsat elektronický tiskopis elektronickým podpisem, potřebujeme k jeho vytvoření kvalifikovaný certifikát.<sup>40</sup> Pokud tedy chce klient činit podání v elektronické podobě vůči ČSSZ, může využít elektronickou adresu podatelny a podat podání e-mailem. V takovém případě je nutné dokument podepsat uznávaným elektronickým podpisem, k němuž potřebuje kvalifikovaný certifikát vydaný autorizovaným poskytovatelem certifikačních služeb. Pokud klient potřebuje prokazovat svou identitu vůči nějakému informačnímu systému, aby získal přístup ke službám tímto systémem

---

<sup>38</sup> PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011, 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8. s. 12

<sup>39</sup> BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008, 157 s. ISBN 978-80-7263-465-1.

<sup>40</sup> PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011, 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8.

poskytovaným, ke kterému má oprávnění přistupovat, lze využít osobní komerční certifikát vydaný autorizovaným poskytovatelem certifikačních služeb.<sup>41</sup>

Kvalifikovaný certifikát je tedy takový certifikát, který byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb, spojuje data pro ověřování elektronických podpisů s podepisující osobou, umožňuje ověřit její identitu a má další náležitosti dle zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, § 12 odst. 1. Uvedené náležitosti podle citovaného § 12 odst. 1 jsou:

- a) označení, že certifikát byl vydán jako kvalifikovaný certifikát podle zákona o elektronickém podpisu,*
- b) název poskytovatele certifikačních služeb a stát, ve kterém je kvalifikovaný poskytovatel usazen,*
- c) jméno, popřípadě jména, a příjmení podepisující osoby nebo její pseudonym s příslušným označením, že se jedná o pseudonym,*
- d) zvláštní znaky podepisující osoby, vyžaduje-li to účel kvalifikovaného certifikátu,*
- e) data pro ověřování podpisu, která odpovídají datům pro vytváření podpisu, jež jsou pod kontrolou podepisující osoby,*
- f) elektronickou značku poskytovatele certifikačních služeb založenou na kvalifikovaném systémovém certifikátu poskytovatele, který kvalifikovaný certifikát vydává,*
- g) číslo kvalifikovaného certifikátu unikátní u daného poskytovatele certifikačních služeb,*
- h) počátek a konec platnosti kvalifikovaného certifikátu,*
- i) případně údaje o tom, zda se používání kvalifikovaného certifikátu omezuje podle povahy a rozsahu jen pro určité použití,*
- j) případně omezení hodnot transakcí, pro něž lze kvalifikovaný certifikát použít.<sup>42</sup>*

Náležitosti a postupy vydávání kvalifikovaných certifikátů jsou tedy přesně dány legislativou. Jejich použití se omezuje na vytváření uznávaných elektronických podpisů a uznávaných elektronických značek. V případě, že chceme využít certifikát např. pro autentizaci vůči nějakému informačnímu systému, nebývá použití kvalifikovaného certifikátu vhodné z důvodu jinak vymezených účelů použití tohoto certifikátu. Proto jsou

---

<sup>41</sup> PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011, 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8.

<sup>42</sup> Srovnej s § 12, odst. 1 Zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu

pro tyto účely využívány komerční certifikáty s vymezeným účelem použití pro autentizaci subjektu, kterému je certifikát vydán.<sup>43</sup>

## 5.2 Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP)

Ministerstvem vnitra České republiky byla původně spuštěna a provozována transakční část Portálu veřejné správy, dále PVS, která byla tímž ministerstvem k 31. 12. 2011 zastavena. Veřejné rozhraní pro e - podání (dále jen VREP) je alternativou PVS a je provozováno ČSSZ podle § 123e zákona č. 582/1991 Sb.<sup>44</sup> Při jeho vývoji byl kladen důraz na maximální možnou kompatibilitu s rozhraním PVS a omezení dopadů na klienty a jejich software.<sup>45</sup> Je rozhraním, jehož prostřednictvím lze ČSSZ předávat elektronická podání a přebírat protokol s výsledkem zpracování. Na straně ČSSZ je VREP napojeno na interní systém, který zabezpečuje zpracování došlých e - Podání, provádí jejich kontrolu, vyhodnocuje tato podání a připravuje protokol o výsledku zpracování e - podání.<sup>46</sup>

## 5.3 Postup e – Podání se zaručeným elektronickým podpisem (přes VREP)

Před použitím služby e - Podání s uznávaným elektronickým podpisem je nutné splnit tyto podmínky. Zaregistrovat se na místně příslušné OSSZ, současně zaregistrovat i osoby oprávněné k podávání formulářů. Klient musí splňovat softwarové požadavky (Software602 Form Filler) a dále si zajistí a nainstaluje do PC výše popsany kvalifikovaný certifikát a šifrovací certifikát (na stránkách OSSZ).

Pro registraci na OSSZ je třeba vyplnit tiskopis „*Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e – Podáním ČSSZ*“<sup>47</sup>. Vyplněním tiskopisu klient OSSZ oznamuje

---

<sup>43</sup> PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011, 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8.

<sup>44</sup> ČESKO. *Zákon č. 582/1991 Sb., České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení*. In Sbíрка zákonů ČR, ročník 1991, částka 111. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-582>. ISSN 1211-1244

<sup>45</sup> VŘESKÝ, Radim. *e-Podání – Nové komunikační rozhraní VREP*. *Národní pojištění*, 2010, roč. 41, č. 11, s. 50. ISSN 0323-2395.

<sup>46</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *O ČSSZ*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/ustredi/elektronicka-adresa-podateln-y-verejne-rozhrani-pro-e-podani-vrep.htm>

<sup>47</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>



údaje nezbytné pro využívání služby *e* – Podání. Tiskopis lze předat osobně, písemně poštou nebo elektronicky na adresu *e*-podatelny s uznávaným elektronickým podpisem, popřípadě zaslat do datové schránky.

Pokud zaměstnavatel pověřil svého zaměstnance či dochází ke změně v osobě tohoto pověřeného zaměstnance, je rovněž nezbytné tuto skutečnost oznámit místně příslušné OSSZ prostřednictvím tiskopisu „*Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e – Podáním ČSSZ*“<sup>48</sup>.

V případě, že zaměstnavatel zplnomocní k využívání služby *e* - Podání ČSSZ jiný subjekt, zastupující osobu (což může být například externí účetní firma), provádí tuto registraci zastupující osoba, na podkladě plné moci prostřednictvím formuláře „*Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e - Podáním ČSSZ (pro zastupující osobu)*“<sup>49</sup>. Tiskopis je opět možné předat osobně, zaslat písemně nebo elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem na adresu *e*-podatelny příslušné OSSZ nebo do datové schránky příslušné OSSZ. Je však nezbytné k tomuto tiskopisu přiložit plnou moc (originál, případně úředně ověřenou kopii, pokud je plná moc zaslána v elektronické podobě, je nutné použít autorizovanou konverzi dokumentu). Pokud, na podkladě zplnomocnění zastupuje zastupující subjekt více zaměstnavatelů, je možné registraci provést u OSSZ, které je místně příslušná zastupující osoba. To znamená, že není třeba provádět registraci na konkrétních OSSZ, ke kterým jsou místně příslušní jednotliví zaměstnavatelé.

Pokud je zaměstnavatel zaregistrován na místně příslušné OSSZ a má nastaven uznávaný elektronický podpis ve svém počítači, může začít využívat službu *e* - Podání pomocí programu Form Filler. Na úvodní webové stránce ČSSZ, v sekci „ke stažení“ si vybere požadovaný tiskopis, který si uloží do svého počítače a otevře jej v programu Form Filler. Tiskopis vyplní, zkontroluje, uloží a odešle volbou tlačítka na ovládacím panelu „Poslat podání přes veřejné rozhraní“, zvolí z nabídky kvalifikovaný certifikát svého uznávaného elektronického podpisu a formulář se odešle do systému ČSSZ přes VREP. Po odeslání formuláře program Form Filler okamžitě zobrazí zprávu o výsledku zpracování. Zajímavou informací je, že při odesílání přes VREP může klient poslat naráz až 1 499 tiskopisů.

---

<sup>48</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>

<sup>49</sup> Tamtéž

Tato možnost se netýká služeb *e - Podání OSVČ a PVPOJ*. V případě těchto podání lze odesílat pouze po jednom formuláři.<sup>50</sup>

Malá podání obsahující v rozsahu do 300 formulářů jsou zpracovávána systémem neprodleně. Velká, která obsahují 300 - 1499 formulářů se zpracovávají v tzv. odloženém zpracování ve večerních hodinách, kdy není systém zatížen. Klient má možnost opakovaného podání totožného *e - Podání* za 48 hodin. Pokud dojde k podání stejného dokumentu v kratším časovém intervalu je zamítáno jako duplicitní. Po zaslání *e - Podání* obdrží klient automaticky zpětnou odpověď programu o přijetí, částečném přijetí či zamítnutí, kterému by měl věnovat pozornost. Tato informace se však týká pouze klientů využívající k odesílání svých *e - Podání VREP*. Klienti ČSSZ, kteří zasílají *e - Podání* na ČSSZ prostřednictvím ISDS, dostávají od prosince 2014 protokoly o výsledku zpracování do datových schránek pouze tehdy, je-li *e - Podání* zamítnuto, s tzv. chybovým hlášením. Na webových stránkách má ČSSZ v sekci „Zpracování *e - podání*“ zveřejněnou tabulku chybových hlášení DIS-systému. U služby *e - Podání ONZ, ELDP, POS, PVPOJ a Přehled OSVČ* je podání zamítnuto jako celek vždy, pokud se v jakémkoliv tiskopisu vyskytne chyba. Tehdy je potřeba odeslat všechny formuláře znovu. U služby *e - Podání NEMPRI a HPN* je podání zamítnuto celkově jen tehdy, pokud neobsahuje ani jeden dobře vyplněný formulář. Pokud je v takovém podání alespoň jeden správně vyplněný tiskopis, je podání označeno jako přijaté. Zpracovány jsou pouze bezchybné formuláře. Jedná se o částečné přijetí podání. Pokud dojde k zaslání nesprávných údajů, je nutné odeslat opravné, kompletně vyplněné podání. U určitých tiskopisů *e - Podání ELDP, PVPOJ, HPN* je možné označit formulář jako opravný. Tento krok je třeba provést, pokud byl formulář s nesprávnými údaji přijat. Opravné podání slouží pro opakované zaslání opravených údajů u již přijatých formulářů. To je možné pouze na úrovni podání u služby *e - Podání PVPOJ* (obr. 8 v příloze č. 1). Požadavek na storno je obsažen v informacích vyplňovaných do formuláře. U ostatních služeb *e - Podání* je nutné uplatnit storno formuláře jiným způsobem, např. telefonicky, osobně, žádostí přes e-podatelnou či datovou schránku.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>

<sup>51</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>

## 6 Call centrum technické pomoci

ČSSZ má zřízeno Call centrum technické pomoci. Zde svým klientům poskytuje informace prostřednictvím svých zaměstnanců na telefonních linkách. Jedná se o informace technického rázu, ke službám *e* – Podání ČSSZ a nové službě ČSSZ *e*Portálu ČSSZ. Pracovníci centra technické pomoci poskytují klientům ČSSZ radu s certifikáty, řeší problémy s komunikací IT systémů, s instalací programu pro využívání služeb *e* - Podání, poskytují informace o stavu zpracování *e* - Podání, vysvětlují technické chyby v případě zamítnutí formulářů, pomáhají v případě problémů s přihlášením, řeší chybová hlášení systému. Mimo jiné také odpovídají na dotazy týkající se důchodového a nemocenského pojištění či jiné odborné agendy v působnosti ČSSZ. V případě, že klient potřebuje poradit s vyplňováním formulářů přípustnými kombinacemi hodnot nebo potřebuje aktualizovat záznam v registrační databázi elektronicky podávajících klientů v tzv. RAUI měl by kontaktovat příslušné kontaktní pracovníky pro konkrétní služby *e* - Podání jednotlivých OSSZ, PSSZ či MSSZ dle své místní příslušnosti. Seznam těchto pracovníků a telefonní kontakty uvádí ČSSZ na svých webových stránkách.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *e-Podání*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>

## 7 e Portál ČSSZ - vznik

Dne 30. 11. 2013 ukončila ČSSZ práci na projektu s názvem „159 – Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní za účelem poskytování informací klientům ČSSZ“, V jeho rámci vybuďovala technicky zabezpečené prostředí a současně komunikační rozhraní pro komunikaci ČSSZ se svými klienty s názvem ePortál ČSSZ. Důvodem projektu byla potřeba zjednodušit přístup k informacím, urychlit a zefektivnit komunikaci probíhající mezi ČSSZ a klienty a zavést podmínky pro výměnu dat s orgány veřejné správy. Projektem byl zajištěn rozvoj integrovaného informačního systému ČSSZ, modernizace informačních a komunikačních technologií a posílení infrastruktury pro přenos dat ze sféry sociálního zabezpečení. Bylo integrováno a transformováno rozšiřitelné rozhraní pro příjem elektronických podání a byl vytvořen adaptér pro komunikaci s datovými schránkami. Přes něj protékají vstupní data do ČSSZ, zejména elektronická podání a všechny datové správy pro ČSSZ. Vytvořené komunikační rozhraní se tak stává významnou součástí informačního systému ČSSZ, bez které je další automatizace administrativních procesů v budoucnu nepředstavitelná. Je plánován další rozvoj systému s cílem využít vytvořenou architekturu např. rozšíření již nasazených elektronických formulářů. Provoz ePortálu ČSSZ se mimo jiné řídí zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů a zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.<sup>53</sup>

### 7.1 ePortál – služby

ePortál nabízí k využití různé užitečné online služby, usnadňující klientům kontakt s ČSSZ a OSSZ. Funguje jako internetová samoobsluha, kterou ČSSZ rozšiřuje možnosti poskytování služeb. Komunikace by se tak měla stát opět jednodušší, rychlejší a klientům by měla snižovat administrativní a časovou náročnost. Pojištěncům, kterými jsou nejčastěji zaměstnanci, důchodci, OSVČ a zaměstnavatelé, umožňuje ePortál ČSSZ nahlížet na údaje evidované v databázích ČSSZ. Jedná se o tzv. řízené poskytování informací. Údaje, které ČSSZ ze zákona eviduje ve svých databázích, jsou po přihlášení přístupné oprávněným osobám. Další službou je online odesílání žádostí. Odpadá nutnost osobní návštěvy na pobočce nebo

---

<sup>53</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. O ČSSZ. Dostupné z <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/registrace-na-ossz/registrace-na-ossz.htm>

zasílání poštovních zásilek. Výstupy zpracovaných žádostí jsou klientům předány podle zvoleného způsobu doručení. Neopomenutelnou službou je elektronické podání tiskopisů přímo na ČSSZ či OSSZ. Tiskopisy lze bez podmínky registrace jednoduše vyplnit a přímo odeslat, či jen vytisknout. Pro odesílání tiskopisu je však opět nutné mít zřízenou datovou schránku nebo uznávaný elektronický podpis. Vyplňování formulářů je podpořeno automatickou kontrolou úplnosti vyplnění a logických vazeb. Internetová samoobsluha má nepřetržitý provoz, lze ji tedy využívat celodenně, bez ohledu na klasické úřední hodiny.<sup>54</sup>

## 7.2 ePortál – přihlášení

Samotný ePortál ČSSZ nevyžaduje registraci. Pro přihlášení do něj a přístup k online službám ePortálu ČSSZ slouží identifikace prostřednictvím autentizační služby Portálu veřejné správy, tzn. přístupového rozhraní ISDS. To je záruka, že konkrétní osobě je přístupná konkrétní služba. Přihlašovací údaje pro ePortál ČSSZ jsou shodné jako uživatelské jméno a heslo, pro přihlášení vlastníka datové schránky na přihlašovací stránce ISDS. Při zadání požadavku „Přihlásit“ dochází k automatickému přesměrování na přístupové rozhraní datových schránek, zde klient vyplní přihlašovací údaje a po úspěšném ověření je přihlášen do ePortálu ČSSZ.

Proč je vyžadován přístup do datové schránky? Informační systém datových schránek zaručuje 100 % identifikaci, autentizaci a zabezpečení. Je dodržována legislativa platná pro poskytování informací z oblasti sociálního zabezpečení a tento zvolený způsob je naprosto v souladu s vládní koncepcí eGovernmentu.<sup>55</sup> Jak vysvětluje Vaníček „*Cílem eGovernmentu je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti.*“<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *e-Podání*. Dostupné z: <https://eportal.cssz.cz/>

<sup>55</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *e-Podání*. Dostupné z: <https://eportal.cssz.cz/>

<sup>56</sup> VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 9788072018550. s. 11

### 7.3 ePortál – doporučená konfigurace

Využívání služeb ePortálu klade minimální nároky na hardware. Tyto nároky splňuje běžný kancelářský počítač nebo notebook s minimálním připojením k internetu. Doporučené technické parametry má ČSSZ zveřejněny na svých internetových stránkách v Provozním řádu ePortálu ČSSZ pro klienty ePortálu ČSSZ.<sup>57</sup>

### 7.4 e - Podání prostřednictvím ePortálu

Od 1. 1. 2015 nabízí ČSSZ svým klientům možnost zaslání některých formulářů přímo z ePortálu ČSSZ. Jako e - Podání je tato služba na ePortálu ČSSZ umožněna pro formuláře např. Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2014 a Přehled o výši pojistného pro rok 2015.<sup>58</sup> K vyplnění těchto tiskopisů není nutné přihlášení do systému datových schránek. Pokud se však klient k ePortálu za pomoci přihlašovacích údajů do své datové schránky přihlásí, budou mu již při manipulaci s tímto tiskopisem automaticky vyplněny jeho identifikační údaje z databázi ČSSZ. Současně mají klienti možnost uložit si i jen rozepsaný formulář na vlastní PC. Pokud klient bude chtít vyplněný tiskopis odeslat ČSSZ, jsou podmínky stejné jako u původní formy e - Podání těchto tiskopisů, tzn. prostřednictvím datové schránky či s uznávaným elektronickým podpisem.

---

<sup>57</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *Provozní řád ePortálu ČSSZ pro klienty ePortálu ČSSZ*. Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/7D70CDE5-65F6-47D2-B716-EB4668C4E020/0/B2C\\_provozni\\_rad\\_eportalu\\_ceske\\_spravy\\_socialniho\\_zabezpeceni\\_pro\\_klienty\\_eportalu\\_cs\\_sz.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/7D70CDE5-65F6-47D2-B716-EB4668C4E020/0/B2C_provozni_rad_eportalu_ceske_spravy_socialniho_zabezpeceni_pro_klienty_eportalu_cs_sz.pdf)

<sup>58</sup> Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *ePortál* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/eportal/>

## 8 Vzdělávací proces

Úspěšnost každé organizace, ať už se jedná o soukromou firmu či státní instituci, je závislá na kvalitě fungování jejího lidského kapitálu, protože jeho prostřednictvím může instituce dosahovat svých cílů a úspěchů. Lidské zdroje by právě proto měli být respektovány jako jeden z klíčových zdrojů fungování organizace. Proto by měl být cílem každé organizace rozvoj lidských zdrojů, který spočívá, jak uvádí Armstrong „*v poskytování příležitosti k učení, rozvoji a odbornému vzdělávání za účelem zlepšení výkonu jedince, týmu i organizace.*“<sup>59</sup>

Vzdělávání zaměstnanců vymezuje Dvořáková jako „*soubor cílených, vědomých a plánovaných opatření a činností, které jsou orientovány na získávání znalostí, dovedností a schopností (pracovních způsobilostí) a osvojení si žádaného pracovního jednání pracovníky organizace.*“<sup>60</sup>

Strategii řízení lidských zdrojů má ČSSZ podrobně rozpracovanou v interních materiálech. Jedním z nich je „*Koncepce řízení lidských zdrojů v ČSSZ*“. Zde jsou stanoveny cíle a způsoby rozvoje lidských zdrojů v ČSSZ, které jsou založené na rozvoji celoživotního vzdělávání, na učení formálním i neformálním a rovněž na učení z praxe tzn. informálním učení. Cíle jsou orientované především na lepší pracovní uplatnění a zvýšení konkurenceschopnosti lidského kapitálu. V dokumentu je stanovena základní strategie a prioritní úkoly rozvoje lidských zdrojů, což je dosažení optimálního souladu mezi potřebami a zájmy ČSSZ na straně jedné a potřebami a zájmy zaměstnanců (např. příležitost k vzdělávání a sebevzdělávání, rozšiřování kvalifikace, uplatnění a využití schopností, kariérní postup) na straně druhé.<sup>61</sup> Druhým důležitým dokumentem upravující strategii řízení lidských zdrojů v ČSSZ je „*Koncepce personální práce vedoucích zaměstnanců v ČSSZ pro období 2014 – 2020*“. Vychází ze strategických cílů, které si ČSSZ definovala v lednu roku 2014 na období následujících 7 let a směřuje k naplnění poslání ČSSZ, být efektivně fungujícím orgánem veřejné moci, poskytujícím služby v oblasti sociálního pojištění

---

<sup>59</sup> ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*: 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3. s. 465

<sup>60</sup> DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Management lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck, 2007, 485 s. ISBN 978-80-7179-893-4. s. 286

<sup>61</sup> ČSSZ. *Koncepce řízení lidských zdrojů v ČSSZ*. Praha: ČSSZ, 2003

k maximální spokojenosti klienta. Jedním ze základních předpokladů, který má napomoci k jeho úspěšnému dosažení je právě trvalý rozvoj lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ.<sup>62</sup>

## 8.1 Kvalifikace zaměstnanců OSSZ a její zvyšování

Pro dosažení zmíněných cílů je tedy důležité vzdělávání, rozvoj, udržování a zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců. Vzdělávání zaměstnanců ČSSZ je založeno na principu kontinuálního vzdělávání a probíhá v souladu s usnesením vlády ČR č. 1542/2005. Toto usnesení stanovuje pravidla a způsoby přípravy zaměstnanců ve správních úřadech. Určuje obsah, strukturu i formální náležitosti systému vzdělávání.<sup>63</sup> Systém vzdělávání je zpracován dle aktuálních potřeb ČSSZ a vzhledem k nabytí účinnosti služebního zákona je jeho obsah a forma vázána na tento zákon.<sup>64</sup>

V souladu s Palánem lze vzdělávání pracovníků chápat jako vzdělávací proces, který je organizován podnikem. V tomto procesu je zahrnuto vzdělávání interní (vnitropodnikové vzdělávání, organizované podnikem ve vlastním vzdělávacím zařízení či na pracovišti) na straně jedné a také vzdělávání externí (vzdělávání na objednávku ve specializovaném vzdělávacím zařízení nebo ve škole) na straně druhé. Současně je ale vzdělání chápáno jako „*systematický proces změny pracovního chování, úrovně znalostí a dovedností včetně motivace zaměstnanců organizace, kterým se snižuje rozdíl mezi jejich charakteristikou – subjektivní kvalifikací pracovníků a požadavky na ně kladenými – kvalifikací objektivní, tj. kvalifikovaností práce.*“<sup>65</sup>

Jedna z možností, které přispívají k dosažení cíle - tedy rozvoje lidských zdrojů, je začlenění elektronického vzdělávání, neboli e-learningu do systému vzdělávání. Jak však

---

<sup>62</sup> ČSSZ. *Koncepce personální práce vedoucích zaměstnanců v ČSSZ pro období 2014 – 2020*. Praha: ČSSZ, 2014

<sup>63</sup> Vláda ČR. [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *Usnesení vlády ČR č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005 o Pravidlech vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech*. Dostupné z: [http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni\\_webtest.nsf/web/cs?Open&2005&11-30](http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/web/cs?Open&2005&11-30)

<sup>64</sup> ČESKO. Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě. In Sbírnka zákonů ČR, ročník 2014, částka 99. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234/odkaz>

<sup>65</sup> PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje. Výkladový slovník*. 1.vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7. s. 157



uvádí Egerová „*E-learning a jeho využití ve vzdělávání a rozvoji pracovníků je však potřebné posuzovat v celkovém kontextu podnikového vzdělávání.*“<sup>66</sup>

V ČSSZ se k naplnění rozvojových potřeb zaměstnanců využívá zejména elektronických kurzů odborných agend k osvojení základních znalostí z oblasti sociálního zabezpečení, klientského přístupu a odborné terminologie v anglickém jazyce. Dále zde probíhají různé specializační kurzy odborně zaměřené na oblast sociálního zabezpečení a manažerských dovedností realizovaných ve spolupráci s vysokými školami např. PF UK Praha. Dalším způsobem zajištění rozvojových potřeb jsou různá aktualizační školení prováděná členy lektorského sboru ČSSZ reagující na změny zákonných předpisů, organizační změny a změny aplikací a odborná školení realizovaná externími vzdělávacími subjekty.<sup>67</sup>

## **8.2 Příprava zaměstnanců OSSZ na elektronické podání**

Příprava vybraných zaměstnanců na zavedení elektronického podání probíhala především výše zmíněnou formou aktualizačních školení prováděných členy lektorského sboru ČSSZ. Pro ekonomickou a časovou náročnost bylo proškolení ostatních pracovníků řešeno přenesením informací proškolenými zaměstnanci na ostatní kolegy. Další vzdělávání v souvislosti s problematikou elektronického podání probíhalo formou samostudia metodických příruček a interních metodických pokynů k dané problematice.

---

<sup>66</sup> EGEROVÁ, Dana. *E-learning jako možný nástroj vzdělávání a rozvoje pracovníků*. Vyd. 1. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012, 141 s. ISBN 978-80-261-0139-0. s. 9

<sup>67</sup> ČSSZ. *Koncepce personální práce vedoucích zaměstnanců v ČSSZ pro období 2014 – 2020*. Praha: ČSSZ, 2014

## 9 Praktická část – dotazníkové šetření mezi klienty ČSSZ

### 9.1 Cíl

Tato empirická část vychází z názvu bakalářské práce „Elektronická komunikace s OSSZ - elektronické podání“ a je zaměřena na vlastní zhodnocení stávající úrovně „elektronizace podání“ z pohledu klientů ČSSZ. Hlavním cílem této části, je pomocí dotazníkového šetření ověřit, do jaké míry je elektronické podání akceptováno ze strany podávajících subjektů a jak tyto subjekty vnímají připravenost ČSSZ k elektronické komunikaci. Dílčím cílem je pak zjistit, do jaké míry klienti využívají při své komunikaci s úřadem nástroje elektronické komunikace (e-Podání) a jak jsou s těmito nástroji (dosavadními i novými) spokojeni. V oblasti informací a jejich zdrojů je cílem šetření ověřit, zda klienti považují stávající dostupné zdroje informací poskytované ze strany ČSSZ za dostatečné a relevantní.

### 9.2 Metoda

K zajištění vytyčených cílů byla zvolena metoda analýzy výzkumných dat, získaných prostřednictvím dotazníkového šetření na náhodném vzorku klientů ČSSZ. Dotazníkové šetření, jeho praktické řešení pomocí výzkumných otázek a následné analytické vyhodnocení, vychází z teorie a postupů zpracovaných v publikaci „Základy sociologického výzkumu“. Dle autora této publikace se analýzou rozumí „rozklad podle logických i faktických skladebných částí“. Dále autor zdůrazňuje smysl analýzy, kterým je „porozumění zkoumané skutečnosti“<sup>68</sup>.

Na podkladě teoretických poznatků, výše stanoveného cíle, zvolené metody a především z vlastních zkušeností získaných z praxe, při výkonu pracovní činnosti úřednice OSSZ byly zformulované výzkumné otázky a následně sestaven dotazník, který je přílohou č. 2, této práce. Struktura dotazníku je uspořádána s ohledem na demografické, sociálně-ekonomické charakteristiky a specifika jednotlivých respondentů. V rámci dotazníku jsou mimo úvodní „demografické“ položky použity také dvě tematické otázkové „baterie“. První se týká míry, ve které klient využívá elektronické nástroje pro svoji vykazovací a evidenční povinnost. Druhá „baterie“ otázek si klade za cíl zmonitorovat, z jakých zdrojů klienti získávají

---

<sup>68</sup> SURYNEK, Alois, KAŠPAROVÁ, Eva a KOMÁRKOVÁ, Růžena, ed. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001, 160 s. ISBN 80-7261-038-4. s. 50

informace o problematice, respektive o možnostech a způsobech elektronického podání (e-Podání) a zda tyto zdroje považují za relevantní a dostatečné.

Jednotlivé položky jsou ve většině případů formulovány jako uzavřené, u vybraných hodnotících položek je pak využito Likertovy škály sumovaných odhadů. V rámci dotazníku je též uvedena tzv. filtrační otázka, konkrétně položka č. 4., která rozděluje zkoumaný vzorek respondentů na dvě základní skupiny. Z pohledu teorie výzkumu se v případě těchto konkrétně získaných dat jedná o tzv. primární data, jelikož zdroje sekundárních dat, mezi která jsou řazena například data archivní, oficiální statistická data, různé databanky apod.<sup>69</sup>, nejsou doposud v této struktuře k dané problematice veřejně k dispozici.

Doporučený rozsah bakalářské práce a zejména pak vlastní kapacitní možnosti, umožňují realizovat tento výzkum pouze v omezeném rozsahu, který snižuje jeho vypovídací schopnost. Přesto je zřejmé, že lze prostřednictvím výzkumu i v takto omezených podmínkách dojít k zajímavým zjištěním, které se týkají dané problematiky (tj. elektronické komunikace klientů s ČSSZ).

### **9.3 Výzkumný vzorek**

Vzhledem k vlastním kapacitním a finančním možnostem, bylo k získání tohoto vzorku využito klientů, místně příslušných pracovišti OSSZ Olomouc, kde je v současné době autorka práce zaměstnána. Celkem bylo osloveno 60 klientů, vyplněných dotazníků vrácených ke zpracování bylo v počtu 57. K vyplnění byly dotazníky předávány ve 12. týdnu, letošního roku. Předání dotazníků probíhalo při osobním kontaktu s klientem a částečně zasláním na emailovou adresu, což zapříčinilo 95% návratnost dotazníků. Vzorek tedy tvoří 57 klientů z Olomouce a okolí.

### **9.4 Stanovení problému a formulace výzkumných otázek**

Stanovení problému popisuje Chráska jako velmi náročnou část výzkumu. Dále říká, že je značně obtížné vyjádřit problém ve vhodné podobě. Upozorňuje, že při stanovení problému je nutné začít u získání co největšího množství informací o zkoumané oblasti, především

---

<sup>69</sup> SURYNEK, Alois, KAŠPAROVÁ, Eva a KOMÁRKOVÁ, Růžena, ed. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001, 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

z dostupné odborné literatury a dalších informačních zdrojů jako je např. internet nebo různé odborné konzultace.<sup>70</sup> Na základě poznatků získaných v teoretické části a v nemalé míře na základě vlastních zkušeností autorky, získaných během dosavadní praxe zaměstnance OSSZ, bylo stanoveno 9 níže uvedených výzkumných otázek, které jsou na základě vyhodnocení dotazníkového šetření následně analyzovány a posuzována jejich platnost.

1. Odmítají *e*-Podání převážně (>60%) klienti typu OSVČ ve věkové kategorii 50+?
2. Je nejčastějším důvodem klientů pro nevyužívání služby *e*-Podání jejich nedůvěra vůči elektronické formě podání?
3. Je míra využívání služby *e*-Podání u klientů determinována velikostí a typem právní subjektivity?
4. Je relativní míra využití služby *e*-Podání vyšší u klientů typu zaměstnavatel/fyzická, právnická osoba vyšší, než u klientů typu OSVČ?
5. Mělo zavedení *e*Portálu ČSSZ pozitivní vliv na zvýšení počtu elektronicky podávajících klientů (pozitivní nárůst>10%)?
6. Vnímá klient zavedení služby *e*-Podání na *e*Portálu ČSSZ pozitivně?
7. Jsou primárním zdrojem informací k *e*-Podání pro klienty webové stránky ČSSZ?
8. Jsou klienti obracející se na kontaktní pracovníky OSSZ, s informacemi podanými těmito pracovníky, spokojeni?
9. Je služba *e*-Podání vnímána klientelou OSSZ celkově pozitivně?

## 9.5 Analýza a vyhodnocení získaných dat

Předmětem této části práce je analýza získaných dat a vyhodnocení stanovených výzkumných otázek, potvrzení platnosti nebo v opačném případě její vyvrácení.

První dvě položky uvedené v dotazníku se týkají demografických charakteristik respondentů. V tabulce č. 1 jsou uvedeny jednotlivé absolutní a v tabulce č. 2 relativní četnosti respondentů, rozdělených dle věku a pohlaví. Z výsledků vyplývá, že dominantní věkovou skupinou, je skupina 20-50 let (54,4%). Minoritní skupinou jsou pak klienti ve věku do 25 let. Co se týká genderového rozdělení, muži jsou zastoupení 54,4% a ženy 45,6% z celkového počtu respondentů. Poměr mezi skupinou mužů a žen je v dominantní věkové

---

<sup>70</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 168 s. Skripta. ISBN 80-244-1367-1. s. 10

skupině 25-50 let téměř shodný s genderovým seskupením v celkovém počtu dotazovaných klientů.

	Muži	Ženy	Součet
do 25 let	4	2	6
25-50 let	14	17	31
50 let a více	13	7	20
CELKEM	31	26	57

Tab. 1 Respondenti dle věku a pohlaví – absolutní četnost (zdroj: vlastní měření)

	Muži	Ženy	Součet
do 25 let	7,0 %	3,5%	10,5%
25-50 let	24,6%	29,8	54,4%
50 let a více	22,8%	12,3%	35,1%

Tab. 2 Respondenti dle věku a pohlaví – relativní četnost (zdroj: vlastní měření)

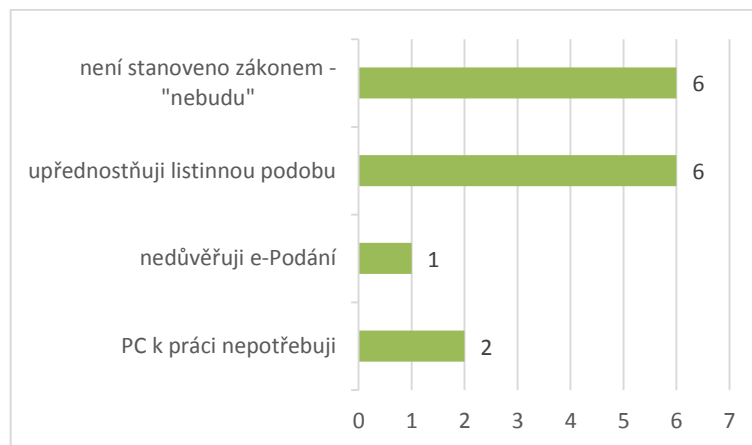
Z pohledu dalšího vyhodnocení výše uvedených výzkumných otázek, jsou pak klíčovými zdroji informací, odpovědi na položku č. 3, která rozděluje jednotlivé respondenty dle typu subjektu/typu právní subjektivity a tzv. „filtrační“ položka č. 4, která respondenty člení podle toho, zda služby e - Podání využívají, či nikoliv. Získaná data jsou znázorněna v tabulce č. 3

Otázka č. 4 ANO/NE		Zaměstnavatel		OSVČ	Lékař	Součet
		FO	PO			
ANO	do 25 let	1		2		3
	25-50 let	6	11	5	2	24
	50 let a více	5	7	2	1	15
NE	do 25 let			3		3
	25-50 let	2	1	3	1	7
	50 let a více			4	1	5

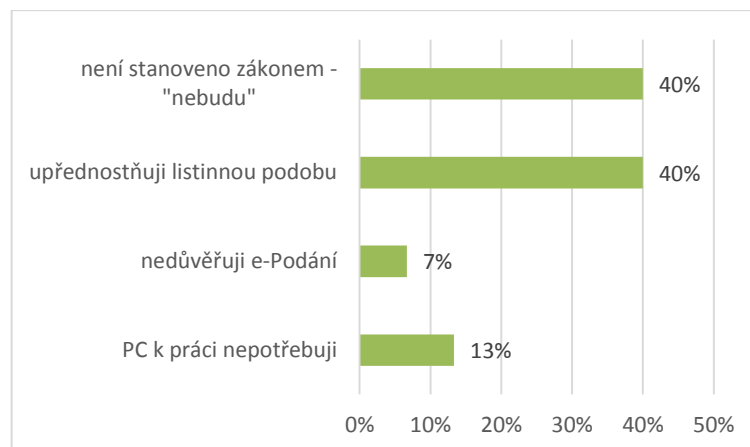
Tab. 3 Respondenti dle věku a typu subjektu – absolutní četnost (zdroj: vlastní měření)

Na položku dotazníku č. 4, zda klient využívá službu *e- Podání* odpovědělo záporně 15 klientů tj.26,3%. Většinová charakteristika této skupiny (67%) jsou respondenti typu OSVČ avšak v různých věkových kategoriích. Příčinou této skutečnosti je pravděpodobně zrušení povinnosti elektronického podání vůči OSSZ. Klienti, kteří dosud nejsou vlastníky datové schránky či kvalifikovaného certifikátu, nejsou ochotni z důvodu změny povinnosti elektronického podání na dobrovolnost, tyto prostředky nutné k elektronickému podávání pořizovat. Na základě výše uvedených výsledků konstatuji, že **výzkumná otázka č. 1 (Odmítají e-Podání převážně (>60%) klienti typu OSVČ ve věkové kategorii 50+?)** nebyla zcela potvrzena. Většina klientů, kteří *e-Podání* nepoužívají, jsou subjekty typu OSVČ, avšak kritérium věku, jakožto relevantní faktor nebylo u zkoumaného vzorku potvrzeno.

Dotazníková položka č. 5 se týkala pouze respondentů, kteří odpověděli záporně na položku č. 4, tedy klientů, kteří službu *e-Podání* při své činnosti nepoužívají. Cílem bylo identifikovat četnost jednotlivých odpovědí, které klienti označují jako důvod svého rozhodnutí. Získaná data jsou znázorněna v početním a procentuálním znázornění v grafu č. 1 a 2 níže.



**Graf 1 Početní znázornění nepodávajících klientů**



**Graf 2** Procentuální znázornění nepodávajících klientů

Z pohledu jednotlivých odpovědí lze považovat vcelku za překvapivé zjištění skutečnost, že nedůvěra vůči nástroji e-Podání byla zdůvodněna pouhými 7% respondentů. Naopak důvody, které respondenti uvedli nejčastěji, byly legislativní „dobrovolnost“ a zvyk klientů řešit komunikaci s úřadem listinnou formou. Tyto odpovědi, co se četnosti týká, byly shodné 40%. Malá část klientů 13% pak uváděla důvod, že ke své práci nepoužívá výpočetní techniku. **Výzkumná otázka č. 2 (Je nejčastějším důvodem klientů pro nevyužívání služby e-Podání jejich nedůvěra vůči elektronické formě podání?)** se tedy rovněž nepotvrdila. Jako nezodpovězená otázka k zamyšlení se zde nabízí, zda zrušení povinnosti elektronického podání bylo dobrým či špatným krokem. Část klientely ČSSZ, která doposud elektronické podání nevyužívá, vnímá podporu legislativní změny z povinnosti elektronického podání na dobrovolnost, pozitivně. Jako problém, podchycený na základě osobní zkušenosti při komunikaci s klienty, někteří z nich vnímají načasování zveřejnění této informace. Klienti (a nejen oni), byli téměř do posledního okamžiku utvrzováni v informaci, že elektronické podání bude od 1. 1. 2015 povinné, informace o legislativní změně přišla téměř „na poslední chvíli“, na konci listopadu 2014. Část váhajících klientů, která nechává plnění povinností na poslední chvíli, byla pravděpodobně po zjištění této informace spokojena, ta část klientů, která sice nebyla s elektronizací podání ztotožněna, ale své povinnosti vůči institucím plní v časovém předstihu, byla v některých případech informací „podrážděna“.

Z podrobnější analýzy skupin vzniklých na základě filtrační položky (ve vztahu k jejich struktuře vyjádřené dle typu subjektu) lze vyzorovat skutečnost, že zatímco u subjektů typu „zaměstnavatel“ (58% z celkového počtu respondentů - jak PO, tak FO) zcela převažují

klienti využívající *e*-Podání (91%), tak u subjektů typu „jedinec“ (42% z celkového počtu respondentů OSVČ + lékaři) je podíl klientů, kteří *e*-Podání (ne)využívají 50:50. Mohu tedy konstatovat, že výzkumná otázka č. 3 (Je míra využívání služby *e*-Podání u klientů determinována velikostí a typem právní subjektivity?) a rovněž výzkumná otázka č. 4 (Je u klientů typu zaměstnavatel/fyzická, právnická osoba relativní míra využití služby *e*-Podání vyšší, než u klientů typu OSVČ?) byly kladně vyhodnoceny.

### Vyhodnocení dotazníkových položek č. 3, 6, 10 a 11

Proces elektronizace veřejné správy lze v obecném slova smyslu považovat za nevyhnutelný a z pohledu zefektivnění práce (jak na straně ČSSZ, tak na straně klientů) za pozitivní a žádoucí. V návaznosti na poznatky uvedené v teoretické části práce (tj. zavedení služby elektronického podání prostřednictvím *e*Portálu ČSSZ od 1. 1. 2015) a vzájemným porovnáním kombinací odpovědí na položky 3, 6, 10 a 11 lze z kombinací odpovědí jednotlivých respondentů vyhodnotit, zda zavedení nového komunikačního kanálu (*e*Portálu ČSSZ) má pro přenos elektronických dat mezi klienty a úřadem pozitivní vliv na růst počtu klientů, kteří komunikují s úřadem elektronicky.

Determinující kombinací odpovědí pro toto zjištění je negativní odpověď respondentů na položku č. 6 a zároveň pozitivní odpověď na položku č. 11. Výsledky výzkumu uvádí následující tabulka:

Varianta odpovědi	Typ subjektu	Otázka č.6		Otázka č.11		Počet respondentů
		POZ	NEG	POZ	NEG	
1.	OSVČ		X	X		2
2.	Zaměstnavatel		X	X		1
3.	Zaměstnavatel	X			X	11
4.	Zaměstnavatel	X		X		18

Tab. 4 Hodnocení odpovědí na položku (otázku) č. 6 a 11 (zdroj: vlastní měření)

#### Varianta č. 1

Klient, který službu *e*- Podání doposud nevyužíval, začal po spuštění *e*Portálu využívat službu elektronického podání skrze tento portál (klient=OSVČ)



**Interpretace výsledku** - Po zavedení *ePortálu* ČSSZ došlo k navýšení počtu nových klientů, kteří svá podání realizují elektronicky o 2.

#### **Varianta č. 2**

Klient, který službu *e-Podání* doposud nevyužíval, začal po spuštění *ePortálu* využívat službu elektronického podání skrze tento portál (klient=zaměstnavatel)

**Interpretace výsledku** - Po zavedení *ePortálu* ČSSZ došlo k navýšení počtu nových klientů, kteří svá podání realizují elektronicky o 1.

#### **Varianta č. 3**

Klient, který službu *e-Podání* již využíval, nezačal po spuštění *ePortálu* využívat službu elektronického podání skrze tento portál (klient=zaměstnavatel)

**Interpretace výsledku:** Po zavedení *ePortálu* ČSSZ nedošlo u 11 klientů, kteří svá podání již realizovali elektronicky ke změně způsobu elektronického podání – tzn., nezačali využívat *ePortál*.

#### **Varianta č. 4**

Klient, který službu *e-Podání* již využíval, začal po spuštění *ePortálu* využívat službu elektronického podání skrze tento portál (klient=zaměstnavatel)

**Interpretace výsledku:** Po zavedení *ePortálu* ČSSZ došlo u 18 klientů, kteří svá podání již realizovali elektronicky ke změně ve způsobu elektronického podání – tzn., začali využívat *ePortál*.

Z výše uvedených zjištění vyplývá, že z celkového počtu klientů, kteří realizují svá podání elektronickou formou, činí podíl klientů, pro něž bylo zavedení *ePortálu* impulsem pro jejich „elektronizaci“, 7,1%. Konstatuji tedy, že **výzkumná otázka č. 5 (Mělo zavedení *ePortálu* ČSSZ pozitivní vliv na zvýšení počtu elektronicky podávajících klientů (pozitivní nárůst>10%))** se nepotvrdila. Za povšimnutí stojí výsledek varianty č. 4, který odhaluje, že nadpoloviční většina klientů (62%), která již službu *e-Podání* využívala před spuštěním *ePortálu*, začala služby *ePortálu* aktivně využívat a změnila tak dosavadní způsob elektronické komunikace. Tuto skutečnost si lze vysvětlit větší uživatelskou přívětivostí a snazším přístupem pro klienta ČSSZ u tohoto nového komunikačního rozhraní.

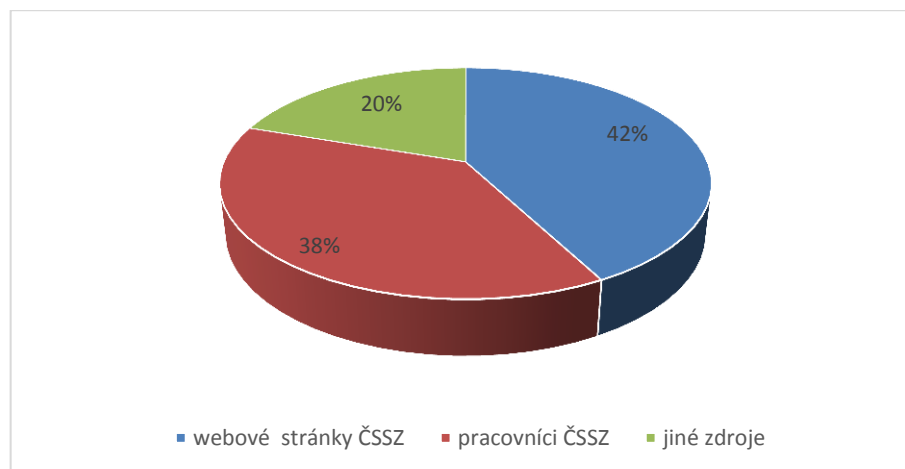
Varianta č. 4 se tak stává částečným vysvětlením výsledku následující výzkumné otázky č. 6. Dotazníkovou položkou č. 12 byli klienti ČSSZ dotazováni, zda je pro ně zpřístupněná služba *e – Podání* (prostřednictvím nového komunikačního rozhraní *ePortálu*) v porovnání s předešlým způsobem *e-Podání* (pokud ho využívali), přehlednější.

<i>e-Podání prostřednictvím ePortálu ČSSZ vnímání nového komunikačního rozhraní klienty ČSSZ</i>				
určitě ano	spíše ano	nevím	spíše ne	určitě ne
26	1	9	1	5

Tab. 5 Vnímání ePortálu ČSSZ - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)

Téměř 62% elektronicky podávajících klientů odpovídalo, že *e-Podání* prostřednictvím nového komunikačního rozhraní na *ePortálu* vnímá tuto službu jako přehlednější. **Výzkumná otázka č. 6 (Vnímá klient zavedení služby *e-Podání* na *ePortálu* ČSSZ pozitivně?)** byla kladně potvrzena. Vysvětlením je uživatelská přívětivost komunikačního rozhraní a snazší přístup k elektronickému podání prostřednictvím interaktivního formuláře.

Níže uvedený graf znázorňuje odpovědi respondentů na dotazníkovou položku č. 18, která se zaměřovala na identifikaci informačních zdrojů, ze kterých klienti získávají o službě *e-Podání* informace.



Graf 3 Informační zdroje k *e-Podání* ČSSZ (zdroj: vlastní měření)

Z grafického znázornění vyplývá, že klienti nejvíce čerpají informace z internetových stránek ČSSZ, druhým informačním zdrojem jsou informace podávané kontaktními pracovníky ČSSZ, či pracovníky call centra ČSSZ. Další informační zdroje jsou třetí v pořadí oblíbenosti. Tudiž **výzkumná otázka č. 7 (Jsou primárním zdrojem informací k *e-Podání* pro klienty webové stránky ČSSZ)** byla tímto jednoznačně kladně potvrzena.

Další dvě hodnocení se týkají obecné spokojenosti klientů OSSZ. Položky č. 22, 23, 26 a 27, které byly klientům kladeny se týkají spokojenosti s informacemi podávanými kontaktními pracovníky a celkového vnímání elektronizace podání. Z celkového počtu podávajících klientů, využívá služeb kontaktního pracovníka necelých 62% klientů. 92,3% klientů je s těmito službami pracovníků OSSZ spokojeno, necelých 7,7% klientů má nějakou negativní zkušenost. **Výzkumná otázka č. 8 (Jsou klienti, obracející se na kontaktní pracovníky OSSZ, s informacemi podanými těmito pracovníky spokojeni?)** je těmito údaji kladně potvrzena. Zjištěné procentuální údaje hovoří o tom, že pokud klient žádá radu a pomoc prostřednictvím kontaktních pracovníků OSSZ, jsou jeho dotazy těmito pracovníky zodpovězeny k jeho spokojenosti.

Rozšiřování služeb e-Podání hodnotí odpovědi na položku č. 26 variantou odpovědi **určitě ano 50%** z celkově elektronicky podávajících klientů, **47,6%** variantou odpovědi **spíše ano** a **2,4%** hodnotí **neutrální** odpovědi. Absolutní a relativní rozdělení jejich hodnocení včetně sdružených kategorií uvádí tabulka č. 6.

Vnímání rozšíření služeb e - Podání ČSSZ		
	absolutně	relativně
<b>určitě ano</b>	21	50%
<b>spíše ano</b>	20	48%
<b>neutrálně</b>	1	2%
<b>spíše ne</b>	0	0%
<b>určitě ne</b>	0	0%

Tab. 6 Vnímání rozšiřování služeb e-Podání - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)

Položkou č. 27 byl klient dotázán, zda vnímá celkově službu e-Podání kladně? Od respondentů bylo vyžadováno celkové hodnocení služby e-Podání. Na položku odpovídá **45,2%** klientů variantou odpovědi **určitě ano**, **47,6%** odpovídá **spíše ano**, **2,4%** vyjádřilo **neutrální odpověď** a **4,8%** se vyjádřilo **spíše negativně**. Absolutní a relativní rozdělení jejich hodnocení včetně sdružených kategorií uvádí tabulka č. 7.

Vnímání služby e-Podání klienty			
	absolutně	relativně	sdruženě
určitě ano	19	45%	93%
spíše ano	20	48%	
neutrálně	1	2%	2%
spíše ne	2	5%	5%
určitě ne	0	0%	

Tab. 7 Vnímání služby e-Podání - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)

Z odpovědí na obě dotazníkové položky vyplývá, že značně větší část klientely vnímá e-Podání pozitivně. Tudíž lze konstatovat, že **výzkumná otázka č. 9 (Je celkově služba e-Podání vnímána klientelou OSSZ pozitivně?)** je tímto kladně potvrzena.

## 9.6 Shrnutí kapitoly

Jak již bylo předesláno, tato kapitola byla věnována dotazníkovému šetření mezi klienty OSSZ. Cílem kapitoly bylo vyhodnotit, jak je elektronické podání akceptováno ze strany podávajících subjektů a jak je těmito subjekty vnímána připravenost ČSSZ k elektronické komunikaci. Dílčími cíli pak bylo zjistit, do jaké míry klienti využívají při své komunikaci s úřadem nástroje elektronické komunikace (*e-Podání*) a jak jsou s těmito nástroji (dosavadními i novými) spokojeni. V oblasti informací a jejich zdrojů pak ověřit, zda klienti považují stávající dostupné zdroje informací poskytované ze strany ČSSZ za dostatečné a relevantní.

K zajištění vytyčených cílů byla zvolena metoda analýzy výzkumných dat. Data byla získána formou dotazníkového šetření na náhodném vzorku klientů, čítajícím 57 respondentů, z toho 31 mužů a 26 žen, dále byli respondenti rozděleni na tři věkových kategorií, klienti do 25 let, klienti v rozmezí 25–50 let a klienti nad 50 let a dle typu subjektu na zaměstnavatele, OSVČ a lékaře. Poskytnutá data byla následnou analýzou adekvátně vyhodnocena, bylo zjištěno několik charakteristik, demografických, sociálně-ekonomických a některá specifika respondentů. Bylo učiněno několik zajímavých zjištění z pohledu pracovníka OSSZ a především byly zodpovězeny výzkumné otázky stanovené v úvodu empirické části práce.

### **Odmítají e-Podání převážně (>60%) klienti typu OSVČ ve věkové kategorii 50+?**

Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že většina elektronicky nepodávajících klientů, jsou subjekty typu OSVČ, kritérium věku, jakožto relevantní faktor u tohoto zkoumaného vzorku nehraje významnou roli. Z celkového počtu klientů nepodávajících elektronicky, což bylo 15 klientů v různých věkových kategoriích, tvoří kategorie klientů OSVČ ve věku nad 50 let 26,7% z této skupiny klientů.

### **Je nejčastějším důvodem klientů pro nevyužívání služby e-Podání jejich nedůvěra vůči elektronické formě podání?**

U této výzkumné otázky klienti jako nejčastější důvod, proč nevyužívají této služby, uváděli zrušení legislativně dané povinnosti elektronického podání k 1. 1. 2015 40%, stejný počet klientů upřednostňuje listinnou formu podání, 13% klientů nevyužívá při své práci PC a zbývajících 7% respondentů odůvodňuje svůj postoj nedůvěrou.

### **Je míra využívání služby e-Podání u klientů determinována velikostí a typem právní subjektivity?**

#### **Je relativní míra využití služby e-Podání vyšší u klientů typu zaměstnavatel/fyzická, právnická osoba vyšší, než u klientů typu OSVČ?**

Obě tyto výzkumné otázky byly kladně potvrzeny. Vysvětlením je, že subjekty typu zaměstnavatel, využívají při své činnosti mzdové softwary, které již obsahují funkce i formuláře pro odesílání pomocí služby e - Podání ČSSZ a rovněž fakt, že subjekty typu právnických osob mají zřízení datové schránky uložené ze zákona.

### **Mělo zavedení ePortálu ČSSZ pozitivní vliv na zvýšení počtu elektronicky podávajících klientů (pozitivní nárůst>10%)?**

Tato výzkumná otázka nebyla kladně potvrzena. Počet nově podávajících klientů po zavedení služby na ePortálu nebyl významný. Nová služba byla impulsem pro 7,1% klientů. Tudíž nárůst nebyl vyšší jak odhadovaných 10%. Důvod ovlivňující tuto skutečnost je zrušení původně legislativně uložené povinnosti elektronického podání k 1. 1. 2015.

### **Vnímá klient zavedení služby e-Podání na ePortálu ČSSZ pozitivně?**

Tato výzkumná otázka naopak kladně potvrzena byla. Vysvětlením pro to je uživatelská přívětivost a snazší přístup k elektronickému podání prostřednictvím interaktivních formulářů

„Přehled o výši pojistného“ a „Přehled o příjmech a výdajích OSVČ“ dostupných na ePortálu ČSSZ.

### **Jsou primárním zdrojem informací k e-Podání pro klienty webové stránky ČSSZ?**

Výzkumná otázka byla rovněž jednoznačně potvrzena. Klienti jako nejvyužívanější formu získávání informací uváděli internetové stránky ČSSZ 42% klientů. Zdůvodněním tohoto faktu je, že na tomto internetovém zdroji má klient na jednom místě soustředěny všechny potřebné a především aktuální informace k problematice elektronického podání. Další neopomenutelný zdroj informací jsou služby poskytované pracovníky OSSZ. Takto své otázky řeší 38% klientů a třetí informační zdroj tvoří 20%, jiné způsoby získávání informací.

### **Jsou klienti obracející se na kontaktní pracovníky OSSZ, s informacemi podanými těmito pracovníky, spokojeni?**

Výzkumná otázka je rovněž kladně potvrzena. Klienti v dotazníkovém šetření vyhodnotili spokojenost s touto službou.

### **Je služba e-Podání vnímána klientelou OSSZ celkově pozitivně?**

Poslední výzkumná otázka byla opět velkou mírou potvrzena. Celkem 93% elektronicky podávajících klientů potvrdilo pozitivní vnímání této nabízené služby.

Analýzou výzkumných dat získaných prostřednictvím dotazníkového šetření byly naplněny stanovené cíle. Celkově je z tohoto šetření patrné, že významná část klientů podávajících elektronicky vnímá elektronické podání pozitivně. Služba je i přes zrušenou zákonnou povinnost těmito klienty akceptována, našla si ve větší míře oblibu u subjektů typu zaměstnavatel, ale rozhodně není opomíjena ani klienty z řad OSVČ. Klienti kladně hodnotí její dostupnost a rychlost. Zrušením zákonné povinnosti sice přísun nových klientů zvolnil své tempo, ale rozhodně se nezastavil. Klienti, kteří již tuto službu využívali, ji vnímají kladně a ze strany ČSSZ ji hodnotí jako dobře připravenou. S nástroji elektronické komunikace (elektronické podání prostřednictvím ISDS, VREP a službu e-Podání prostřednictvím ePortálu ČSSZ) jsou spokojeni. Informace poskytované prostřednictvím internetových zdrojů a pracovníků OSSZ klienti hodnotí jako dostupné, dostatečné a relevantní.

## Závěr

Jak již bylo předesláno v úvodu této práce, elektronická komunikace je jedna z nejvýznamnějších a především nejrychleji se rozvíjejících, komunikačních forem. Vzhledem k tomu, že činnost institucí státní správy se opírá především o vzájemnou výměnu informací s veřejností, nemůže se logicky elektronická forma komunikace vyhnout ani této oblasti. Fakt, že je to téma skutečně živé a aktuální dosvědčuje, že během období od zadání tématu bakalářské práce do jejího konečného zpracování, proběhla v této oblasti nejen velice zásadní legislativní změna, ale rovněž se zásadním způsobem modelovaly formy a způsoby elektronické komunikace přímo v rámci ČSSZ.

Jak již bylo zmíněno, proběhla na přelomu letošního roku zásadní legislativní změna. Zákon č. 470/2011 Sb., ukládající zaměstnavatelům, lékařům a OSVČ povinnost komunikovat s ČSSZ výhradně elektronicky byl novelou zákona o daních z příjmů zrušen. Elektronická komunikace mezi úřadem ČSSZ a jmenovanými subjekty je v oblasti sociálního zabezpečení k 1. lednu 2015 tedy založena na dobrovolnosti. I přes tento fakt ČSSZ tuto formu vzájemné komunikace s občany a firmami upřednostňuje, což mimo jiné dokládá i stálým vylepšováním a zjednodušováním služeb e-Podání pro své klienty. Na podkladě poznatků z teoretické části bakalářské práce, ale především na podkladě zjištění v části praktické je tato forma komunikace ve velké míře kladně přijímána i ze strany klientů ČSSZ. ČSSZ návrhem a podporou již schválené a platné legislativní změny potvrdila svůj vstřícný přístup i k opačně smýšlejícím klientům, kterých se, pokud elektronická komunikace nebude stanovena povinnou, vždy určitá procentuální část vyskytne. Ochota k elektronizaci podání je otázkou individuálního přístupu a především ekonomických možností konkrétních skupin klientely, především z řad OSVČ, lékařů a částečně menších zaměstnavatelů.

V teoretické části práce bylo cílem seznámit čtenáře s institucí ČSSZ a jejím posláním a vysvětlit, co je elektronická komunikace, informovat o platné legislativě a možnostech elektronické komunikace s ČSSZ, konkrétně e – Podáním a vývoji novinek v elektronické komunikaci s ČSSZ. A dále nastínit hledisko výchovně - vzdělávacího procesu, zvyšování, formy a zajištění u svých zaměstnanců ČSSZ. Praktická část pak vychází z osobní zkušenosti s elektronickou výměnou dat na Okresní správě sociálního zabezpečení v Olomouci. V této části byla ověřována připravenost ze strany ČSSZ, ale především akceptace elektronické komunikace ze strany subjektů. Prověrování bylo realizováno formou dotazníkového šetření.

O přínosu elektronizace podání přesvědčuje citovaná literatura, ale nejcennější poznatky a osvědčení vždy přináší praxe, čehož je důkazem i praktická část této bakalářské práce. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že velmi významná část klientů ČSSZ vnímá přednosti elektronického podání jako je rychlost, snadnost a dostupnost elektronického podání v podstatě odkudkoliv, kde má klient přístup k internetovému zdroji. Bylo zjištěno, že ať už klient volí kteroukoliv z možných variant *e - Podání*, mnohokrát zmíněný ISDS či formu komunikace přes VREP, není svázán žádnými úředními hodinami a není závislý na jiných způsobech doručování. Neopomenutelná je rovněž ekonomická a časová efektivita pro klienty. I přesto, že elektronické podání není po legislativní změně povinné a je nyní založeno na dobrovolnosti, bylo praktickou částí potvrzeno, že si k němu našlo cestu nepřehlédnutelné množství klientů, akceptujících tuto formu komunikace a do budoucna má *e - Podání* vizi stále se rozrůstající a zlepšující služby, kterou ČSSZ poskytuje klientům.



## Seznam použitých zkratek

ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČNR	Česká národní rada
ELDP	Evidenční list důchodového pojištění
HPN	Hlášení pracovní neschopnosti
ISDS	Informační systém datových schránek
MSSZ	Městská správa sociálního zabezpečení
NEMPRI	Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
ONZ	Oznámení o nástupu do zaměstnání
PDF	Portable Document Format (Přenosný formát dokumentu)
PVS	Portál veřejné správy
PSSZ	Pražská správa sociálního zabezpečení
PVPOJ	Přehled o výši pojistného
POS	Potvrzení o studiu
RAUI	Registr autorizovaných identit
USB	Universal Serial Bus (univerzální sériová sběrnice)
VREP	Veřejné rozhraní elektronického podání
XML	Extensible Markup Language (rozšiřitelný značkovací jazyk)

## Seznam použité literatury a zdrojů

### Literatura

- ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.
- BUDIŠ, Petr a HŘEBÍKOVÁ, Iva. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010, 287 s. Právo. ISBN 978-80-7263-617-4.
- BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008, 157 s. ISBN 978-80-7263-465-1.
- ČSSZ. *Koncepce řízení lidských zdrojů v ČSSZ*. Praha: ČSSZ, 2003.
- ČSSZ. *Koncepce personální práce vedoucích zaměstnanců v ČSSZ pro období 2014 – 2020*. Praha: ČSSZ, 2014.
- DVOŘÁKOVÁ, Zuzana. *Management lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck, 2007, 485 s. ISBN 978-80-7179-893-4.
- EGEROVÁ, Dana. *E-learning jako možný nástroj vzdělávání a rozvoje pracovníků*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2012, 141 s. ISBN 978-80-261-0139-0.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 168 s. Skripta. ISBN 80-244-1367-1.
- KUKALOVÁ, Gabriela a MORAVEC, Lukáš. *Systém sociálního zabezpečení a zdravotního pojištění v ČR*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2014, 86 s. ISBN 978-80-213-2491-6.
- LECHNER, Tomáš. *Použitelnost elektronických dokumentů. Národní pojištění*, 2013, roč. 44, č. 6, s. 50. ISSN 0323-2395.
- LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 9788024724621.
- MACKOVÁ, Alena a ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. 1. vyd. 518 s. ISBN 80-735-7472-1.
- MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8.
- PALÁN, Zdeněk. *Lidské zdroje. Výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002, 280 s. ISBN 80-200-0950-7.
- PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC, 2011, 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8.

- SURYNEK, Alois, KAŠPAROVÁ, Eva a KOMÁRKOVÁ, Růžena, ed. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2001, 160 s. ISBN 80-7261-038-4.
- ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 9788087041253.
- VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 9788072018550.
- VŘESKÝ, Radim. *e-Podání – Nové komunikační rozhraní VREP. Národní pojištění*, 2010, roč. 41, č. 11, s. 50. ISSN 0323-2395.

### **Právní předpisy:**

- ČESKO. *Zákon č. 210/1990 Sb., České národní rady o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 1990, částka 36. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-210/odkaz>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 267/2014 Sb., kterým se mění zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2014, částka 109. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-267>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 470/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2011, částka 161. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-470>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 589/1992 Sb., České národní rady o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 1992, částka 118. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-589>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 582/1991 Sb., České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 1991, částka 111. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-582>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)*. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2000, částka 68. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-227>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. *Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.* In Sbíрка zákonů ČR, ročník 2008, částka 98. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. *Zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě.* In Sbíрка zákonů ČR, ročník 2014, částka 99. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-234/odkaz>. ISSN 1211-1244.

### Internetové zdroje

- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *Profil organizace.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *ČSSZ informuje: povinná elektronická komunikace v roce 2014.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-12-04-cssz-informuje-povinna-elektronicka-komunikace-v-roce-2014.htm>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *Od ledna ruší zákon povinnou elektronickou komunikaci s ČSSZ.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/2014-11-07-od-ledna-rusi-zakon-povinnou-elektronickou-komunikaci-s-cssz-urad-tim-v-zadnem-pripade-ne.htm>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-26]. *e-Podání.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-28]. *Tiskopisy.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-01-31]. *O ČSSZ.* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/ustredi/datova-schranka-e-podani-cssz.htm>
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *Provozní řád ePortálu ČSSZ pro klienty ePortálu ČSSZ.* Dostupné z: [http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/7D70CDE5-65F6-47D2-B716-EB4668C4E020/0/B2C\\_provozni\\_rad\\_eportalu\\_ceske\\_spravy\\_socialniho\\_zabezpeceni\\_pr\\_o\\_klienty\\_eportalu\\_cssz.pdf](http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/7D70CDE5-65F6-47D2-B716-EB4668C4E020/0/B2C_provozni_rad_eportalu_ceske_spravy_socialniho_zabezpeceni_pr_o_klienty_eportalu_cssz.pdf)
- Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *ePortál* Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/eportal/>
- Datové schránky. [online]. 2015 [cit. 2015-02-22]. *Základní informace. Zřízení datové schránky.* Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/zakladni-informace/zrizeni-datove-schranky-na-zadost>

- PETERKA, Jiří [online]. 2015 [cit. 2015-02-08]. *eGovernment v roce 2014: od služeb pro klienty k výhodám pro veřejnou správu*. Dostupné z <http://www.earchiv.cz/b15/b0105001.php3>
- Vláda ČR. [online]. 2015 [cit. 2015-03-25]. *Usnesení vlády ČR č. 1542 ze dne 30. listopadu 2005 o Pravidlech vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech*. Dostupné z: [http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni\\_webtest.nsf/web/cs?Open&2005&11-30](http://racek.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/web/cs?Open&2005&11-30)

## Seznam tabulek

Tab. 1 Respondenti dle věku a pohlaví – absolutní četnost (zdroj: vlastní měření)	38
Tab. 2 Respondenti dle věku a pohlaví – relativní četnost (zdroj: vlastní měření)	38
Tab. 3 Respondenti dle věku a typu subjektu – absolutní četnost (zdroj: vlastní měření)	38
Tab. 4 Hodnocení odpovědí na položku (otázku) č. 6 a 11 (zdroj: vlastní měření)	41
Tab. 5 Vnímání ePortálu ČSSZ - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)	43
Tab. 6 Vnímání rozšiřování služeb e-Podání - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)	44
Tab. 7 Vnímání služby e-Podání - Likertovy škály (zdroj: vlastní měření)	45

## **Seznam grafů**

Graf 1 Početní znázornění nepodávajících klientů	39
Graf 2 Procentuální znázornění nepodávajících klientů	40
Graf 3 Informační zdroje k e-Podání ČSSZ (zdroj: vlastní měření)	43

## **Seznam obrázků**

Obr. 1 Evidenční list důchodového pojištění

Obr. 2 Oznámení o nástupu do zaměstnání

Obr. 3 Přehled o výši pojistného

Obr. 4 Příloha k žádosti o dávku

Obr. 5 Potvrzení o studiu

Obr. 6 Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2014

Obr. 7 Přehled o výši pojistného PVPOJ 2015

Obr. 8 Přehled o výši pojistného PVPOJ 2015



## **Seznam příloh**

Příloha 1 Obrazový přehled tiskopisů

Příloha 2 Dotazník

# Příloha č. 1

The image shows a form titled "Evidenční list důchodového pojištění" (Record card of pension insurance). It is a multi-section form with various input fields and checkboxes. At the top, it includes fields for "Identifikační číslo" (Identification number) and "Typ ELP" (Type of ELP). The form is divided into several numbered sections: 1. "Osobní údaje pojistěného" (Personal data of the insured), 2. "Průběh pojištění v daném roce" (Course of insurance in the given year), 3. "Statistická data organizace a podprisy" (Statistical data of the organization and sub-signatures). At the bottom, there are buttons for "Tisk - Strana 1" and "Tisk - Strana 2", and a "Kontrola vyplnění" (Check completion) button. A date "26.1.2015" is visible in the bottom right corner.

Obr. 1 Evidenční list důchodového pojištění Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/duchodove-pojisteni.htm>

The image shows a form titled "Oznámení o nástupu do zaměstnání" (Notification of entry into employment). It is a multi-section form with various input fields and checkboxes. At the top, it includes fields for "Identifikační číslo" (Identification number) and "Oznámení o nástupu do zaměstnání" (Notification of entry into employment). The form is divided into several numbered sections: 1. "Osobní údaje zaměstnaného" (Personal data of the employee), 2. "Údaje o zaměstnavateli" (Data of the employer), 3. "Údaje o zaměstnání" (Data of the employment), 4. "Informace o zdravotním stavu" (Information about health status), 5. "Informace o důchodovém pojištění" (Information about pension insurance), 6. "Podpisy a razítka" (Signatures and stamps). At the bottom, there are buttons for "Tisk - Strana 1" and "Tisk - Strana 2", and a "Kontrola vyplnění" (Check completion) button. A date "26.1.2015" is visible in the bottom right corner.

Obr. 2 Oznámení o nástupu do zaměstnání Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/nemocenske-pojisteni/nemocenske-pojisteni.htm>



**Potvrzení o studiu**  
(o teoretické a praktické přípravě)  
pro účely důchodového pojištění

Typ:  Osoba potvrzení za dne:

**1. Identifikace žaka (studenta, osoby v teoretické a praktické přípravě)**

**2. Průběh studia (teoretické a praktické přípravy)**

**3. Identifikační údaje školy (zaměstnavatele, vzdělávacího zařízení) a podpis**

Proti v evidenci školy  
(zaměstnavatele, vzdělávacího zařízení)

ČSSZ 89 379 0 - 9389

Obr. 5 Potvrzení o studiu Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/duchodove-pojisteni.htm>

**Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2014**  
podle § 13 zákona č. 589/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Evidenční číslo:

Příjem výdaj

Evidenční číslo:

**A. Základní identifikační údaje**

**B. Údaje o druhu příjmu**

**C. Údaje o výšce zaměstnavatelských výdajů (OVČ)**

**D. Údaje o výšce zaměstnavatelských výdajů (OVČ) - podle ustanovení § 5 odst. 6 písm. a) až e) zákona č. 589/1992 Sb.**

**E. Údaje o příjmech z důchodového pojištění (DP) a o výdajích na důchodové spoření (DS)**


**F. Údaje o důchodovém pojištění OSVČ za rok 2014 a o výdajích podle § 13 zákona č. 589/1992 Sb.**

**G. Údaje o výdajích OSVČ za rok 2014 a o výdajích podle § 13 zákona č. 589/1992 Sb.**

strana 1  
Stručný výčet

Obr. 6 Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2014 Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/tiskopisy/osvc.htm>

Nápověda    Zavřít formulář

**Přehled o výši pojistného za období**     ČESKÁ REPUBLIKA SOCIÁLNÍ DĚJEDNKA

Typ přehledu     řádný     opravný     storno       

**A. Základní identifikace**

Název zaměstnavatele    Identifikační číslo    Variabilní symbol

Ulice    Číslo domu (č. p./orient.)

Obec    PSČ/Postcode    Stát  
Česká republika

**B. Pojistné odváděné za zaměstnance a za zaměstnavatele**

1. Pojistné za zaměstnance s účastí na pojištění bez účhodového spoření	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
2. Pojistné za zaměstnance s účastí na pojištění s účhodovým spořením	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
3. Pojistné zaměstnavatele	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
4. Pojistné celkem (F. 1 + F. 2 + F. 3)		<input type="text" value="0"/> Kč

**C. Bankovní spojení**

**D. Kontaktní pracovník**

Příjmení    Jméno    Telefon    E-mail


**E. Datum vyplnění, podpis a razítko**

Zkontrolovat data    Uložit data    Tisk    Odeslat elektronicky

PVPOJ\_2015 v1.14

Obr. 7 Přehled o výši pojistného PVPOJ 2015 Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/e-podani-PVPOJ/e-podani-PVPOJ.htm>

Nápověda    Zavřít formulář

**Přehled o výši pojistného za období**     ČESKÁ REPUBLIKA SOCIÁLNÍ DĚJEDNKA

Typ přehledu     řádný     opravný     storno       

**A. Základní identifikace**

Název zaměstnavatele    Identifikační číslo    Variabilní symbol

Ulice    Číslo domu (č. p./orient.)

Obec    PSČ/Postcode    Stát  
Česká republika

**B. Pojistné odváděné za zaměstnance a za zaměstnavatele**

1. Pojistné za zaměstnance s účastí na pojištění bez účhodového spoření	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
2. Pojistné za zaměstnance s účastí na pojištění s účhodovým spořením	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
3. Pojistné zaměstnavatele	Úhrn vyměřovacích základů <input type="text" value="0"/> Kč	Úhrn pojistného <input type="text" value="0"/> Kč
4. Pojistné celkem (F. 1 + F. 2 + F. 3)		<input type="text" value="0"/> Kč

**C. Bankovní spojení**

**D. Kontaktní pracovník**

Příjmení    Jméno    Telefon    E-mail

**E. Datum vyplnění, podpis a razítko**

Zkontrolovat data    Uložit data    Tisk    Odeslat elektronicky

PVPOJ\_2015 v1.14

Obr. 8 Přehled o výši pojistného PVPOJ2015 Zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/ke-stazeni/e-podani-PVPOJ/e-podani-PVPOJ.htm>

## Příloha č. 2

### Dotazník

#### „Elektronická komunikace s OSSZ - služba *e* – Podání“

1. Pohlaví:  muž  žena
2. Věk:  do 25  25-50  50 a více
3. Typ subjektu:
- zaměstnavatel  fyzická osoba (příklad Josef Novák)
- právnická osoba (příklad s.r.o., a.s.,  
družstvo, o.p.s.)
- OSVČ
- lékař
4. Využíváte služby *e* - Podání?
- ano  ne
5. Na otázku odpovídejte pouze v případě záporné odpovědi na otázku č. 4  
(otázku č. 6 již nevyplňujete)
- Nepoužívám při své práci PC
- Nedůvěřuji *e* - Podání
- Upřednostňuji podání v listinné podobě
- Elektronická komunikace není uložena zákonem
- Jiný důvod



**12. Je tato služba v porovnání s předešlým způsobem (pokud jste ho využíval/a) pro Vás přehlednější?**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**13. Přivítal/a jste elektronizaci podání jako správný krok ze strany ČSSZ?**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**14. Jste spokojen/a s elektronizací podání ČSSZ (dostupnost, spolehlivost, funkčnost, rychlost, atd.)**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**15. Znamená pro Vás služba *e* – Podání zjednodušení administrativních úkonů, které pro Vás plynou z činnosti zaměstnavatele, lékaře či OSVČ vůči OSSZ?**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**16. Vnímáte zrušení povinného *e* – Podání k 1. 1. 2015, jako vstřícný krok ČSSZ vůči klientům?**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**17. Myslíte si naopak, že zrušení povinného *e* – Podání, bylo zbytečné?**

určitě ano       spíše ano       neutrální       spíše ne       určitě ne

**18. Informace o *e* – Podání a nových službách získáváte nejčastěji?**

- z webových stránek ČSSZ
- od pracovníků OSSZ (přepážky clientského centra, call centra ČSSZ)
- jiným způsobem (z médií, od účetní firmy)

**19. Pokud informace získáváte z webových stránek ČSSZ, jsou pro Vás tyto informace srozumitelné?**

ano       ne



**20. Jsou informace z webových stránek pro Vás dostačující?**

ano

ne

**21. Dohledáváte si informace k elektronizaci podání nějakým dalším způsobem (další internetové zdroje, literatura, školení)?**

ano

ne

**22. Kontaktoval/a jste při řešení problémů s vyplněním formulářů kontaktního pracovníka místně příslušné OSSZ? Jedná se o dotazy týkající se např. přípustné kombinace hodnot, potíže s registrací, aktualizace platného kvalifikovaného certifikátu v registrační databázi.**

ano

ne

**23. Byly pro Vás odpovědi na tyto dotazy a informace sdělené tímto pracovníkem dostačující?**

ano

ne

**24. Obrátil/a jste se při řešení technických problémů s certifikáty, přenosy dat, chybami, apod., na pracovníky technické podpory – Call centra ČSSZ?**

ano

ne

**25. Byl/a jste s touto službou spokojen/a?**

ano

ne

**26. Vnímáte pozitivně rozšiřování služeb e - Podání ČSSZ?**

určitě ano

spíše ano

neutrální

spíše ne

určitě ne

**27. Vnímáte celkově službu e-Podání kladně?**

určitě ano

spíše ano

neutrální

spíše ne

určitě ne

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Eva Novotná
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	JUDr. Zdenka Nováková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2015

<b>Název práce:</b>	"Elektronická komunikace s OSSZ – elektronické podání"
<b>Název v angličtině:</b>	" Electronic Communication with the OSSZ - Electronic Submission“
<b>Anotace práce:</b>	Bakalářská práce se v teoretické části zaměřuje na možnosti a formy elektronické komunikace, konkrétně elektronické podání s ČSSZ. Z hlediska výchovně - vzdělávacího procesu popisuje vzdělávání zaměstnanců ČSSZ a zvyšování kvalifikace. Cíl praktické části bakalářské práce je ověřit připravenost ze strany ČSSZ a akceptaci elektronického podání ze strany subjektů. Formou dotazníkového šetření se snaží potvrdit či vyvrátit stanovené výzkumné otázky.
<b>Klíčová slova:</b>	ČSSZ, OSSZ, elektronická komunikace, elektronické podání, datová schránka, veřejné rozhraní, zaručený elektronický podpis, kvalifikovaný certifikát, zaměstnavatel, osoba samostatně výdělečně činná
<b>Anotace v angličtině:</b>	The Bachelor thesis in the theoretical part focuses on the possibilities and forms of electronic communication, namely electronic submission with the ČSSZ. In terms of educational proces, it describes the ČSSZ employee education and skills development. The objective of the practical part is to verify the readiness on the part of the ČSSZ and the acceptance of electronic submission by the entities. Through a questionnaire survey, it seeks to confirm or disprove the research questions.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	ČSSZ, OSSZ, electronic communication, electronic submission, data box, public interface, advanced electronic signature, qualified certificate, employer, self-employed
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Příloha 1 – Obrazový přehled tiskopisů Příloha 2 – Dotazník
<b>Rozsah práce:</b>	57+ přílohy
<b>Jazyk práce:</b>	Český jazyk