

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

Elektronická komunikace firem se zdravotní  
pojišťovnou

**Jana Čemusová**

© 2014 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra informačních technologií

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Čemusová Jana

Veřejná správa a regionální rozvoj nav.- Litoměřice

Název práce

**Elektronická komunikace firem se zdravotní pojišťovnou**

Anglický název

**Electronic communication between enterprises and health insurance company**

### Cíle práce

Díplomová práce zkoumá problematiku elektronické komunikace ve veřejné správě. Hlavním cílem práce je průzkum využívání elektronické komunikace podniků ve vztahu k Všeobecné zdravotní pojišťovně.

Dílejší cíle jsou:

- analýza používaných typů elektronické komunikace
- preference podniků a problematické oblasti
- porovnáání pohledu zaměstnavatelů a VZP na tuto oblast

### Metodika

Metodika řešení práce je v teoretické části založena na studiu odborných zdrojů a vnitropodnikových materiálů. V praktické části bude použita dotazníková metoda - průzkum názorů zaměstnavatelů a dále budou využity interní informace a statistiky vztahující se ke zkoumané problematice. Dle analýzy zjištění budou formulovány závěry a odpovědi na dané cíle.

### Harmonogram zpracování

- 1) Příprava materiálů, studium zdrojů a odborných publikací, upřesnění dílčích cílů práce a stanovení postupu řešení: 6/2013
- 2) Zpracování přehledu řešené problematiky dle informačních zdrojů a vypracování teoretické části práce: 7/2013 - 9/2013
- 3) Zpracování analytické části - analýza výstupů šetření, diskuze, zhodnocení výsledků: 10/2013 - 11/2013
- 4) Tvorba finálního dokumentu diplomové práce: 12/2013 - 2/2014
- 5) Odevzdání diplomové práce a teze: 3/2014

**Rozsah textové části**

60 - 80 stran

**Klíčová slova**

elektronická komunikace, datové schránky, B2B, IT technologie

**Doporučené zdroje informací**

1. LAPÁČEK, Jiří. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. 1. vydání. Brno: Computer Press, 2012. 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
2. BUDIŠ, Petr - HŘEBÍKOVÁ, Iva. Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody. 1. vydání. Olomouc: Anag, 2010. 288 s. ISBN 80-7263-617-4.
3. BUDIŠ, Petr - ŠTĚDRON, Bohumír. Elektronické komunikace: 1. vydání. Praha: Magnet Press, 2008. 110 s. ISBN 978-80-89169-11-5.
4. Datové schránky. Portal.gov.cz - Oficiální informační web veřejné správy. /online/. Dostupné z <https://seznam.gov.cz/ovm/welcome.do?ref=obcan>.
5. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. /online/. Dostupné z <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=67315&fulltext=&nr=300~2F2008&part=&name=&rpp=15#local-content>

**Vedoucí práce**

Ulman Miloš, Ing., Ph.D.

**Termín odevzdání**

březen 2014

**doc. Ing. Zdeněk Havlíček, CSc.**

Vedoucí katedry

**prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr. h. c.**

Děkan fakulty

V Praze dne 6.11.2013

## Čestné prohlášení

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

V Praze dne 3. března 2014

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé diplomové práce Ing. Miloši Ulmanovi, PhD., za cenné rady, vstřícnost a metodické vedení. Velmi oceňuji jeho ochotu a přístup ke studentům.

Rovněž patří velký dík mé rodině za neutuchající podporu a pochopení, které pro mě měli po celou dobu mého studia.

## **Electronic communication between enterprises and health insurance company**

### **Souhrn**

Diplomová práce řeší problematiku elektronické komunikace firem sídlících v regionu Praha se subjekty veřejné správy, resp. zdravotní pojišťovnou. Hlavním cílem je zjištění, nakolik firmy využívají tento způsob komunikace, jaké jsou vnímány přínosy a nedostatky. Práce se zabývá zejména využíváním datových schránek a zasláním podání pomocí B2G služby. Výsledky jsou analyzovány z vnitropodnikových statistik a rovněž z provedeného dotazníkového šetření zkoumaných subjektů.

Teoretická část se zakládá na rešerši informačních zdrojů, představení činností a úkolů veřejné správy a blíže specifikuje povinnosti zdravotních pojišťoven. Je zde mapován vývoj elektronické komunikace až po současné možnosti. Rovněž je pro možnost srovnání zmíněn stav elektronizace veřejné správy v zemích Evropské unie.

V praktické části jsou řešeny analýzy výsledků z dotazníkového šetření a testovány stanovené hypotézy. Zjištěné výsledky jsou dále diskutovány za účelem stanovení závěru a zhodnocení splnění cílů práce.

### **Summary**

This diploma thesis deals with issues of electronic communication with public authorities. It focuses on companies located in Prague, especially health insurance companies. The main goal lies in determination of used type of communication by these enterprises and identification of the most significant benefits and limitations. Another objective of exploration is utilization of data boxes and B2G (Business to Government) services.

Published results are concluded from internal statistics of single company and questionnaires filled by related subjects.

The theoretical part is based on analysis of information sources and introduction to tasks and activities of public authorities together with detailed specification obligations of health insurance companies. Next, it covers the evolution of electronic communication from the first occurrences to the contemporary technologies and solutions. Finally, for comparison to the situation in the Czech Republic there is mentioned the progress of computerization in the European Union.

The practical part analyzes the results of the questionnaires and presents and verifies few hypotheses stated from them. Discovered results are discussed and concluded in order to the given goals.

**Klíčová slova:** elektronická, komunikace, portál, datové, schránky, e-government, informační, data, veřejná, zdravotní.

**Keywords:** electronic, communication, portal, data, case, e-government, information, data, public, health.

## Obsah

1 Úvod.....	13
2 Cíle a metodologie .....	14
2.1 Cíl práce .....	14
2.2 Metody výzkumu .....	15
3 Teoretická část .....	17
3.1 Veřejná správa v České republice.....	17
3.1.1 Činnost a úkoly veřejné správy .....	17
3.1.2 Zdravotní pojišťovny.....	18
3.2 Teoretické principy elektronické komunikace.....	19
3.2.1 Vývoj elektronické komunikace.....	19
3.2.2 E- Government .....	21
3.2.3 Informační systémy veřejné správy.....	23
3.2.4 Portály veřejné správy .....	24
3.2.5 Datové schránky .....	26
3.2.6 Princip elektronické výměny dat .....	30
3.2.7 Srovnání využití elektronické komunikace v ČR a v zahraničí.....	31
4 Analytická část .....	35
4.1 Představení VZP a předmětu její činnosti.....	35
4.2 Podporované současné způsoby komunikace .....	36
4.2.1 Využívání datových schránek.....	36
4.2.2 Elektronická podatelna .....	41
4.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	46
4.4 Testování hypotéz.....	58
5 Zhodnocení výsledků a doporučení .....	65
6 Závěr .....	69
Literatura.....	71
Přílohy.....	77



## **Seznam grafů**

Graf 1 Grafické vyjádření přijatých a odeslaných DZ	str. 40
Graf 2 Grafické vyjádření nových registrací firem k EKK	str. 45
Graf 3 Grafické vyjádření firmy využívající B2G komunikaci dle velikosti	str. 46
Graf 4 Grafické vyjádření firem nevyžívající EKK – uváděné důvody	str. 49
Graf 5 Grafické vyjádření firem nevyžívající EKK – preference typu osvěty	str. 50
Graf 6 Grafické vyjádření firem využívajících EKK – četnost využití	str. 51
Graf 7 Grafické vyjádření preference partnerských subjektů firem v EKK	str. 52
Graf 8 Grafické vyjádření preference typu EKK	str. 53
Graf 9 Grafické vyjádření důvodů využívání EKK se ZP	str. 54
Graf 10 Grafické vyjádření negativ při využívání EKK	str. 55
Graf 11 Grafické vyjádření pozitiv při využívání EKK	str. 56
Graf 12 Grafické vyjádření – kdo nejvíce v podniku pracuje s EKK	str. 57

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1 Portál datových schránek	str. 29
Tabulka 2 Podniky využívající ICT v rámci EU 27 – širokopásmové připojení	str. 32
Tabulka 3 Podniky v rámci EU 27 využívající internet ve vztahu k veřejné správě	str. 32
Tabulka 4 Příjemci a odesílatelé datových zpráv	str. 37
Tabulka 5 Statistika přijatých a odeslaných datových zpráv za RP Praha	str. 39
Tabulka 6 Počty nových registrací firem k EKK	str. 44

Tabulka 7 Firmy využívající B2G komunikaci dle velikosti	str. 45
Tabulka 8 Obor zaměření šetřených firem	str. 47
Tabulka 9 Počet zaměstnanců společnosti dle velikosti firmy	str. 47
Tabulka 10 Počet firem využívajících EKK	str. 48
Tabulka 11 Důvody nevyužívání EKK	str. 48
Tabulka 12 Preferovaná osvěta k tématu EKK	str. 50
Tabulka 13 Četnost využívání EKK s jinými subjekty než je VZP	str. 51
Tabulka 14 Četnost EKK s OVM	str. 52
Tabulka 15 Preference typů EKK	str. 53
Tabulka 16 Důvody využívání EKK s VZP	str. 54
Tabulka 17 Největší negativa EKK s VZP	str. 55
Tabulka 18 Největší přínosy EKK s VZP	str. 56
Tabulka 19 Kdo EKK v podniku používá nejvíce	str. 57
Tabulka 20 Testování hypotéz - skutečné četnosti	str. 59
Tabulka 21 Testování hypotéz - očekávané četnosti	str. 59
Tabulka 22 Testování hypotéz - skutečné četnosti	str. 60
Tabulka 23 Testování hypotéz - očekávané četnosti	str. 60
Tabulka 24 Testování hypotéz - skutečné četnosti	str. 61
Tabulka 25 Testování hypotéz - očekávané četnosti	str. 61
Tabulka 26 Testování hypotéz - skutečné četnosti	str. 62
Tabulka 27 Testování hypotéz - očekávané četnosti	str. 62

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1 Hexagon veřejné správy	str. 23
Obrázek 2 Logistika DS – oběh dokladů	str. 38
Obrázek 3 Ukázka zpracovaných typů podání – žurnál podatelny	str. 43
Obrázek 4 Ukázka procesu zpracování podání – zpracováno bez chyby	str. 43

## **Seznam zkratk**

EHFCN – European Healthcare Fraud and Corruption Network

AIM - AssociationInternationale de la Mutualité

G2C – Government to Citizen

G2B – Government to Business

G2G – Government to Government

DMS - Document Management Systém

ISVS – Informační systém veřejné správy

ISDS – Informační systém datových schránek

ID - Identifier

IT – Informační technologie

FO – Fyzická osoba

PO – Právnícká osoba

TCP/IP – Transmission Control Protocol / Internet Protocol

NSFNET - National Science Foundation Network

ICT – Informační a komunikační technologie

XML – Extensible Markup Language

EDI - Electronic Data Interchange

http - Hypertext Transfer Protocol

VZP – Všeobecná zdravotní pojišťovna

EU – Evropská unie

ZP – Zdravotní pojišťovna

OVM – Orgán veřejné moci

DS – Datová schránka

DZ – Datová zpráva

ČR – Česká republika

FO – Fyzická osoba

PO – Právnícká osoba

EKK – Elektronická komunikace

# 1 Úvod

Tématem diplomové práce je analýza vztahu firem k elektronické komunikaci vedené se subjekty veřejné správy, konkrétně se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou.

Současná doba přináší velký tlak na modernizaci a efektivitu činností v podnicích všech typů. S tím úzce souvisí nutnost zavádění a využívání ICT technologií, jejichž součástí je i elektronická komunikace. Koncem 90. let 20. století byl nastartován proces elektronizace veřejné správy (e-government), který měl zjednodušit kontakt s úřady a prošel v posledních letech překotným vývojem. Jedním z cílů bylo nahradit stávající úřední listinnou korespondenci elektronickou, a to z důvodu většího komfortu, zjednodušení procesů a úspory nákladů. Jako jeden z prvních počinů lze jmenovat např. úspěšné zavedení Czech pointu. Pro firmy i úřady pak znamenalo zásadní zlom zavedení IS datových schránek v r. 2009 a v nedávné době i zprovoznění a propojení základních registrů.

Využívání ICT je podporováno nejen v České republice, vychází i ze strategie EU. Všechny země současné „osmadvacítky“ se v různé míře na moderní požadavky adaptovaly. Elektronizace podniků s sebou nese řadu výhod, představuje pro firmy ale i jistou zátěž.

Téma elektronické komunikace mezi zdravotní pojišťovnou -konkrétně VZP - a podniky, jejími partnery, jsem si vybrala z důvodu úzké vazby tématu na moji pracovní náplň a dlouholetou praxi s klienty v této oblasti. Měla jsem možnost zblízka sledovat vývoj přístupu firem k dané problematice za uplynulé roky, proces legislativních změn i postupné zvyšování ochoty a IT dovedností zainteresovaných pracovníků obou stran. Pro účely této práce bylo provedeno výzkumné šetření s cílem zjištění současných výsledků a názorů partnerských organizací, které povinně dle zákonných nařízení s VZP komunikují. Doposud žádný průzkum tohoto typu nebyl ve VZP realizován.

Teoretická část práce vychází z rešerší informačních zdrojů a vnitropodnikových statistik a v praktické části jsou analyzována data získaná dotazováním a testovány hypotézy. Podklady a data pro práci byla sbírána v průběhu roku 2013.

## **2 Cíle a metodologie**

### **2.1 Cíl práce**

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnocení připravenosti a vztahu podniků k elektronické komunikaci se subjekty veřejné správy, resp. zdravotní pojišťovnou.

Aby bylo možné analyzovat a zodpovědět tuto otázku, je třeba formulovat dílčí cíle, pomocí kterých bude koncipován výsledek. Cíle vycházejí z podnikových statistik hodnotících tuto problematiku a z jednotlivých otázek provedeného dotazníkového šetření, jejichž vyhodnocení by mělo ukázat přehledný obraz zkoumané oblasti a odpovědět na stanovené hypotézy. Dílčí cíle by měly odpovědět na otázky, jaké procento firem využívá elektronickou komunikaci při kontaktu se zdravotní pojišťovnou, jaké jsou hlavní důvody odmítání, vnímaná negativa, výhody a četnost těchto kontaktů včetně preferencí možného způsobu komunikace.

Práce je strukturována do 4 hlavních kapitol – metodologická část, teoretická východiska, analytická část a vyhodnocení výsledků.

Teoretická část popisuje východiska a možnosti elektronické komunikace z dostupných odborných zdrojů, podnikových materiálů a statistik a dále zmiňuje úkoly a povinnosti zdravotních pojišťoven. V této návaznosti jsou představeny principy a možnosti současné elektronické komunikace konkrétně ve Všeobecné zdravotní pojišťovně, kde byl průzkum realizován.

V analytické části jsou představeny hlavní podporované elektronické komunikační kanály ve VZP a analýzy vyplývající z provedeného šetření. Předmětem průzkumu jsou názory a praktiky firem - zaměstnavatelů, klíčových partnerů Všeobecné zdravotní pojišťovny a současně nejvýznamnějšího segmentu v oblasti výběru pojistného.

V sekci zhodnocení jsou statisticky vyhodnocena data získaná dotazníkovým šetřením a testováním hypotéz. Z uvedených analýz je pak komentován závěr a splnění cílů práce.

## 2.2 Metody výzkumu

Teoretická část práce se zakládá na rešerši informačních zdrojů. V analytické části byly použity metody analýzy, syntézy a statistické metody. Závěry budou formulovány syntézou teoretických poznatků a výsledků analytické části práce.

Vlastní výzkum zahrnoval 2 kvantitativní metody – dotazníkové šetření a testování hypotéz. Dotazníkové šetření pomocí strukturovaného dotazníku proběhlo mezi organizacemi se sídlem na území hl. m. Prahy a středočeského regionu. Sběr dat probíhal v období duben až červenec 2013. Organizace byly osloveny osobně autorkou práce v rámci seminářů a školení pořádaných Všeobecnou zdravotní pojišťovnou. Tato školení jsou určena pro zástupce zaměstnavatelů zabývajících se agendou zdravotního pojištění. Jedno z přednášených témat se týká právě elektronické komunikace subjektů ve vztahu k VZP. Dotazník v papírové podobě přímo na místě postupně obdrželo celkem 245 firem, dotazníky správně vyplnilo a vrátilo 171 subjektů. Jednalo se o náhodně vybraný vzorek co do počtu zaměstnanců i oborového zaměření. Jsou zde zastoupeny firmy s tisíci zaměstnanci i malé firmy s několika pracovníky. Profesionální obory obsahují celou škálu – od výroby a služeb, přes školy a zdravotnictví až k podnikům státní správy.

Dotazník obsahuje 13 otázek. 10 z nich je uzavřených a 3 otevřených. První dvě otevřené charakterizují zaměstnavatele z hlediska oborového zaměření a počtu zaměstnanců. Ostatní uzavřené se vztahují k cílům práce a ke stanoveným hypotézám. Poslední otázka je koncipována jako doplňující otevřená, kde bylo možné uvést vlastní názor či komentář. Za účelem zjištění co nejpřesnějších informací byl dotazník anonymní, nebyla vyžadována přesná identifikace zkoumaných subjektů.

Před vlastním nasazením byly otázky odzkoušeny pilotně na třech zaměstnavatelích při prováděné zákonné dokladové kontrole účetnictví. Tento test měl odhalit potenciální nepřesnosti či nelogičnosti. Žádné připomínky však shledány nebyly, s vyplněním nebyl zaznamenán žádný problém. Dotazník byl následně nasazen v původní podobě. Po sběru všech odpovědí byly výsledky převedeny do programu Excel, aby bylo možné provádět vyhodnocení a analýzy.

Druhou použitou metodou je testování stanovených hypotéz. Hypotézy jsou stanoveny 4 a mají potvrdit či vyvrátit předpokládané důvody chování firem – partnerů VZP ve vztahu k využívání elektronické komunikace. Testování hypotéz proběhlo za využití kontingenční tabulky v Excelu pomocí statistické metody Chí kvadrát testu. Vždy je postupováno od hodnocení jednotlivých dílčích faktorů až po ucelený závěr.

### **Stanovení hypotéz**

- 1. hypotéza: Existuje statisticky významná nezávislost mezi ochotou firem využívat elektronickou komunikaci s VZP a velikostí firmy.*
- 2. hypotéza: Velikost firmy nemá vliv na preferenci typu elektronické komunikace.*
- 3. hypotéza: Druh vnímaných přínosů nemá vliv na četnost využití EKK s VZP.*
- 4. hypotéza: Druh vnímaných negativ nemá vliv na četnost využití EKK s VZP.*



### 3 Teoretická část

V této části práce jsou představena teoretická východiska elektronické komunikace (dále také jako EKK) firem a subjektů veřejné správy, resp. zdravotních pojišťoven.

#### 3.1 Veřejná správa v České republice

Definice<sup>1</sup>: *Obecně se veřejná správa definuje jako správa veřejných záležitostí vykonávaná subjekty veřejné správy a jejich orgány.*

Definice<sup>2</sup>: *Veřejná správa je služba veřejnosti.*

##### 3.1.1 Činnost a úkoly veřejné správy

V mnoha učebnicích je veřejná správa definována rovněž jako soustava správních orgánů, či správa věcí ve veřejném zájmu.

Obecně se systém veřejné správy se dělí do dvou subsystémů, a to státní správy a samosprávy<sup>3</sup>. Státní správa je realizace výkonné moci státu prostřednictvím svých složek. Výkon samosprávy je realizován samosprávnými celky a korporacemi. Organizace jak státní správy, tak i samosprávy, je zakotvena v právních normách. Hlavním zákonem je Ústava České republiky, která určuje postavení veřejné správy, její rozsah a kompetence. Rovněž vymezuje postavení fyzických a právnických osob, vůči kterým je správa vykonávána. Další definování vyplývá z běžných zákonů a právních norem.

Veřejná, resp. státní správa má prováděcí, podzákonný a nařizovací charakter<sup>4</sup>. Z toho vyplývají její hlavní cíle a úkoly orientované na vnitřní a vnější záležitosti<sup>5</sup>. Jako příklad lze uvést činnosti zajišťující chod státu, správu daňových agend, sociální politiku, správu

---

<sup>1</sup> HORZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. (2010). *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: naklad. Aleš Čeněk, str. 2

<sup>2</sup> Zákon Správní řád č. 500/2004 Sb., v platném znění – srpen 2013 /on-line/. Dostupné z www:

[http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spravni\\_rad/cast1.aspx](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spravni_rad/cast1.aspx)

<sup>3</sup> HORZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. (2010). *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: naklad. Aleš Čeněk, str. 14

<sup>4</sup> Stránky Ministerstva vnitra České republiky – srpen 2013 /on-line/. Dostupné z www: <http://mvcr.cz/odk2/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx>

<sup>5</sup> Hendrych, D. a kol.: (2009). *Správní právo*. Obecná část. Praha: C. H. Beck, str. 7

obcí až po zahraniční a bezpečnostní politiku. Nositelé státní správy jsou i tzv. orgány veřejné moci (OVM).

Definice<sup>6</sup>: *Veřejný úřad (opisně též orgán veřejné moci, OVM) je úřad, který je oprávněn autoritativně rozhodovat o právech a povinnostech fyzických a právnických osob, vůči nimž jedná vrchnostensky.*

V případě zákona č. 300/2008 Sb., je vytvořena konstrukce orgánů veřejné moci, neboť ke státním orgánům a orgánům samospráv byly přiřazeny další subjekty, které veřejnou moc nevykonávají vůbec nebo specifickým způsobem na základě delegace<sup>7</sup>.

Správce ISDS dle uvedeného přistoupil k zařídování OVM. Mezi OVM se v České republice řadí státní orgány (např. Policie ČR, správní úřady) a orgány územních a zájmových samospráv (např. obecní Policie, disciplinární komise apod.). Pojem *orgán veřejné moci* je právně vymezen a je používán i v Ústavě ČR. Mezi tyto subjekty se řadí mj. rovněž **zdravotní pojišťovny**.

### 3.1.2 Zdravotní pojišťovny

Zdravotní pojišťovny vznikly v roce 1992, kdy se vydělila úhrada zdravotní péče ze státního rozpočtu. Byly zřízeny jako specializované instituce určené k provádění zdravotního pojištění, a to Zákonem č. 551/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů<sup>8</sup> a Zákonem č. 280/1992 Sb., O resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, ve znění pozdějších předpisů<sup>9</sup>.

Hlavním úkolem zdravotních pojišťoven je provádění zdravotního pojištění, tzn. úhrada zdravotní péče za pojištěnce a výběr pojistného. Zdravotní pojištění je v ČR povinné a jeho rozsah definuje platná legislativa. Pojistné ústavy spravují velké množství agend a s danou

---

<sup>6</sup>Iuridictum – encyklopedie o právu (co je Veřejný úřad) – srpen 2013 /on-line/. Dostupné z www:

[http://iuridictum.pecina.cz/w/Ve%C5%99ejn%C3%BD\\_%C3%BA%C5%99ad](http://iuridictum.pecina.cz/w/Ve%C5%99ejn%C3%BD_%C3%BA%C5%99ad)

<sup>7</sup>MATES, P., SMEJKAL, V. (2012). *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, str. 184

<sup>8</sup>Všeobecná zdravotní pojišťovna – červenec 2013 /on-line/. Dostupné z www: <http://www.vzp.cz/platci/informace/povinnosti-platcu-metodika/1-1-prehled-pravnich-predpisu>

<sup>9</sup>Poslanecká sněmovna ČR – červenec 2013 /on-line/. Dostupné z www: <http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=280&tr=1992>

problematikou se pojí velké množství administrativy. Toto je jeden z důvodů hledání úspor a snižování nákladů a tomu napomáhá i elektronizace veřejné správy.

V současné době působí na trhu 7 zdravotních pojišťoven<sup>10</sup>:

- Všeobecná zdravotní pojišťovna
- Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
- Revírní bratrská pokladna
- Oborová zdravotní pojišťovna
- Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
- Vojenská zdravotní pojišťovna
- ZP Ministerstva vnitra.

### 3.2 Teoretické principy elektronické komunikace

Elektronická komunikace podniků nabývá stále většího významu. Stírá geografické rozdíly, šetří náklady na lidské zdroje a umožňuje i jistý komfort pro uživatele. S rostoucí mírou globalizace a překotným vývojem informačních technologií roste důležitost předávání, zpracovávání a uchování informací. Jedná se o soubor procesů a metod, s jejichž pomocí je budována informační společnost a prosazování jejich cílů, tj. zlepšování konkurenceschopnosti, kvality života občanů a zkvalitňování služeb<sup>11</sup>. Jedním z nástrojů je i e-government.

#### 3.2.1 Vývoj elektronické komunikace

##### Technický rozvoj

Počátek nástupu elektronických komunikačních systémů se datuje do šedesátých let 20. století. V této době vznikla elektronická pošta, tzv. e-mail.

Další směr vývoje určila počítačová síť ARPANET<sup>12</sup>, která je považována za základ Internetu. Návrh této sítě pochází z let 1967 – 1969 z USA, původně zamýšlené jako vládní projekt pro armádní účely. Technologie měla původně umožnit dálkový přístup k tehdy nejvýkonnějším superpočítačům a ty se nacházely ve výzkumných střediscích a

---

<sup>10</sup>Portál zdravotních pojišťoven – červenec 2013 /on- line/. Dostupné z www: <http://www.pojistovny.com/zdravotni-pojistovny/>

<sup>11</sup> BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 11

<sup>12</sup> ŠIMEK, P., (2013). *Web design - výuková prezentace*. Praha, ČZU, str. 1

univerzitách<sup>13</sup>. Z tohoto důvodu byly první uzly Arpanetu umístěny právě tam. V roce 1970 došlo k prvnímu propojení 4 univerzit ve Státech, tj. univerzit v Santa Barbaře, v Los Angeles, ve Stanfordu a v Utahu. Původním záměrem byla prezentace výzkumů a čitelná a jednoduchá výměna dat. V roce 1973 se připojily první zahraniční uzly – ve Velké Británii a v Norsku. V 70. letech byly položeny základy pro novou generaci komunikačních protokolů pro Arpanet a jsou známy jako TCP/IP.

V průběhu let došlo k připojení dalších sítí k Arpanetu, z nichž nejvýznamnější byla NSFNET provozovaná institucí NSF<sup>14</sup>. Toto znamenalo významný krok ve vývoji jednotné komplexní síťové infrastruktury.

Další zlom pro rozvoj ICT technologií nastal v roce 1989, kdy TimBerners-Lee vytvořil návrh hypertextového systému (http) a následně první webový prohlížeč<sup>15</sup>, což umožnilo masové rozšíření Internetu.

### **Právní aspekty**

V současné době již nejsou prvotním problémem technologie a propojení, ale nutnost standardizace procesů a pravidel. Ucelená koncepce a budování elektronizace veřejného života je záležitostí relativně nedávnou. První rámcová strategie České republiky v oblasti rozvoje informační společnosti byla přijata usnesením vlády v r. 1999 dokumentem *Státní informační politika – cesta k informační společnosti*<sup>16</sup>. Tato strategie se zaměřovala na 3 realizační oblasti, a to informatizaci veřejné správy, informační gramotnost a elektronický obchod. Principy této koncepce byly dále rozpracovány do jednotlivých úkolů shrnutých v dokumentu *Akční plán realizace státní informační politiky do roku 2003*.

V následujících letech byly postupně přijaty další právní normy a zákony, které vymezily rámec současné podoby elektronizace veřejného prostoru a efektivnímu vytvoření informační společnosti. Určitá legislativní opatření byla do českého systému

---

<sup>13</sup>Článek Jiřího Peterky – Na počátku byl Arpanet – srpen 2013 /online/. Dostupný z www: <http://www.earchiv.cz/a95/a504c502.php3>

<sup>14</sup>NSFNET- srpen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://www.nsfnet-legacy.org/about.php>

<sup>15</sup>ŠIMEK, P., (2013). *Web design - výuková prezentace*. Praha, ČZU, str. 2

<sup>16</sup>BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 14

implementována z práva Evropské unie, neboť modernizace veřejné správy patří rovněž mezi evropsko-unijní priority a je např. i součástí strategie Evropa 2020<sup>17</sup>.

### 3.2.2 E- Government

Definice<sup>18</sup>: *E-government je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.*

Definice<sup>19</sup>: *Název postupu modernizace veřejné správy s využitím nových možností informačních a komunikačních technologií. Technika veřejné správy s využitím nástrojů ICT. Používají se pojmy jako elektronizace nebo informatizace veřejné správy.*

E-government je v České republice vymezen legislativou, tj. zákonnými předpisy a normami. Základním prvkem pro rozvoj e-governmentu bylo přijetí Zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Tento předpis umožnil vznik elektronických podatelů, upravil používání elektronického podpisu a zrovnoprávnil listinnou a elektronickou korespondenci.

Povinnost zřízení elektronické podatelny rovněž definuje Nařízení vlády ČR č. 495/2004 Sb., které stanovuje orgánům veřejné moci povinnost přijímat a odesílat zprávy se zaručenými elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech<sup>20</sup>.

Klíčovým krokem znamenajícím rozsáhlejší využívání elektronické komunikace bylo přijetí Zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který vstoupil v platnost 1.7.2009. Tento zákon souvisí se spuštěním datových schránek a určuje povinnost orgánům veřejné moci komunikovat s partnerskými subjekty elektronicky přes datové schránky.

---

<sup>17</sup> Evropská komise – Evropa 2020 – červenec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34\\_public\\_administration.pdf](http://www.ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34_public_administration.pdf)

<sup>18</sup> LIDINSKÝ, V., a kol. (2008). *eGovernment bezpečně*. Praha: GradaPublishing, str. 7

<sup>19</sup> Datové schránky oficiální web – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/slovník-pojmu-id34696/](http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/slovník-pojmu-id34696/)

<sup>20</sup> BUDIŠ, P., ŠTĚDRŮŇ, B. (2008). *Elektronická komunikace*. Slovakia: Magnet Press, str. 81

Za součásti e-governmentu se v ČR mj. považují<sup>21</sup>:

- Informační systémy veřejné správy,
- elektronická komunikace,
- ochrana osobních údajů,
- elektronický podpis a elektronická značka,
- elektronická podání, e-podatelný,
- konverze dokumentů,
- bezpečnost a archivace elektronických dokumentů.

E-government v dnešní době představuje transformaci veřejné správy pomocí komunikačních a informačních technologií. Jedním z hlavních záměrů je zvýšení výkonnosti veřejné správy a s tím související spolehlivé a rychlé poskytování služeb nejširší veřejnosti. Pojem e-government se stal synonymem pro moderní stát<sup>22</sup>. Oblast působení e-governmentu se dělí na tři základní části<sup>23</sup>:

- G2C – Government to Citizen, do které spadá komunikace úřadu státní správy s občanem mimo podnikatelskou oblast,
- G2G – Government to Government, do které spadá komunikace mezi úřady navzájem,
- G2B – Government to Business, do které spadá komunikace úřadu veřejné správy s podnikatelským subjektem za účelem podnikatelských aktivit.

E-government je považován i v rámci EU za jeden z nástrojů k vytvoření informační společnosti a definuje vytýčené cíle, na což odkazují např. dokumenty OECD z let 2003 – 2009<sup>24</sup>. Je zde potenciál pro dosažení následujících efektů<sup>25</sup>:

- Vyšší efektivnost – zajištěná buď redukcí celkových výdajů nebo lepší alokací zdrojů,
- vyšší kvalita služeb – zaměřením na zákazníka,
- lepší výsledky veřejných politik (vzdělávání, zdravotnictví apod.) – účinnějším sdílením dat,
- podněcování dalších reforem veřejné správy - lepším monitoringem poskytování služeb,
- větší zapojování občanů a tím posilování důvěry ve vládu.

---

<sup>21</sup> LIDINSKÝ, V., a kol. (2008). *eGovernment bezpečně*. Praha: GradaPublishing, str. 8

<sup>22</sup> Digital Austria (WhatisGovernment?) – srpen 2013 /on- line/. Dostupné z [www: http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6506/default.aspx](http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6506/default.aspx)

<sup>23</sup> BUDIŠ, P., ŠTĚDRONĚ, B. (2008). *Elektronická komunikace*. Slovakia: Magnet Press, str. 19

<sup>24</sup> ŠPAČEK, D. (2012). *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C.H.Beck, str. 19

<sup>25</sup> ŠPAČEK, D. (2012). *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C.H.Beck, str. 20

V pozdějších publikacích OECD je dále akcentováno větší zohledňování potřeb uživatelů, zjednodušování přístupu k veřejným službám, zajištění alternativ přístupů a podrobnější měření nákladů a přínosů investic do e-governmentu.

Obrázek1 Hexagon veřejné správy



Zdroj: [http://www.issc.cz/archiv/2008/download/prezentace/sedlacek\\_mvcr.pdf](http://www.issc.cz/archiv/2008/download/prezentace/sedlacek_mvcr.pdf)

### 3.2.3 Informační systémy veřejné správy

Informační systémy veřejné správy (ISVS) jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy<sup>26</sup>. Jsou definovány zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. Jejich rozvoj, výstavbu a metodické řízení zajišťuje Ministerstvo vnitra.

Souhrn hlavních požadavků na informační systém<sup>27</sup>:

<sup>26</sup>Stránky Ministerstva vnitra České republiky – srpen 2013 /on-line/. Dostupné z [www: http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx](http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx)

<sup>27</sup> LIDINSKÝ, V., a kol. (2008). *eGovernment bezpečně*. Praha: GradaPublishing, str. 12

- Orgán veřejné správy je povinen bez odkladu zpřístupňovat informace Ministerstvu vnitra ČR o jím provozovaných informačních systémech (komunikace mezi systémy různých správců, mezi separátními IS, automatizovaným způsobem),
- musí zajistit, aby komunikace všech jeho systémů probíhala přes referenční rozhraní s využitím vyhlášených datových prvků,
- musí mít dlouhodobou informační koncepci (charakteristika, způsob financování, dlouhodobé cíle v oblasti bezpečnosti a rozvoje),
- ke všem svým ISVS je povinen vést provozní dokumentaci (bezpečnostní politika, systémová a uživatelská příručka).

Definice<sup>28</sup>: *Referenční rozhraní je souhrn právních, technických a organizačních opatření vytvářejících jednotné integrační prostředí ISVS, které poskytuje kvalitní soustavu společných služeb.*

### 3.2.4 Portály veřejné správy

Definice<sup>29</sup>: *Portál veřejné správy je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.*

Hlavním smyslem portálů je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Svým zaměřením jsou určeny pro širokou veřejnost, tj. občany ČR i cizince, pro státní i soukromé organizace. Portál má obecně dvě základní části – informační a transakční<sup>30</sup>.

*Informační část* obsahuje garantované informace rozdělené do vzájemně propojených aplikací. Jako příklad lze uvést:

- Novinky a informace,
- adresáře a kontakty,
- agendy úřadů,
- postupy při řešení životních situací,
- aplikace zákonů a rejstříků,
- evidenci e-podatelen apod.

---

<sup>28</sup> LIDINSKÝ, V., a kol. (2008). *eGovernment bezpečně*. Praha: GradaPublishing, str. 15

<sup>29</sup> Stránky Ministerstva vnitra České republiky – srpen 2013 /on-line/. Dostupné z www: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

<sup>30</sup> BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 46



*Transakční část* slouží jako brána umožňující podání vůči orgánům veřejné správy<sup>31</sup>. Po registraci je možné odesílat a přijímat formuláře úřadů s využitím kvalifikovaného certifikátu nebo jedinečného identifikátoru uživatele, tzv. ID. Komunikace může rovněž probíhat prostřednictvím webových formulářů. Takto lze komunikovat např. se Správou sociálního zabezpečení, zdravotními pojišťovnami, daňovou správou či ministerstvy.

*Portál zdravotních pojišťoven* je internetová aplikace podobná elektronickému bankovníctví, která umožňuje uživatelům pohodlné, snadné, rychlé a bezpečné vyřízení agendy s 5 zdravotními pojišťovnami ze sedmi, které působí na českém trhu<sup>32</sup> - Česká průmyslová ZP, Oborová ZP, Revírní bratrská pokladna, Vojenská ZP a pojišťovna Škoda. Všeobecná zdravotní pojišťovna a pojišťovna Ministerstva vnitra mají své vlastní portálové brány. Tyto aplikace jsou určeny pro zdravotnická zařízení, zaměstnavatele i fyzické osoby a disponují rovněž transakční a informační částí.

Hlavní výhody:

- Dostupnost non stop, tj. 24 hodin denně,
- rychlé vyřízení a rychlá odezva,
- úspora času i nákladů na poštovné,
- garance doručení.

Funkčnost aplikací je založena na B2G službách. Pro zasílání strukturovaných a nestrukturovaných dat je určena elektronická podatelna. K možnosti přístupu a využívání této služby je třeba vlastnit buď elektronický certifikát nebo mít aktivovanou SMS identifikaci. Služby jsou poskytovány klientům bezplatně.

---

<sup>31</sup>BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 48

<sup>32</sup> Portál zdravotních pojišťoven – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.portalzp.cz/aktuality/portal-zp](http://www.portalzp.cz/aktuality/portal-zp)

### 3.2.5 Datové schránky

Dne 1.11.2009 byl spuštěn do ostrého provozu Informační systém datových schránek (ISDS), a to na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů<sup>33</sup>.

Definice<sup>34</sup>: *Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování OVM, provádění úkonů vůči OVM a dodávání dokumentů fyzických a právnických osob.*

Definice<sup>35</sup>: *Informační systém datových schránek je informačním systémem veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích.*

Datové schránky jsou významným prvkem e-governmentu. Jejich zřizovatelem a správcem je Ministerstvo vnitra. Každá DS je určena svoji adresou, která je unikátní a schránku v systému ISVS jednoznačně identifikuje<sup>36</sup>. Cílem zavedení systému datových schránek bylo umožnit občanům a firmám korespondenci s orgány veřejné správy v elektronické podobě. Tento systém korespondence plně nahrazuje klasický způsob doručování zásilek v listinné podobě.

Základní právní normy vztahující se k zavedení ISDS:

- Zákon 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů,
- Zákon 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě,
- Zákon 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách,
- Zákon 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu,
- Zákon 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy,
- Zákon 500/2004 Sb., správní řád.

Dokumenty zasílané prostřednictvím DS musí mít povahu datové zprávy. S přihlédnutím k jejímu dalšímu zpracování lze zprávu převést z digitální podoby do analogové při

---

<sup>33</sup> Web datové schránky – říjen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/informacni-system-datovych-schranek-id34694/>

<sup>34</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., § 2 - říjen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=1&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt>

<sup>35</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., § 14 - říjen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=14&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt>

<sup>36</sup> LAPÁČEK, J. (2012). *Jak na datovou schránku*. Brno: Computerpress, str.68

zachování autentičnosti a integrity vazeb. Toto umožňuje zákon č. 300/2008 Sb., tzv. institutem autorizované konverze dokumentů.

Definice<sup>37</sup>: *Autorizovaná konverze dokumentů je úplný převod dokumentu z digitální do listinné podoby nebo naopak, ověření shody obsahu a připojení ověřovací doložky.*

Datové zprávy by měly být opatřeny zaručeným elektronickým podpisem odesilatele. Identifikátor datové schránky určuje totožnost odesilatele a integritu dokumentu a elektronický podpis zaručuje jeho pravost a neporušenost<sup>38</sup>.

Definice<sup>39</sup>: *Elektronický podpis jsou údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě.*

Elektronický podpis je založen na kombinaci kryptografických metod, konkrétně asymetrické kryptografie a tzv. hashovacích funkcí<sup>40</sup>, tj. převod vstupních dat do speciálního čísla. Mezi nejvýznamnější faktory bezpečnosti patří délka šifrovacích klíčů používaných pro asymetrickou kryptografii a typy algoritmů. Požadavky na kryptografické funkce v rámci řešení bezpečnostní politiky jsou stanoveny ve Věstníku Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 12/2001<sup>41</sup>.

Odesílatel zašifrovaného datového souboru používá<sup>42</sup>:

- Veřejný šifrovací klíč příjemce zašifrovaného datového souboru k zašifrování symetrického šifrovacího klíče,
- svůj privátní podpisový klíč pro digitální podpis datového souboru.

---

<sup>37</sup> BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 41

<sup>38</sup> LAPÁČEK, J. (2012). *Jak na datovou schránku*. Brno: Computerpress, str.70

<sup>39</sup> Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, § 2 - říjen 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/epodpis/cast1.aspx>

<sup>40</sup> BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 158

<sup>41</sup> Věstník Úřadu pro ochranu osobních údajů č. 12/2001 - podle § 2 odst. 7 a § 8 odst. 2 písm. b) vyhlášky č. 366/2001 Sb.

<sup>42</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. (2012). *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, str. 312

Příjemce zašifrovaného datového souboru používá<sup>43</sup>:

- Svůj privátní šifrovací klíč k odšifrování symetrického šifrovacího klíče,
- veřejný podpisový klíč odesilatele zašifrovaného datového souboru pro ověření digitálního podpisu.

Pojem *elektronický podpis* není nutně spojen s vydáním certifikátu. Pokud však je požadována právní jistota v souvislosti s tímto způsobem komunikace vyplývající ze zákona o elektronickém podpisu a dalších právních norem, je vhodné používat k podepisování kvalifikovaný certifikát. Certifikát obsahuje šifrovací klíče spolu s identifikačními údaji držitele a označením certifikační autority.

Definice<sup>44</sup>: *Certifikační autoritou se rozumí poskytovatel certifikačních služeb a byla mu udělena akreditace podle zákona o elektronickém podpisu.*

Definice<sup>45</sup>: *Certifikát spojuje data pro ověřování elektronických podpisů s podepisující osobou a umožňuje ověřit její identitu.*

Kvalifikovaný certifikát splňuje všechny požadavky dle platné legislativy, je vhodný jak pro komunikaci občanů se státní správou, tak pro komerční aplikace. Komerční certifikát je vhodný spíše pro užití v uzavřených systémech, kde je komunikace mezi účastníky ošetřena smlouvou<sup>46</sup>.

Definice<sup>47</sup>: *Autorizace znamená proces, který umožní zjistit, je-li osoba přistupující do informačního systému oprávněna provádět požadovaný úkon. Tento prvek je spojen s přihlášením konkrétní osoby do DS.*

---

<sup>43</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. (2012). *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, str. 313

<sup>44</sup> Zákon o elektronickém podpisu, §2 – říjen 2013 /on-line/. Dostupné

z [www:http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49532&recShow=1&nr=227~2F2000&rpp=15#parCnt](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49532&recShow=1&nr=227~2F2000&rpp=15#parCnt)

<sup>45</sup> Zákon o elektronickém podpisu, §2 – říjen 2013 /on-line/. Dostupné

z [www:http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49532&recShow=1&nr=227~2F2000&rpp=15#parCnt](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49532&recShow=1&nr=227~2F2000&rpp=15#parCnt)

<sup>46</sup> Česká pošta web – říjen 2013 /on-line/. Dostupné z [www:](http://www.bezpecnyklic.cz/bezpecnyklic/kvalifikovany_a_komercni_certifikat.html)

[http://www.bezpecnyklic.cz/bezpecnyklic/kvalifikovany\\_a\\_komercni\\_certifikat.html](http://www.bezpecnyklic.cz/bezpecnyklic/kvalifikovany_a_komercni_certifikat.html)

<sup>47</sup> BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 156

Definice<sup>48</sup>: *Autentizace znamená ověření deklarované identity osoby přistupující do informačního systému, v tomto případě do datových schránek. Primárním autentizačním prostředkem je uživatelské jméno a heslo.*

Povinnost používat zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu je stanoven zvláštními právními předpisy. Zavedením Portálu datových schránek vzniklo prostředí, které umožňuje zabezpečená a garantovaná elektronická podání. Je zde na jednom místě koncentrován přístup k nejčastěji využívaným formulářům a tyto zajišťují, že OVM obdrží data ve správném formátu a je garantována identita odesílatele. Takto zasláná podání tedy již není třeba nijak dále autentizovat ani opatřovat elektronickým podpisem.

V poslední době je zaváděno do praxe rovněž využívání biometrického podpisu. Princip biometrie spočívá v rozpoznávání jedinečných biologických charakteristik osob<sup>49</sup>. Protože statické biometrické vzorky je možné již poměrně snadno kopírovat (duhovka, otisky prstů), v centru pozornosti jsou spíše dynamické metody. Tyto spočívají v zachycení řady parametrů projevu člověka v čase. Patří sem např. snímání podpisu. V této souvislosti je diskutován tzv. dynamický biometrický podpis, který je v současné době nejpokročilejší variantou biomechanického podpisu, využívajícího elektronických prostředků pro snímání dynamických charakteristik podpisu a pro verifikaci osoby.

Tabulka 1 Portál datových schránek - statistika k 6.10.2013

počet zřízených datových schránek	538 035
počet odeslaných zpráv	152 576 320
průměrná úspěšnost doručení přihlášením	97,30%

Zdroj: <http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/informacni-system-datovych-schranek-id34694/>

<sup>48</sup>BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. (2010). *Datové schránky*. Praha: Anag, str. 155

<sup>49</sup>MATES, P., SMEJKAL, V. (2012). *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 316

### 3.2.6 Princip elektronické výměny dat

EDI – elektronická výměna dat je moderní způsob komunikace mezi dvěma nezávislými subjekty, při které dochází k automatické výměně standardních strukturovaných dat<sup>50</sup>. Odpadá zde nutnost ručního přepisování údajů do informačního systému přijímajícího subjektu. Cílem EDI je postupné nahrazení papírových formulářů elektronickými, což vykazuje zásadní výhody<sup>51</sup>:

- Snížení nákladů,
- zvýšení kvality a efektivity práce,
- zrychlení toku dokumentů,
- zjednodušuje předávání dat a jejich archivaci,
- zvýšení bezpečnosti,
- snížení chybovosti dat v oběhu,
- efektivnější plánování a jednotná komunikace.

Pro účely automatického zpracování dat bylo důležité vytvořit jednoduchý formát, který není úzce svázan s určitou technologií, je široce přístupný a jednoduše zpracovatelný<sup>52</sup>. Toto splňuje v současnosti široce rozšířený formát XML. Formát XML (Extensible Markup Language) je značkovací jazyk, který slouží pro přenos dat a obecných dokumentů v prostředí Internetu. Jeho výhoda spočívá v tom, že je předem známa struktura dokumentu, lze ji kontrolovat a zpracovat standardními nástroji<sup>53</sup>. Díky této přenositelnosti se jazyk XML stal jednou z nejoblíbenějších technologií pro předávání dat<sup>54</sup>.

Definice<sup>55</sup>: *XML dokument je určitým způsobem uspořádaná posloupnost znaků jisté abecedy.*

Fyzicky se skládá z jednotlivých prvků – tagů, entit, atributů a textových uzlů. Well-formed vytvořený XML dokument má stromovou strukturu. Lze jej transformovat do

---

<sup>50</sup> CCV informační systémy – říjen 2013. (on-line/. Dostupné z www: <http://www.ccv.cz/elektronicka-komunikace-edi/co-je-edi/>

<sup>51</sup> Edizone – říjen 2013. /on-line/. Dostupné z www: <http://www.edizone.cz/elektronicka-vymena-dat-edi/proc-pouzivat-edi/>

<sup>52</sup> Co přináší XML – říjen 2013 /on-line/. Dostupné z www: <http://www.kosek.cz/clanky/swm-xml/ar01s02.html#c38b1b4b7b3>

<sup>53</sup> POKORNÝ, J., a kol. (2008). *XML technologie*. Praha: Grada Publishing, Str. 16

<sup>54</sup> Microsoft – říjen 2013. /on-line/. Dostupné z www: <http://office.microsoft.com/cs-cz/word-help/xml-pro-zacatecniky-HA010034022.aspx>

<sup>55</sup> POKORNÝ, J., a kol. (2008). *XML technologie*. Praha: Grada Publishing, Str. 16

jiného formátu dokumentu. Základem systému XML je kombinace datového souboru, schématu a transformace.

Ačkoli XML formát nabyl před několika lety značné popularity, je v posledních letech vytlačován alternativním formátem JSON (Java Script Object Notation). Ten v současné době pozvolna nahrazuje XML formát všude kromě B2B (B2G) komunikace, která je ovládaná konzervativním prostředím hůře adaptujícím nové technologie<sup>56</sup>.

### 3.2.7 Srovnání využití elektronické komunikace v ČR a v zahraničí

Současné pojetí e-governmentu v rámci EU vychází z iniciativ a výsledků strategií informační politiky. Základem je evropský strategický rámec rozvoje e-governmentu *Digital Agenda for Europe* - přijato v roce 2010 jako součást dokumentu Strategie Evropa 2020<sup>57</sup>. Strategie mimo jiné akcentuje rozšiřování elektronizace veřejných služeb, zvýšení produktivity veřejné správy, lepší přístup občanů a firem k informacím a masivnější využívání elektronické komunikace.

Pro zjištění míry elektronizace veřejné správy a četnosti využívání elektronické komunikace podniky v Evropě a v České republice lze využít mj. statistická data z Eurostatu<sup>58</sup>. Z šetření vyplývá, že v rámci EU 27 v roce 2011 pouze jeden z dvaceti podniků neměl přístup k Internetu, drtivá většina (87%) využívala širokopásmové připojení. V roce 2012 to bylo již 90% podniků. Z výsledků níže v tabulce je zřejmé, že Česká republika vykazuje vysoký stupeň elektronizace, oproti průměru EU 27 za tři poslední sledované roky vykazuje vyšší počet připojení k Internetu, a to o jeden procentní bod. Lépe jsou na tom pouze státy bývalé EU 15.

---

<sup>56</sup> ČEMUS, K. (2013). Prezentace k přednášce na ČVUT –FEL, XML a JSON formáty

<sup>57</sup> ŠPAČEK, D. (2012). *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C.H.Beck, str. 26

<sup>58</sup>Eurostat – listopad 2013 /on-line/. Dostupné z www:

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Information\\_society\\_statistics#Enterprises\\_2](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Information_society_statistics#Enterprises_2)

Tabulka 2 Podniky využívající ICT v rámci EU 27 – širokopásmové připojení, uvedeno v %

Last update - 04.07.13

Extracted on 16.11.13

Source of data Eurostat

GEO/TIME	2010	2011	2012
European Union (28 countries)	84	86	90
European Union (27 countries)	84	87	90
European Union (15 countries)	88	89	92
Czech Republic	85	87	91

Zdroj: [http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc\\_ci\\_it\\_en2&lang=en](http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_it_en2&lang=en)

Následující tabulka ukazuje počty podniků, které využívají Internet ve vztahu k veřejné správě. Lze porovnávat údaje EU 27 se státy Eurozóny a jednotlivými členskými státy. Statistika zahrnuje pouze rok 2012.

Z uvedených dat je patrné, že 87% podniků EU 27 v roce 2012 využívalo Internet ke komunikaci s veřejnou správou. V porovnání s Českou republikou se jedná o nižší číslo, ČR uvádí 92%. Je zřejmé, že na takto vysoký počet elektronicky komunikujících subjektů může mít vliv povinné zavedení datových schránek v roce 2009 pro styk podniků s orgány veřejné moci, což ČR zavedla jako první stát na světě<sup>59</sup>.

Z jednotlivých členských států je na maximu Litva se 100%, na druhém místě Island s 98% a na třetí pozici Finsko s 98% elektronicky komunikujících subjektů.

Nejhorší výsledky z unijních států vykazují Rumunsko s 63% a Španělsko s 79%. Třetí nejhorší je Bulharsko, to už však překračuje 80% (zde 83%), což je již v pásmu standardu většiny členů EU 27.

Tabulka 3 Podniky v rámci EU 27 využívající Internet ve vztahu k veřejné správě – uvedeno v %

Last update 04.07.13

Extracted on 16.11.13

Source of data Eurostat

GEO/TIME	2010	2011	2012
European Union (28 countries)	:	:	87
European Union (27 countries)	:	:	87
European Union (25 countries)	:	:	:
European Union (15 countries)	:	:	88

<sup>59</sup> Datové schránky - listopad 2013 /on-line/. Dostupné z [www: http://www.datoveschranky.eu/](http://www.datoveschranky.eu/)



Euro area	:	:	87
Belgium	:	:	88
Bulgaria	:	:	83
Czech Republic	:	:	92
Denmark	:	:	93
Germany(until 1990 formerterritoryofthe FRG)	:	:	85
Estonia	:	:	95
Ireland	:	:	91
Greece	:	:	88
Spain	:	:	79
France	:	:	94
Croatia	:	:	88
Italy	:	:	84
Cyprus	:	:	85
Latvia	:	:	89
Lithuania	:	:	100
Luxembourg	:	:	89
Hungary	:	:	84
Malta	:	:	88
Netherlands	:	:	91
Austria	:	:	94
Poland	:	:	90
Portugal	:	:	94
Romania	:	:	63
Slovenia	:	:	92
Slovakia	:	:	91
Finland	:	:	97
Sweden	:	:	95
United Kingdom	:	:	89
Iceland	:	:	98
Norway	:	:	93
FormerYugoslav Republic ofMacedonia	:	:	74
Turkey	:	:	:

Zdroj: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do?dvsc=8>

Česká republika se celkově řadí na přední místa v elektronizaci veřejné správy v rámci EU. Pokud by se srovnaly statistické výstupy Eurostatu s výsledky vlastního šetření pro účely této práce a vnitřními statistikami Všeobecné zdravotní pojišťovny, je třeba zohlednit, že zdravotní pojišťovny tvoří pouze část ze všech subjektů veřejné správy. Z porovnání dat pak zřetelně vyplývá nižší aktivita českých podniků v segmentu zdravotního pojištění, než je celkově zjištěný stav. V dotazníku uvedlo pouze 44,4% šetřených firem, že v komunikaci s VZP využívají EKK. Dle vnitřních statistik VZP využívá elektronickou

podatelnu portálu pro pravidelné zasílání dat pouze 9,6% partnerů. Z datové schránky alespoň jednou odeslalo údaje do VZP pouze 63% firem<sup>60</sup>. Podrobnější rozbor výsledků z dotazníku i statistik pojišťovny je představen v analytické části práce.

---

<sup>60</sup>Vnitřní soukromý průzkum realizovaný na pracovních setkáních se zaměstnavateli, Čemusová, J. –roky 2/2012 –6/2013

## 4 Analytická část

Předmětem této části diplomové práce je zhodnocení připravenosti a vztah podniků k elektronické komunikaci se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou. Výzkum, který tato práce řeší, byl proveden pomocí dotazníkového šetření mezi organizacemi – zaměstnavateli se sídlem na území hl. m. Prahy a středočeského regionu.

### 4.1 Představení VZP a předmětu její činnosti

Všeobecná zdravotní pojišťovna, největší poskytovatel veřejného zdravotního pojištění v České republice, byla založena v roce 1992 a od svého vzniku je v této oblasti lídrem na trhu s téměř 6 miliony pojištěnců.

Zdravotní pojišťovna poskytuje řadu služeb vyplývajících ze zákona, disponuje nejširší nasmlouvanou sítí zdravotnických zařízení a vlastní rozsáhlou sítí vlastních poboček za účelem zajištění kvalitní péče o své klienty<sup>61</sup>. Je členem EHFCN - Evropské sítě boje proti podvodům a korupci ve zdravotnictví (EHFCN = European Healthcare Fraud and Corruption Network) a AIM - Mezinárodní asociace vzájemných pojišťoven (AIM Association Internationale de la Mutualité).

V současné době má instituce téměř 3.800 zaměstnanců, kteří zajišťují služby pro celou ČR. Hlavní úkoly, které jsou plněny v souladu se Zákonem o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb., v platném znění, a Zákonem o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění č. 592/1992 Sb., v platném znění, jsou<sup>62</sup>:

- Zajištění zdravotní péče pro své pojištěnce,
- proplácení výkonů smluvním zařízení a jejich kontrola,
- výběr pojistného a vymáhání pohledávek,
- vedení registru pojištěnců,
- poradenská činnost klientům,
- poskytování služeb cizincům v rámci EU i tzv. třetích zemí.

---

<sup>61</sup>VZP ČR – červenec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.vzp.cz/o-nas](http://www.vzp.cz/o-nas)

<sup>62</sup>Čemusová, J. (2012). *Vnitřní materiály VZP – vlastní prezentace*. Praha

*Mise organizace*<sup>63</sup> – být garantem kvalitní a komplexní zdravotní péče pro všechny životní situace.

*Vize organizace*<sup>64</sup> – být silným, stabilním a spolehlivým partnerem, vstřícným a dostupným pro své klienty. Být první v zavádění moderních postupů v efektivní správě veřejných prostředků a ve zvyšování standardů zdravotní péče v České republice. Podporovat rozvoj zaměstnanců a oceňovat jejich aktivní přínos pro společnost.

*Vize rozvoje elektronické komunikace*<sup>65</sup> - cílem je usnadnit v praxi uživatelům, tedy lékařům, zdravotnickým zařízením a klientům, přístup ke službám, které jsou součástí veřejného zdravotního pojištění.

## **4.2 Podporované současné způsoby komunikace**

Elektronická komunikace ve VZP se vyvíjela pozvolna. V druhé polovině devadesátých let by nasazen do provozu e-mail, byl však zpočátku využíván pouze pro interní potřebu. Postupně zaváděly IT technologie velké i menší firmy a po roce 2000 tato forma komunikace začala být běžnější. Postupně se e-mail vžil natolik, že začal být některými subjekty využíván častěji než listinná korespondence. V roce 2003 byla v pojišťovně zprovozněna aplikace portálu a firmy dostaly možnost posílat data elektronicky, oficiální a zabezpečenou cestou. Zlom však nastal až s nástupem datových schránek, které znamenaly masivnější rozvoj a využívání e-komunikace s OVM.

### **4.2.1 Využívání datových schránek**

Dne 1.7.2009 nabyl účinnosti zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Uvedený zákon představuje zásadní změnu v oblasti elektronické komunikace mezi vybranými osobami. Elektronická komunikace se

---

<sup>63</sup> Interní zpravodaj VZP č. 21/2010, Oddělení interní komunikace. Úvodní kapitola, str. 1.

<sup>64</sup> Interní zpravodaj VZP č. 21/2010, Oddělení interní komunikace. Úvodní kapitola, str. 2.

<sup>65</sup> VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www.vzp.cz/poskytovatele/infoservis-a-akcent/infoservis/infoservis-06-2012/elektronicka-komunikace-by-mela-byt-samozrejmosti](http://www.vzp.cz/poskytovatele/infoservis-a-akcent/infoservis/infoservis-06-2012/elektronicka-komunikace-by-mela-byt-samozrejmosti)

na základě tohoto předpisu plně zrovnoprávňuje s klasickou písemnou komunikací<sup>66</sup>.

Zdravotní pojišťovny jsou zařazeny mezi tzv. orgány veřejné moci, které mají dle zákona povinnost komunikovat s dalšími OVM a právníckými osobami zapsanými v Obchodním rejstříku (povinně) a fyzickými osobami podnikateli i fyzickými osobami nepodnikateli, prostřednictvím datových schránek (za podmínky, že mají DS zřízeny).

Tabulka 4 Příjemci a odesílatelé datových zpráv

Přehled jednotlivých subjektů				
	OVM	PO	FO pod.	FO
OVM	ANO	ANO	ANO	ANO
PO	ANO	NE	NE	NE
FO pod.	ANO	NE	NE	NE
FO	ANO	NE	NE	NE

Zdroj: vnitřní materiály VZP – Informace č. 5 k datovým schránkám DS\_2009

Přechod na plné využívání nového povinného způsobu komunikace si v podniku vyžádalo určitý čas a technologickou přípravu<sup>67</sup>:

- Napojení na Informační systém datových schránek,
- správa digitálních podpisů a Identity management,
- restrukturalizace interních procesů – tj. zřízení centrální podatelny a napojení na workflow nad více podatelny,
- vytěžování datových zpráv pro stávající procesy,
- archivace datových zpráv.

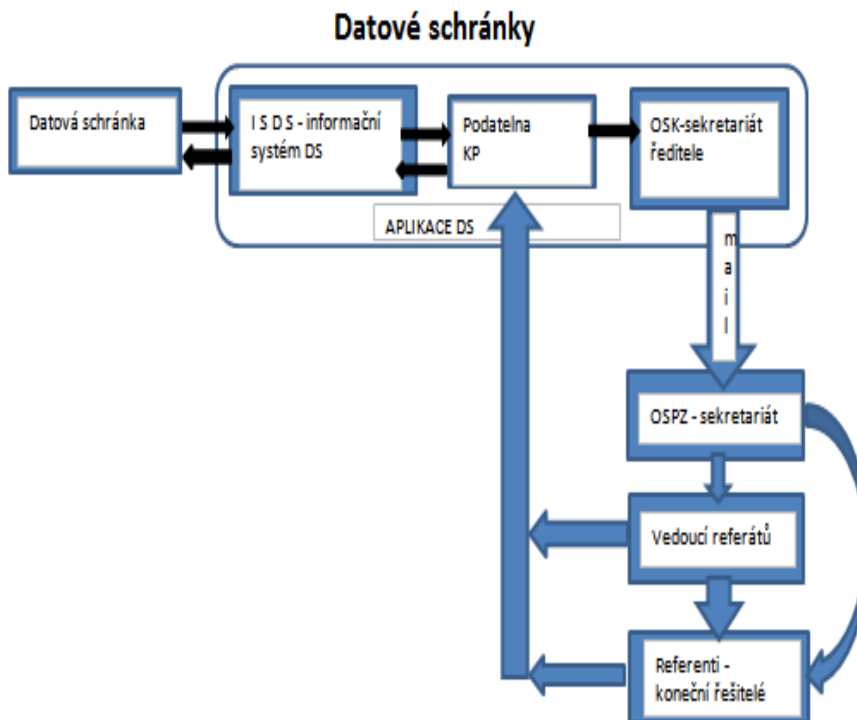
Postupně byl zaveden nový systém a zprovozněna elektronická spisová služba. V první etapě (rok 2009 a 2010) byly došlé datové zprávy evidovány a rozesílány na krajská pracoviště z centrální datové schránky a vyřízené zpět odesílány prostřednictvím software aplikace DMS (Document Management System společnosti AutoCont).

<sup>66</sup>Vnitřní materiály - INFORMACE č. 8/2009 k zákonu č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

<sup>67</sup> Vnitřní materiály – prezentace Datové schránky, 2009. Tiller, P., Janota, J., (f. Autocont).

Ve druhé etapě, která byla dokončena až v roce 2012, již tyto činnosti včetně konverze a archivace dokumentů zajišťovala nově implementovaná elektronická spisová služba.

Obrázek 2 Logistika DS – oběh dokladů



Zdroj: Vnitřní materiály VZP – prezentace datových schránek r. 2010, autor neuveden

*Typy dokumentů*, tj. které konkrétní listiny lze prostřednictvím datové schránky do VZP zasílat, zákon detailně neřeší. Lze však z dikce zákona a jeho účelu vyvodit, že OVM by měly využívat datové schránky především pro doručování různých úředních podání, rozhodnutí, výzev apod., která souvisejí s hlavním předmětem činnosti daného OVM. V případě VZP jsou to především:

- Písemnosti vedené ve správním řízení,
- úřední dokumenty typu výzev a podání upravené právními předpisy (zejména zákony o zdravotním pojištění a Správním řádem),
- exekuční návrhy,
- úřední odpovědi na dotazy,
- další písemnosti dle jiných obecně závazných právních předpisů.

Povahou dokumentu je primárně míněna forma dokumentu, např. velikost dokumentu či jeho způsob vyobrazení, určitý význam může mít i jeho obsah. Základní formáty podání stanovuje příloha č. 3 vyhlášky č. 194/2009. Prostřednictvím DS nelze zasílat např. velké formáty – např. stavební výkresy, speciální povolení, listiny na kterých je umístěno plastické razítko apod., kde povaha dokumentů nedovolí tento způsob doručování<sup>68</sup>.

Dokumenty, které nejsou vhodné pro doručování do datové schránky<sup>69</sup>:

- Písemnosti doručované veřejnou vyhláškou (tj. dokumenty, které mají být zveřejněny na úřední desce, obsah je nutno zveřejnit způsobem umožňujícím dálkový přístup),
- doručování při úkonu - tj. vydání příkazu na místě,
- utajované informace či nedovoluje – li to povaha dokumentu<sup>70</sup>
- nemá – li adresát přístupnou datovou schránku
- komunikace se zahraničními subjekty, které nemají v ČR datovou schránku.

Z pohledu zpracovávání dat ve VZP se nejeví rovněž jako vhodné pravidelné zasílání strukturovaných dat, i když toto zákon přímo nevymezuje. Zasílání povinných formulářů do datové schránky je časově a personálně náročné na zpracování, je zde vysoký podíl nutné ruční práce a je vykazována poměrně vysoká chybovost. K tomuto účelu slouží lépe využívání elektronické podatelny portálu, odkud jsou data zpracovávána automaticky.

Tabulka 5 Statistika přijatých a odeslaných datových zpráv za RP Praha – stav ke dni 15.8.2013

datové zprávy celkem					
rok	2009	2010	2011	2012	2013
<b>přijaté</b>	823	53446	90687	146513	100594
<b>odeslané</b>	165	22184	24160	43221	40032
<b>meziroční změna v % - DZ přijaté</b>			169,68	161,56	

Zdroj: Vnitřní statistiky VZP - podatelna, vlastní výpočet

Z uvedených statistik lze vysledovat, že počty přijatých i odeslaných datových zpráv vykazují každoroční nárůst. Přestože v tomto okamžiku jsou za rok 2013 k dispozici data pouze aktuálně k 15.8., již lze s jistotou říci, že celkový objem zpráv rovněž převyší loňský

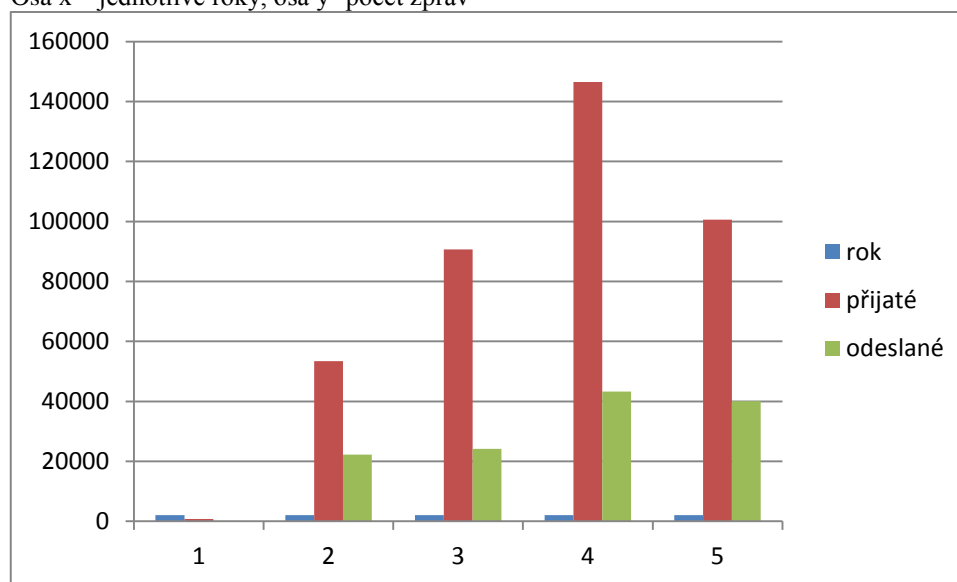
<sup>68</sup>Vnitřní materiály - INFORMACE právního útvaru r. 2009

<sup>69</sup>Vnitřní materiály –DS nevhodné při komunikaci r. 2010

<sup>70</sup>§1 a § 17 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

rok. Údaje v tabulce zahrnují veškerou příchozí i odchozí korespondenci, bez ohledu na rozlišení cílového oddělení. Bližším šetřením však bylo zjištěno, že nejvyšší podíl odchozí pošty tvoří dokumenty ve správním řízení a žádosti a písemnosti směřované orgánům veřejné moci. Naopak příchozí korespondence zahrnuje ve velké míře zejména dokumenty ostatních OVM, dále pak požadavky a dotazy klientů – firem i pojištěnců, ale i mnoho strukturovaných dat, která se vztahují k plnění zákonné oznamovací povinnosti. Pro tento posledně jmenovaný typ se však lépe hodí využití plně automatizované zabezpečené elektronické komunikace zajišťované službou B2G.

Graf 1 Grafické vyjádření přijatých a odeslaných DZ ke dni 15.8.2013  
Osa x – jednotlivé roky, osa y- počet zpráv



Zdroj: vlastní vyjádření

Přes poměrně vysoká vykázaná čísla odeslaných a přijatých podání formou datových zpráv však zapojení firem do tohoto způsobu komunikace není zcela běžné ani samozřejmé. Soukromý průzkum autorky práce realizovaný na pracovních setkáních se zaměstnavateli v období 2/2012 – 6/2013 přinesl poznatek, že z datové schránky alespoň jednou odeslalo údaje do VZP pouze 63% firem z celkového počtu oslovených. Dotázáno bylo celkem 1.020 subjektů – zaměstnavatelů.



## 4.2.2 Elektronická podatelna

Hlavní podporovanou komunikační platformou ve VZP je internetový portál. Jde o webovou aplikaci, která funguje na principu B2G služeb a slouží uživatelům k provádění plně automatizované zabezpečené elektronické komunikace<sup>71</sup>. Skrze nabízené grafické rozhraní elektronické podatelny klient komunikuje s pojišťovnou a odesílá zákonem stanovená podání a stahuje svá dříve zasláná data pro své účely. Přes tzv. žurnál podání lze zasílat strukturovaná i nestruturovaná data.

Definice<sup>72</sup>: *Elektronická podatelna je pracoviště orgánu veřejné moci určené pro příjem a odesílání datových zpráv.*

Definice<sup>73</sup>: *Žurnál podání je denní služba, každodenní podatelna.*

Portál VZP je určen pro všechny cílové skupiny – partnery ZP - pro zaměstnavatele, zdravotnická zařízení, exekutory, státní instituce a rovněž pro podání fyzických osob. Základní podmínkou pro využívání této platformy je nutné určité softwarové vybavení a zařízení, tj. operační systém a prohlížeče<sup>74</sup>. Mezi garantované prohlížeče se řadí Microsoft Internet Explorer 7.0 a vyšší, dále Mozilla Firefox verze 3.6.2 a vyšší. Podporované prohlížeče jsou Opera 10.63 a vyšší, Safari 5.0.3 a vyšší a Google Chrome 7.0 a vyšší.

Podstatnou součástí zřízení přístupu k zabezpečené elektronické komunikaci je zajištění důvěryhodného podpisu zasílaných dat. Jedna z možností je využívání certifikátu vydaného certifikační autoritou<sup>75</sup>.

Všeobecná zdravotní pojišťovna uznává tyto certifikační autority<sup>76</sup>:

- První certifikační autorita, a.s. (ICA, komerční i kvalifikovaný)
- Česká pošta, s.p. (PostSignum, komerční i kvalifikovaný)

---

<sup>71</sup> Vnitřní materiály - VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www](http://www.intranetvzp.vzp.cz/u_it/okp/ekk/zakladni_info/Forms/AllItems.aspx):

[http://intranetvzp.vzp.cz/u\\_it/okp/ekk/zakladni\\_info/Forms/AllItems.aspx](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/okp/ekk/zakladni_info/Forms/AllItems.aspx)

<sup>72</sup> Zákon č.227/2000 Sb., O elektronickém podpisu

<sup>73</sup> Slovník cizích slov – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www](http://www.islo.cz/slovník-cizich-slov/%9Eurn%E11,+journal): <http://www.islo.cz/slovník-cizich-slov/%9Eurn%E11,+journal>

<sup>74</sup> VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www](http://www.vzp.cz/e-komunikace/portal-vzp/registre): <http://www.vzp.cz/e-komunikace/portal-vzp/registre>

<sup>75</sup> Vnitřní materiály - VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www](http://www.intranetvzp.vzp.cz/u_it/okp/ekk/druhy_certifikatu/Nový%20průvodce%20EKK_vysvětlení%20certifikátů.pdf):

[http://intranetvzp.vzp.cz/u\\_it/okp/ekk/druhy\\_certifikatu/Nový%20průvodce%20EKK\\_vysvětlení%20certifikátů.pdf](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/okp/ekk/druhy_certifikatu/Nový%20průvodce%20EKK_vysvětlení%20certifikátů.pdf)

<sup>76</sup> VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www](http://www.vzp.cz/e-komunikace/portal-vzp/podporovane-certifikaty): <http://www.vzp.cz/e-komunikace/portal-vzp/podporovane-certifikaty>

- eIdentity, a.s. (ACAeID, komerční i kvalifikovaný)
- Komerční banka, a.s. (DCS CA KB, komerční)
- Česká spořitelna, a.s. (I.CA, komerční)
- Československá obchodní banka, a.s. (I.CA, komerční).

Registrace digitálního certifikátu je součástí procesu uzavření smlouvy o využívání služeb portálu. Certifikát slouží k autentizaci uživatele a k podepisování jím zasílaných dat. Akceptovány jsou certifikáty všech výše uvedených akreditovaných certifikačních autorit a subjektů, se kterými byla uzavřena zvláštní smlouva. Každý uživatel portálu může zastávat několik rolí, tzn., jeden uživatel využívá přiřazenou roli např. *zaměstnavatel* a *státní instituce* (př. škola). Jeden uživatel může současně zastupovat i několik subjektů stejného typu, např. zpracovatel mezd několik *zdravotnických zařízení* (lékařů). Rozsah dostupných služeb závisí na přiřazených rolích<sup>77</sup>. Mezi nejvyužívanější služby patří především výměna digitálně podepsaných dat, vyhledání administrativních údajů o pojištencích, elektronické vyúčtování zdravotní péče a komunikace se zaměstnavateli o zaměstnancích v rámci plnění zákonné oznamovací povinnosti.

V případě přihlášení klienta na portál VZP se zobrazí úvodní stránka aplikace<sup>78</sup>. Veškerá komunikace s pojišťovnou probíhá v žurnále podatelny. Registrovaný uživatel může přes podatelnu zadat data do vybraného on-line formuláře, případně připojit soubor v předepsaném formátu. Certifikátem podepsané podání se odešle do informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny k automatizovanému zpracování. Následně se vygeneruje zpět na žurnál podání protokol o zpracování s výčtem případných chyb.

---

<sup>77</sup> Vnitřní materiály - VZP – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://intranetvzp.vzp.cz/u\\_it/orp/oa/architektura/index.html](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/orp/oa/architektura/index.html)

<sup>78</sup>VZP zabezpečený přístup – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www:https://portal.vzp.cz/](https://portal.vzp.cz/)

Obrázek 3 - Ukázka zpracovaných typů podání – žurnál podatelny

POSLEDNÍ ZMĚNA	NÁZEV PODÁNÍ	STAV
8.8.2012 10:19:26 8.8.2012 10:21:04	<a href="#">71 - Vvúčtování zaměstnavatele</a>	Doručeno
24.7.2012 14:05:45 24.7.2012 14:07:11	<a href="#">70 - Zaměstnanci pojištění u VZP</a>	Zpracováno
24.7.2012 14:02:34 24.7.2012 14:07:11	<a href="#">70 - Zaměstnanci pojištění u VZP</a>	Zpracováno
19.7.2012 14:35:45 19.7.2012 14:47:00	<a href="#">09 - Hromadné oznámení zaměstnavatele</a>	Odřmítuto
19.7.2012 14:18:22 19.7.2012 14:29:31	<a href="#">09 - Hromadné oznámení zaměstnavatele</a>	Zpracováno

Zdroj: <https://auth.etest.portal.vzp.cz/?ReturnUrl=%2fadministration%2f10%2fcounter>

V žurnále podatelny je možné vyhledat veřkerá podání, která byla odeslána do VZP ke zpracování. Slouží tedy i jako archiv odeslaných dat. Rovněž je zde přehledně zobrazen stav zpracování, ve kterém se právě podání nachází, tj. od odeslání klientem až po konečné promítnutí ve VZP včetně časových údajů.

Obrázek 4 Ukázka procesu zpracování podání – zpracováno bez chyby

STAV	DATUM ZPRACOVÁNÍ	UDÁLOST	UŽIVATEL	SOUBOR
	5.12.2011 10:16:04	Přijetí výsledku zpracování	0 / System	<a href="#">stáhnout soubor</a>
Poznámka: Požadavek zpracován bez chyby.				

Zdroj: <https://auth.etest.portal.vzp.cz/?ReturnUrl=%2fadministration%2f10%2fcounter>

Proces je velice přehledný, koncový uživatel má velmi přesné informace o jednotlivých fázích a v řádu minut zpětnou vazbu o úspěšnosti podaných dat.

*Výhody elektronické komunikace B2G* – hlavní výhodou je jednoznačně plně automatizované zpracování strukturovaných dat. Protože pojiřtvozna zpracovává takovýchto údajů velké množství, je tento způsob předávání ze strany VZP preferován. Lze vypořozovat z dostupných vnitropodnikových statistik, že zaměstnavatelé využívající tento typ komunikace vykazují nižší chybovost v evidovaných údajích, nemají zásadní problémy

s plněním lhůt zákonné oznamovací povinnosti a s pracovníky zdravotní pojišťovny lépe komunikují. Jestli samy organizace považují využívání portálu VZP za výhodu, by mělo být patrné i z dotazovaného šetření. Další nesporný bonus je snadná pomoc při administraci podání pracovníky pojišťovny a snadná dohledatelnost archivovaných údajů.

*Vnímané klientské problémy plynoucí ze zpětné vazby klientů a vnitřních statistik* – u stávajících klientů jsou to zejména obtíže technického rázu, tj. nedodržení předepsaného datového rozhraní - nadbytečné znaky, nepovolené délky řádků, chybné kódy. Na druhou stranu od využívání zabezpečené elektronické komunikace mnoho klientů odrazuje nutnost zřízení a používání certifikátu. Tento prvek mnoho z nich považuje za složitý a finančně nákladný.

*B2G služba* pro využívání aplikace portálu byla nasazena do provozu v roce 2003. V té době se začali registrovat první zájemci z řad zaměstnavatelů. V roce spuštění se však jednalo pouze o jednotky subjektů, které zkoušely tuto službu používat. Postupně začalo klientů přibývat, k 15. 8. 2013, tj. po deseti letech provozu, je smluvně evidováno 7.307 zaměstnavatelů v Regionální pobočce Praha a Středočeský kraj. RP Praha eviduje v současné době 76.056 aktivních zaměstnavatelů a srovnáním uvedených počtů je patrné, že elektronickou podatelnu portálu pro pravidelné zasílání povinných údajů využívá pouze 9,6% partnerů.

Tabulka 6 Počty nových registrací firem EKKke dni 15.8.2013

rok	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
počet firem	7	76	124	219	787	1179	1107	888	1291	833	796
meziroční změna v %		1086	163,2	176,6	359,4	149,8	93,9	80,2	145,4	64,5	

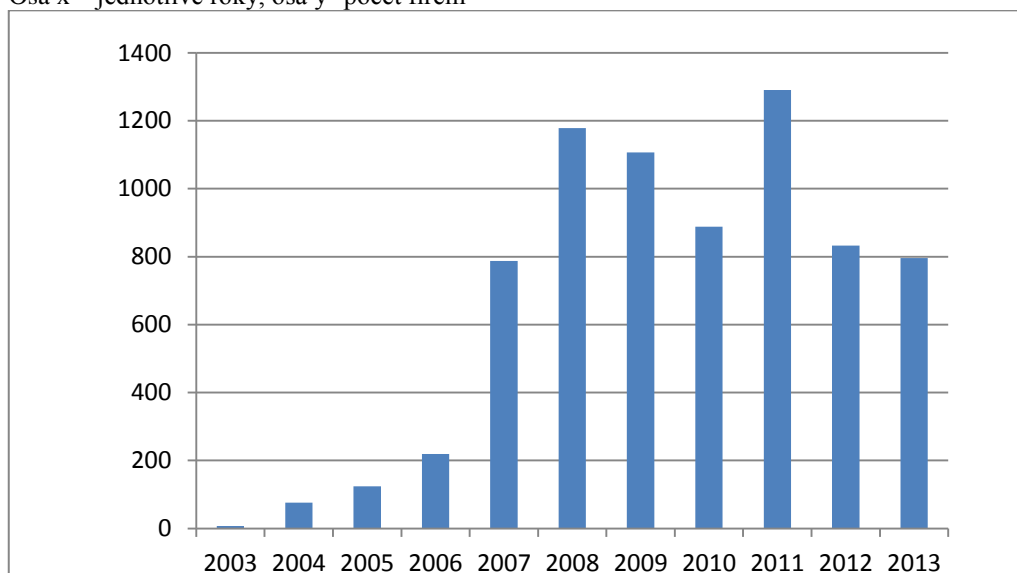
Zdroj: Vnitřní statistiky VZP, vlastní výpočet

Při analýze uvedených čísel je patrný nárůst nových registrací až do roku 2008, následně je po dva roky zaznamenán úbytek nových klientů. Zpomalení může být způsobeno nástupem datových schránek v roce 2009. Další pokles byl zřejmý v roce 2012. Letošní rok (2013) se

dle údajů dostupných za první pololetí jeví zatím příznivě, i když jej není možné nyní celý vyhodnotit. V grafu níže je uveden proto pouze ilustračně.

Graf 2 Grafické vyjádření nových registrací firem k EKK ke dni 15.8.2013

Osa x – jednotlivé roky, osa y- počet firem



Zdroj: vlastní vyjádření

Ze statistik lze vypočítat i preference a chování firem s ohledem na jejich velikost. Na první pohled je z dostupných údajů patrné, že čím větší firma, tím je ochotnější používat moderní technologie a přistoupit na alternativní způsoby kontaktu.

Tabulka 7 Firmy využívající B2G komunikaci dle velikosti

– stav ke dni 15.8.2013

velikost f.	počet evid.f.	počet f.na portále	v %
1000 a více	50	43	86
500 – 999	89	75	84,3
100 - 499	924	318	34,42
25-99	3482	558	16,03
5-24	13413	2422	18,06
méně než 5	58098	3891	6,7
<b>součet</b>	<b>76056</b>	<b>7307</b>	

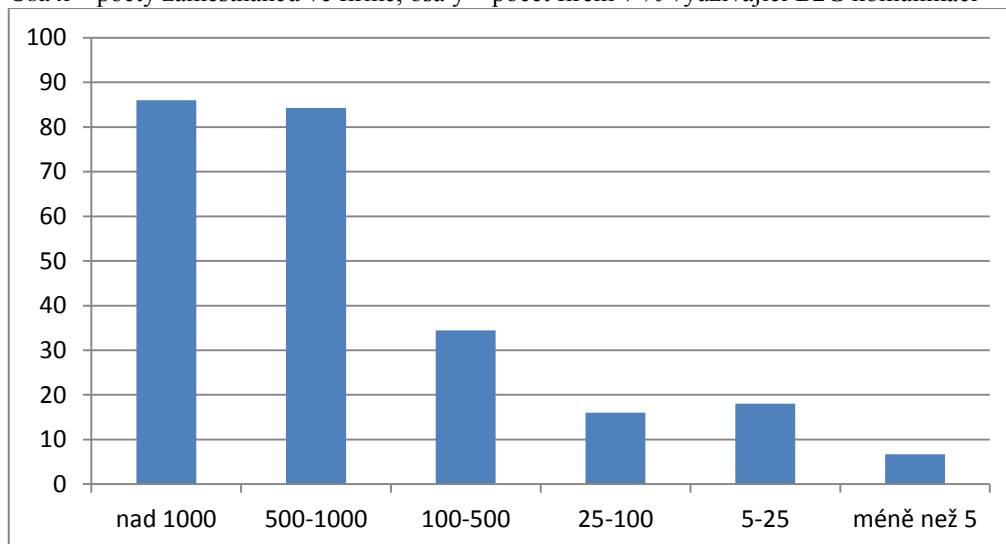
Zdroj: Vnitřní statistiky VZP, vlastní výpočet

U organizací s mnoha zaměstnanci je zřejmé, že naprostá většina z nich zaslala data elektronicky. Protože je ve velkých firmách dokladována obecně vyšší fluktuace pracovníků, je pro tyto zaměstnavatele výhodou větší přehlednost, aktuálnost a kvalitní

zpětná vazba při kontrole evidence. Ze statistiky vyplývá, že čím menší firma, tím méně využívá elektronickou podatelnu portálu VZP.

Graf 3 Grafické vyjádření firmy využívající B2G komunikaci dle velikosti  
– stav ke dni 15. 8. 2013

Osa x – počty zaměstnanců ve firmě, osa y – počet firem v % využívající B2G komunikaci



Zdroj: vlastní vyjádření

### 4.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

V průběhu dubna až července 2013 probíhal sběr dat mezi zaměstnavateli se sídlem na území hl. m. Prahy a středočeského kraje pomocí strukturovaného dotazníku. Cílem bylo zjištění, jaký je vztah podniků k elektronické komunikaci se zdravotní pojišťovnou, jaké jsou firemní preference v této oblasti, zda je elektronická komunikace vnímána jako výhoda či negativum a výzkum měl objasnit důvody případného odmítání. Na průzkum odpovědělo **171 firem**.

Tato kapitola představuje analýzu výsledků, které vyplynuly z provedeného šetření. V dotazníku bylo uvedeno celkem 13 otázek. První dvě jsou otevřené a charakterizují zaměstnavatele z hlediska oborového zaměření a počtu zaměstnanců. Následně 10 uzavřených otázek se vztahuje se ke zkoumané problematice. Poslední doplňující otázka byla koncipována jako možnost vyjádření vlastního názoru či komentáře. V dalším textu jsou jednotlivé odpovědi na otázky postupně vyhodnocovány včetně komentáře a grafu.

## **1) Obor zaměření společnosti**

První otázka byla položena jako otevřená a cílem bylo zjistit oborové zaměření zkoumaného vzorku zaměstnavatelů.

Tabulka 8 Obor zaměření šetřených firem

školství	19	11,10%
doprava	21	12,30%
Zdravotnictví / soc. služby	19	11,10%
stavebnictví	11	6,40%
obchod	23	13,50%
státní správa	12	7,00%
Bankovníctví / pojišťovnictví	21	12,30%
služby	25	14,60%
průmysl/výroba	18	10,50%
zemědělství	2	1,20%

Zdroj: vlastní šetření

Z uvedeného vyplývá, že nejvíce jsou zastoupeny služby vykazující 14,6%, dále pak obchod, pojišťovnictví/bankovníctví a doprava. Nejméně subjektů je z oblasti zemědělství, zde zkoumaný vzorek čítá pouze 1,2% a následuje zdravotnictví se zastoupením 4,7%.

## **2) Počet zaměstnanců společnosti (pojištěných u VZP)**

Druhá otázka byla rovněž otevřená a cílem bylo zjistit, jaké převažují ve zkoumaném vzorku subjekty z hlediska počtu zaměstnanců, zda jsou zastoupeny spíše velké či menší firmy. Tabulka zobrazuje početní i procentní vyjádření.

Tabulka 9 Počet zaměstnanců společnosti dle velikosti firmy

	méně než 5	5 - 24	25 - 99	100 - 499	500 - 999	1000 a více
počet zam.	21	36	54	30	12	18
% vyjádření	12,3%	21,1%	31,6%	17,5%	7,0%	10,5%

Zdroj: Vlastní šetření

Výrazně nejvyšší účast v provedeném šetření mají firmy střední velikosti mezi 25 – 99 zaměstnanci, a to 31,6%. Na druhém místě jsou firmy v rozpětí 5-24 zaměstnanců s 21,1%.

Nejhorší početní zastoupení ve vzorku mají velké organizace s počtem 500 – 999 pracovníků, v procentním vyjádření pouze 7,0%.

### **3) Využívá vaše firma elektronickou komunikaci se ZP?**

Třetí otázka byla položena jako uzavřená a z odpovědí měl jednoznačně vyplynout počet šetřených firem, které se zdravotními pojišťovnami využívají elektronickou komunikaci.

Možné odpovědi byly pouze ano / ne a tento bod větví dotazník na 2 části. Portfolio firem dělí na dvě skupiny, využívající EKK a nevyužívající EKK. Oba typy jsou dále detailněji zkoumány a analyzovány.

Tabulka10 Počet firem využívajících EKK

	<b>ano</b>	<b>ne</b>
počet firem	76	95
% vyjádření	44,4%	55,6%

Zdroj: vlastní šetření

Výsledek ukazuje, že nadpoloviční většina zúčastněných firem elektronickou komunikaci nevyužívá, rozdíl činí pouze 11 procentních bodů. Převaha nezúčastněných není nijak významná.

*Následující 2 otázky provedeného šetření se vztahují pouze k subjektům, které uvedly, že nevyužívají elektronickou komunikaci se zdravotní pojišťovnou. Ve vzorku se jedná o 95 firem.*

### **4) Důvody nevyužívání EKK se zdravotními pojišťovnami**

V dotazníku každý zaměstnavatel měl zaškrtnout důvod, proč elektronicky nekomunikuje. Na výběr byly čtyři nejčastěji uváděné překážky a jako pátá možnost byla odpověď „jiné“ s možností upřesnění. Bylo možné vždy označit pouze jednu odpověď.

Tabulka 11 Důvody nevyužívání EKK

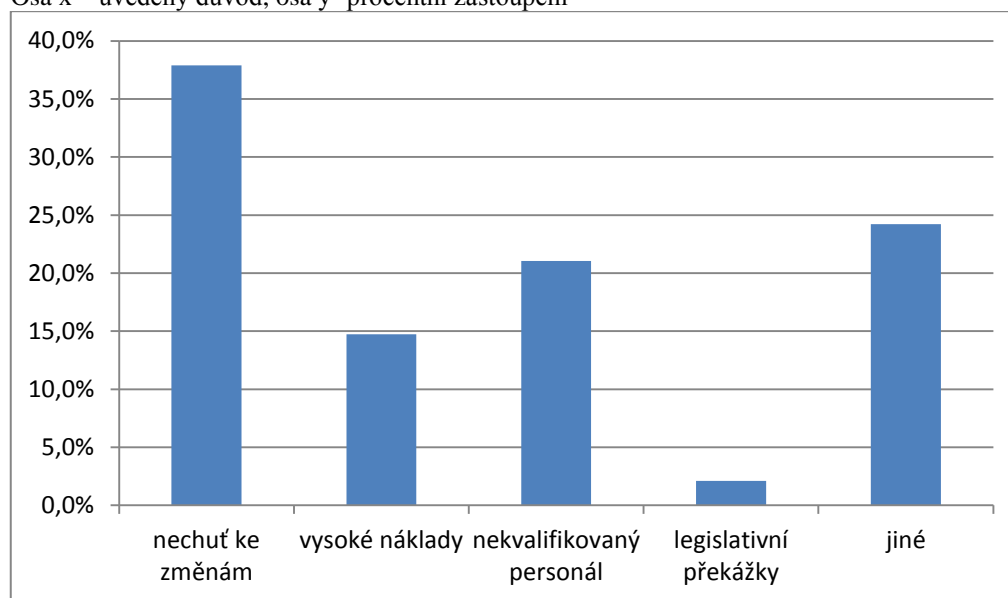
	<b>necht' ke změnám</b>	<b>vysoké náklady</b>	<b>nekvalifikovaný personál</b>	<b>legislativní překážky</b>	<b>jiné</b>
počet firem	36	14	20	2	23
% vyjádření	37,9%	14,7%	21,1%	2,1%	24,2%

Zdroj: vlastní šetření



Z šetření vyplynulo, že nejvíce uváděný důvod odmítání elektronické komunikace je nechuť ke změnám, uvedlo jej 37,9% dotazovaných. Druhá nejvíce uváděná odpověď s 24,2% byla „jiné“ s tím, že většina firem důvod blíže nspecifikovala, pouze 6 subjektů vyjádřilo názor ve smyslu, že „EKK“ pokládají za zbytečné, nemají rádi výpočetní techniku, nenechají se od úřadů k ničemu nutit, „nezajímá je to“. Uvedené odpovědi potvrdily většinové obvyklé chování firem, které popisuje odborná literatura a rovněž vyplývá i z jiných dostupných průzkumů v oblasti chování podnikatelských subjektů. Firmy mají zaběhnuté stereotypy, tendence ke konzervativnímu chování a každou změnu je třeba důkladně diskutovat a vyžaduje určitý čas k nasazení do provozu.

Graf 4 Grafické vyjádření firem nevyužívající EKK – uváděné důvody  
Osa x – uvedený důvod, osa y- procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření

##### **5) Jakou osvětu byste uvítali ze strany ZP k tématu EKK?**

Také tato otázka se vztahuje pouze na ty subjekty, které odpověděly, že EKK nevyužívají. V šetřeném vzorku se jedná o 95 firem. Protože tito zaměstnavatelé odpověděli, že e-komunikaci nevyužívají, bylo třeba zjistit, co by je přimělo ke změně názoru a jestli by je zajímala osvěta k danému tématu. Zde bylo možné rovněž uvést pouze jednu odpověď.

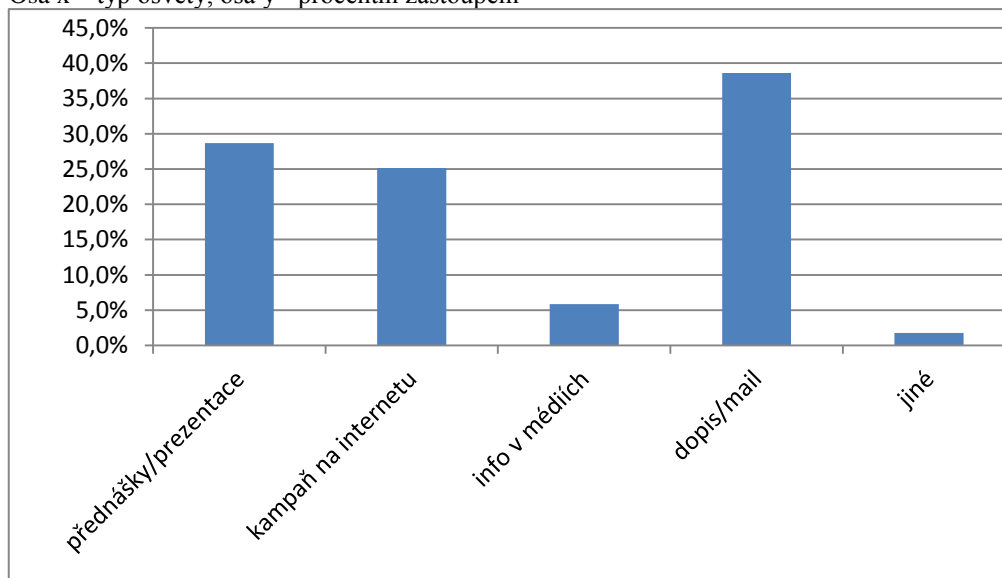
Tabulka 12 Preferovaná osvěta k tématu EKK

	<b>přednášky/ prezentace</b>	<b>kampaň na internetu</b>	<b>info v médiích</b>	<b>dopis/mail</b>	<b>jiné</b>
počet firem	49	43	10	66	3
% vyjádření	28,7%	25,1%	5,8%	38,6%	1,8%

Zdroj: vlastní šetření

Nejvíce dotazovaných by upřednostnilo osobní oslovení dopisem či e- mailem, tj. 38,6% a jako další možnost byla vybrána schůzka formou přednášky či prezentace, tuto možnost vybralo 28,7% zkoumaných subjektů nevyužívajících EKK. Z uvedeného vyplývá, že firmy upřednostňují spíše osobní kontakt zacílený na konkrétní organizaci před anonymní všeobecnou kampaní.

Graf 5 Grafické vyjádření firem nevyužívající EKK – preference typu osvěty  
Osa x – typ osvěty, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní šetření

*Následujících 7 otázek z dotazníkového šetření bylo již zaměřeno na subjekty, které elektronickou komunikaci v různé míře využívají. Cílem bylo zjištění podrobnějších informací ke zkoumané oblasti a názorů těchto uživatelů na úroveň spolupráce se zdravotní pojišťovnou. Ta část výzkumu se týkala 76 firem.*

## **6) Jak často využíváte EKK s jinými subjekty?**

Tabulka 13 Četnost využívání EKK s jinými subjekty než je VZP

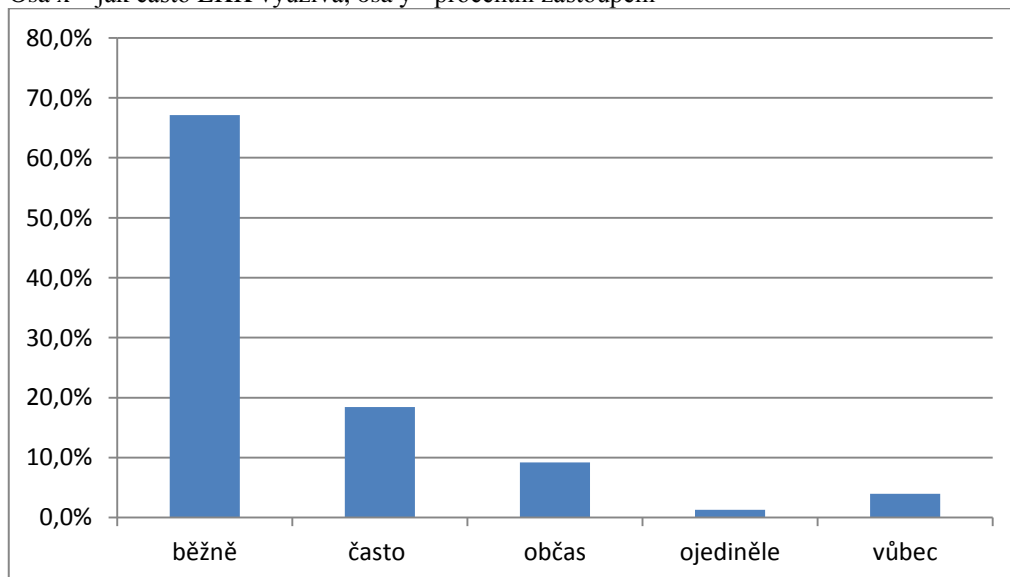
	<b>běžně</b>	<b>často</b>	<b>občas</b>	<b>ojedinele</b>	<b>vůbec</b>
počet firem	51	14	7	1	3
% vyjádření	67,1%	18,4%	9,2%	1,3%	3,9%

Zdroj: vlastní šetření

V tomto bodě byla možná pouze jedna odpověď. Dle výsledku je patrné, že naprostá většina zkoumaného vzorku elektronickou komunikaci využívá běžně, údaj uvedlo 67,1%. EKK často používá 18,4% respondentů. Pokud tedy organizace na tuto formu komunikace přistoupí, naprostá většina z nich ji pak používá.

Graf 6 Grafické vyjádření firem využívajících EKK – četnost využití

Osa x – jak často EKK využívá, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření

## **7) S kterými subjekty/úřady komunikujete elektronickou cestou nejvíce?**

Tento dotaz umožňoval uvést více odpovědí, báze multiple choice. Firmy měly na výběr čtyři nejvýznamnější úřady, se kterými je váže zákonná povinnost a jako pátá varianta byla odpověď „jiné“ s možností upřesnění.

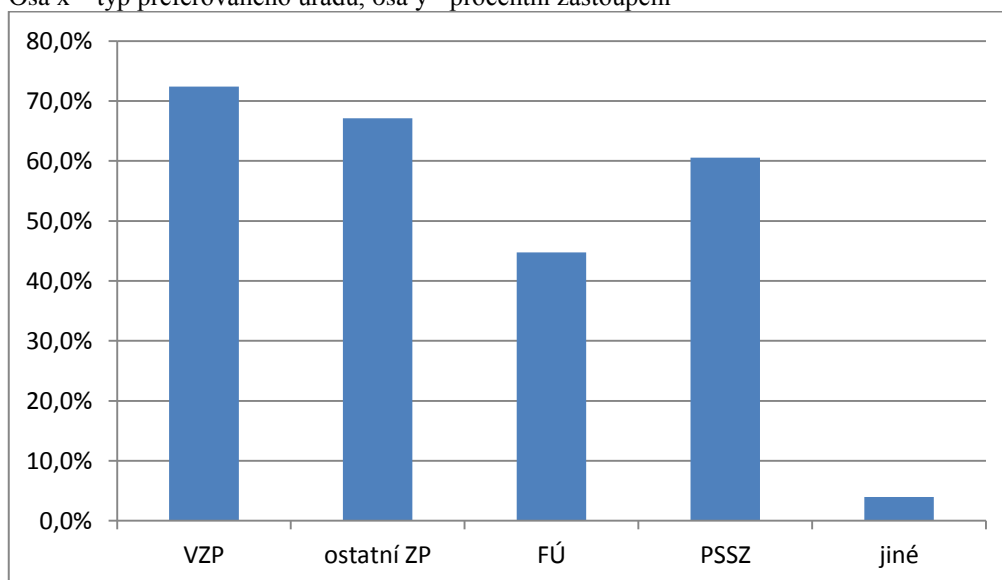
Tabulka 14 Četnost EKK s OVM

	VZP	ostatní ZP	FÚ	PSSZ	jiné
počet firem	55	51	34	46	3
% vyjádření	72,4%	67,1%	44,7%	60,5%	3,9%

Zdroj: vlastní šetření

Z odpovědí vyplývá, že nejvíce organizací komunikuje s VZP – 72,4% a hned následuje e-komunikace s ostatními zdravotními pojišťovnami – 67,1%. Poměrně velký podíl má rovněž PSSZ – 60,5%. Možnost „jiné“ byla zvolena třemi subjekty a dva z nich upřesnili, že komunikují ještě s exekutory.

Graf 7 Grafické vyjádření preference partnerských subjektů firem v EKK  
Osa x – typ preferovaného úřadu, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření

## **8) Jaký typ elektronické komunikace preferujete?**

Otázka osmá se dotazuje na preference způsobu elektronického kontaktu. V dotazníku bylo možné zvolit pouze jednu odpověď, na výběr byly nejběžnější a nejvíce rozšířené typy zabezpečené EKK, a to datové schránky, služba B2G přes rozhraní portálu VZP nebo software. Doplňující volbou byl nezabezpečený e-mail a výběr „jiné“ opět s možností bližší specifikace.

Tabulka 15 Preference typů EKK

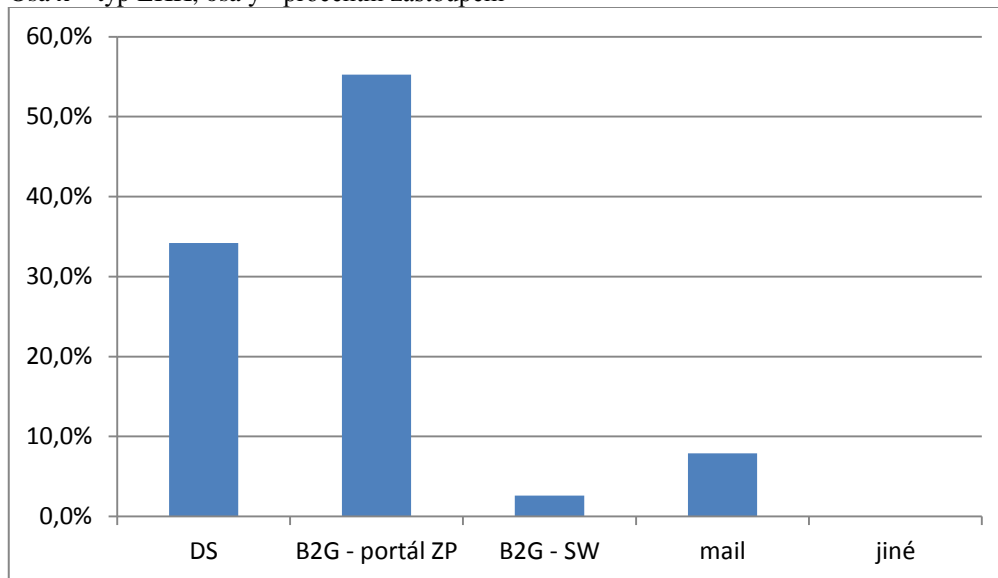
	<b>DS</b>	<b>B2G - portál ZP</b>	<b>B2G - SW</b>	<b>mail</b>	<b>jiné</b>
počet firem	27	42	6	1	0
% vyjádření	35,5%	55,26%	7,9%	1,3%	0,0%

Zdroj: vlastní šetření

Z oslovených zaměstnavatelů více jak polovina využívá portál VZP – tuto variantu uvedlo 55,3% respondentů. S poměrně velkým odstupem se umístila volba datových schránek – využívá 34,2% respondentů. Možnost „jiné“ nezaškrtl nikdo. Nízké procento zkoumaných subjektů využívá software na bázi B2G služeb. Toto zjištění koresponduje i se statistikami VZP, neboť tuto službu mají spíše v oblibě zdravotnická zařízení a lékárny pro vykazování zdravotní péče, nikoli firmy ve smyslu zaměstnavatelů.

Graf 8 Grafické vyjádření preference typu EKK

Osa x – typ EKK, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní zpracování

## 9) Co vás přimělo k využívání e- komunikace se zdravotní pojišťovnou?

Cílem tohoto dotazu bylo zjistit hlavní důvody, proč firmy opouštějí listinnou komunikaci a přecházejí na elektronickou. Zde bylo opět možné zvolit více než jednu odpověď s tím, že byly nabídnuty nejběžnější volby a jako doplněk opět možnost vyspecifikovat „jiné“.

Tabulka 16 Důvody využívání EKK s VZP

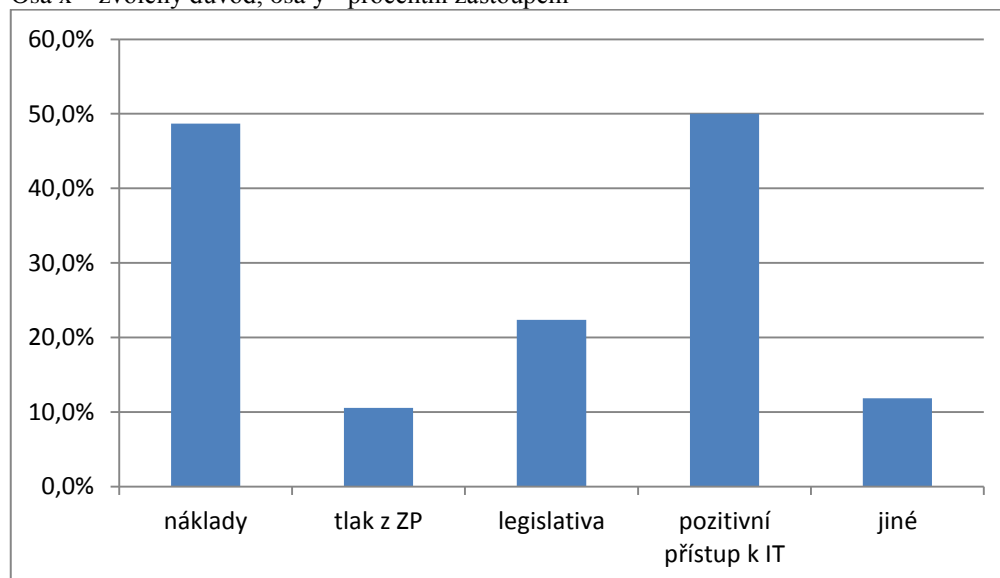
	<b>náklady</b>	<b>tlak z ZP</b>	<b>legislativa</b>	<b>pozitivní přístup k IT</b>	<b>jiné</b>
počet firem	37	8	17	38	9
% vyjádření	48,7%	10,5%	22,4%	50,0%	11,8%

Zdroj: vlastní šetření

Na prvním místě firmy uváděly pozitivní vztah k IT technologiím, tuto volbu preferuje rovných 50% dotazovaných. V těsném závěsu se umístilo snížení firemních nákladů – uvedlo 48,7% dotázaných. Nejméně zaměstnavatelů zvolilo jako důvod tlak ze strany zdravotní pojišťovny – 10,5%. Možnost „jiné“ blíže upřesnil pouze 1 subjekt – uvedl, že „drží krok s moderní dobou“.

Graf 9 Grafické vyjádření důvodů využívání EKK se ZP

Osa x – zvolený důvod, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní zpracování

## **10) Největší vnímaná negativa EKK se zdravotní pojišťovnou**

V tomto bodě měly firmy vyjádřit negativa, která nejvíce vnímají při používání elektronické komunikace. Zde bylo možné uvést více odpovědí. Při pohledu na výsledky je zřejmé, že jisté rozdíly ve vnímání negativ jsou, nikoli však diametrálně odlišné.

Tabulka 17 Největší negativa EKK s VZP

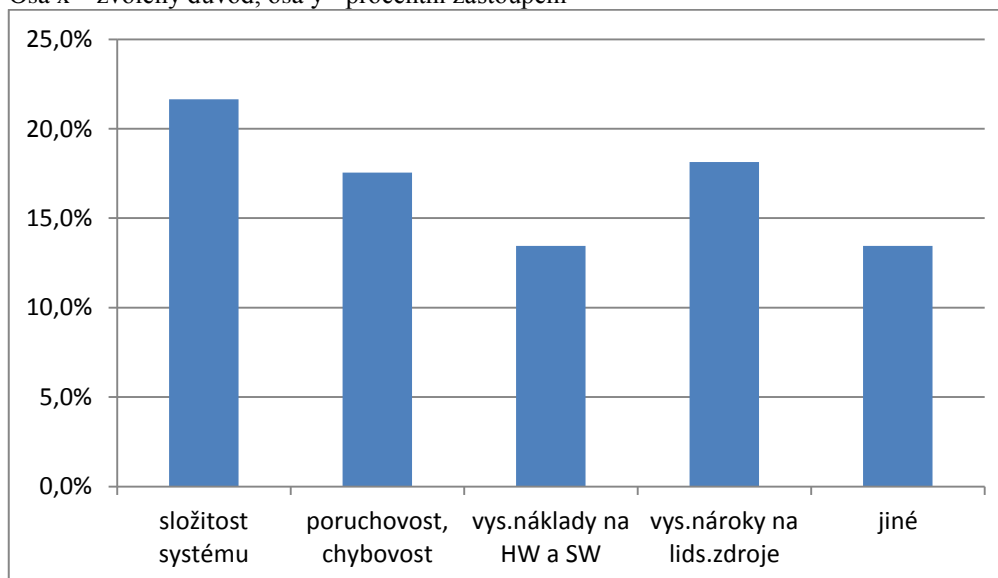
	<b>složitost systému</b>	<b>poruchovost, chybovost</b>	<b>vys.náklady na HW a SW</b>	<b>vys.nároky na lids.zdroje</b>	<b>jiné</b>
počet firem	37	30	23	31	23
% vyjádření	21,6%	17,5%	13,5%	18,1%	13,5%

Zdroj: vlastní šetření

Nejvíce negativně je vnímaná složitost systému s 21,6% a následují vysoké nároky na lidské zdroje s 18,1%. Oblast „jiné“ nebyla nikým vyspecifikována, ač tuto možnost zaškrtno 13,5% odpovídajících.

Graf 10 Grafické vyjádření vnímaných negativ při využívání EKK

Osa x – zvolený důvod, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření

## **11) Největší vnímané přínosy EKK se zdravotní pojišťovnou**

Cílem této otázky bylo zjištění, zda firmy vnímají elektronickou komunikaci jako přínos či nikoli a co považují za největší bonus. I zde mohli tázaní zástupci organizací uvést více odpovědí.

Tabulka 18 Největší přínosy EKK s VZP

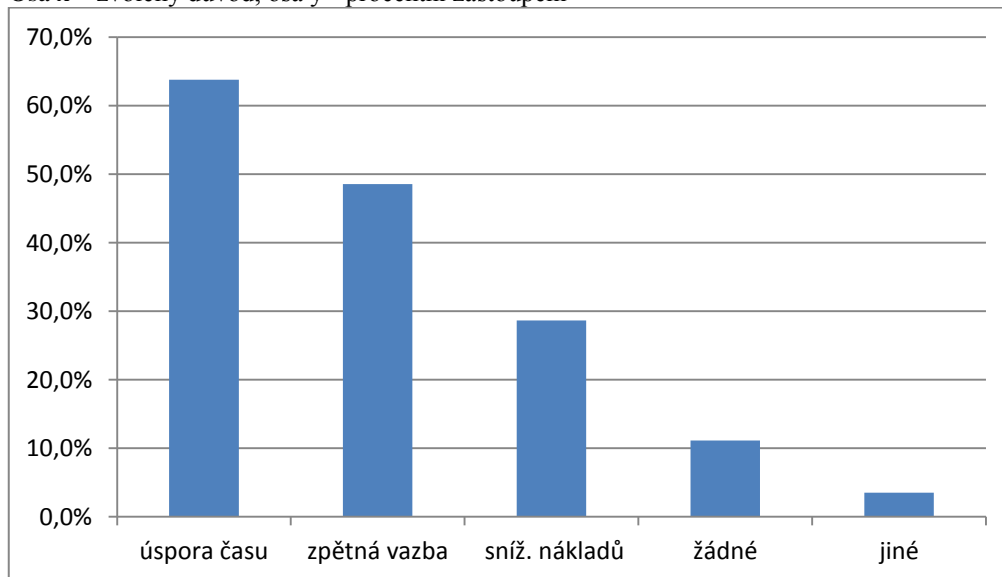
	<b>úspora času</b>	<b>zpětná vazba</b>	<b>sníž. nákladů</b>	<b>žádné</b>	<b>jiné</b>
počet firem	109	83	49	19	6
% vyjádření	63,7%	48,5%	28,7%	11,1%	3,5%

Zdroj: vlastní šetření

Z odpovědí vyplynulo, že silné zastoupení má faktor úspora času s 63,7% a dále je pozitivně vnímána zpětná vazba s 48,5%. Nejméně respondentů se vyjádřilo k možnosti „jiné“, bližší vysvětlení nevedl nikdo a procentní zastoupení zohledňuje pouze 3,5% dotazovaných. Výsledky korespondují i se zkušeností autorky práce, neboť v rámci pracovní náplně dávají zástupci firem zpětnou vazbu a uvádějí tyto dvě možnosti nejčastěji jako klad e- komunikace.

Graf 11 Grafické vyjádření vnímaných pozitiv při využívání EKK

Osa x – zvolený důvod, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření



## **12) Kdo ve vašem podniku používá EKK nejvíce?**

Tato poslední uzavřená otázka směřuje ke zjištění, kdo v podniku nejvíce pracuje s ICT v rámci elektronické komunikace, pro koho je hlavně určena. Ke zvolení byla pouze jedna možnost.

Tabulka 19 Kdo EKK v podniku používá nejvíce

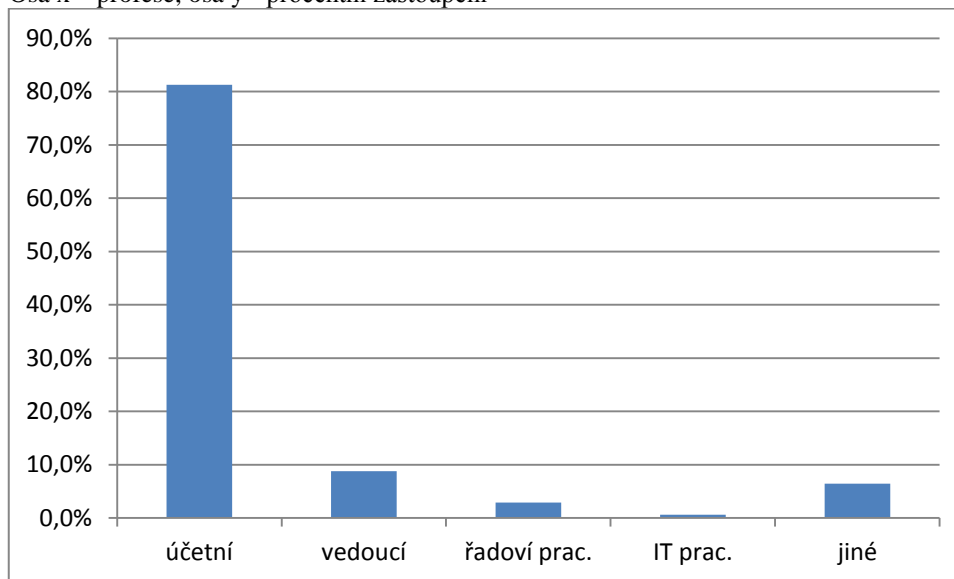
	účetní	vedoucí	řadoví prac.	IT prac.	jiné
počet firem	139	15	1	5	11
% vyjádření	81,3%	8,8%	0,6%	2,9%	6,4%

Zdroj: vlastní šetření

Ze zjištění vyplývá, že s jednoznačnou převahou nejvíce odpovědí bylo zaznamenáno pro účetní – 81,3%. Nejméně se v této praxi angažují řadoví pracovníci. Rozložení odpovědí není nijak překvapující, potvrzuje skutečnost, že skupina účetních nejvíce komunikuje s úřady v rámci své pracovní náplně a musí se proto vyrovnat i s novými technologiemi.

Graf 12 Grafické vyjádření – kdo nejvíce v podniku pracuje s EKK

Osa x – profese, osa y - procentní zastoupení



Zdroj: vlastní vyjádření

Poslední otázka uvedená v dotazníku *Postrádáte nějaké další funkce e- komunikace pro zvýšení Vašeho komfortu? Uved'te jaké...* byla koncipována jako otevřená, zkoumané subjekty zde mohly vyjádřit svůj názor k danému tématu. Většina tázaných tuto možnost nevyužila nebo uvedla, že nemají žádné připomínky. V 5 případech byly uvedeny

komentáře, které se nijak nevztahují k šetřené problematice, a z tohoto důvodu nemá význam je zde uvádět.

#### 4.4 Testování hypotéz

Tato část práce zahrnuje analýzu dat zjištěných výzkumem pomocí testování hypotéz s využitím Chí kvadrát testu – testu dobré shody<sup>79</sup>. Chí kvadrát test je statistická neparametrická metoda, kterou se zjišťuje, zda mezi dvěma znaky existuje prokazatelný vztah<sup>80</sup>. Základní princip testování spočívá v porovnání zjištěných a očekávaných četností. Skutečné četnosti jsou patrné z dotazníkových údajů. Očekávané četnosti je nutné vypočítat, v daném případě toto bylo provedeno pomocí kontingenční tabulky v programu Excel. Při výpočtu je vycházeno z předpokladu, že platí nulová hypotéza. V případě testu dobré shody je předpoklad, že sledovaná veličina má rozložení daného typu. S využitím testové statistiky se posuzuje velikost rozdílů mezi pozorovanými a očekávanými četnostmi.

Cílem je výpočet pravděpodobnosti výskytu dané hodnoty. Pro uvedené výpočty je zvolena hladina významnosti alfa 5%. Pokud je dosažená hladina významnosti nižší, než 0,05, je méně než 5% pravděpodobnost, že by pozorované rozdíly či závislosti vznikly náhodně. V případě, že je v souboru počet teoretických četností menších než 5 nejméně 20%, je nutné sloučit sloupce hodnot.

Pro testování byly stanoveny 4 hypotézy:

- 1. hypotéza:** Existuje statisticky významná nezávislost mezi ochotou firem využívat elektronickou komunikaci s VZP a velikostí firmy.
- 2. hypotéza:** Velikost firmy nemá vliv na preferenci typu EKK.
- 3. hypotéza:** Druh vnímaných přínosů nemá vliv na četnost využití EKK s VZP.
- 4. hypotéza:** Druh vnímaných negativ nemá vliv na četnost využití EKK s VZP.

Výpočtový vzorec: 
$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}} \quad (\text{č. 1})$$

---

<sup>79</sup>SVATOŠOVÁ, L., PRÁŠILOVÁ, M. (2008). *Statistické metody v příkladech*. Praha: ČZU, Str. 93

<sup>80</sup>Statistika – chí kvadrát test – prosinec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://ulb.upol.cz/praktikum/statistika3.pdf](http://ulb.upol.cz/praktikum/statistika3.pdf)

## Hypotéza 1

*Nulová hypotéza H0:* Existuje statisticky významná nezávislost mezi ochotou firem využívat elektronickou komunikaci s VZP a velikostí firmy.

*Alternativní hypotéza H1:* Velikost firmy má vliv na to, zda firma využívá elektronickou komunikaci či nikoli.

Tabulka 20 Skutečné četnosti hypotéza 1

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	n.j
počet zam.	využívá EKK	nevyužívá EKK	
méně než 5	5	17	22
5-24	7	26	33
25-99	11	43	54
100-499	25	5	30
nad 500	28	4	32
n.j	76	95	171

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 21 Očekávané četnosti hypotéza 1

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	n.j
počet zam.	využívá EKK	nevyužívá EKK	
méně než 5	9,78	12,22	22
5-24	14,67	18,33	33
25-99	24	30	54
100-499	13,33	16,67	30
nad 500	14,22	17,78	32
n.j	76	95	171

Zdroj: vlastní výpočet

Vstupní soubor: Všechny dotazované subjekty, možnost pouze 1 odpovědi.

Testovací kritérium po dosazení do vzorce (1):  $G = 66,52$

Hladina významnosti alfa: 5%

Počet skupin znaků 1: 2

Počet skupin znaků 2: 5

Kritická hodnota  $\chi^2 (r-1).(s-1) = 4$ : **9,488**

Testováním bylo zjišťováno, zda se velikost firmy nějakým způsobem odráží na její ochotě využívat elektronickou komunikaci, nakolik je pravděpodobné rozložení zkoumaných veličin.

*Rozhodnutí:* Na hladině významnosti 5% zamítáme nulovou hypotézu  $H_0$  o nezávislosti jednotlivých znaků a přijímáme alternativní hypotézu  $H_1$ , která říká, že závislost mezi znaky existuje. Rozdíl mezi firmami v postojích k využívání elektronické komunikace je statisticky významný. Lze vyvodit, že čím větší firma, tím je ochotnější používat EKK.

## **Hypotéza 2**

*Nulová hypotéza  $H_0$ :* Velikost firmy nemá vliv na preferenci typu EKK.

*Alternativní hypotéza  $H_1$ :* Velikost firmy má vliv na preferenci typu EKK.

Tabulka 22 Skutečné četnosti hypotéza 2

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	n.j.
počet zam.	Datová schránka	B2G portál/SW	
do 50	11	9	20
51-250	10	18	28
nad 250	9	19	28
n.j.	30	46	76

Zdroj: vlastní výpočet

Tabulka 23 Očekávané četnosti hypotéza 2

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	n.j
počet zam.	Datová schránka	B2G portál/SW	
do 50	7,89	12,11	20
51-250	11,05	16,95	28
nad 250	11,05	16,95	28
n.j	29,99	46,01	76

Zdroj: vlastní výpočet

Vstupní soubor: Dotazované subjekty využívající EKK, možnost pouze 1 odpovědi. Pro účely testování B2G služby sjednoceny do 1 skupiny.

Testovací kritérium po dosazení do vzorce (1):  $G = 2,818$

Hladina významnosti alfa: 5%

Počet skupin znaků 1: 2

Počet skupin znaků 2: 3

Kritická hodnota chí  $(r-1).(s-1) = 2: 5,991$

Testováním bylo zjišťováno, zda velikost firmy má nějaký vliv na preferenci typu elektronické komunikace, nakolik je pravděpodobné rozložení zkoumaných veličin.

*Rozhodnutí:* Na hladině významnosti 5% nezamítáme nulovou hypotézu  $H_0$  o nezávislosti jednotlivých znaků, tj. nezávislost mezi znaky existuje, velikost firmy nemá přímý vliv na preferenci typu EKK.

### **Hypotéza 3**

*Nulová hypotéza  $H_0$ :* Druh vnímaných přínosů nemá vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou (VZP).

*Alternativní hypotéza  $H_1$ :* Druh vnímaných přínosů má vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou (VZP).

Tabulka 24 Skutečné četnosti hypotéza 3

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	znak 1 - 3. skupina	n.j.
přínosy	běžně	často	občas/zřídka	
úspora času	45	8	7	60
zpětná vazba	32	12	6	50
náklady	23	10	8	41
jiné	8	8	9	25
n.j.	108	38	30	176

Zdroj: vlastní výpočet

Tabulka 25 Očekávané četnosti hypotéza 3

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	znak 1 - 3. skupina	n.j.
přínosy	běžně	často	občas/zřídka	
úspora času	36,82	12,95	10,23	60
zpětná vazba	30,68	10,8	8,52	50
náklady	25,16	8,85	6,99	41
jiné	15,34	5,4	4,26	25
n.j.	108	38	30	176

Zdroj: vlastní výpočet

Vstupní soubor: Dotazované subjekty využívající EKK, možnost více odpovědí. Odpovědi občas + zřídka sloučeny pro účely testování do 1 skupiny.

Testovací kritérium po dosazení do vzorce (1):  $G = 16,184$

Hladina významnosti alfa: 5%

Počet skupin znaků 1: 3

Počet skupin znaků 2: 4

Kritická hodnota  $\chi^2(r-1).(s-1) = 6: 12,592$

Testováním bylo zjišťováno, zda druh vnímaných přínosů má nebo nemá vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou, nakolik je pravděpodobné rozložení zkoumaných veličin.

*Rozhodnutí:* Na hladině významnosti 5% zamítáme nulovou hypotézu  $H_0$  o nezávislosti jednotlivých znaků, tj. přijímáme hypotézu  $H_1$  která říká, že závislost mezi znaky existuje. Druh vnímaných přínosů má přímý vliv na četnost využití EKK s VZP.

#### **Hypotéza 4**

*Nulová hypotéza  $H_0$ :* Druh vnímaných negativ nemá vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou (VZP).

*Alternativní hypotéza  $H_1$ :* Druh vnímaných negativ má vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou (VZP).

Tabulka 26 Skutečné četnosti hypotéza 4

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	znak 1 - 3. skupina	n.j.
negativa	běžně	často	občas/zřídka	
složitost	6	8	12	26
poruchovost	13	8	5	26
náklady	9	6	7	22
jiné	10	7	7	24
n.j.	38	29	31	98

Zdroj: vlastní výpočet

Tabulka 27 Očekávané četnosti hypotéza 4

	znak 1 - 1.skupina	znak 1 - 2. skupina	znak 1 - 3. skupina	n.j.
negativa	běžně	často	občas/zřídka	
složitost	10,08	7,69	8,22	25,99
poruchovost	10,08	7,69	8,22	25,99
náklady	8,53	6,51	6,96	22
jiné	9,31	7,1	7,59	24
n.j.	38	28,99	30,99	97,98

Zdroj: vlastní výpočet

Vstupní soubor: Dotazované subjekty využívající EKK, možnost více odpovědí. Některé subjekty žádná negativa neuvedly. Odpovědi občas + zřídka sloučeny pro účely testování do 1 skupiny.

Testovací kritérium po dosažení do vzorce (1):  $G = 5,686$

Hladina významnosti alfa: 5%

Počet skupin znaků 1: 3

Počet skupin znaků 2: 4

Kritická hodnota  $\chi^2(r-1).(s-1) = 6$ : **12,592**

Testováním bylo zjišťováno, zda druh vnímaných negativ má nebo nemá vliv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou, nakořik je pravděpodobné rozložení zkoumaných veličin.

*Rozhodnutí:* Na hladině významnosti 5% nezamítáme nulovou hypotézu  $H_0$  o nezávislosti jednotlivých znaků, tj. nezávislost mezi znaky existuje a druh vnímaných negativ nemá přímý vliv na četnost využití EKK se zdravotní pojišťovnou (VZP).

#### ***Shrnutí výsledků testovaných hypotéz:***

Hlavním cílem této práce je zhodnocení připravenosti a vztahu podniků k elektronické komunikaci se subjekty veřejné správy, resp. zdravotní pojišťovnou.

Z výsledků testů vyplývá, že existuje vztah mezi velikostí firmy a ochotou využívat elektronickou komunikaci (hypotéza 1). Subjekty, které mají k dispozici zázemí velké společnosti, přistupují ochotněji a progresivněji k ICT technologiím a jsou schopny lépe reflektovat požadavky moderní doby. Tento výsledek koresponduje i se zkušeností a firemní praxí autorky práce a rovněž s vnitropodnikovými statistikami VZP.

Další test (hypotéza 2) zkoumal preferenci typu EKK v souvislosti s velikostí firmy. Zde byla potvrzena nulová hypotéza s tím, že velikost firmy nemá přímý vztah k používanému typu e-komunikace. Typ e-mailová korespondence byl z testu vyřazen z důvodu ojedinělých četností. Dle výsledků dotazníku firmy tento způsob nepreferují. Toto zjištění koresponduje i s praktickými poznatky, neboť e-mail je neoficiální komunikační kanál, který není vhodný k zasílání strukturovaných dat a citlivých údajů a vykazuje problém s autorizací i zabezpečením. Pozornost subjektů se tak dělí rovnoměrně mezi datové schránky a služby B2B (tj. portál a SW bylo pro účely testování sloučeno). Z výsledků je

patrná shoda mezi testem a pozorovanou skutečností, výrazně nepřevažuje ani jeden z uvedených způsobů. Určitému segmentu firem pro zasílání povinných dat vyhovuje více využívání datových schránek, jiné subjekty preferují EKK přes portál VZP či specializovaný software.

Ve 3. hypotéze byl zkoumán vztah vnímaných pozitiv na četnost využití elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou. Test potvrzuje závislost mezi znaky, vnímané přínosy ovlivňují četnost využití elektronické komunikace, nejvíce zmiňovanou výhodou je úspora času a zpětná vazba. Čím více výhod klient pocítuje, tím je ochotnější překonat jisté překážky a naučit se novým věcem. Tento trend je patrný i z pozorování běžného chování subjektů ve vztahu ke zdravotní pojišťovně, zjištěný výsledek proto není nijak překvapující.

Pohled zástupců firem na vnímaná negativa EKK (4. hypotéza) není nijak radikální. Byla potvrzena platnost  $H_0$ , existence nezávislosti mezi zkoumanými znaky. Subjekty nepovažují případné obtíže za natolik zásadní, aby ovlivňovaly četnost využívání e-komunikace s VZP. Jak již bylo uvedeno, současná doba vyvíjí tlak na elektronizaci firem a využívání EKK je její součástí. Z tohoto důvodu jsou firmy nuceny se přizpůsobit situaci i přes vnímané nedostatky a možné problémy.



## 5 Zhodnocení výsledků a doporučení

Hlavním cílem práce byla analýza připravenosti a vztahu podniků k elektronické komunikaci se zdravotní pojišťovnou, konkrétně VZP. Základním materiálem pro analýzy byly podnikové statistiky a dotazníkové šetření náhodného vzorku partnerských subjektů čítající 171 firem z pražského regionu. Aby mohl být splněn hlavní cíl, bylo nutné stanovit dílčí cíle, což bylo řešeno prostřednictvím 10 uzavřených dotazníkových otázek. Z jejich hodnocení se postupně utvářel celkový obraz o úrovni vztahu firem k EKK se zdravotní pojišťovnou. Ze zkoumaného vzorku subjektů bylo zjištěno, že 44,4% EKK využívá a 55,6% nevyužívá. Každá skupina pak byla samostatně podrobněji analyzována.

### Hodnocení výsledků:

Nejprve byly dvě otázky směřovány na firmy, které doposud *elektronickou komunikaci nevyužívají (95 subjektů)*. Předmětem zkoumání byly důvody nevyužívání a dále typ osvěty, který by je přiměl změnit názor (ot. 4, 5). Z odpovědí vyplynulo, že nejčastěji uváděné zdůvodnění je nechut' ke změnám, toto uvedlo 37,9% firem. Nejméně problematické se jeví legislativní překážky, tento důvod označilo 2,1% firem. Co se týče osvěty, která by byla natolik přesvědčivá, aby vedla ke změně názoru, zde nejvíce klientů preferuje osobní oslovení dopisem či e-mailem, 38,6%. Jako druhá v pořadí je uváděna forma přednášky či prezentace.

Uvedené odpovědi korespondují s obvyklým většinovým chováním partnerských subjektů, které je v souladu rovněž s pozorovanou praxí. Firmy mají zaběhnuté stereotypy a tendence ke konzervativnímu chování. Další argumenty k odmítání EKK, které zaznívají v denním kontaktu s těmito klienty, je příliš vysoká cena a složitost vyřizování certifikátu, údajně jednodušší společný portál ostatních zdravotních pojišťoven ve srovnání s VZP a obavy z výpočetní techniky. Před dvěma lety začala VZP Regionální pobočka Praha pořádat pravidelná každoměsíční osvětová školení a semináře pro své klienty-zaměstnavatele, jejichž součástí je i přednáška s praktickými ukázkami k tématu elektronické komunikace. Zde mají zástupci firem možnost se osobně dotázat přednášejících a vyřešit nejasnosti, či zkonzultovat problematické činnosti. S tímto typem

osvěty byly prokázány velmi dobré zkušenosti, zpětně je klienty pozitivně hodnoceno a vždy po uskutečněném semináři se přihlašují noví zájemci o EKK.

Další dotazy v rámci provedeného šetření se již týkaly subjektů, které nějakým způsobem *elektronickou komunikaci využívají (76 subjektů)*. Předmětem dotazování byla četnost využívání, preference typu, důvody využívání, vnímaná negativa a přínosy. Tento nasbíraný materiál byl dále využit k testování hypotéz.

V otázce týkající se četnosti využití (ot. 6) bylo uvedeno, že většina zkoumaného vzorku elektronickou komunikaci používá běžně - 67,1% subjektů. Předmětem výzkumu byla rovněž souvislost ochoty využití a velikosti firmy, což bylo testováno hypotézou 1. Z testu vyplynul závislý vztah mezi znaky a souvislost mezi využíváním EKK a velikostí firmy byla prokázána. Pro ucelenou představu i pohled na vnitropodnikové statistiky VZP - využití B2G služeb (tab. 7, str. 31) – subjekty zaměstnávající 1000 pracovníků a více jsou připojeny v 86% a subjekty s rozpětím 500 – 999 zaměstnanců jsou připojeny v 84,3%. Oproti tomu nejmenší firmy – méně než 5 zaměstnanců jsou připojeny na B2G služby pouze v 6,7%. Údaje korespondují s výsledky hypotézy 1.

Při hodnocení preferencí typu EKK (ot. 8) z odpovědí plyne největší obliba portálových služeb, tuto možnost upřednostňuje 55, 26% zkoumaných firem, teprve na druhém místě se uvádí datové schránky s 35,5%. E- mail nepovažují subjekty za důvěryhodný komunikační kanál, tuto možnost zvolilo pouze 1,3% respondentů. V rámci testovaných hypotéz (hypotéza 2) byl zkoumán vztah mezi velikostí firem a preferencí typu EKK. Z výsledku vyplynula nezávislost mezi znaky s tím, že velikost firmy nemá přímý vztah k výběru druhu e-komunikace. Hodnocení oblíbenosti z pohledu VZP - pro účely efektivity zpracování strukturovaných dat se výhodněji jeví využívání portálu VZP a SW než datových schránek, neboť zpracování údajů pomocí B2G služeb je plně automatizováno a asistence lidského zdroje je nutná pouze v minimální míře, např. při administraci. Formuláře zasílané přes datové schránky se neobejdou bez klasického ručního zpracování.

Následující dotazy zkoumaly největší vnímané přínosy a negativa partnerských subjektů. Ve výčtu negativ (ot. 10) je nejhůře vnímaná složitost systému s 21,6% a následují vysoké nároky na lidské zdroje s 18,1%. Cca třetina odpovídajících žádné negativum neuvádla.

V této souvislosti bylo zjišťováno testováním (hypotéza 4), nakolik vnímané záporny ovlivňují četnost elektronické komunikace se zdravotní pojišťovnou. Byla zjištěna nezávislost mezi znaky, tj. že případné obtíže nejsou považovány za natolik významné, aby ovlivňovaly četnost využití EKK, pokud se pro ni už klient rozhodl. Z pohledu VZP lze doplnit, že tato zdravotní pojišťovna má zavedenou poměrně sofistikovanou klientskou podporu v této oblasti a pokud vznikne nějaký problém, který klient neumí vyřešit, dostane se mu v každém případě rady či pomoci.

Ve výčtu přínosů (ot. 11) byla nejlépe hodnocena úspora času s 63,7% a dále je pozitivně vnímána zpětná vazba s 48,5%. Testovaná hypotéza (hypotéza 3) prokazovala vliv přínosů na četnost využití EKK. Zde na rozdíl od negativ závislost mezi znaky existuje a vnímané přínosy ovlivňují četnost využití. Výsledky chování firem plynoucí z dotazníku i testované hypotézy souladí s běžnou praxí subjektů ve vztahu k VZP. Je pozorováno, že pokud je klientovi nabídnut nějaký bonus, úleva či pomoc, jeho ochota ke spolupráci stoupá. Jako příklad lze uvést způsob elektronického podepisování. Velmi často dochází ze strany klientů ke srovnávání kvalit portálu Všeobecné zdravotní pojišťovny a společného portálu pro ostatní zdravotní pojišťovny. Hlavní rozdíl je ve způsobu autorizace zasílaných dat. Na portále VZP se vyžaduje certifikát, na portálu ostatních ZP postačuje autorizace pomocí SMS zpráv bez nutnosti vlastnit certifikát. A klienti toto považují za výhodu.

### **Splnění cílů práce:**

Hlavním cílem bylo zhodnocení připravenosti a vztahu podniků k e- komunikaci se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou. S odkazem na analýzy dotazníkového šetření, výsledky hypotéz a přehled údajů z vnitropodnikových statistik je patrné, že cíl byl splněn. Z výzkumu vyplývá, že podniky sídlící v pražském regionu jsou sice schopny elektronickou komunikaci akceptovat, zdaleka však nelze říci, že se jedná o běžnou či většinovou záležitost. Je třeba zohlednit, že portfolio klientů – organizací - je velmi různorodé co do velikosti a zaměření, také však co do potřebného zázemí (IT oddělení, možnost proškolení, typ managementu apod.). Každý subjekt se chová pragmaticky a volí způsoby jednání, které mu přinášejí osobní prospěch. Zásadní roli hraje i platná legislativa, která donucovacím způsobem směřuje firmy k požadovanému chování. Rovněž je pro klienta důležitá určitá úroveň poskytovaných služeb. Celý komplex těchto aspektů

ovlivňuje ochotu učit se novým věcem a schopnost přistoupit na moderní způsoby komunikace s využitím ICT.

### **Doporučení:**

V současné době disponuje Všeobecná zdravotní pojišťovna poměrně kvalitním portálem, který každoročně zpracuje desítky tisíc různorodých podání. Konkrétně v případě zaměstnavatelů (firem) bylo zaznamenáno v posledních dvou letech několik podnětů ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Jedním z nich je zjednodušení zasílání každoměsíčních údajů o výši pojistného. Tento druh podání funguje pouze jako on-line formulář, data nelze vkládat do elektronické podatelny v souboru. *První doporučení: Přidat do podatelny portálu možnost vkládat přehled o pojistném zaměstnavatelů v souboru.*

Další častý požadavek zaznívá na zjednodušení přístupu na portál VZP, tj. odstranit povinnost používání certifikátů. Tento důvod je brzdou zejména pro malé a mikro organizace (argument vysokých nákladů), zvládnutí tohoto požadavku by znamenalo skokový nárůst počtu připojených firem. *Druhé doporučení: Zvážit autorizaci pomocí SMS zpráv podobně, jak je zřízeno na společném portále ostatních ZP.*

*Třetí doporučení* týkající se portálových služeb se vztahuje k zjednodušení uzavírání smluv na EKK. Kontakt klienta se zástupcem VZP probíhá při uzavírání smlouvy osobně nebo e-mailem, bylo by určitým zjednodušením *vytvořit webový formulář s možností přímého zadávání dat pro přípravu smlouvy*. Tato inovace by zpřesnila a zrychlila vyřízení připojení nového klienta.

*Čtvrté doporučení* se týká datových zpráv – druhá nejvyužívanější možnost není z pohledu VZP ideální pro zasílání strukturovaných dat, a to z důvodu nutnosti ručního zpracování, což prodlužuje celý proces vyřízení. Přínosem by bylo *umožnění automatizovaného zpracování dat, např. vytvořením standardizovaných webových formulářů na principu podobném fungování portálu.*

## 6 Závěr

Motivací k provedení výzkumu bylo zjištění, nakolik jsou firmy ochotné eliminovat papírovou formu podání povinných dokladů a připojit se v masovější míře k elektronické komunikaci. Pro účely VZP by rozšíření EKK znamenalo snížení objemu ručního zpracování dokumentů a tím i zrychlení procesu zpracování, omezení chybovosti a úsporu pracovníků.

Cílem diplomové práce bylo zhodnocení připravenosti a vztahu podniků k elektronické komunikaci se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou. Výzkum postojů se týkal významných partnerů VZP, tj. segmentu firem (zaměstnavatelů), které přinášejí do systému veřejného zdravotního pojištění největší objem finančních prostředků. Jejich hlavním zájmem je efektivní, rychlá a bezchybná spolupráce s partnery veřejné správy při minimalizaci nákladů a nároků na byrokratický aparát. Předpokladem naplnění požadavků je efektivní komunikace s využitím ICT technologií.

Z šetření vyplynulo, že většina partnerských podniků je schopna využívat elektronickou komunikaci se zdravotní pojišťovnou alespoň na základní úrovni, chybí však ochota a motivace k této formě spolupráce. Regionální pobočka Praha a Středočeský kraj eviduje v současné době více než 76 tisíc aktivních zaměstnavatelů a elektronickou podatelnu portálu pro zasílání strukturovaných dat využívá necelých 10% partnerů. Co se týče datových zpráv, v roce 2013 počet přijatých podání v souhrnu přesáhl 260.000 ks<sup>81</sup>, přesto tento způsob komunikace tvoří pouze doplněk k papírové formě povinných hlášení. Lídrem v používání pokrokových technologií jsou velké organizace. Jsou schopny lépe akceptovat legislativní nařízení a přizpůsobit se požadavkům moderní doby, avšak vyžadují určitý standard služeb. Menší firmy požadují spíše jednoduchost obslužnosti procesu a nízké pořizovací náklady. Mikro organizace vykazují ve využívání a plné akceptaci EKK určité rezervy.

Lze formulovat závěr, že elektronizace podniků i veřejné správy má rostoucí tendenci. Ze statistik VZP je patrné, že roste objem zasílaných datových zpráv, každoročně se připojují

---

<sup>81</sup>Vnitřní statistiky VZP r. 2013, aktuální informace podatelny RP Praha – data k 31.12.2013

stovky nových subjektů k využívání B2G služeb a celkově roste ochota přizpůsobit se moderním trendům. Jako největší překážka se prozatím jeví počítačová gramotnost pracovníků a vysoké náklady, které vynakládá OVM na software pro zpracování klientských dat. Na druhou stranu se osvědčilo pořádání osvětových kampaní a proškolení zástupců firem při osobních setkáních.

Závěry analýz provedeného šetření lze aktuálně využít v praxi pro zlepšení klientského servisu a rozvoje ICT služeb v segmentu zdravotního pojištění. V rámci inovací by bylo aktuálně vhodné zohlednit požadavek zjednodušení přístupu na portál VZP, zrychlit vyřizování smluv a rozšířit nabídku typů podání a automatizovaného zpracování zasílaných dat.

Pro úplný a komplexní pohled na řešené téma je třeba zmínit i současné aktivity vedoucí k dalšímu stupni elektronizace veřejné správy – tj. nařízení zákona pro povinné subjekty komunikovat s některými úřady pouze elektronicky. Zákon se vztahuje pouze k OVM financovaným ze státního rozpočtu, zejména České správě sociálního zabezpečení a Finančnímu úřadu. Zdravotní pojišťovny mezi tyto instituce nepatří, z tohoto důvodu se jich opatření přímo nedotýká. Od roku 2013 platí povinná elektronická komunikace pro určité typy formulářů vůči Finančnímu úřadu a od 1.1.2014 jsou stanoveny povinnosti rovněž ve vztahu k ČSSZ (zákon č. 470/2011 Sb., v platném znění)<sup>82</sup>. Rok 2014 je již rozhodný pro firmy, OSVČ a lékaři si vymohli roční a dvouletý odklad.

Lze však předpokládat, že daná skutečnost ovlivní i zdravotní pojišťovny a bude registrován zvýšený zájem o elektronickou komunikaci směrem k VZP. Tento předpoklad je v souladu s praktickými poznatky autorky práce, neboť firmy se již několik měsíců na tuto problematiku dotazují a zajímají se o možnosti kontaktu. Bylo by velmi zajímavé za rok či dva na dané téma provést novou studii za účelem zjištění, nakolik legislativa řešící elektronizaci směrem k FÚ a ČSSZ ovlivnila postoj subjektů k e-komunikaci vůči zdravotním pojišťovnám.

---

<sup>82</sup>Podnikatel – elektronická komunikace povinně – prosinec 2013 /on-line/. Dostupné z [www.podnikatel.cz/clanky/pripravte-se-na-povinnou-elektronickou-komunikaci-vcas/](http://www.podnikatel.cz/clanky/pripravte-se-na-povinnou-elektronickou-komunikaci-vcas/)

## **Literatura**

### **Primární zdroje**

Zákon č. 227/2000 Sb., *Zákon o elektronickém podpisu*. ASPI, 2013.

Zákon č. 300/2008 Sb., *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*. ASPI, 2013.

*Nářízení vlády ČR č. 495/2004 Sb.* Ostrava Hrabůvka: Sagit, 2005.

Zákon č. 365/2000 Sb., *Zákon o informačních systémech veřejné správy*, ve znění pozdějších předpisů. ASPI, 2012.

Zákon č. 48/1997 Sb., *Zákon o veřejném zdravotním pojištění*. ASPI, 2012.

Zákon č. 592/1992 Sb., *Zákon o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění*. ASPI, 2012.

*Ústava ČR*, Zákon č. 1/1993 Sb. Sagit, 2012.

### **Monografie**

LAPÁČEK, J. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 1. Vydání. Brno: Computer press, 2012. 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.

POUR, J. *Informační systémy a technologie*. Praha: VŠEM, 2009. 492 s. ISBN 978-80-86730-03-5.

PETERKA, J. *Báječný svět elektronického podpisu*. 1. vydání. Praha: CZ.NIC, z.s.p.o., 2011. ISBN 978-80-904248-3-8.

ŠPAČEK, D. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

## **Sekundární zdroje**

BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky*. 1. vyd. Praha: Anag, 2010. 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

BUDIŠ, P., ŠTĚDRONĚ, B. *Elektronická komunikace*. 1. vyd. Slovakia: Magnet Press, 2008. ISBN 978-80-89169-11-5.

HENDRYCH, D. a kol.: *Správní právo. Obecná část*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 792 s. ISBN 978-80-7179-254-3.

HORZINKOVÁ, E., NOVOTNÝ, V. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 2. vyd. Plzeň: naklad. Aleš Čeněk, 2010. 233 s. ISBN 978-80-7380-263-9.

LIDINSKÝ, V., a kol. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. vyd. Praha: Leges, 2012. 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

POKORNÝ, J., a kol. *XML technologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 267 s. ISBN 978-80-247-2725-7.

SVATOŠOVÁ, L., PRÁŠILOVÁ, M. *Statistické metody v příkladech*. 1. vyd. Praha: ČZU, 2007. 212 s. ISBN 978-80-213-1673-7.

## **Ostatní materiály**

ČEMUS, K. *XML a JSON formáty*. Prezentace k přednášce na ČVUT Praha – FEL. 2013. 22 s.

ŠIMEK, P. *Web design. Výuková prezentace*. Česká zemědělská univerzita – PEF Praha. 2011.



Vnitřní materiály VZP Praha. *INFORMACE* č. 8/2009 k zákonu č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. 2009. 20 s.

Vnitřní materiály VZP Praha. *Prezentace Datové schránky*. TILLER, P., JANOTA, J., (f. Autocont). 2009. 13 s.

Vnitřní materiály VZP Praha, prezentace projektového týmu. *DS nevhodné při komunikaci*. 2010. 36 s.

### **Internetové zdroje**

Co přináší XML – říjen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://www.kosek.cz/clanky/swn-xml/ar01s02.html#c38b1b4b7b3>

CCV informační systémy – *elektronická komunikace* - říjen 2013. /online/. Dostupné z www: <http://www.ccv.cz/elektronicka-komunikace-edi/co-je-edi/>

Česká pošta web – *certifikáty* - říjen 2013 /online/. Dostupné z www: [http://www.bezpecnyklic.cz/bezpecnyklic/kvalifikovany\\_a\\_komercni\\_certifikat.html](http://www.bezpecnyklic.cz/bezpecnyklic/kvalifikovany_a_komercni_certifikat.html)

Článek Jiřího Peterky – *Na počátku byl Arpanet* – srpen 2013 /online/. Dostupný z www: <http://www.earchiv.cz/a95/a504c502.php3>

*Digital Austria (WhatisGovernment?)* – srpen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/6506/default.aspx>

*Datové schránky oficiální web* – srpen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/slovník-pojmu-id34696/>

Eurostat – *statistiky EU* – listopad 2013 /online/. Dostupné z www: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Information\\_society\\_statistics#Enterprises\\_2](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Information_society_statistics#Enterprises_2)

*Edizone* – říjen 2013. /online/. Dostupné z www: <http://www.edizone.cz/elektronicka-vymena-dat-edi/proc-pouzivat-edi/>

Evropská komise – *Evropa 2020* – červenec 2013 /online/. Dostupné z www:

[http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34\\_public\\_administration.pdf](http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/34_public_administration.pdf)

Iuridictum – *encyklopedie o právu (co je Veřejný úřad)* – srpen 2013 /online/. Dostupné

z www: [http://iuridictum.pecina.cz/w/Ve%C5%99ejn%C3%BD\\_%C3%BA%C5%99ad](http://iuridictum.pecina.cz/w/Ve%C5%99ejn%C3%BD_%C3%BA%C5%99ad)

ISSS – *internet ve státní správě* – červenec 2013 /online/. Dostupné z www:

[http://www.issc.cz/archiv/2008/download/prezentace/sedlacek\\_mvcr.pdf](http://www.issc.cz/archiv/2008/download/prezentace/sedlacek_mvcr.pdf)

Interval – *formát XML* - říjen 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://interval.cz/clanky/slabikar-xml-odkazy/>

JSON – *alternativa k XML* – prosinec 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://www.json.org/xml.html>

Microsoft – říjen 2013. /online/. Dostupné z www: [http://office.microsoft.com/cs-cz/word-](http://office.microsoft.com/cs-cz/word-help/xml-pro-zacatecniky-HA010034022.aspx)

[help/xml-pro-zacatecniky-HA010034022.aspx](http://office.microsoft.com/cs-cz/word-help/xml-pro-zacatecniky-HA010034022.aspx)

NSFNET-*about NSFNET* -srpen 2013 /online/. Dostupné z www: [http://www.nsfnet-](http://www.nsfnet-legacy.org/about.php)

[legacy.org/about.php](http://www.nsfnet-legacy.org/about.php)

Poslanecká sněmovna ČR – *Zákon ČNR* - červenec 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=280&r=1992>

Portál zdravotních pojišťoven – *aktuality* - srpen 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://www.portalzp.cz/aktuality/portal-zp>

Popis formátu JSON - prosinec 2013 /online/. Dostupné z www: [http://www.ecma-](http://www.ecma-international.org/publications/files/ECMA-ST/ECMA-404.pdf)

[international.org/publications/files/ECMA-ST/ECMA-404.pdf](http://www.ecma-international.org/publications/files/ECMA-ST/ECMA-404.pdf)

*Statistika – chí kvadrát test* – prosinec 2013 /online/. Dostupné z www:

<http://ulb.upol.cz/praktikum/statistika3.pdf>

*Stránky Ministerstva vnitra České republiky* – srpen 2013 /online/. Dostupné z www:

[www.mvcr.cz/odk2/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx](http://www.mvcr.cz/odk2/soubor/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx)

*Stránky Ministerstva vnitra České republiky* – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx](http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx)

*Slovník cizích slov* – srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.islo.cz/slovník-cizich-slov/%9Eurn%E11,+journal](http://www.islo.cz/slovník-cizich-slov/%9Eurn%E11,+journal)

Úřad pro ochranu osobních údajů. *Věstník č. 12/2001 - podle § 2 odst. 7 a § 8 odst. 2 písm. b) vyhlášky č. 366/2001 Sb.* - říjen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.uouu.cz/vismo/zobraz\\_dok.asp?id\\_org=200144&id\\_ktg=2211&n=c%2D19&query=12%2F2001](http://www.uouu.cz/vismo/zobraz_dok.asp?id_org=200144&id_ktg=2211&n=c%2D19&query=12%2F2001)

*Všeobecná zdravotní pojišťovna* – červenec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.vzp.cz/platci/informace/povinnosti-platcu-metodika/1-1-prehled-pravnich-predpisu](http://www.vzp.cz/platci/informace/povinnosti-platcu-metodika/1-1-prehled-pravnich-predpisu)

VZP ČR – červenec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.vzp.cz/o-nas](http://www.vzp.cz/o-nas) *Portál zdravotních pojišťoven* – červenec 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.pojistovny.com/zdravotni-pojistovny/](http://www.pojistovny.com/zdravotni-pojistovny/)

*VZP – infoservis* -srpen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.vzp.cz/poskytovatele/infoservis-a-akcent/infoservis/infoservis-06-2012/elektronicka-komunikace-by-mela-byt-samozrejmosti](http://www.vzp.cz/poskytovatele/infoservis-a-akcent/infoservis/infoservis-06-2012/elektronicka-komunikace-by-mela-byt-samozrejmosti)

*Web datové schránky* – říjen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/informacni-system-datovych-schranek-id34694/](http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/informacni-system-datovych-schranek-id34694/)

*Zákon č. 300/2008 Sb., § 2* - říjen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=1&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=1&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt)

*Zákon č. 300/2008 Sb., § 14* - říjen 2013 /online/. Dostupné z [www: http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=14&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt](http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=14&nr=300~2F2008&rpp=15#parCnt)

*Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, § 2 - říjen 2013 /online/. Dostupné z www: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/epodpis/cast1.aspx>*

*Zákon Správní řád č. 500/2004 Sb., v platném znění – srpen 2013 /online/. Dostupné z www: [http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spravni\\_rad/cast1.aspx](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spravni_rad/cast1.aspx)*

## Přílohy

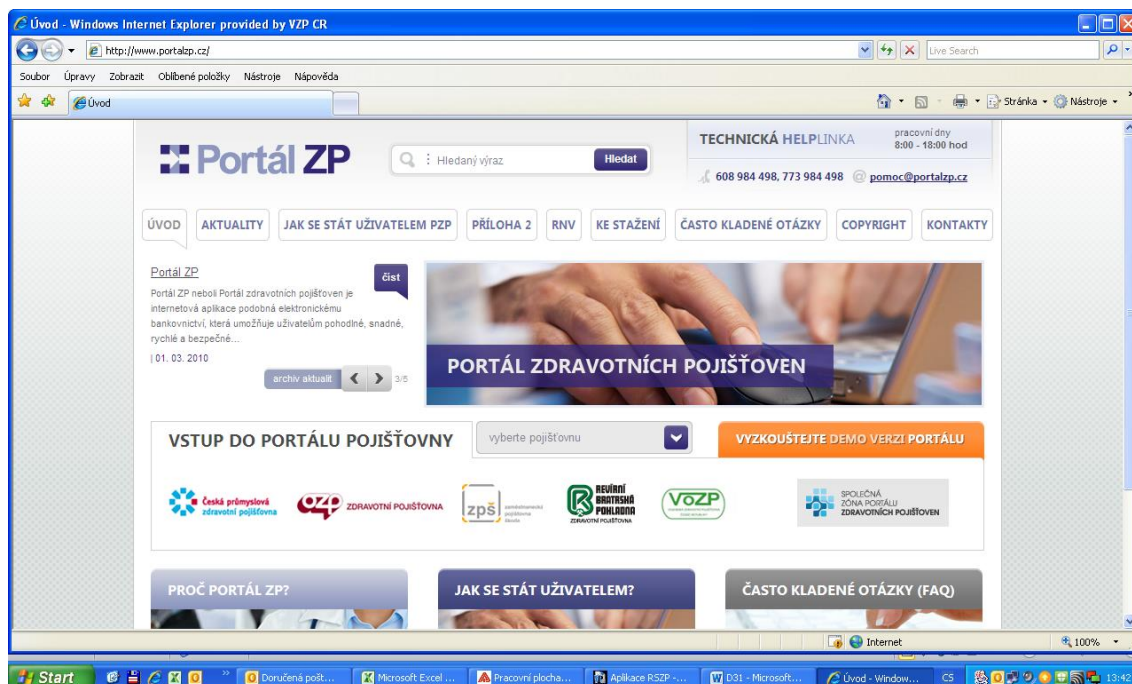
### Příloha 1 Dotazník šetřených firem

- 1) Uveďte prosím, na jaký obor je vaše společnost zaměřena (školství, obchod, banka apod....)
  - Otevřená otázka
- 2) Celkový počet zaměstnanců vaší společnosti
  - Otevřená otázka
- 3) Využívá Vaše firma při jednáních se zdravotními pojišťovnami zabezpečenou elektronickou komunikaci?
  - ano/ne
- 4) Pokud jste v otázce 1 odpověděli ne, uveďte důvod
  - Neznalost, nechť ke změnám
  - Vysoké pořizovací náklady (HW, SW, certifikát...)
  - Nemáme kvalifikovaný personál
  - Legislativní překážky
  - Jiné
- 5) Jak často využíváte elektronickou komunikaci s jinými subjekty? (např. PSSZ, FÚ...)
  - Běžně, často, občas, ojediněle, vůbec
- 6) S kterými subjekty komunikujete elektronicky nejvíce? (lze i více odpovědí)
  - VZP, ostatní ZP, FÚ, PSSZ, jiné
- 7) Pokud EKK s pojišťovnou využíváte, jaký typ preferujete?
  - Datové schránky
  - B2G – portál
  - B2G – software
  - Nezabezpečený kanál (např. e-mail)
  - Jiné
- 8) Co Vás přimělo k využívání elektronické komunikace s VZP (lze i více odpovědí)
  - Snížení nákladů
  - Tlak ze strany VZP
  - Legislativa
  - Pozitivní přístup k IT technologiím
  - Jiné

- 9) Jakou osvětu ze strany zdravotní pojišťovny byste uvítali ve věci možnosti elektronické komunikace?
- Přednáška, schůzka, prezentace
  - Informační kampaň na internetu
  - Informace v médiích
  - Informace dopisem, e-mailem
  - Jiné
- 10) Jaká vidíte největší negativa při využívání elektronické komunikace s pojišťovnou?
- Složitost, náročnost
  - Poruchovost, chybovost
  - Vysoké náklady (HW, SW..)
  - Vysoké nároky na lidské zdroje
  - Jiné
- 11) Jaké vidíte největší přínosy? (můžete uvést více odpovědí)
- Úspora času
  - Okamžitá zpětná vazba – tj. eliminace chybovosti
  - Snížení nákladů
  - Žádné
  - Jiné
- 12) Pokud Váš podnik využívá elektronickou komunikaci, kdo s tím pracuje nejvíc?
- Účetní/personalista
  - Vedoucí pracovníci
  - Řadoví pracovníci
  - jiné
  - IT pracovník
- 13) Postrádáte nějaké další funkce elektronické komunikace pro zvýšení Vašeho komfortu? Uveďte jaké...
- Otevřená otázka

Zdroj: vlastní stavba

Příloha 2 Portál ostatních zdravotních pojišťoven – 11/2013




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

Příloha 3 Přehled povinností zasilání elektronických dokladů na ČSSZ – 12/2013

Zaměstnavatelé	OSVČ	Lékaři
<b>Povinně od roku 2014</b>	<b>Povinně od roku 2015</b>	<b>Povinně od roku 2016</b>
Evidenční list důchodového pojištění	Přehled o příjmech a výdajích	Rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti
Potvrzení o studiu pro účely důchodového pojištění	Oznámení o zahájení samostatné výdělečné činnosti	Hlášení ošetřujícího lékaře ve smyslu § 61 zákona o nemocenském pojištění
Přehled o výši pojistného	Příhláška k účasti na důchodovém pojištění	
Oznámení o nástupu (skončení) zaměstnání	Příhláška k účasti na nemocenském pojištění	
Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění		

Zdroj: <http://www.mpsv.cz/cs/16641>

## Příloha 4 Ukázka žádosti o certifikát PostSignum



Česká pošta, s.p.

**OBJEDNÁVKA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB CERTIFIKAČNÍ AUTORITY**

Evidenční číslo smlouvy (objednávky): .....

---

### 1. Smluvní strany

**Poskytovatel**

Česká pošta, s.p.  
zastoupená:  
se sídlem **Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1**  
IČ: **47114983** DIČ: **CZ47114983**  
zapsaná v **obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. A 7565**  
Bankovní spojení **ČSOB, a.s., č.ú.133406370/0300**

**Zákazník**

Obchodní jméno **Josef Novotný**  
se sídlem **Na Kopečku 1111/1, 14000 Praha 4**  
IČ: **12345678** DIČ: **CZ12345678**  
zapsaný v **Živnostenský list vydaný Živnostenským úřadem pro Prahu 4, evidenční číslo: 123456-654321**

---

### 2. Trvání smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na  dobu neurčitou  
 dobu určitou od ..... do .....

---

### 3. Objednané služby

**Certifikáty vydávané kvalifikovanou certifikační autoritou PostSignum:** →

- certifikát určený k ověření elektronického podpisu zaměstnance (kvalifikovaný certifikát)
- certifikát organizace určený pro ověření elektronické značky (kvalifikovaný systémový certifikát)

**Certifikáty vydávané komerční certifikační autoritou PostSignum:** →

- certifikát technologických komponent (komerční certifikát)
- šifrovací certifikát skupiny osob (komerční certifikát)
- certifikát zaměstnanců nebo podnikajících fyzických osob (komerční certifikát)

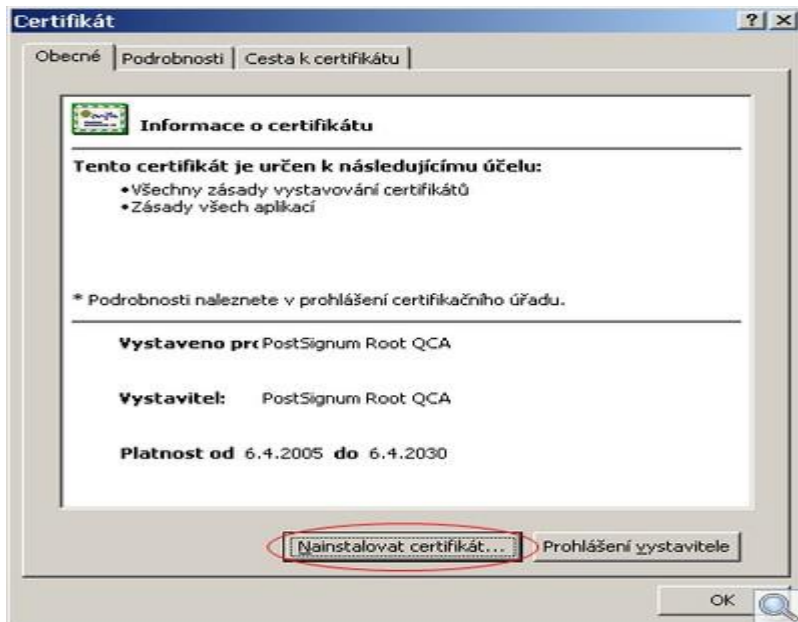
**Vytiskněte 2x, nepodepisovat.** Objednávku podepíšete až na pracovišti České pošty. Po podpisu objednávky oběma stranami se jedná o smlouvu.

**Důležité je zaškrtnout toto políčko.** Certifikáty vydávané komerční CA PostSignum pro účely EPO-PF (ani pro jiné elektronické podatelny státní správy) nepotřebujete.

Na další straně máte ještě možnost zaškrtnout nesouhlas s využitím osobních údajů za účelem marketingu či propagace produktů a služeb České pošty.

Zdroj: [https://eagri.cz/ssl/nosso-app/EPO/web/Static/epo\\_certifikat.aspx](https://eagri.cz/ssl/nosso-app/EPO/web/Static/epo_certifikat.aspx)

## Příloha 5 Ukázka certifikátu



Zdroj: vnitřní materiál VZP Praha