

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Diplomová práce

**Elektronická komunikace České správy sociálního
zabezpečení z pohledu klienta**

Bc. Andrea Zajícová

© 2016 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Andrea Zajícová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Elektronická komunikace České správy sociálního zabezpečení z pohledu klienta

Název anglicky

Electronic communication Czech Social Security Administration from the client's perspective

Cíle práce

Diplomová práce zkoumá problematiku elektronické komunikace ve veřejné správě. Hlavním cílem je zhodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k České správě sociálního zabezpečení.

Dílní cíle jsou:

- Analýza používaných typů elektronické komunikace mezi ČSSZ a klienty.
- Charakteristika vlastností jednotlivých elektronických komunikačních kanálů.
- Zhodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k ČSSZ.

Metodika

V teoretické části je metodika dané práce založena na studiu odborných zdrojů a vnitropodnikových materiálů. V další části bude proveden průzkum pohledu fyzických a právnických osob na dané téma, a to formou dotazníkové metody a kvalitativního šetření mezi odborníky. K problematice výše uvedené komunikace budou využity vnitřní informace a statistiky vztahující se k elektronické komunikaci. Závěry a odpovědi na dané cíle budou formulovány na základě výsledků šetření.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

Datová zpráva, elektronický podpis, certifikáty, elektronická značka, elektronická podatelna, dokument, e-Podání, konverze dokumentů, datové schránky.

Doporučené zdroje informací

- BUDISĚ, Petr a Iva HRŮEBÍKOVÁ. Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010, 287 p. ISBN 80-726-3617-0.
- Česká republika. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In: Sbírka zákonů. Tiskárna Ministerstva vnitra, p.o., Praha 415, 2008, roč. 2008, 300., 98.
- e – Podání. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. 2014. vyd. 2014 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>
- LAPÁČEK, Jiří. Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2012, 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
- MINISTERSTVO VNITRA. Portál veřejné správy: Na úřad přes internet [online]. 2014 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>
- ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253.
-

Předběžný termín obhajoby

2016/17 ZS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Miloš Ulman, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 2. 11. 2015

Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2015

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 06. 11. 2016

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Elektronická komunikace České správy sociálního zabezpečení z pohledu klienta" 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 použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28. 11. 2016

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé práce a to Ing. Miloši Ulmanovi, Ph.D. za jeho vstřícnost, ochotu, trpělivost, zkušené rady a nápady. Dále své rodině za trpělivost za celou dobu mého studia a samozřejmě svým kolegům na OSSZ v Bruntále za jejich zkušenosti, které mi byly přínosem při psaní mé DP.

Elektronická komunikace České správy sociálního zabezpečení z pohledu klienta

Souhrn

Diplomová práce představuje možnosti využívání elektronické komunikace klientů ve vztahu k orgánu veřejné moci a opačným směrem. Poskytuje přehled komunikačních kanálů, způsoby a četnost jejich využívání, názory na proveditelnost a způsob zpracování dat.

Hlavním cílem je vyhodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k České správě sociálního zabezpečení a České správě sociálního zabezpečení vůči klientům.

Teoretická část je věnována základním pojmům a legislativní základně. Praktická část představuje analýzu využití konkrétních komunikačních kanálů a názory odborníků. Pohled klientů na elektronickou komunikaci vůči České správě sociálního zabezpečení je výsledkem dotazníkového šetření a statistického hodnocení metodou Chí – kvadrát testu.

Klíčová slova: Datová zpráva, elektronický podpis, certifikáty, elektronická značka, elektronická podatelna, dokument, e - Podání, konverze dokumentů, datové schránky.

Electronic communication Czech Social Security Administration from the client's perspective

Summary

The thesis introduces the usage of electronic communication options between client and public authority. The paper provides an overview of communication channels, methods and frequency of their use, opinions on the feasibility and method of processing data.

The main objective is to evaluate the use of electronic communication of natural and legal persons with the Czech Social Security Administration and vice versa.

The theoretical part is devoted to basic concepts and legislative base. Practical part presents an analysis of the use of specific communication channels and the opinions of experts. The result of a questionnaire survey and statistical evaluation by Chi - square test is the clients look at the electronic communication with the Czech Social Security Administration.

Keywords: Data message, electronic signature certificates, electronic sign, electronic mailroom, document, *e* - Submission, document conversion, data boxes.

Obsah

1 Úvod	11
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika	12
3 Přehled řešené problematiky	13
3.1 eGovernment v ČR.....	14
3.1.1 Zákonná ustanovení	15
3.1.2 eGon.....	17
3.1.3 Elektronický podpis	18
3.1.4 Základní registry	21
3.2 Právní předpisy.....	23
3.2.1 Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi	23
3.2.2 Elektronická identifikace a služby – eIDAS.....	24
3.2.3 Právní předpisy datových schránek	25
3.2.4 Právní předpisy základních registrů.....	27
3.3 Služby a aplikace.....	28
3.4 ePodatelny	28
3.5 Portál veřejné správy.....	29
3.6 Czech POINT	31
3.7 Portál datových schránek a datová schránka.....	33
3.8 Listiny a elektronické dokumenty	37
3.9 Česká správa sociálního zabezpečení.....	38
3.9.1 Působnost ČSSZ	38
3.9.2 Od mechanizace k automatizaci	39
3.9.3 Počátky elektronického podání	40
3.9.4 <i>e – Podání</i>	41
3.9.5 <i>ePortál</i>	44
3.9.6 On-line objednávání.....	45
4 Analytická část	47
4.1 Analýza komunikačních kanálů	47
4.1.1 Komunikační kanál ČSSZ – elektronická podatelna	47
4.1.2 Datové schránky ČSSZ.....	48
4.1.3 Elektronická podání ze strany klientů přes <i>ePortál</i>	51
4.2 Případové studie podání přes <i>ePortál</i>	54
4.2.1 Studie č. 1 - Žádost o informativní list důchodového pojištění	54

4.2.2	Studie č. 2 - Žádost o potvrzení a druhu vyplacených dávek	56
4.2.3	Vyhodnocení případových studií	57
4.3	Kvalitativní výzkum mezi odborníky.....	58
4.3.1	Vyhodnocení rozhovoru	59
4.4	Dotazník – charakteristika vzorků respondentů	60
4.4.1	Dílčí cíle – hypotézy	60
4.4.2	Hodnocení výsledku dotazníku.....	61
4.5	Metodika výzkumu.....	68
4.5.1	Popisná statistika.....	68
4.5.2	Ne parametrický test	68
4.5.3	Testování hypotéz	69
5	Výsledky a diskuse	75
5.1	Výsledky	75
5.1.1	Zhodnocení využívání e-podatelen, DS a e – Podání	75
5.1.2	Výsledek případových studií	75
5.1.3	Dotazníkové šetření	76
5.2	Návrh řešení	77
6	Závěr.....	79
7	Seznam použitých zdrojů	81
8	Přílohy	86
9	Seznam použitých zkratk.....	107

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1 - EGON	17
OBRÁZEK 2 - KLAUDIE	18
OBRÁZEK 3 - PŘEDSTAVA VYUŽITÍ SOUKROMÉHO A VEŘEJNÉHO KLÍČE	19
OBRÁZEK 4 - SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ	22
OBRÁZEK 5 - LOGO DATOVÉ SCHRÁNKY	33
OBRÁZEK 6 - LOGO EPORTÁLU	44
OBRÁZEK 7 - KONTROLA NASTAVENÍ PC.....	54
OBRÁZEK 8 - MOŽNOSTI VÝBĚRU EPORTÁLU	55
OBRÁZEK 9 - STAV ŽÁDOSTI	56
OBRÁZEK 10 - VÝPOČTOVÝ VZOREC CHÍ-KVADRÁTU	68

Seznam tabulek

TABULKA 1 - PŘEHLED VYPRAVENÍ NA OSSZ BRUNTÁL – 1-9/2016.....	50
TABULKA 2 - POČTY ZŘÍZENÝCH DATOVÝCH SCHRÁNEK KE DNI 31. 8. 2016	51
TABULKA 3 - POČET PŘIHLÁŠENÍ DO EPORTÁLU ČSSZ 2013-2015	52
TABULKA 4 - POROVNÁNÍ ÚSPORY FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ	53
TABULKA 5 - VYHODNOCENÍ PŘÍPADOVÝCH STUDIÍ.....	58
TABULKA 6 - VYHODNOCENÍ ROZHOVORU Z POHLEDU ODBORNÍKŮ	59
TABULKA 7 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ DLE POHLAVÍ.....	61
TABULKA 8 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ DLE VĚKOVÝCH KATEGORIÍ	61
TABULKA 9 – ROZDĚLENÍ RESPONDENTŮ DLE VZTAHU VŮČI ČSSZ	62
TABULKA 10 - OTÁZKA TÝKAJÍCÍ SE UŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE	62
TABULKA 11 - PŘÍČINY NEVYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE	63
TABULKA 12 - ZPŮSOBY VYUŽÍVÁNÍ ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE VE VZTAHU K ČSSZ	63
TABULKA 13 - ČETNOSTI PODÁNÍ	64
TABULKA 14 - NEJČASTĚJI ZASÍLANÉ FORMULÁŘE	64
TABULKA 15 - NEJVĚTŠÍ VÝHODA ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE	65
TABULKA 16 - ZRUŠENÍ POVINNOSTI E-PODÁNÍ	66
TABULKA 17 - ZÍSKÁNÍ INFORMACÍ O ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACI	66
TABULKA 18 - SPOKOJENOST KLIENTŮ SE ZAMĚSTNANCI JEDNOTLIVÝCH OSSZ.....	67
TABULKA 19 - VÝPOČET TESTU DOBRÉ SHODY	69
TABULKA 20 - CHÍ-KVADRÁT	70
TABULKA 21 - VÝPOČET TESTU DOBRÉ SHODY	70
TABULKA 22 - CHÍ-KVADRÁT	71
TABULKA 23 - TEST DOBRÉ SHODY (CHÍ-KVADRÁT).....	72
TABULKA 24 - CHÍ-KVADRÁT	72
TABULKA 25 - CHÍ-KVADRÁT	73
TABULKA 26 - CHÍ-KVADRÁT	74

1 Úvod

Téměř každá domácnost se v dnešní době setkala s moderními telekomunikačními technologiemi, počítačem a internetem. Jsou součástí jejich každodenního života.

Ke konci 20. století se do popředí dostal internet. Jeho předností je získávání informací ze všech možných oblastí, včetně rychlosti. Patří mezi nejrozšířenější formy elektronické komunikace v předávání informací. Jedná se např. o chat, ICQ, Skype, telefon, které jsou synchronní s okamžitou odezvou. Dalším typem komunikace je e-mail, který je asynchronní a odezva nebývá okamžitá.

Běžně se setkáváme s tím, že musíme komunikovat jako občan s různými institucemi a naopak. Málokdo si s ohledem na nedostatek času a úřední hodiny úřadu může vzít volno pro osobní schůzku nebo běhat s dopisy na poštu. Státní úřady se snaží nahradit formu písemnou formou elektronickou. Do popředí se dostává tzv. komunikace na dálku – elektronické podatelny, datové schránky. Její výhodou lze spatřovat v urychlení komunikace, ověření autentičnosti, identity, spolehlivost a v porovnání s doručováním papírovou formou je zde možno vidět úsporu nákladů, včetně pozitivního dopadu na životní prostředí. Dostatečné záruky pro používání elektronické komunikace jsou stanoveny platnou legislativou.

Teoretická část diplomové práce poskytuje postupný přehled o vývoji elektronické komunikace, eGovernmentu a informačních systémech veřejné správy.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Diplomová práce zkoumá problematiku elektronické komunikace ve veřejné správě. Hlavním cílem je hodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu České správě sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) a ČSSZ vůči klientům.

Dílní cíle jsou:

- Analýza používaných typů elektronické komunikace ČSSZ a klient, klient a ČSSZ
- Přednosti a problematika jednotlivých komunikačních kanálů
- Zhodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k ČSSZ.

2.2 Metodika

V teoretické části je metodika dané práce založena na studiu odborných zdrojů. V praktické části autorka provede analýzu jednotlivých komunikačních kanálů ČSSZ. Kvalitativní výzkum je zaměřen na používání elektronické komunikace právnickými a fyzickými osobami z pohledu odborných pracovníků ČSSZ. Kvantitativní výzkum je zaměřen na dotazníkové šetření vztahu fyzických a právnických osob k elektronickému podání vůči ČSSZ s vyhodnocením předem stanovených hypotéz pomocí metody Chí – kvadrát.

K problematice elektronické komunikace autorka využije obecně dostupné informace a statistiky. Závěry a odpovědi na dané cíle budou formulovány na základě výsledku šetření. Úkolem je vytvoření obrazu zkoumaného jevu.

3 Přehled řešené problematiky

Již při narození se stáváme zdrojem i adresátem informací. Jsme součástí společnosti, která je vytváří, ovlivňuje, roste potřeba jejich šíření [1].

Informační společnost se opírá o shromažďování, uchovávání, využívání a předávání získaných informací [2].

Její charakteristikou jsou:

- kvalitní komunikace,
- využívání moderních informačních technologií a digitální komunikace,
- účast politických stran na budování koncepce, cílů, zásad, vytvořením právní, finanční a společenské podpory.

„Politika informační společnosti tedy představuje soubor procesů a pro ně charakteristických metod a nástrojů, na jejichž základě, s jejichž pomocí je budována informační společnost a prosazovány její zájmy a cíle (např. zlepšení konkurenceschopnosti, zlepšení kvality života občanů, zkvalitnění služeb)“ [1].

Jedním z nástrojů budování informační společnosti je eGovernment umožňující elektronickou komunikaci se státní a veřejnou správou, včetně elektronizace veškerých procesů s tím souvisejících [3].

Daný pojem má několik vysvětlení. V domácí literatuře je vymezen *„jako využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních komunikačních služeb“ [1].*

Cílem eGovernmentu je usnadnění komunikace a informovanosti veřejnosti s úřady a vytvoření efektivní veřejné správy. Jedná se o stránku zjednodušení prováděných úkonů, tak stránku ekonomickou. Elektronickou komunikaci eGovernmentu můžeme rozdělit do tří skupin [3].

- Government-to-Citizen (G2C) - komunikace úřadu s občanem
- Government-to-Business (G2B) – komunikace úřadu s podnikateli a obchodními společnostmi

- Government-to-Government (G2G) – komunikace úřadů mezi sebou.

S pojmem eGovernment je úzce spojená elektronická komunikace, která je jeho klíčovou částí, a můžeme ji přirovnat k jeho základním kamenům. Jedná se o proces přenosu a sdílení informací. Přesná definice je uvedena v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Je obvykle považována za úplatu, jejíž smysl je spatřován v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací a telekomunikačních sítích. V § 2 písmena a.) zákona č. 480/2004 Sb., představuje službu informační společnosti, která je považována za jakoukoliv službu, která je poskytována elektronickými prostředky na žádost jednotlivce [3,4].

Stěžejní výhody v elektronizaci veřejné správy tvoří [1]:

- rychlost a kvalita služeb,
- jednoduchost, uživatelská přívětivost,
- možnost podání 24 denně, 7 dnů v týdnu,
- finanční úspory,
- transparentnost a rozhodování.

E-Government je služba lidem, „služba lidí lidem prostřednictvím IT“ technologie. Klíčem úspěšnosti není genialita tzv. ajťáků, ale schopnost pochopit, využít a užít službu, která je poskytována [5,6].

3.1 eGovernment v ČR

Budování informační společnosti představuje program uplatnění informačních a komunikačních technologií a jejich účelnou koordinaci [7]. Není to pouze zájem národní politiky, ale jeden z prioritních nadnárodních cílů přinášející užitek, sjednocení a standardizování postupů, zvýšení informovanosti, efektivnosti a kontrolních procesů s pozitivními dopady. Implementace je tvořena projekty, které jsou tvořeny prsty, představující Czech POINT, oběhovou soustavou – KIVS, srdcem – Zákonem o eGovernmentu a mozkem představující Základní registry veřejné správy [1].

Rozhodujícími se staly tyto cíle [1]:

- právo na dostupnost informací,
- poskytování veřejných služeb využitím digitálních technologií a elektronických prostředků,
- předpoklady pro komunikaci a spolupráci veřejného a soukromého sektoru,
- bezplatná dostupnost informací, popř. v cenové úrovni nákladů na zpracování a poskytnutí informací,

využívání osvědčených nástrojů a postupů [5].

3.1.1 Zákonná ustanovení

Milníky pro zajištění realizace budování informační společnosti [1]:

- usnesení vlády č. 525 ze dne 31. května 1999 – obsahující Státní informační politiku – zaměřeno na informatizaci veřejné správy, informační gramotnost a elektronický obchod,
- usnesení vlády č. 258 ze dne 29. března 1999 – „Koncepce reformy veřejné správy“ – zvýšení efektivity veřejné správy a důvěryhodnost, zprůhlednění postupů,
- usnesení vlády č. 525 ze dne 31. května 1999 – „Státní informační politika“ – rozvoj ekonomického prostředí, odstranění nadměrné byrokracie, zrychlení jednotlivých řízení,
- usnesení vlády č. 216 ze dne 7. března 2001 – informatizace územních orgánů veřejné správy.

Pro zajištění efektivního budování informačních systémů byly přijaty tyto zákony [1]:

- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů,
- zákon č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích a o změně dalších zákonů,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů.

Následně pak byly vládou schváleny [1]:

- usnesením vlády č. 237 ze dne 17. března 2004 – „Postup a hlavní směry reformy a modernizace ústřední státní správy“ – vytvoření materiálních a finančních podmínek, vyžadováno předložení Úřadem vlády další postup realizace reformy pro období 2005-2010,
- usnesením vlády č. 455 ze dne 12. května 2004 přijetí „Průběžné zprávy o plnění plánu realizace státní informační politiky ve vzdělávání do 31. prosince 2003“, včetně zajištění plnění podmínek při rozvoji gramotnosti občanů ve vztahu elektronické komunikace s úřady státní správy a samosprávy, včetně opačného kroku,
- usnesení vlády č. 265 ze dne 24. března 2004 nahradilo původní usnesení č. 455 a to pod názvem „Státní informační a komunikační politika“. Dokument vycházel z Akčního plánu pod názvem „Lisabonská strategie v oblasti informační společnosti“. Důraz byl kladen převážně na dostupné a bezpečné komunikační služby, informační vzdělanost, moderní veřejné služby on-line, dynamické prostředí pro elektronické podnikání,
- zákon č. 127/2005 Sb., zabývající se elektronickou komunikací, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů,
- **usnesení vlády č. 1085 ze dne 20. září 2006 – klíčový dokument – prosazování a implementace eGovernmentu v letech 1999-2006, včetně schválení „Souboru opatření pro urychlení rozvoje eGovernmentu v České republice“.**

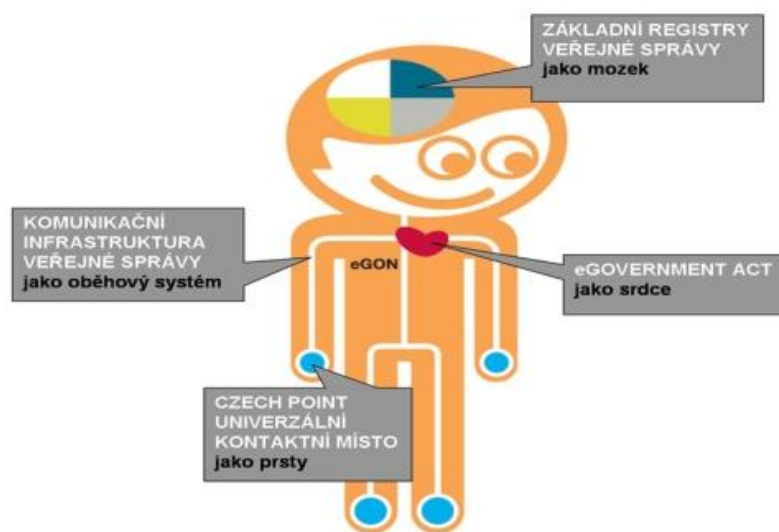
Dokument z 20. září 2006 se stal podnětem pro vznik státní zakázky pro budování kontaktních míst pro občany republiky s úřady. Poprvé se objevil pojem „Czech POINT“ - Český podací ověřovací informační národní terminál [1].

- Usnesením vlády č. 197 ze dne 28. února 2007 schválena strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby pro období 2007 až 2015, včetně podmínky použití zdrojů ze strukturálních fondů Evropské unie. Oblasti pro danou realizaci byly určeny zdravotnictví, práce a sociální péče, místní rozvoj a veřejné služby,

- usnesení vlády č. 293 ze dne 28. března 2007 ustanovilo Radu vlády pro informační společnost – jako poradní orgán pro danou oblast,
- usnesení vlády č. 854 ze dne 9. července 2008 – Strategie rozvoje služeb pro informační společnost v České republice na období 2008 až 2012, včetně kritéria hodnocení daných projektů [1].

3.1.2 eGon

Představuje společný symbol pro realizaci čtyř základních projektů eGovernmentu v České republice od roku 2006 do roku 2012. Klíčové projekty představují Český podací ověřovací informační národní terminál – CZECH POINT, Komunikační infrastruktura veřejné správy – KIVS, Informační systém datových schránek – ISDS a Informační systém Základních registrů – ISZR, jsou ztvárněny ve vzájemné souvislosti a provázanosti jako živý organismus [5,6].



Obrázek 1 - eGON
(zdroj: <http://www.geogle.z/>)

KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy KIVS) zabezpečuje propojení sítí a systémů dílčích institucí do společného prostředí. Znamená efektivnější přístup k informacím pro ty, kteří k tomu mají oprávnění [8].

Czech POINT (Kontaktní místa asistovaného výkonu veřejné správy) jedná se o nejpohodlnější způsob, jak z jediného místa komunikovat s úřady a institucemi. Je asistovaným místem, kde každý člověk může získat ověřené výpisy z centrálních registrů a jednotně přistupovat k vybraným službám státu.

ISDS (Informační systém datových schránek) - 3 pilíře – datové schránky, zrovnoprávnění papírových a elektronických dokumentů, povinnost elektronické komunikace pro úřady.

ISZR (Informační systém základních registrů) - 4 základní registry – Registr osob, Registr obyvatel, Registr práv a povinností, Registr územní identifikace adres a nemovitostí [5].

Od dubna 2011 již není eGon jediným symbolem českého eGovernmentu. Jeho partnerkou je KLAUDIE – cloud computing – sdílení hardwarových a softwarových prostředků pomocí sítě. Nová partnerka má zajistit efektivnost projektu, jeho nižší nákladovost, účelnost a užitečnost zajišťující v poskytování a odebírání služeb [5].



Obrázek 2 - KLAUDIE

(zdroj: <http://egovernment.euweb.cz/4.html>)

3.1.3 Elektronický podpis

Elektronický podpis je stejně jako vlastnoruční podpis výsledkem procesu, který vyplývá z rozhodnutí podepisující osoby stvrdit vůli nebo identitu [2,9]. Jedná se o jeden z nástrojů bezpečné elektronické komunikace. Správná implementace technologií

spojených s využitím elektronického podpisu zajistí vysokou míru bezpečnosti z pohledu integrity přenášených informací a jednoznačné autentizace komunikujících stran [9].

Elektronický podpis je tvořen na bázi kryptografických metod, tedy na základě využití šifrovacích metod. K šifrování velkého objemu dat se používají tzv. symetrické algoritmy. K šifrování a dešifrování je použit jeden klíč. Výhodou daného algoritmu je rychlost, nevýhodou způsob předávání klíče. Dalším algoritmem jsou asymetrické šifry. Zde je používání rozdílných klíčů. Jeden pro zašifrování a jiný pro dešifrování. Jedná se o klíče soukromé (privátní) a veřejné. Nevýhodou daného šifrování je rychlost, malý objem dat pro zašifrování, chybné ztotožnění vlastníka klíče [9].

Dle povahy podepsané zprávy rozeznáváme tři stupně elektronických podpisů: „obyčejný“, „zaručený“ a „uznávaný“. Dle zákona o elektronickém podpisu je uvedeno – obyčejný obsahuje elektronické údaje, připojené a logicky spojené s konkrétními DZ. Je určen k ověření údajů (identity) osoby, která danou zprávu podepsala. Údaje připojené k obsahu vytvořeného jiným způsobem jsou součástí zaručeného elektronického podpisu pomocí kryptografie a šifrování. Musí splnit tyto požadavky: jednoznačné spojení s podepisující osobou, identifikace dané osoby, byl připojen prostředky, které podléhají jednoznačné kontrole podepisující osobou, je připojen takovým způsobem, který umožňuje zjistit jakoukoliv změnu dat. Požadavky pro bezpečné vytváření a ověřování podpisů jsou uvedeny v § 17 EPZ a dále v § 21 vyhlášky č. 378/2008 Sb., obsahující postupy kvalifikovaných poskytovatelů služeb. Podpis, který je založen na kvalifikovaném certifikátu se nazývá uznávaný [9].



Obrázek 3 - Představa využití soukromého a veřejného klíče
(zdroj: <http://www.bajecnysvet.cz/obsah/1x9.php>)

Z pohledu podepisování je nutno brát digitální dokumenty jako různé soubory, ať textové, obrazové, zvukové, převedené na čísla. Vzhledem k tomu, že daná čísla mohou být pro účely podepisování velká, dochází k převodu daného souboru k jednoznačnému, kratšímu číslu, s pevnou délkou, tzv. hash hodnotě, která představuje zhuštění dlouhé zprávy nebo dokumentu (otisk původní zprávy). Daná funkce je jednosměrná. Jedná se o matematicko-kryptografickou metodu, tzv. hashování [3].

Proces elektronického podepisování je shodný s vlastnoručním. Místo papírového dokumentu máme číslo, které nám reprezentuje daný dokument v digitální formě, a místo vlastnoručního podpisu máme tajné podepisovací číslo, tajný klíč. Matematickým spojením, založeným na asymetrických kryptografických algoritmech z daných čísel vzniká číslo nové a tím je elektronický podpis [3].

Digitální podpis je nepřenositelný, spojený s daným dokumentem větší zárukou než podpis vlastnoruční [10].

Využití certifikátu veřejného klíče, jiným názvem certifikátem je řešen problém správy a uchování klíčů. V důležitosti jej můžeme srovnat s vydáním občanského průkazu. V České republice máme tři poskytovatele certifikačních služeb: **První certifikační autoritu, a.s.**, Praha 9, **Českou poštu, s. p.**, Praha 3 a **eIdentity a.s.**, Praha 3. Ve vztahu komunikace vystupuje jako třetí, nezávislá strana, která svazuje identifikaci subjektu s jeho dvojicí klíčů – digitálním podpisem [11]. Obsahem certifikátu je veřejný klíč, jméno, datum počátku a konce platnosti vydaného certifikátu, jméno certifikační autority a jiné údaje a data, která zajišťují nezaměnitelnost [12].

K tomu, aby bylo prokázáno, že daný dokument existoval v daném čase, existuje další nástroj a tím je časové razítko. Razítko zaručuje, že elektronická data existovala v určitý časový okamžik, v dané podobě. V případě použití časového razítka, je platnost daného podpisu prodloužena o 5 let. Je vhodným doplňkem podpisu při elektronických archivacích, při fakturacích, pro vyplňování elektronických formulářů [12,13].

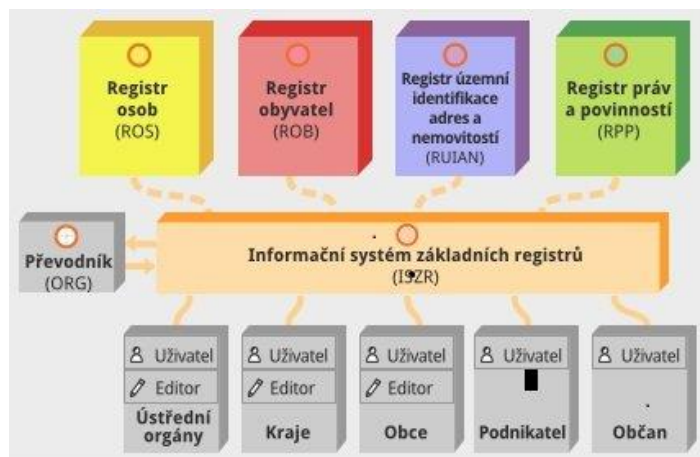
3.1.4 Základní registry

Roztříštěnost, nejednotnost a multiplicita v jednotlivých agendách veřejné správy bylo náročným obdobím jak pro jednotlivé úředníky, tak pro lidi. Nebylo možno sdílet informace z jednotlivých systémů. K právní úpravě týkající se přeměny sběru dat, uchovávání údajů a následného využívání došlo v polovině 90. let v souvislosti se vznikem soustavy základních registrů VS. Výhody lze spatřovat v jasně definovaných pravidlech pro využívání ve veřejné správě dálkovým způsobem, komfort pro fyzické a právnické osoby týkající se předkládání potřebných dokladů, snížení nákladů, zrychlení vyřizování žádostí, zvýšení výkonnosti ze strany státní správy. Základní registry představují jeden ze základních pilířů eGovernmentu – procesu elektronizace veřejné správy. Musí splňovat a zajistit efektivní, bezpečnou a transparentní výměnu přesných a aktuálních údajů [5,6].

Důležitým prvkem je „referenční údaj“. Jedná se o údaj, který je považován za důvěryhodný. Jednotlivé úřady nemusí ověřovat jeho správnost. Tato data jsou určena ke sdílení v jednotlivých systémech veřejné správy podle pevně stanovených pravidel [3].

Funkčnost daných registrů, bezpečnost, realizaci vazeb, zpřístupnění údajů, vedením záznamů o událostech má na starost Správa základních registrů se sídlem v Praze, podřízena Ministerstvu vnitra [5]. V souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., týkajícího se základních registrů a dalšími předpisy týkající se dané problematiky, byl produkční provoz základních registrů spuštěn ke dni 1. 7. 2012 [5,13].

Základní registry jsou pamětí eGovernmentu, symbolizují mozek, který je rozdělen do čtyř barevných částí, registrů, které budou fungovat v rámci Informačního systému základních registrů – ISZR. Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) a Centrální místo služeb (CMS) mají zajistit technologickou infrastrukturu. Posláním informačního systému základních registrů je zajištění sdílení dat mezi jednotlivými základními registry, agendovými systémy, spravováním dat.



Obrázek 4 - Systém základních registrů
(zdroj: www.geogle.cz)

Základní registry tvoří [5,14]:

- **Registr obyvatel (ROB)** – vede evidenci o osobách, které mají trvalý pobyt, včetně cizinců na území ČR, popř. povolení k přechodnému pobytu na dobu, která přesahuje 90 dní, o občanech EU s povolenou dobou pobytu delší než 3 měsíce, o osobách, které mají udělen azyl a dalších fyzických osobách (přeshraniční pracovníci, zahraniční studenti). Daný registr má ve své kompetenci Ministerstvo vnitra.
- **Registr práv a povinností (RPP)** – uchovává data spojené s činností orgánů VM. K danému registru jsou přihlášeny agendy, které upravují nebo využívají informace obsažené v základních registrech. Dané využití musí mít uplatnění dle právní legislativy. Správcem je Ministerstvo vnitra.
- **Registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (ROS)** – shromažďuje informace o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách a orgánech veřejné moci. Obsahuje základní identifikační údaje o daných osobách, provozovnách, včetně referenčních údajů. Zápisy mají na starost agendová místa. Správcem daného registru je Český statistický úřad.
- **Registr územní spolupráce, adres a nemovitostí (RUIAN)** – eviduje veškeré údaje týkající se územních prvků a územně evidenčních jednotek, jejich časové a vzájemné vazby. Daný registr má ve své gesci Český úřad zeměměřický a katastrální [3].

Garanci ochrany osobních údajů při vzájemné komunikaci jednotlivých registrů a agendových informačních systémů zajišťují dva identifikátory, které určuje Úřad pro ochranu osobních údajů. Převodník identifikátorů vytváří Informační systém ORG. Daný systém přiděluje (ZIFO) zdrojové identifikátory osob, generuje agendové identifikátory pro danou agendu (AIFO). Systém komunikuje výhradně s agendami základních registrů [3].

3.2 Právní předpisy

K tomu, abychom mohli používat elektronické komunikace, potřebujeme platný legislativní rámec, včetně stanovení zákonné normy, aby nedocházelo k jejímu zneužití.

3.2.1 Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi

Cílem výše uvedeného zákona č. 300/2008 Sb., je sjednocení elektronických úkonů v oblastech orgánů veřejné moci. Obsahem úpravy jsou úkony elektronické komunikace orgánů veřejné moci, fyzických a právnických osob prostřednictvím konkrétního systému datových schránek, autorizovaná konverze dokumentů [15].

Výklad se zabývá oblastmi:

- pojmem datové schránky,
- typy datových schránek (DS),
- oprávněností přístupu do DS, přístupovými údaji, zpřístupněním, zneprístupnění, zneplatněním údajů, zrušením DS,
- informačním systémem datových schránek, jeho využitím,
- doručováním dokumentů orgánů veřejné moci (OVM),
- prováděním úkonů přes DS,
- datovou zprávou,
- působností Ministerstva vnitra,
- identifikátorem datové schránky,
- konverzí (ověřovací doložkou, evidencí),
- správními poplatky [15].

Mezi nejdůležitější patří zákon č. 190/2009 Sb., změna zákona o archivnictví a spisové službě, změna dalších zákonů. V části IV. je vzájemná komunikace datovou schránkou stanovena i mezi fyzickými, podnikajícími fyzickými osobami a právníckými osobami [16]. V době zahájení provozu datových schránek bylo stanoveno, že na jedné straně musí být orgán veřejné moci. Změna nastala i v počtu datové schránky pro orgány veřejné moci. Další schránku pro daný orgán je možno vystavit pro jeho vnitřní potřebu. Datová schránka fyzické nebo právnícké osoby, která vykonává působnost v oblasti veřejné správy, plnila funkci datové schránky orgánu veřejné moci. Novelou byly stanoveny správní delikty, včetně výše pokut [17].

Zákon č. 300/2008 Sb. zavádí termín autorizovaná konverze. Principem je úplné převedení dokumentu listinného do elektronického nebo opačným směrem. Konverzi dělíme dle funkce. První je autorizovaná konverze na žádost sloužící pro širokou veřejnost ke konvertování různých dokumentů, kterou zastřešují České pošty prostřednictvím Czech POINTu. Druhým typem je autorizovaná konverze z moci úřední (KzMU), která slouží pro vnitřní potřeby úřadu pro převod dokumentů. Konverzi z moci úřední mohou provádět pouze orgány veřejné moci. Dokumenty, které jsou jedinečné nelze konvertovat. Mezi dané patří občanské průkazy, cestovní doklady, zbrojní a řidičské průkazy, vkladní knížky, šeky, losy, sázenky, geometrické plány [15].

3.2.2 Elektronická identifikace a služby – eIDAS

První předpis umožňující uznávání elektronických podpisů v rámci EU byl poprvé představen v Ústředním věstníku EU 28. 4. 2014. Jedná se o uznávání a interoperabilitu systémů, které zajišťují identifikaci a autentizaci pro přeshraniční spolupráci a řádné fungování elektronických transakcí v rámci národní elektronické identity. Dané Nařízení č. 910/2014 vešlo v platnost 17. 9. 2014. Účinnost ke dni 1. 7. 2016 [18].

Změny, které souvisí s nařízením eIDAS se týkající identifikace a podpisu. Vznikne nový podpis, který bude mít větší důvěryhodnost pro využívání v rámci EU, elektronická pečeť, elektronické časové razítko.

Kvalifikovaný elektronický podpis – jedná se o podpis, který obsahuje nejvyšší důvěryhodnost, k jehož použití potřebujete privátní klíč. K vytváření daného podpisu je

možno použít např. tokenem, který je schválen daným nařízením, pro uložení daného klíče. Zmiňovaný podpis je využíván v komunikaci s úřady jiných členských států.

Kvalifikovaná elektronická pečeť je vytvářena na straně právnických osob, nesouvisí s projevem vůle dané osoby, její účel je spojení s integritou a správností daného dokumentu. Daná pečeť je využívána v rámci EU.

Kvalifikované časové razítko – jeho úkolem je přiřazení aktuálního údaje o času ke konkrétním datům. V budoucnu má sloužit k ověření, že data v dané podobě existovala před datem a časem uvedeným v razítku. Jsou vydávána časovou autoritou na základě smlouvy [19].

Národní identitní autorita – má zajistit ověření identity uživatele a její propojení s identifikátorem v registru obyvatel. Správou je pověřena Správa základních registrů.

Směrnice způsobila změnu legislativy v České republice. Klíčovým dokumentem je zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Zákon v souladu předpisy EU upravuje postupy pro poskytovatele služeb, upravuje požadavky týkající se vytváření důvěry, působnost Ministerstva vnitra v oblastech vytvářejících důvěru a stanovuje sankce za porušení stanových povinností, včetně přechodných ustanovení [18].

Cílem je adaptace právní legislativy ČR v souvislosti s přijetím nařízení eIDAS týkající se vytváření důvěry. V zákoně je stanoveno pouze to, co je zapotřebí upravit vnitrostátním právním řádem. Jedná se postupy týkající se požadavků důvěry, elektronického podepisování, pečetění a opatření dokumentů časovým razítkem [18].

3.2.3 Právní předpisy datových schránek

Základním prvkem zastřešující pojem eGovernmentu v České republice se stal zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který je aplikovatelný do každodenní praxe s provázaností dalších zákonů [15]:

- zákon č. 308/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů,
- zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů,

- vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých dalších předpisů,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých pozdějších zákonů,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů,
- vyhláška č. 194/2009 Sb., o užívání a provozování informačního systému datových schránek,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád,
- vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách,
- zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád,
- zákon č. 7/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., změna občanského soudního řádu a dalších souvisejících zákonů,
- vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek,
- vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
- zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti [15].

Uvedené předpisy definují základní pojmy, typy datových schránek, přípustnost formátů, velikost datové zprávy pro uložení, dobu uložení zpráv. Pro přístup do datových schránek jsou uvedeny požadavky na bezpečnost. Je stanovena povinnost pro orgány veřejné moci využívat datové schránky ke vzájemné komunikaci mezi sebou, ve styku s právníckými osobami a s osobami, které si datové schránky zřídili na základě svého uvážení [15].

3.2.4 Právní předpisy základních registrů

Roztříštěnost stávajících evidencí vedla k myšlence zřídit jeden registr, jehož obsahem se stanou systematicky uložené údaje. Návrh zákona uvedl tyto výhody:

- sběr informací dálkovým způsobem, dle daných pravidel v rámci veřejné správy,
- zvýšení komfortu pro fyzické a právnické osoby ohledně předávání informací (nebude potřeba opětovné předkládání),
- snížení nákladů, rychlost při vyřizování žádostí,
- zvýšení efektivnosti, výkonnosti veřejné správy, podpora výměna informací, snížení úkonů, snížení nákladů [3].

Základním zákonem týkající se dané oblasti je zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších registrů. Danou problematiku řeší tyto právní předpisy:

- zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů,
- nařízení vlády č. 161/2011 Sb., o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 až 68 zákona o základních registrech,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačního systému, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy,
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronickém podpisu a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů [3].

Předmětem zákona o základních registrech je vymezení těchto oblastí [20]:

- obsah, informační systém základních registrů, územní identifikaci, stanoví práva a povinnosti pro vytváření, užívání a provoz, zřizuje správu základních registrů,
- základní registry – registr obyvatel, osob, územní identifikaci, práv a povinností,
- údaje základního registru – referenční údaje, vazby, identifikátory, povinnost editora při změně údajů, neplatnost údaje,
- možnost využívání referenčních údajů,
- správní úřad – Správa základních registrů se sídlem v Praze,
- správce informačního systému,
- identifikátory fyzických osob (agendový identifikátor),
- působnost Úřadu,
- identifikátory osob zapsaných v registru osob,
- vydávání ověřených výstupů [20].

Zákonem jsou upraveny jednotlivé registry, jejich náležitosti, zaznamenávání potřebných údajů, způsob zapisování, uchovávání, likvidace. Následně je řešena problematika poskytování údajů z registru obyvatel a registru práv a povinností.

3.3 Služby a aplikace

Trendem dnešní doby je vyřizování určitých služeb z domova. To zjišťují nejen mladí lidé, kterým není elektronická komunikace vzdálena, ale i starší ročníky obyvatel. Existuje však skupina obyvatel, která tomuto způsobu komunikace nevěří a stále zůstává v již zaběhnutém styku s úřady, a to osobní jednání. V dnešní době je možno některé úkony týkající se veřejné správy vyřídit přes webové rozhraní nebo přes služby Czech POINTu.

3.4 ePodatelny

Pro příjem a odesílání datových zpráv, byly pro orgány veřejné moci stanoveny zákonem č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, dle § 2 písm. y) elektronické podatelny. Povinností se stalo přijetí a odesílání datové

zprávy, ke které je připojen zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu, vydaného akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

Pro orgány veřejné moci na základě výše uvedeného zákona nastala povinnost pro přijetí níže uvedených organizačních opatření [1]:

- mít v provozu jednu nebo více elektronických podatelen,
- zajistit danou podatelnu příslušným hardwarovým a softwarovým vybavením, které budou zajišťovat příjem a odeslání datových zpráv v souladu s vyhláškou o elektronických podatelkách,
- pro zaměstnance, kteří činí právní úkony v oblasti veřejné moci, zajistit kvalifikované certifikáty, které vydávají akreditovaní poskytovatelé certifikačních služeb [13].

3.5 Portál veřejné správy

Je určen široké veřejnosti pro získávání důvěryhodných a garantovaných informací ze systému veřejných služeb. Představuje aktivní nástroj pro jednoduchou komunikaci s úřady. Portál veřejné správy je vybudován na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, jehož předmětem je ustanovení práv a povinností, které úzce souvisí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačního systému ve veřejné správě (21).

Portál veřejné správy lze najít na webové adrese: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>. Zde jsou informace rozděleny do jednotlivých sekcí dle potřeby jednotlivých osob a to [21]:

- Informace pro občany České republiky,
- Informace pro podnikatele a živnostníky,
- Informace pro cizince, žijící v ČR,
- Služby pro orgány veřejné moci.

Další část portálu je rozdělena (kromě služeb pro orgány veřejné moci):

- na CzechPOINT@home – kontaktní místo pro výpisy, ať z domova, tak ze zahraničí,
- Základní registry – výpis z Registru osob, Registru obyvatel, Poskytnutí údajů třetí osobě,

- Ostatní výpisy – bodové hodnocení řidiče, výpis z Veřejného rejstříku, z insolvenčního rejstříku.

V další části portálu je odkaz na řešení životních situací, zveřejněné informace, věstníky organizací a otevřená data.

Životní situace jsou rozděleny dle předem stanovené struktury [21]:

- bydlení (informace ve spojení s hasiči, katastrem nemovitostí, poštovních služeb, příspěvky a doplatky, sítě a služby elektronických komunikací, stavby, stěhování),
- cestování (potřebné informace týkající se vydání cestovních dokladů),
- doprava (informace týkající se dopravní nehody do a nad částku 100 000 Kč, dálniční kupóny, karta řidiče, bodové ohodnocení, profesní způsobilost, registr vozidel, řidičské průkazy atd.),
- finance (informace týkající se daní, zdravotního pojištění),
- kultura (informace týkající se církve, televize, rozhlasu, tisku, dotací, kulturních sbírek),
- ochrana a bezpečnost (informace z oblasti Armády, ochrany občanů, Policie, zbraní a střeliva),
- občan a stát (získání informací např. z oblastí matriky, elektronického podpisu, odškodnění, rejstříku trestů, vypravení pohřbu aj.),
- příroda a zemědělství (informace týkající se hygienického dozoru, lesů, myslivostí, rybářství, vodního hospodářství atd.),
- rodina (informace z oblasti rodiny, jména a příjmení, rodičovství, rozvodu, úmrtí),
- sociální zabezpečení (jedná se o informace týkající se dávek sociální péče, sociálních služeb, státní sociální podpory, důchodového pojištění, nemocenského pojištění, osob zdravotně znevýhodněných).
- k dalším životním situacím jsou přiřazeny oblasti vzdělávání, vědy a výzkumu, zaměstnávání, zdraví.

Přes portál veřejné správy je možno přistoupit ke své datové schránce a taktéž na rozhraní Czech POINTU pro získávání potřebných dokumentů. V minulosti sloužil portál veřejné správy i pro přímou komunikaci s orgány veřejné moci. Jednalo se o tzv. Transakční část. Ta byla na základě novely č. 365/2000 Sb., s účinností od 29. 11. 2011

ukončena. Na základě daného zrušení této části zřídila Česká správa sociálního zabezpečení nový komunikační kanál pod názvem *e-Podání (VREP)*.

Nedostatky Portálu veřejné správy jsou spatřovány:

- nepropojenost s jinými portály jako je například Finanční správa a ePortál ČSSZ,
- velká množství nepřehledných informací s nedostatečnou uživatelskou podporou (pouze telefonní linka),
- absence elektronického podání,
- pro cizince, kteří použijí anglickou verzi portálu, nedojde k doslovnému a úplnému překladu textu, vyselektují se pouze určitá data [21].

Portál veřejné správy obsahuje informace týkající se Evropské unie ve vztahu k jednotlivým státům, včetně odkazů na jejich portály. Uživatelsky srozumitelné a jednoduché stránky v rámci EU mají např. státy Slovensko a Estonsko. Slovenský portál představuje přehledné, jednoduché zpracování. Je rozdělen na sekce Občan, Podnikatel. Po zvolení vztahu osoby k portálu jsou zobrazeny konkrétní oblasti, které souvisí výběrem daného subjektu. K přihlášení je zapotřebí elektronický občanský průkaz. Estonský portál je podobným způsobem zpracován, a to do sekcí Moje věci, E-slужby, Témata, Kontakty. Po zvolení dané oblasti je pro přihlášení stejně jako občan Slovenska vyzván k přihlášení pomocí elektronického občanského průkazu, případně přihlášením přes mobilní telefon [21].

3.6 Czech POINT

Kontaktní místo veřejné správy (Czech POINT – Český Podací Informační Národní terminál) vychází primárně ze zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (ISVS). Jeho prostřednictvím je možno činit podání vůči veřejné správě. Zákon stanoví okruh subjektů, které zahrnují seznam kontaktních míst. Další důležitou právní úpravu představuje zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů č. 300/2008 Sb., jehož obsahem je zavedení datových schránek, konverze dokumentů.

V případě neexistence tohoto zákona, by nemohla část agendy Czech POINTU fungovat. Jedná se o písemné výstupy z informačního systému, spolu s ověřením pravosti. Stěžejní právním předpisem v oblasti Czech POINTU je zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Z nich jsou využívány referenční údaje [22].

Zákonem o ISVS jsou konkrétně vymezena kontaktní místa veřejné správy [5]:

- Notáři,
- Krajské, obecní úřady,
- Matriční úřady,
- Zastupitelské úřady (v zemích EU, USA, Kanadě, Austrálii, Rusku, Jihoafrické republice, Spojených arabských emirátech,
- Držitel poštovní licence,
- Hospodářská komora České republiky,
- Autorizovaná osoba ministerstvem (banka)

Konkrétní seznam lze nalézt ve vyhlášce č. 364/2009 Sb., o seznamu obecních úřadů a zastupitelských úřadů.

Pro účely poskytování služeb Czech Pointu je nutno splnit podmínky dle Věstníku MV ČR č. 43/20012 v části III. Jedná se např. o podmínky bezpečnostní, personální, organizační. O autorizaci rozhoduje ministerstvo ve lhůtě do 3 měsíců od podání žádosti, platnost je 5 let [23].

Služby, které jsou nabízeny Czech POINTEM [22]:

- Výpis z Katastru nemovitostí,
- Výpis z obchodního rejstříku,
- Výpis z Živnostenského rejstříku,
- Výpis z Rejstříku trestů,
- Přijetí podání podle živnostenského zákona (§72).
- Výpis z bodového hodnocení řidiče,
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- Podání do Registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- Výpis z Insolvenčního rejstříku,
- Datové schránky,

- Autorizovaná konverze dokumentů,
- Centrální úložiště ověřovacích doložek,
- Úschovna systému Czech POINT,
- Základní registry,
- Výpis z veřejných rejstříků [22].

3.7 Portál datových schránek a datová schránka

Legislativně obsažen v zákoně č. 365 Sb., o informačních systémech veřejné správy, kde je specifikováno jako „jednotné přístupové místo k zaručeným informacím a elektronickým službám veřejné správy pro občany, podnikatelské subjekty i organizace a organizace veřejné správy“ (5). Transakční část portálu, která představovala vzájemnou komunikaci přes daný portál, byla zrušena v roce 2011 z důvodu její nadbytečnosti. Jednalo se z větší míry o komunikaci personálních účtáren s Českou správou sociálního zabezpečení. Portál slouží velkému okruhu zájemců, je rozdělen na několik částí – úvodní stránku, ve které naleznete obecné informace o systému, informace z pozice Občan, Podnikatel, OVM. Následně je zde možnost nalezení informací ohledně základních informací týkajících se datových schránek, technickou podpory. Jsou zde ke stažení formuláře týkající se schránek, a následně i odkaz pro vstup do mé datové schránky [21].

Hlavním nedostatkem e-mailové komunikace s veřejnou správou je nemožnost ověření identity odesílatele, pokud nepřipojí zaručený elektronický podpis. Identita majitele datové schránky je vždy zaručena – byla ověřena pracovníkem CzechPOINTU nebo zaručeným elektronickým podpisem při zakládání DS, případně vznikla na základě zápisu právnické osoby do Obchodního rejstříku.



Obrázek 5 - Logo datové schránky
(zdroj: <https://www.datoveschranky.info/obcan>)

Zákonem o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění novely č. 190/2009 Sb., po nabytí účinnosti začalo s datem 1. července 2009 Ministerstvo vnitra zřizovat datové schránky, včetně vydávání přístupových údajů. OVM a PO byly zřízeny automaticky, ostatním na základě žádosti [15]. Ostrý provoz byl spuštěn 1. listopadu 2009. Efektem spuštění datových schránek došlo k odhalením mrtvých firem v obchodním rejstříku, změně jednání za společnost, větší vymahatelnosti práva, úspěšnost doručování [3]. Česká pošta je provozovatelem Informačního systému datových schránek. Správu má na starost Ministerstvo vnitra. Funkčnost systému se řídí platnými zákony a provozním řádem.

Datová schránka představuje datové úložiště, sloužící pro [3]:

- doručování OVM,
- provádění úkonů vůči OVM,
- dodávání dokumentů [3].

Výhody datových schránek lze spatřit [5]:

- bezplatné zřízení i používání ve vztahu s OVM,
- zasílání dokumentů do schránky, mimo výjimky dokumentů, které představují zvláštní způsob doručování,
- neomezenost úřední doby, komunikace z různých koutů světa,
- rychlost doručení,
- lepší prokazatelnost doručení, včetně jejího obsahu,
- možnost komunikace pověřené osoby z mé schránky,
- přihlášení do příslušných systémů (důchodové a sociální účty, daňové povinnosti),
- možnost získání výpisů z rejstříků přímo do mé datové schránky.

Datová schránka je na žádost zřízena do 3 pracovních dnů od data podání žádosti. K identifikaci schránky slouží tzv. identifikátor, který je jedinečný, nezaměnitelný. Je vytvořen automatizovaně, na základě algoritmů pro generování náhodných čísel. Přístupové údaje jsou tvořeny bezpečnostním jménem a heslem. Po pátém chybném přihlášení je zneprístupněn vstup, informace je zaslána osobě, která je oprávněna pro vstup s tím, že je doporučena změna hesla. Další druh vstupu je na základě čipů v nově

vydáváných občanských průkazech od 1. 1. 2012, do kterých lze provést i nahrání elektronického podpisu. Při vydávání si žadatel zadá kód pro autentizaci v rámci komunikace s veřejnou správou. Třetí, vyšší mírou zabezpečení pro vstup do systému je pomoci elektronických prostředků. Jedná se o kryptografický klíč a veřejný kryptografický klíč a dále certifikát sloužící k autentizaci. Pro přihlášení pomoci elektronického prostředku, je správcem informačního systému vyžadováno současně i zadání jména a hesla. Tímto způsobem je dodržována vyšší bezpečnost. Dalšími možnostmi pro přihlašování jsou dodatečné autentizace přes webové rozhraní. Jde o sms autentizaci a autentizaci pomocí One Time Password (OTP). Jedná se o metody, které zvyšují bezpečnost, a to po generaci hesla, popř. zaslání sms zprávy, nelze provést zadání opětovně [1].

Hesla pro zpřístupnění k datové schránce jsou zasílané ministerstvem do vlastních rukou. Zpřístupnění schránky je umožněno prvním přihlášením osoby, která má oprávnění vstupu k dané schránce, popř. 15. dnem do doručení údajů.

Datová schránka je ministerstva znepřístupněna (i zpětně) a to v těchto případech:

- úmrtím oprávněné osoby pro vstup,
- rozhodnutím soudu o prohlášení dotyčně osoby za mrtvého, jako den úmrtí,
- rozhodnutím nebo omezením způsobilosti k právním úkonům,
- omezením osobní svobody – vzetím do vazby, odnětím svobody, výkonu zabezpečovací detence, ochranného léčení nebo ochrany zdraví lidu,
- u podnikajících osob, právnických osob na základě výmazu ze zákonných stanovených evidencí,
- u DS OVM, dnem zrušení, u advokátů, zánikem funkce,
- na vlastní žádost [3].

Ministerstvo vnitra může přistoupit ke zrušení datových schránek, a to v těchto případech:

- DS fyzické osoby po uplynutí lhůty 3 let po výmazu se zákonem stanovených evidencí,
- DS podnikající fyzické osoby po uplynutí lhůty 3 let po výmazu se zákonem stanovených evidencí,

- DS právnické osoby, organizační složky podniku zahraniční právnické osoby, které nemají právního nástupce ve lhůtě po uplynutí 3 let po výmazu z patřičných evidencí,
- DS OVM po uplynutí 3 let, od doby, kdy došlo ke zrušení

V takovém případě nebudou schránky zpřístupněné oprávněné osobě, ale v případě zákonných předpisů bude možno se s obsahem DS seznámit. Doručené DZ budou uchovány, až do doby jejich vyzvednutí, nelze brát v potaz tzv. fikci doručení. Zprávy jsou uloženy ve schránce po dobu 90 dnů. Poté, pokud není využita služba České pošty, tzv. Datový trezor, která je zpoplatněna, budou vymazány [3].

Informace týkající se konkrétní datové schránky, jejím uživateli obsahuje Informační systém datových schránek (ISDS). Provozovatelem je Česká pošta, s. p. za odměnu, která je stanovena dle platných cenových předpisů. Náklady jsou hrazeny státem z kapitoly všeobecná pokladní správa. ISDS obsahuje veškeré informace ke každé datové schránce. Jedná se o uživateli, manipulaci s náležitostmi a obsahem schránky. Systém je nepřetržitě v provozu. Maximální velikost odesílané DZ je 10 MB, velikost schránky je neomezena.

Úkoly ministerstva spojené s řádným fungováním datových schránek jsou [3]:

- připojení časových razítek k datovým zprávám,
- řádné dodání datové zprávy odesílatele do schránky příjemce,
- podání zprávy odesílateli o doručení do schránky příjemce,
- oznámení o neexistenci schránky adresáta,
- oznámení o znepřístupnění schránky,
- oznámení o zrušení datové schránky,
- vede veškerou evidenci týkající se doručovaných datových zpráv (připojení kvalifikovaného časového razítka, čas doručení, čas dodání, zrušení, zneplatnění datových schránek) [3].

Dle statistických údajů Ministerstva vnitra bylo ke dni 26. 9. 2016 zřízeno 761 450 schránek, odeslaných zpráv přes datovou schránku 390 396 422 a úspěšnost doručení přihlášením za rok 99,31 % [24].

3.8 Listiny a elektronické dokumenty

Dokument můžeme vymezit jako pramen informací, které jsou na nějakém nosiči a uchovatelné v čase. Nosičem informací může být text, obraz, graf aj. Může být papírový, elektronický.

Zákon č. 499/2002 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v § 2 písm. d), rozumí dokumentem každou písemnost, obrazem, zvukem, popř. jinak zaznamenané informace, a to v podobě analogové či digitální, kterou vytvořil původce nebo byla původci doručena [3].

V minulosti byl dokument spojován s listinou, ve které byly provedeny záznamy pomocí znaků nebo písma, které mohou být použity jako důkaz, svědectví, právní doklad či doklad o určité skutečnosti [3].

Technologie dnešní doby upouští od právního a všeobecného obyčeje listinných dokumentů.

Neutrální vnímání je spojeno s plněním daných požadavků:

- text není svázán pouze s papírovým nosičem,
- upřednostnění elektronické formy pro zpracování dat,
- identifikace a autentizace osoby v elektronickém dokumentu je spojována s elektronickým podpisem nebo elektronickou pečetí.

Charakteristika písemnosti:

- nosič obsahující informaci,
- informace je někým zapsána,
- informace je určena pro přečtení určené osobě,
- časový odstup umožňuje zjistit, kdo informaci zaznamenal, nebo podepsal.

Elektronizace veřejné správy předpokládá, že do budoucna bude většina dokumentů přicházet elektronickou formou v digitální podobě. Papírové dokumenty budou na ústupu. Programové aplikace se přizpůsobují k automatickému zpracování formulářů podaných přes webová rozhraní daných institucí, což představuje úsporu času jak pro externí klienty, tak pro úřad samotný.

3.9 Česká správa sociálního zabezpečení

Česká správa sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) je samostatnou rozpočtovou organizací podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. Její vznik byl ustanoven zákonem České národní rady č. 210/1999 Sb., týkající se změn v působnosti orgánů České republiky, změnou zákona č. 20/1966 Sb., o péči a zdraví lidu. Vznik správy vzešel sloučením Úřadu důchodového zabezpečení v Praze, České správy nemocenského pojištění a Správy nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev, včetně krajské správy nemocenského pojištění. Převzala rozsáhlé agendy, archívy a evidence. Došlo k opětovnému sloučení nemocenského a důchodového pojištění [25, 26].

Obstarává agendu, kterou tvoří cca 8,5 mil. klientů. Provádí výplaty důchodů, dávek nemocenského pojištění. Výběrem pojistného na sociální zabezpečení, a příspěvcích na státní politiku, přispívá do státního rozpočtu 1/3 všech příjmů. Mezi další oblast, kterou se zabývá ČSSZ, je lékařská posudková služba. V rámci Evropské unie plní úkoly, které vyplývají z koordinačních nařízení [25].

3.9.1 Působnost ČSSZ

Úkoly, které má ve své kompetenci ČSSZ, jsou stanoveny zákonem č. 589/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů, jejich plnění je stanoveno v následujících oblastech:

- rozhoduje o dávkách důchodového pojištění, včetně jejich výplaty,
- rozhoduje o neprávem, nesprávně vyplacené dávce,
- rozhoduje o neprávem vyplacených dávkách důchodového pojištění,
- rozhoduje o odvoláních ve věcech prvního stupně, o nichž rozhodla
- rozhoduje o odstranění tvrdosti zákona,
- sleduje řádný výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti,
- jedná v řízení o přezkoumání rozhodnutí, před soudem,
- plní úkoly spojené s výplatou důchodů do ciziny,
- koordinuje činnosti okresních správ sociálního zabezpečení,
- uděluje souhlas se změnou pobytu práce neschopných občanů (odjezdy do ciziny),

- zabezpečuje vydávání tiskopisů, které předepisuje zákon,
- kontroluje plnění subjektů sociálního zabezpečení,
- pro přiznání dávek sociálního zabezpečení posuzuje zdravotní stav a pracovní neschopnosti občanů (včetně evidence).

K dalším činnostem ČSSZ, týkající se zajištění efektivnosti patří:

- účelné vynakládání rozpočtových prostředků,
- sestavování návrhu rozpočtu,
- odpovědnost za evidenci dat pojištění v oblastech důchodového a nemocenského pojištění, rozvoj automatizovaného informačního systému,
- odpovědnost za svěřený majetek [25].

3.9.2 Od mechanizace k automatizaci

V předválečném období byli nositelé pojištění vybaveni mechanickou kartotékou (1936). Jednalo se efektivní využití dat z papírových dokumentů do dřevných štítků pomoci speciálních mechanických strojů. Při výpočtu důchodů sloužily mechanické počítací stroje. K dispozici byly i kovové adresní štítky. Od roku 1955 byla veškerá modernizace založena na využívání klasických pomůcek (kalkulačky, psací stroje). V oblasti účetnictví byla využívána děrmoštítková technika [27].

Roku 1961 v Bratislavě byl vyhlášen program k využívání automatizace s ohledem na vyčerpání možností při mechanickém zpracování dat. Z iniciativy Státního úřadu sociálního zabezpečení vznikla sekce pro automatizaci sociálního zabezpečení. V roce 1964 proběhlo statistické šetření u významných nositelů sociálního pojištění a došlo ke zpracování návrhu pro nasazení evidence důchodů, integrace systému zpracování pro účetnictví a statistiku.

Od roku 1964 dochází k postupné automatizaci. V letech 1965-1967 se připravovalo nasazení sálového počítače. 1968 - rutinní provoz samočinného PC anglické výroby EELMC LEO 326 II. generace. Byla založena magnetopásková evidence důchodů. Vznikl nekonečný formulář – leporelo. U výstupů, které byly odeslány klientovi k doplnění, došlo ke zpracování dat po vrácení počítačem. Jednalo se o tzv. dětské dotazníkové evidence. Největší efekt při zavádění automatizace byl spatřován při úpravách

výplat důchodů. Aby mohly být využívány tyto produkty, muselo dojít k legislativním úpravám.

V průběhu 70. let došlo k převodu stávajícího systému na vyšší platformu HW. Došlo k inovaci subsystému statistik, zavedení dávkových spisů, likvidačních listů týkajících se systému výplat. V roce 1980 došlo k interaktivní podpoře při výplatě důchodu, při rozhodování v oblasti důchodové, podmínky pro vytváření evidence historie stavu jednotlivých důchodů, včetně jejich změn.

ČSSZ vznikla sloučením několika institucí, což představovalo rozdílnost automatizace procesů. V počátcích bylo 85 pracovišť, z nich každé mělo 1-2 ks počítačů. Prvotním úkolem bylo zajištění vybavení sítí LAN a aplikačním serverem, včetně softwaru. Se změnou týkající se evidence dob pojištění zaměstnanců se objevil problém s ukládáním dat – nemožnost sběru s ohledem na množství. Konverze evidenčních listů do datové podoby byla nemyslitelná a bylo nutno hledat nové řešení. V polovině 90. let se objevila nová technologie spočívající v naskenování, uložení a následného zobrazení konkrétního dokumentu. Vznikl optický archiv – soupisové lístky, které obsahovaly rodná čísla a nárokové podklady. Další automatizace převedla veškeré podklady do datového úložiště, které se neustále doplňuje. Došlo k nahrazení sítě LAN na WAN a dochází k přenosu dat mezi jednotlivými správami a ústředím [27].

3.9.3 Počátky elektronického podání

ČSSZ od roku 2005 využívala část Portálu veřejné správy pro podávání tiskopisů. Jednalo se o oblast nemocenského pojištění. Mezi první tiskopisy s možným způsobem takového podání patřily Evidenční listy důchodového pojištění, Přihláška a odhláška k nemocenskému pojištění P/O (přihláška nebo odhláška) a Přehled o příjmech a výdajích osob samostatně výdělečně činných. ČSSZ přes PVS využívala i příjem podání Rejstříku živnostenského podnikání a Jednotný registrační formulář.

Vybudováním bezpečného technického prostředí, spolu s komunikačním rozhraním, byl ukončen Projekt 159 a to k datu 30. 11. 2013. Název daného projektu „*Vytvoření informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ za účelem poskytování informací klientům*“ představoval směr ČSSZ vůči nim. Výsledkem bylo vytvoření portálového podání, které je určeno pro fyzické a právnické osoby komunikující s ČSSZ. Vzniklo rozhraní pro příjem e

– Podání, jehož denní příjem je cca 20 až 30 tisíc podání, a cca 6 tisíc datových zpráv během dne, v rámci celé ČSSZ. Portál umožňuje zaměstnancům adekvátním způsobem řešit výstupy s daty pro klienty. Vybudované komunikační prostředí se stalo nedílnou součástí Integrovaného informačního systému ČSSZ. V následujícím období je počítáno s další automatizací administrativních činností a integrací v rámci informačních systémů ČSSZ [28].

3.9.4 e – Podání

Provoz transakční části Portálu veřejné správy byl ukončen ke dni 31. 12. 2011. S ohledem na nárůst klientů zasílajících v předcházejících letech tiskopisy elektronickou cestou, provedla ČSSZ vstřícný krok a jako jedna z prvních úřadů zavedla službu s možností podávání zákonem stanovených formulářů. Vznikl VREP (veřejné rozhraní pro e – Podání). Jeho zavedení mělo představovat pro klienty využívající původní rozhraní PVS minimální dopady týkajících se softwarového vybavení. ČSSZ provozuje dané e – Podání v souladu se Zákonem č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení [29].

Jednotlivé typy podaných formulářů se převádí na datovou větu s formátem XML, který je zapotřebí pro automatické zpracování v jednotlivých programech.

Dané formuláře je možno vyplnit dvojím způsobem. První znamená běžné vyplnění stanoveného formuláře a zaslání přes veřejné rozhraní pro e – Podání (VREP). Druhý je přihlášení do systému přes svou datovou schránku do datové schránky ČSSZ. V tomto případě je požadováno vyplnění formuláře pro komunikaci s ČSSZ. V případě, že klient vlastní elektronický podpis, který chce používat pro styk s ČSSZ je zapotřebí daný certifikát instalovat na svém PC a následně vyplnit formulář sloužící jako informace pro ČSSZ týkající se dané osoby pro využívání daných služeb *Oznámení o pověření k zajištění všech úkonů souvisejících s e - Podáním ČSSZ*. Dané oznámení je možno podat osobně, písemně, elektronicky do elektronické podatelny, popř. do datové schránky. Pro registraci jsou na jednotlivých OSSZ odpovědné osoby. Veškeré změny u oprávněných osob je nutno vždy hlásit. V případě, že zaměstnavatel pověří odpovědnou osobu k úkonům spojeným s e – Podáním, je toto pověření podat na místně příslušné územní jednotce, včetně plné moci. Před uplynutím lhůty daného certifikátu je zapotřebí obnovený certifikát hlásit

prostřednictvím formuláře *Oznámení kvalifikovaného certifikát*, který se nachází v sekci *e – Podání* na stránkách ČSSZ. Nový certifikát mohou také nahlásit přes *ePortál*. Podmínkou je trvání platnosti starého certifikátu [30].

V případě, že odesílající osoba využívá ke své činnosti některý ze mzdových, účetních nebo personálních programů umožňujících odesílání přes službu *e – Podání* ČSSZ, je zapotřebí řešit tento způsob s programátorem. Některé programy mohou obsahovat službu generování formulářů bez odesílání. Tehdy je možno tento program využívat také jen s tím rozdílem, že je nutno vědět, zda dokáže převést data do datové věty s požadovaným formátem XML. Jestli toto umí, je možno přímo z daného programu prostřednictvím *ePortálu* načíst přímo tiskopis z daného souboru a zaslat ho na zpracování.

Jednotlivá podání jsou rozdělena do sekcí ***Zaměstnavatelé, Osoby samostatně výdělečně činné (dále jen OSVČ) a Ošetřující lékaři***. V první oblasti ***Zaměstnavatelé mohou*** využít formuláře Evidenční list důchodového pojištění (ELDP), Oznámení o nástupu do zaměstnání (ONZ), Přehled o výši pojistného (PVPOJ 2016), Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění (NEMPRI), Potvrzení o studiu/o teoretické a praktické přípravě (POS) [29].

Tiskopis ELDP je využíván pro vykazování doby pojištění zaměstnance s uvedením jeho vyměřovacího základu za patřičný kalendářní rok. Pro předložení daného formuláře jsou stanoveny lhůty a to do 30. května následujícího roku. Na webových stránkách ČSSZ je v případě dořešení opravných dokladů k dispozici ELDP v elektronické podobě od roku 2004 spolu s metodikou a zásadami pro vyplnění konkrétního období.

Druhá sekce je určena pro ***OSVČ***, kterým nebyla zákonem doposud stanovena povinnost podávat tiskopisy elektronicky. V současné době je vše bráno s ohledem na dobrovolnosti, popř. na využívání datových schránek u osob, které je mají zprovozněny pro potřeby podnikání. V případě, že osoba podnikala alespoň část roku samostatnou výdělečnou činností, je její povinností podat přehled o výdajích OSVČ za dané období. Pro podnikající osoby je připraven daný formulář, který představuje snadné vyplnění, včetně automatického vyplnění. Pro podání má stejné možnosti jako výše uvedení zaměstnavatelé, a to buď s připojením elektronického podpisu, nebo přes zřízenou datovou schránku. Zákonem stanovené lhůty pro podání přehledu činí nejpozději do měsíce ode dne, kdy byla povinnost pro podání daňového přiznání. Opětovně jsou k dispozici zásady pro vyplnění,

způsoby možného podání, včetně archívu formulářů z dřívějších roků. Pokud si podnikající osoba zvolí zástupce pro účely podávání vůči OSSZ, je povinna tuto skutečnost sdělit dané správě s rozsahem práv, které bude vykonávat v zastoupení.

Poslední sekce, která se týká možnosti využití *e* – Podání je určena **Ošetřujícím lékařům**. Zde je k dispozici I. a II. díl pracovní neschopnosti. V případě, že se lékař rozhodne pro tento způsob podávání je zapotřebí se dostavit na příslušnou OSSZ k registraci. Na osobní schůzce musí vyplnit Žádost o IČPE, sdělit certifikát nebo informace týkající se datové schránky, ze které bude patřičná hlášení odesílaná. Pokud se lékař rozhodne danou službu využívat, nemusí již zasílat tyto dva díly ve fyzické podobě, jelikož elektronická podání tyto formuláře nahradí [30].

Pro jednotlivá podání je ze strany ČSSZ stanovena datová schránka na ústředí. Identifikace datové schránky je **5ffu6xk**, následně pak na každé OSSZ datová schránka ji určena dle jejich příslušností. V případě, že pro podání na ústřední DS není splněn požadovaný formát XML, je podání odmítnuto. Důvod odmítnutí je odesílateli automatickou zprávou zaslán. Pouze tiskopisy, u kterých není předepsaný formát podání je možno podat s přílohou pdf, jpg, tiff. Jedná se o tiskopisy sloužící pro osoby samostatně výdělečně činné – Přihláška k nemocenskému pojištění, Oznámení týkající se zahájení činnosti. Tyto tiskopisy je možno zaslat do DS konkrétní správy [26].

Běžně podané formuláře jsou zpracovávány průběžně. V nočních hodinách se z kapacitních důvodů zpracovávají podání, která obsahují větší množství formulářů 300–1499. V situaci, kdy je podání zasláno opětovně, v časovém rozsahu 48 hodin, je podání zamítnuto. Automaticky je zasílána odpověď, a to ať s kladným, či záporným výsledkem. Klient, který zasílá podání prostřednictvím systému datových schránek, obdrží informaci o výsledku podání v časové prodlevě, a to ve dvou tvarech. První je čitelná odpověď HTML, druhá ve tvaru XML, určena pro komunikaci s používanými druhem softwaru. Pokud je zasíláno více formulářů v jednom podání a některý z příložených souborů obsahuje chybu, dochází k zamítnutí celého podání. Storno podání je možno uplatnit pouze v případě podání Přehledu o výši pojistného. V ostatních případech je storno nutno řešit elektronicky, osobní návštěvou na příslušné OSSZ, popř. písemně [31].

Pokud se objeví chyba 103, je spojena s certifikátem (následný, nový, oprávněnost daného certifikátu pro komunikaci). V daném případě je nutno vyplnit formulář Sdělení doplňujících údajů a zaslat přes *e – Portál* nebo řešit s příslušnou OSSZ [31].

3.9.5 *ePortál*

K 1. 1. 2015 připravila ČSSZ pro své klienty interaktivní formuláře, které mohou přes webové rozhraní <http://www.cssz.cz/cz/eportal> zasílat klienti přímo. Je usnadněn kontakt s ČSSZ a OSSZ. Došlo k rozšíření služeb, snížení administrativní i časové náročnosti. Pro pojištěnce je zde umožněno nahlížet na údaje, se kterým disponuje správa. Klient může on-line odeslat žádost týkající se konkrétní věci.



Obrázek 6 - Logo *ePortálu*
(zdroj: <http://www.cssz.cz/cz/eportal>)

Z titulu pojištěnce se jedná například o níže uvedené tiskopisy:

- čestné prohlášení o dobách pojištění,
- čestné prohlášení zahraničního zaměstnavatele,
- odhláška z dobrovolného důchodového pojištění,
- lékařské zprávy (Japonsko, Korea),
- profesní dotazník,
- záznam o úraze,
- žádost o zaslání informativního listu důchodového pojištění aj.

z titulu poživitele důchodu se jedná na ukázkou o tyto tiskopisy:

- hlášení změny adresy nebo jména u poživitele důchodu,
- potvrzení o žití,

- žádost o zrušení výplaty důchodu poukazem na účet aj.

z titulu OSVČ:

- odhláška z NP (nemocenského pojištění),
- oznámení o zahájení SVČ (samostatné výdělečné činnosti),
- přehled o příjmech a výdajích OSVČ za rok 2015 aj.

následně jsou zde další formuláře určené pro lékaře, zaměstnavatele a pro zařízení sociálních služeb [31]. Klient komunikující přes toto rozhraní si sám stanoví, jakým způsobem bude očekávat odpověď ze strany ČSSZ – přes datovou schránku, e-mailem, osobně, poštou [31].

Do výše uvedeného portálu se klient přihlásí prostřednictvím Portálu veřejné správy, tj. přes autentizační údaje pro přístup do datové schránky. Konkrétní podmínky pro zřízení datové schránky najde klient na příslušných stránkách Informačního systému datových schránek. Přihlášením přes konkrétní datovou schránku slouží k identifikaci, autentizaci. Jsou dodržovány právní normy pro poskytování informací a daný způsob se shoduje s koncepcí eGovernmentu. **Pokud klient nemá aktivní datovou schránku, nemůže využít Interaktivních formulářů na stránkách ePortálu ČSSZ.**

V případě, že se pojištěnec (klient) rozhodne pro využívání interaktivních tiskopisů, je zapotřebí provést na patřičném prostředku výpočetní techniky (PC, notebook) doinstalování FormApps Plugin. Komunikace je možná i prostřednictvím mobilního telefonu či tabletu [32]. Pro činnosti ePortálu má ČSSZ vydán Provozní řád pro klienty ePortálu ČSSZ [33] a Provozní řád Informačního a komunikačního rozhraní týkající se komunikace se systémy třetích stran [34].

3.9.6 On-line objednávání

Dalším krokem klientského přístupu je objednávání klientů přes webové stránky ČSSZ. Jedná se o online objednávání na konkrétní pracoviště. V prvním kroku se vybere konkrétní místo a následně jsou na výběr čtyři možnosti (žádosti o důchod, žádost o důchod s mezinárodním prvkem, žádost o vystavení potvrzení o bezdlužnosti a poslední možností je žádost o určení příslušnosti k právním předpisům sociálního zabezpečení pro zaměstnance (vyslání, souběh, výjimka, formuláře A1). Klient si přesně určí den i hodinu,

kdy si přeje být objednán, systém vyhodnotí stav, je vyžádán k vyplnění identifikačních údajů. Po zaregistrování se objeví informace týkající se daného jednání – které doklady si má vzít na schůzku [35].

4 Analytická část

V této části provede autorka analýzu komunikačních kanálů ČSSZ ve vztahu ke klientovi a klienta vůči ČSSZ a rozbor využívání datových schránek v návaznosti na ePortál. Vztah fyzických, podnikajících fyzických a právnických osob k uváděné problematice bude zjišťován formou kvantitativního šetření – dotazníkem. Názory odborníků na dané téma budou vyhodnoceny na základě kvalitativního sběru dat nestrukturovanými rozhovory na konkrétní OSSZ zpracovány ve SWOT analýze. Využití ePortálu při podání žádosti přes zřízenou DS bude součástí případových studií ze strany fyzických osob.

4.1 Analýza komunikačních kanálů

Cílem této analýzy je zjistit odpověď na otázku, zda nárůst zřízených datových schránek dle jednotlivých subjektů vedl k nárůstu podání přes ePortál ČSSZ.

4.1.1 Komunikační kanál ČSSZ – elektronická podatelna

Každá OSSZ má zřízenou adresu elektronické pošty pro elektronická podání dle platných zákonů [36]. Podmínky a náležitosti jednotlivých podání jsou zpracovány na webových stránkách ČSSZ jako informace týkající se doručování na elektronickou podatelnu [37]. Tvar označení schránky je `posta.xxx@cssz`. Označení xxx představuje označení jednotlivé jednotky v rámci působnosti ČSSZ. Např. OSSZ Bruntál má označení posta.bru@cssz.cz. Podání zaslána na tuto adresu jsou dohledatelná v centrální elektronické spisové službě. Na jednotlivých pracovištích ČSSZ se jako první s daným podáním setkávají zaměstnanci podatelny. Pokud dané podání splňuje veškeré zákonem stanovené náležitosti pro příjem, referentka zprávu přijme, zaeviduje, systém přiřadí podání číslo jednací (48001/002356/16 – číslo ÚOJ/pořadové číslo/rok) a je předáno ke zpracování na příslušné oddělení. Odesílatel obdrží zprávu o přijetí a zaevidování. V opačném případě obdrží informaci o odmítnutí. Jedná se o případy škodlivého viru, chybného formátu podání zprávy, obchodního sdělení a nedostupnosti zprávy.

Ze strany klientů chodí na dané elektronické podatelny dotazy typu:

- Byla mi už vyplacena nemocenská?
- Jak je možné, že soused pobírá invaliditu a pracuje?
- Hlásím změnu bydliště
- Zaslání podkladů ke kontrole PO
- Žádosti o provedení kontrol léčebného režimu
- Nabídky školení

Do elektronických podatelen jednotlivých Územně organizačních jednotek přicházejí i automaticem nezpracovaná podání, která nesplnila náležitosti pro příjem *e* – Podání (VREP) – nesprávný formát, neúplnost. V takovém případě je nutno zjistit příčinu, proč podání nebylo zpracováno a dořešit daný případ s klientem individuálně.

Elektronické podatelny jsou ze strany zaměstnanců využívány pro rychlou komunikaci s klienty.

4.1.2 Datové schránky ČSSZ

Datová schránka je povinně (dáno zákonnou normou) využívána ze strany ČSSZ vůči ostatním úřadům, právnickým osobám, podnikajícím fyzickým osobám a fyzickým osobám, které mají zřízenou datovou schránku. V rámci organizační struktury ČSSZ má, každá organizační jednotka zřízenou datovou schránku, celkový počet 91 [38].

Ke komunikaci s klienty je ČSSZ (OSSZ) využívána **Elektronická spisová služba – Espis**, jež je součástí aplikačního vybavení ČSSZ, která umožňuje přehlednost o daném vypravení, doručení, archivaci dokumentů a spisů.

Datové schránky jednotlivých ÚOJ jsou propojeny dodavatelem softwarového vybavení přímo do aplikace a datové zprávy jsou z ISDS přeměrovány přímo do konkrétní schránky. Jejich přesun probíhá automaticky v průběhu dne. Veškerá podání jsou stejně jako v případě elektronických podatelen převzata na podatelkách jednotlivých správ. Obsahové náležitosti datové zprávy se přenášejí do profilu příslušné zprávy, referentka podatelny nemusí vyplňovat žádné povinné údaje. Kontrola platnosti certifikátu je prováděna aplikací. Úkolem referentky podatelny je otevřít obsah zprávy a určit její přidělení. Obsahem podání nemusí být pouze jeden soubor, může jich být i několik.

Velikost dané zprávy je stanovena vyhláškou č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, na maximum a to 20 MB. Odchozí datové zprávy odesílá automat, v minulosti byla daná činnost pracovní náplní podatelny. Ze strany referentů je v době vyplňování vypravení provedena kontrola existence datové schránky u odpovídajícího subjektu [38]. Vypravení je vnitro organizační termín pro odeslání dokumentů. Vypravení může být provedeno analogově nebo elektronicky.

Pro ukázkou vypravení vybrala autorka období leden – září 2016 konkrétní ÚOJ **OSSZ v Bruntále**, která komunikuje s klienty všemi dostupnými prostředky. Počet zaměstnanců k 30. září 2016 představuje 61,5 osob po přepočtení. Jedná se jak o zaměstnance pod Státní službou, tak pod Zákoníkem práce (zaměstnanci podatelny, správce budovy, řidič). Jsou zde i 3 osoby, které nesplnily podmínku pro přijetí – neexistence maturitní zkoušky).

Okres Bruntál se nachází v Moravskoslezském kraji, sídlo je Bruntál, jeho roztržitost rozlohy činí 1 536 km². Celkový počet obyvatel je 97,5 tis. Okres má 60 obcí, 7 měst. Informaci autorka uvedla za účelem přehledu, jak velkou klientelu má zmiňovaná OSSZ na starost [39].

Vypravení datovou schránkou ze strany zaměstnanců představuje rychlou, často okamžitou odezvu. Dle zákona č.500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, je stanoveno vyřízení bez zbytečných průtahů, max. ve lhůtě 30 dnů pro zahájení řízení. Rozdílnost vypravení v jednotlivých měsících je uvedena v tabulce č. 1. Výměna dokumentů je součástí Espisu, která představuje komunikaci v rámci ČSSZ. Pokud OSSZ Bruntál obdrží podání, které jí nepřísluší, předá celý datový soubor, který obsahuje veškeré dokumenty obsahující veškerá podání zaslána datovou schránkou, včetně protokolu o výsledku ověření datové zprávy. Daná výměna je důležitá za účelem rozpoznání původního odesílatele pro potřeby jiné OSSZ. Běžně se na dané OSSZ Bruntál jedná cca o 20 podání měsíčně. Osobní převzetí představuje převzetí potřebného dokumentu na místně příslušné OSSZ. Potvrzení musí mít přiřazeno č. j., které se získá právě z dané aplikace. Druhý nejčastější způsob představuje analogové vypravení přes Českou poštu. Jeho četnost je cca ve stejném počtu, jen květen, červen je ovlivněn čerpáním dovolené.

Způsob vypravení	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	celkem
výměna dokumentů	16	16	28	17	19	10	28	13	27	174
celkem pošta	616	599	881	931	583	380	610	590	559	5749
celkem osobní převzetí	71	78	73	116	75	69	61	57	86	686
celkem e-mail	137	93	76	88	74	51	66	73	107	765
celkem datová zpráva	1633	1582	1305	1702	1499	993	1250	1140	1319	12423
celkový počet vypravení	2473	2368	2363	2854	2250	1503	2015	1873	2098	19797

Tabulka 1 - Přehled vypravení na OSSZ Bruntál – 1-9/2016
(zdroj: vlastní)

Od doby vzniku datových schránek dochází u jednotlivých subjektů k jednoznačným nárůstům. U OVM notář je to cca o 3,3 % ročně, u PO o 7,19 % ročně, u PO na žádost o 183 %, PFO představují nárůst o 280 % a ani fyzické osoby nezůstávají pozadu. Zde představuje navýšení cca o 89 % meziročně. Právníkům osobám byla zřízena datová schránka v době vzniku tohoto institutu automaticky – ze zákona, a to v souladu s evidencí v Obchodním rejstříku (obchodní společnosti a družstva). Další kategorií dle zákona č. 304/2013, o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob, tvoří spolky, nadace, ústavy, společenství vlastníků jednotek, obecně prospěšné společnosti, ty tvoří do kategorie právnických osob, kterým se zřizuje datová schránka na žádost [40]. V souvislosti se vznikem daných schránek došlo k pročištění daného rejstříku, kdy se vracely MV ze strany České pošty nepřevzaté zásilky ohledně přístupových údajů. Následovalo dořešení neexistujících právnických osob a jejich výmazu z evidence.

	30.6-31.12							k 31.8	Celkový počet schránek dle typu
<i>Typ schránky</i>	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
<i>Orgán veřejné moci</i>	7422	15	5	35	4	1	0	6	7488
<i>Orgán veřejné moci – notář</i>	449	10	7	11	10	31	19	16	553
<i>Orgán veřejné moci – exekutor</i>	124	27	5	3	11	10	5	4	189
<i>Schránka OVM na žádost</i>	319	110	101	228	13	8	68	60	907
<i>Právníká osoba</i>	349165	27495	24627	23579	24306	30027	27676	17911	524786

Právnícká osoba – ze zákona	53	1	0	0	0	0	1	0	55
Právnícká osoba – na žádost	1119	1384	405	468	1732	2520	2732	3708	14068
Podnikající fyzická osoba	4794	6133	2575	5866	16805	19241	16815	29790	102019
PFO – advokát	0	0	0	8800	722	738	706	504	11470
PFO – daňový poradce	0	0	121	4203	126	100	107	51	4708
PFO – insol. správce	3314	73	42	34	32	47	35	35	3612
Fyzická osoba	12071	6171	4056	7207	12119	13950	17205	14723	87502
Celkem	378830	41419	31944	50434	55880	66673	65369	66808	757357
Ze zákona	360527	27621	24807	36665	25211	20954	28549	18527	
Na žádost	18303	13798	7137	13769	30669	35719	36820	48281	

Tabulka 2 - Počty zřízených datových schránek ke dni 31. 8. 2016

(zdroj: vlastní zpracování na základě Statistických výstupů MV ČR)

S ČSSZ komunikují v tabulce č. 2 uvedené subjekty v těchto případech:

- **OVM, OVM (exekutor, notář)** – Součinnosti (soudy, Policie ČR, Krajské ředitelství PČR), Oznamovací povinnost – úmrtí, Dražební vyhlášky, Nabytí právní moci, Potvrzení uchazečů o zaměstnání, Sdělení nároku na výplatu o osobu blízkou/OZZ, Potvrzení o studiu, Žádost o posouzení zdravotního stavu.
- **Právnícká osoba** – Přihlášky a odhlášky do registru zaměstnavatelů, Přihlášky, odhlášky zaměstnanců, Srážky ze mzdy, Exekuční nařízení, Bezdlužnost, Potvrzení zaměstnavatele – doklad k žádosti o důchod, Přehled o výši pojistného, Žádost o převod plateb, Evidenční listy důchodového pojištění, Protokol o kontrole, Mzdové listy.
- **Podnikající fyzická osoba (advokát, daňový poradce, insolvenční správce)** – Přehledy, Zahájení, Ukončení činnosti, Žádost o vystavení stavu pohledávek-bezdlužnost, Potvrzení o studiu, Žádost o převod plateb, Žádost o splátkový kalendář.
- **Fyzická osoba** – A1, Žádost o posouzení zdravotního stavu, Profesionální dotazník

4.1.3 Elektronická podání ze strany klientů přes ePortál

Klienti ČSSZ mohou v komunikaci s touto institucí využít své datové schránky, a to přihlášením do rozhraní ePortálu ČSSZ. Přehled přihlášení je uveden v příloze č. 4 za

rok 2015. Nejvíce podání zaevidovala ČSSZ v měsících únoru, březnu a dubnu. Je zcela zřejmé, že počet těchto podání je ovlivněn termínem pro odevzdání přehledu týkajícího se příjmů a výdajů OSVČ podnikajících fyzických osob. Zákonem stanovený termín je vždy do 30. dubna příslušného roku. Právnícké osoby zasílají svá podání průběžně, větší nárůst je s ohledem na povinnost odevzdání Evidenčních listů důchodového pojištění v 1. čtvrtletí.

Od vzniku ePortálu je vidět nárůst počtu klientů, kteří využívají svých datových schránek ke komunikaci s ČSSZ. Přihlášení se odvíjí od jednotlivých typů subjektů. Největší četnost přihlášení představují Orgány veřejné moci, včetně notářů a exekutorů. Daný způsob komunikace představuje z celkového počtu zřízených DS u OVM v průměru 5,39 %. PO využívají danou komunikaci v 9,99 %. Z titulu podnikajících osob souhrnně je komunikace využívána celkem ve výši 25,54 %. Fyzické osoby, které mají zřízenou datovou schránku, využívají elektronickou komunikaci přes ePortál v 17 %. Počty přihlášení v období 2013-2015 dle jednotlivých subjektů jsou uvedeny v tabulce č. 3.

	2013	2014	2015	Počty zřízených DS	Porovnání s počtem zřízených DS
Orgán veřejné moci	13	72	4272	7488	58,19 %
Orgán veřejné moci – notář	0	27	179	553	37,25 %
Orgán veřejné moci – exekutor	0	16	25	189	21,70 %
Schránka OVM zřízená na žádost	0	0	0	907	0 %
Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku	515	3593	47767	524786	9,88 %
Právnícká osoba zřízená zákonem	0	0	12	55	21,82 %
Právnícká osoba – na žádost	6	62	1876	14068	13,82 %
Podnikající fyzická osoba	316	4845	21221	102019	25,86 %
Podnikající fyzická osoba – advokát	0	1068	2147	11470	28,03 %
Podnikající fyzická osoba – daňový poradce	33	403	991	4708	30,31 %
Podnikající fyzická osoba – insolvenční správce	0	20	65	3612	2,35 %
Fyzická osoba	767	2347	12176	87502	17,47 %
celkem	1650	12453	90731	757357	13,84 %

Tabulka 3 - Počet přihlášení do ePortálu ČSSZ 2013-2015
(zdroj: vlastní, na základě Statistických údajů ČSSZ)

Komunikace datovou schránkou je pro každého klienta určitým přínosem. Vede k úspoře času, nákladů a k okamžité odezvě. Není zapotřebí stát v dlouhých frontách na poštovních úřadech s tím, že potřebují odeslat potřebné dokumenty na ČSSZ

(OSSZ), popř. počítat s časovou prodlevou při osobním předání na příslušné správě. **Odpadá nutnost vyzvedávat na jednotlivých pobočkách originální formu tiskopisů.** Autorka v tabulce č. 4 srovnala náklady poštovního v jednotlivých letech. Statistika datových zpráv dle jednotlivých subjektů je uvedena v příloze č. 5

období	Počet přihlášení	Poštovné – obyčejný dopis 2013–10 Kč/ks 2014, 2015-13 Kč/ks	Poštovné – doporučený dopis 2013–26 Kč/ks 2014, 2015–29 Kč/ks
2013	1650	16 500 Kč	42 900 Kč
2014	12453	161 889 Kč	361 137 Kč
2015	90731	1 179 503 Kč	2 631 199 Kč
Celková úspora		1 357 892 Kč	3 035 236 Kč

Tabulka 4 - Porovnání úspory finančních prostředků

(zdroj: vlastní na základě ceníku České pošty <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktuality>)

Na základě přihlášení je provedeno srovnání nákladů na poštovné v případě, že by zásilky byly zaslány jako obyčejný dopis a dopis doporučený. V letech 2013-2015 v případě poštovních nákladů na obyčejnou korespondenci došlo k finanční úspoře 1,4 milionu korun. V druhém případě, kdyby dané zásilky byly odeslány jako doporučený dopis, došlo k úspoře 3 milionu Kč. Oba propočty vychází z předpokladu, že každé přihlášení by znamenalo provedení úkonu (tj. odeslání listinné korespondence) směrem k ČSSZ.

Ke dni 30. 9 2016 OSSZ v Bruntále eviduje 7511 aktivních osob samostatně výdělečně činných. Ke – Podání je na OSSZ Bruntál zaregistrováno 840 klientů, což tvoří cca 8,9 % z celkového počtu aktivních osob samostatně výdělečně činných.

Z titulu Právnických osob s OSSZ Bruntál komunikovalo za 3/2016 subjektů 1753, za 6/2016 celkem 1811, a za 9/2016 celkově 1803. Využívání e – Podání a ePortálu je programem dne. Na školeních pořádaných OSSZ Bruntál jsou neustále nabádány subjekty k využívání těchto cest pro zasílání dokladů.

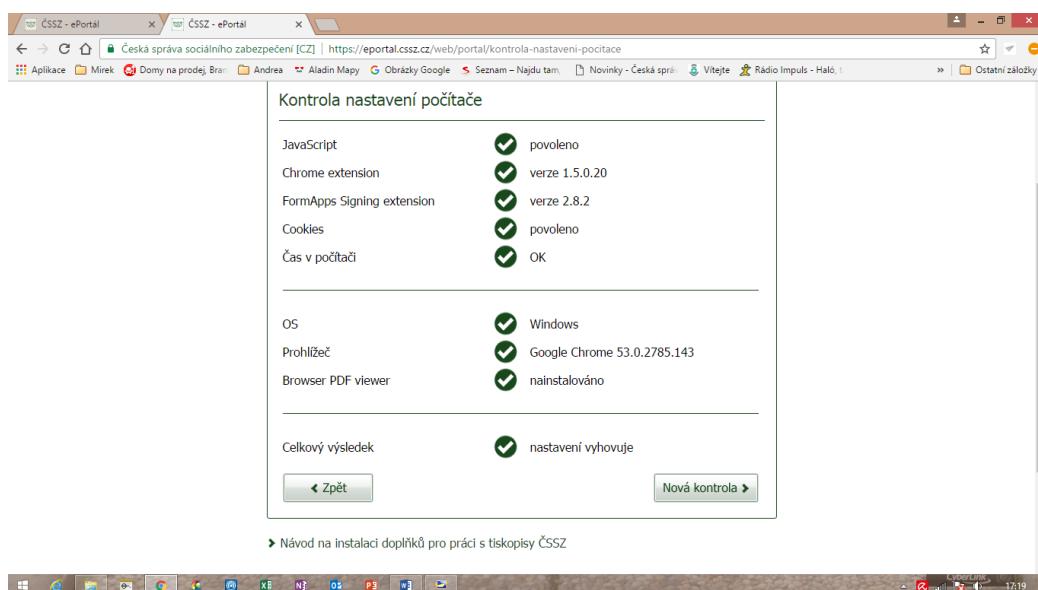
Analýzou je zjištěno, že nárůst zřízených datových schránek vede k růstu podání v průměru cca o 14 %. Údaje sloužící pro danou analýzu byly brány z celkového počtu zřízených datových schránek a počet přihlášení do ePortálu. Nárůst je zřejmý u všech zmiňovaných subjektů. Je vidět, že elektronická komunikace se dostává do povědomí lidí a stává se jejich každodenní náplní.

4.2 Případové studie podání přes ePortál

V této kapitole je popsáno podání ze strany fyzické osoby, která má zřízenou datovou schránku. Trvalé bydliště dané osoby je v Bruntále, cca 10 minut pěšky od OSSZ. Jedná se o podání žádosti o zaslání informativního listu důchodového pojištění. V souvislosti s konkrétním podáním autorka provede analýzu času, který je zapotřebí v souvislosti s porovnáním při osobní schůzce na konkrétní správě.

4.2.1 Studie č. 1 - Žádost o informativní list důchodového pojištění

V prvním kroku je nutné přihlášení na webové stránky ČSSZ. Následuje kontrola nastavení PC, včetně doinstalování požadovaného. Výsledkem je kladné odsouhlasení doplňků.



Obrázek 7 - Kontrola nastavení PC

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/kontrola-nastaveni-pocitace>)

Klientka má na výběr několik možností z nabídky online služeb dle pozice, ve které se vůči ČSSZ nachází. Jedná se o tiskopisy, služby pro pojištěnce nebo služby pro zaměstnavatele. Aplikace na tomto místě nabízí dvě možnosti, jakým způsobem online služby využít. Prvním je přihlášení přes datovou schránku, kde po zadání vstupních přihlašovacích hesel a po kontrole aktivní schránky se nastaví online služby ČSSZ, nebo

druhou možností je výběr formuláře, jeho vyplnění, uložení do úložiště, přihlášení do schránky, vložení formuláře a odeslání na patřičnou adresu datové schránky konkrétního pracoviště ČSSZ.

V tomto konkrétním případě se klientka rozhodla pro podání žádosti přes svou datovou schránku. Potřebuje zjistit, zda má ČSSZ veškeré doby jejího pojištění, které v budoucnu při sepsání Žádosti o starobní důchod představují důležitou část podkladů pro výpočet výše výplaty. Jedná se o tiskopis „**Žádost o zaslání informativního listu důchodového pojištění**“. ČSSZ má ve svých evidencích na základě předkládaných oznámení o nástupu do zaměstnání a evidenčních listů důchodového pojištění údaje o dobách pojištění a vyloučených dobách jednotlivých pojištěnců. Každý občan má právo žádat ČSSZ jedenkrát ročně o zaslání výše uvedených údajů. Výpis slouží k porovnání údajů z databáze ČSSZ se skutečně aktivní skutečností. V případě nesrovnalostí, má v tomto případě klientka dostatečný prostor pro dohledání potvrzení, čestných prohlášení, potvrzení z Úřadu práce aj.

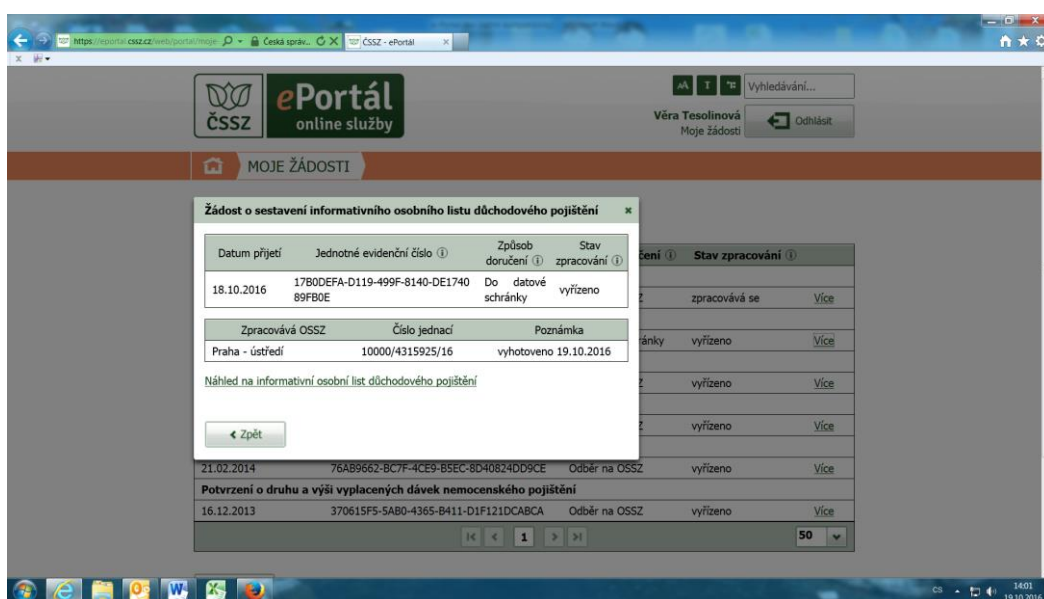


Obrázek 8 - Možnosti výběru ePortálu

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/>)

V následující části se objeví informace o převedení do datové schránky spolu s přihlášením. Po přihlášení přes datovou schránku je klientka vrácena zpět na ePortál, vybere konkrétní žádost, spustí aplikaci, objeví se její DS a odeslání dané žádosti.

Stav konkrétní žádosti sleduje v záložce Moje žádosti. ČSSZ (OSSZ) přijme žádost, zaeviduje ji a předá k vyřízení konkrétnímu oddělení. Klientka přes portálové podání sleduje aktuální stav vyřízení své žádosti a kroky, které jsou v jednotlivých fázích činěny (přijato, rozpracováno, vyřízeno). Čas potřebný pro odeslání dané žádosti je maximálně 8 minut. Ve složce moje žádosti vidí – žádost přijata. Jakmile je žádost ze strany ČSSZ vyřízena, změní se aktuální stav. Informativní list důchodového pojištění byl v tomto případě zpracován automaticky v den podání žádosti. Výpis byl zaslán do DS klientky. Mezikroky této studie jsou uvedeny v příloze č. 4.



Obrázek 9 - Stav žádosti

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portál/moje-zadosti>)

4.2.2 Studie č. 2 - Žádost o potvrzení a druhu vyplacených dávek

Nyní odešla klientka Žádost o potvrzení a druhu vyplacených dávek. Do aplikace je přihlášená stále přes svou DS, vybere druh žádosti, dá spustit aplikaci, vybere období, na které potřebuje vystavit potvrzení – vybere všechny druhy dávek – a způsob odběru vybere osobní převzetí na OSSZ Bruntál. Po odeslání vidí stav vyřízení přes již zmiňované Moje žádosti.

Na OSSZ v Bruntále žádost skočila přímo v aplikaci ESS do záložky Portálová podání. Referentka podatelny žádost přijala, předala k převzetí odpovídající referentce. Oprávněná osoba žádost přijala, v obsahu žádosti se jí objeví IKR – Portálová podání. Má

přiřazeno číslo jednací a nyní je jejím úkolem vystavit odpověď na dokument. Zjistí požadované informace, vytvoří potvrzení a v elektronické spisové službě jako způsob vypravení uvede osobní předání tak, jak je v žádosti uvedeno.

Po vyřízení musí referentka změnit stav vyřízení, aby klientka byla seznámena s konkrétním stavem dané žádosti. Stav je vidět přes rozhraní ČSSZ, záložka mé podání. Pak je pouze na ni, kdy se dostaví na správu k převzetí. V příloze č. 5 jsou uvedeny mezikroky studie č. 2.

4.2.3 Vyhodnocení případových studií

Při osobní návštěvě je nutno v tomto konkrétním případě počítat s časem stráveným cestou, cca 10 minut chůze pěšky, cca 10 minut čekání v čekárně, než je vyzvána přes vyvolávací systém k vyřízení. Dalších cca 10 minut stráví v kanceláři. Čekací doba je brána v průměru s ohledem na dobu, ve které se na důchodové oddělení dostaví. Doba, kterou musí klientka v daném případě obětovat je 30 minut. ***Zde je zřejmé, že elektronická komunikace opravdu představuje úsporu času a hlavně nákladů.***

Kroky, které jsou zapotřebí k odeslání žádosti přes ePortál:

1. Přihlášení na webové stránky ČSSZ
2. Kontrola stavu PC
3. Výběr z možností
4. Převod do DS
5. Přihlášení do DS
6. Přesun zpět na stránky ČSSZ
7. Výběr konkrétní žádosti
8. Spuštění aplikace
9. Informace o odeslání žádosti
10. Záložka Moje žádosti – sledování aktuálního stavu vyřízení
11. Odhlášení z DS

Kroků je sice dostatečné množství, ale jejich aplikace zabere klientovi cca 8 minut, oproti osobní schůzce na OSSZ v Bruntále. Závěry jsou shrnuty v následující SWOT analýze týkající se pohledu klientů na využití ePortálu [41]:

<p>Silné stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost portálu 24 hodin • Kvalita připravenosti dané stránky • Odkazy při vyplňování formulářů • Informovanost o stavu žádosti • Rychlost vyřízení • Úspora nákladů • Výběr odběru pro klienty (osobně, DS, poštou) • Úspora času na straně klienta 	<p>Slabé stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • V případě špatného přiřazení žádosti na straně podatelny – delší doba vyřízení • Malá četnost využívání (ne všichni klienti mají zřízenou datovou schránku) • Nedostatečná informovanost klientů o daném způsobu komunikace – nárazová akce při spuštění
<p>Příležitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Možnost větší reklamy týkající se elektronické komunikace ze strany ČSSZ ke vztahu k veřejnosti • Ze strany ČSSZ dalšího zpřístupnění dalších aplikací přes DS (ePortál) – výpočet důchodů (spuštění cca v 11/2016) 	<p>Ohrožení</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nefunkční spojení přes internet • Nefunkčnost softwaru • Nedostatečné podklady v evidenci ČSSZ pro vyřízení žádostí klienta

Tabulka 5 - Vyhodnocení případových studií
(zdroj: vlastní)

4.3 Kvalitativní výzkum mezi odborníky

Předmětem výzkumu je zjištění pohledu odborných referentů na oblast elektronické komunikace ve směru ČSSZ – klient a klient – ČSSZ. Výsledkem bude zpracovaná SWOT analýza jako metoda, která bude identifikovat jednotlivé stránky [41]. Jedná se o silné, slabé, následně příležitosti a ohrožení tak, jak to vidí osoby, které byly zapojeny do daného výzkumu s tím, že dané výsledky mohou napomoci ve strategickém plánování ČSSZ.

Oblasti výzkumu představují jednotlivá oddělení na OSSZ Bruntál. Jedná se o odborné zaměstnance ČSSZ, kteří díky svému dlouholetému působení na ČSSZ mají spoustu zkušeností a znalostí dané problematiky. Jejich praktické znalosti ve využití elektronické komunikace jsou na vysoké odborné úrovni.

Výzkum byl proveden na základě nestrukturovaného rozhovoru v období říjen až prosinec 2015. Předností nestrukturovaného rozhovoru je reakce v konkrétních situacích,

kladení otázek „přímo na tělo“. Nevýhodou je schopnost improvizace, dostatečná náročnost zpracování získaných dat, dělání poznámek. U daného typu rozhovoru nemusí být použito nahrávání a zapisování [42].

Před daným typem rozhovoru není určeno přesné znění otázek ani jejich pořadí. Očekává se, že informace od jednotlivých respondentů budou rozlišné – příloha č. 6. Jedná se o klasifikaci zevnitř, jaký pohled mají respondenti na danou problematiku. Rozhovor může být ovlivněn věkem, pohlavím, postavením, způsobem pokládání otázek, přehledem tazatele o daném tématu [42].

4.3.1 Vyhodnocení rozhovoru

Na základě získaných poznatků autorka stanovila SWOT analýzu vyplývající ze zkušeností oslovených zaměstnanců Územního pracoviště ČSSZ, a to OSSZ Bruntál.

<p>Silné stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rychlé zpracování získaných dat • Možnost oprav ze strany zaměstnanců ČSSZ • Okamžitá odezva • Prokazatelnost podání • Úspora času • Oboustranná komunikace • Dostupnost 24 hodin 	<p>Slabé stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proluka zpracování v případě zaslání na špatnou adresu datové schránky • Neochota klientů ke zřízení certifikátů z důvodu poplatků • Sledování doručení a výsledku zpracování • Zpětná vazba – neupravené výstupy z aplikací – okraje, písmo, odsazení – nutný převod na formát pdf.
<p>Příležitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Získání nových klientů pro daný způsob komunikace • Úspora finančních prostředků na poštovné • Oboustranná úspora listinných dokumentů 	<p>Ohrožení</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nemožnost elektronické komunikace v případě nefunkčnosti hardwaru, softwaru • Nemožnost zpracování dat v případě neúplnosti a nespolupráce s odesílatelem • Neotevření dokumentu v DS – delší doba vyřízení

Tabulka 6 - Vyhodnocení rozhovoru z pohledu odborníků
(zdroj: vlastní)

4.4 Dotazník – charakteristika vzorků respondentů

Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění zkoumaného jevu ve vztahu k dílčím cílům diplomové práce. Jedná se o zjištění, zda oslovení respondenti různých věkových kategorií jsou klienty ČSSZ, v jakém jsou vůči ní vztahu a zda ví o možnostech elektronické komunikace. Pokud ano, zda je daný způsob komunikace z jejich strany využíván a jakým způsobem. Které komunikační kanály upřednostňují a které ne. V čem spatřují výhody a nevýhody daných způsobů komunikace. Pokud jim vzniknou problémy při odesílání dokumentů, zda se obrazejí na zaměstnance jednotlivých poboček OSSZ s žádostí o pomoc, popř. využívají vzniklá Call centra ČSSZ. Jak hodnotí webové stránky ČSSZ, zda jsou pro ně informace na webu ČSSZ, a zda jsou pro ně přínosem.

Pro účely kvantitativního získání dat autorka zvolila způsob dotazníkového šetření [42]. Byl vytvořen dotazník na stránkách společnosti Survio s otázkami týkajícími se elektronické komunikace z pohledu klienta vůči ČSSZ – příloha č. 6. Výsledkem měl být obraz toho, jak jsou klienti seznámeni s využitím elektronické komunikace, jejich možnosti využívání vůči ČSSZ. Za účelem získání kvalitních dat byl rozeslán odkaz v rámci ČR fyzickým osobám, podnikajícím fyzickým osobám, právnickým osobám. Adresy byly tipovány náhodně s ohledem na možnost kontaktů s ČSSZ. Dotazník obsahoval 21 otázek. Jednalo se jak o otázky uzavřené, tak škálové či otevřené. Pro vyplnění dotazníku bylo stanoveno období leden-únor 2016. Statistika respondentů: celkový počet návštěv 237, počet dokončených dotazníků 183, nedokončených 20, pouze zobrazených 34. Celková úspěšnost vyplnění dotazníku činila 77,2 %.

4.4.1 Dílčí cíle – hypotézy

Data získána dotazníkovým šetřením budou na základě testu dobré shody podrobeny analýze [44].

V souvislosti s cílem práce stanovila autorka následující hypotézy:

- Občané do 40 let nemají větší tendence využívat elektronickou komunikaci než občané nad 40 let.
- Právnické osoby využívají elektronickou komunikaci více než fyzické osoby.
- Muži mají větší tendenci a využívání elektronických nástrojů než ženy.

- Právnické osoby využívají častěji mzdový program ke komunikaci s ČSSZ.
- Se službami elektronické komunikace jsou více spokojeny právnické osoby.
- Výhody elektronické komunikace nejsou mezi pohlavími viděny rozdílně.
- Větší četnost dotazů ohledně elektronické komunikace u zaměstnanců ČSSZ je ze strany fyzických osob.
- Muži nejsou nakloněni k situaci dotazování u zaměstnanců ČSSZ ohledně elektronické komunikace.

4.4.2 Hodnocení výsledku dotazníku

První otázka byla směřována na pohlaví, které mělo ochotu se daného dotazníku zúčastnit. Autorka chtěla poukázat, které pohlaví má větší zkušenosti s činností ČSSZ.

Možnost odpovědi	Četnost	Podíl
Muž	74	40,4 %
Žena	109	59,6 %

Tabulka 7 – Rozdělení respondentů dle pohlaví
(zdroj: vlastní)

Kladnější a vstřícnější přístup má ženské pohlaví, i když nelze jednoznačně opominout muže, kteří svým zastoupením dosahují 80,66 % žen zastoupených v tomto šetření.

Druhá otázka byla zaměřena na věkovou kategorii, do které respondenti spadají.

Možnosti odpovědi	Četnost	Podíl
Do 20 let	6	3,3 %
21-40 let	69	37,7 %
41-60 let	85	46,4 %
Nad 60 let	23	12,6 %

Tabulka 8 – Rozdělení respondentů dle věkových kategorií
(zdroj: vlastní)

Zde je zcela jasně patrné největší zastoupení věkového rozhraní 41-60 let, a to 46,4 %, které tvoří skoro polovinu dotazovaných. V tomto věku skoro každý z nás přišel do styku s ČSSZ, a to buď jako zaměstnanec, dočasně práce neschopný pojištěnec, zaměstnavatel a podnikatel v jedné osobě či žadatel o dávku důchodového pojištění. Nemalé zastoupení má v tomto výzkumu věková hranice 21-40 let – 37,7 %. Nemůžeme říci, že je zde velký rozdíl oproti předchozí kategorii. Jedná se o věk, když většina z osob přichází do kontaktu s ČSSZ z důvodu čerpání dávek nemocenského pojištění – nemocenského, ošetřovného, peněžité pomoci v mateřství, v horších případech z důvodu čerpání dávek důchodového pojištění na základě invalidity, posouzení zdravotního stavu pro příspěvky na mobilitu či nároku na kompenzační pomůcky, aj.

Další otázka směřuje konkrétněji na vztah respondenta vůči ČSSZ.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Právnícká osoba, fyzická osoba – zaměstnavatel	37	20,2 %
Osoba samostatně výdělečně činná	51	27,9 %
Zdravotnické zařízení	16	8,7 %
Fyzická osoba	43	23,5 %
Důchodce	25	13,7 %
Jiný – uveďte	11	6,0 %

Tabulka 9 – Rozdělení respondentů dle vztahu vůči ČSSZ
(zdroj: vlastní)

Největší zastoupení mají fyzické osoby 43 odpovědí – 23,5 % a Osoby samostatně výdělečně činné 51 responzí – 27,9 %. Další příčka patří Právníckým osobám, zaměstnavatelům a Zdravotnickým zařízením. Jiný vztah, který mají vůči ČSSZ osoby, které se zúčastnily dotazníkového šetření, tvoří zaměstnanci a OSVČ – vedlejší pracovní poměr, zaměstnanec, zaměstnanec – státní úředník, zaměstnanec na mateřské dovolené.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
ANO	75	41,0 %
NE	108	59,0 %

Tabulka 10 - Otázka týkající se užívání elektronické komunikace
(zdroj: vlastní)

Větší část, a to 59,0 %, oslovených daný typ komunikace nevyužívá. Jde o to, že jejich komunikace neprobíhá tak často, aby museli řešit jiný způsob. Sepsání důvodu – osobní návštěva, OSVČ – podání přehledu elektronicky není povinné. Nelze opominout číslo u těch, kteří s ČSSZ přece jenom určitým způsobem elektronicky komunikují. Jedná se o 75 z respondentů, tedy 41 %. Důvody vedoucí k nevyužívání e-komunikace uvedli respondenti v následující části.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Preferují papírová podání	48	44,0 %
Nedostatečná vybavenost hardwaru, softwaru	21	19,3 %
Nechci se učit novým věcem	37	33,9 %
Nedůvěra k výpočetní technice	22	20,2 %

Tabulka 11 - Příčiny nevyužívání elektronické komunikace
(zdroj: vlastní)

V povědomí lidí stále přetrvává naučený stereotyp tzv. analogová podání při osobním jednání na jednotlivých OSSZ, a to ať na podatelnu, popř. přímo na jednotlivá oddělení a zde si konkrétní záležitost vyřídit „na počkání“. Nejedná se pouze o přímý kontakt v komunikaci s jednotlivými správami, ale ze strany klientů je také dalším důvodem k nevyužívání e-komunikace nedostatečná vybavenost hardwaru, softwaru, a to souvisí i s další odpovědí, kdy se v mnohých případech již nechtějí učit novým věcem či studovat platnou legislativu. Proč by to také dělali, když kontakt ohledně sociálního pojištění potřebují například pouze jedenkrát ročně. Nedůvěru k VT uvedlo 22 respondentů. Ano i to se může stát, protože kdo zaručí 100% spolehlivost serverů Czech POINTU?

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
VREP (e-Podání) – zákonem stanovené tiskopisy	46	60,5 %
e-Portál – ostatní tiskopisy (určená datová schránka)	43	56,6 %
e-mailem	18	23,7 %
Datovou schránkou – ostatní korespondence	47	61,8 %

Tabulka 12 - Způsoby využívání elektronické komunikace ve vztahu k ČSSZ
(zdroj: vlastní)

Více jak 50 % oslovených klientů, kteří uvedli, že používají elektronickou komunikaci s ČSSZ, využívá e-Podání, e-Portál a datovou schránku. Přímou z pracovní stanice odesílají podání vůči ČSSZ, zde je patrná časová úspora – cesta na poštu, finanční úspora – poštovné, a hlavně je zde zpětná vazba. Po odeslání jim přijde po přijetí okamžitá odezva, jinak specifikováno jako výsledek podání.

Matice výběru z možností	Vždy	Většinou	Nikdy
e-Podání (VREP) – zákonem stanovené tiskopisy	43 (57,3 %)	10 (13,3 %)	22 (29,3 %)
e-Portál – ostatní tiskopisy	34 (45,3 %)	13 (17,3 %)	28 (37,3 %)
Datová schránka	36 (48 %)	19 (25,3 %)	20 (26,7 %)
e-mail	9 (12 %)	25 (33,3 %)	41 (54,7 %)

Tabulka 13 - Četnosti podání
(zdroj: vlastní)

Co se týká četnosti, uvedeni respondenti využívají vždy zákonem stanovené tiskopisy. Na předních příčkách se objevují podání spojená s důchodovým pojištěním, Přehledu o výši pojistného a Přehledu o příjmech a výdajích OSVČ. Využití jednotlivých tiskopisů při konkrétním podání je zřejmě způsobeno zaběhnutým systémem jejich podávání, vznikem ePortál v pozdějších letech a jak bylo již několikrát zmiňováno, klienti se nechtějí neustále učit novým věcem.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Evidenční listy důchodového pojištění	45	60 %
Oznámení o nástupu do zaměstnání	43	57,3 %
Přehled o výši pojistného	52	69,3 %
Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění	38	50,7 %
Přehled o příjmech a výdajích OSVČ	50	66,7 %
Hlášení pracovní neschopnosti	14	18,7 %

Tabulka 14 - Nejčastěji zasílané formuláře
(zdroj: vlastní)

Dle Zákona o nemocenském pojištění č. 187/2006 Sb., § 162, odst. 5, může orgán nemocenského pojištění určit, která podání nebo jiné úkony, pro které je stanoven tiskopis dle výše uvedeného zákona odst. 2 písm. b), lze učinit výjimkou. Jedná se o tiskopisy

určené zaměstnavatelům, osobám samostatně výdělečně činným, ošetřujícími lékaři a zdravotnickým zařízením [44]. Povinná elektronická komunikace s ČSSZ byla stanovena od data 1. 1. 2013. Následně došlo k jejímu odložení s účinností od 1. 1. 2014, ale ještě v roce 2013 byla odložena na 1. 1. 2016 [44]. K elektronické komunikaci mzdový program z osob, které komunikují s ČSSZ, používá 42 respondentů (56,0 %) a 33 nevyužívá (44 %). Většina velkých firem, popř. účetní, které vedou účetní evidenci více subjektům, dnes v běžné praxi využívají mzdové programy.

S dostupností, rychlostí a spolehlivostí elektronické komunikace je spokojeno 72 respondentů, což tvoří 96% podíl a tři osoby spokojeny nejsou (4 %). V jakémkoliv okamžiku během dne se většina populace snaží získávat jakékoliv informace na internetových stránkách, včetně využívání odkazů pro řešení životních situací. Jednou z nich jsou i webové stránky ČSSZ, které mají zajišťovat 100% funkčnost a spolehlivost ve vztahu ke klientovi.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Nepřetržitý provoz	65	86,7 %
Snížení nákladů	58	77,3 %
Možnost sledování stavu podání	50	66,7 %
Úspora času	66	88 %
Jiný – z pohodlí domova vše vyřídím pomocí PC	1	1,3 %

Tabulka 15 - Největší výhoda elektronické komunikace
(zdroj: vlastní)

Nepřetržitý provoz je opravdu spatřován z pohledu klienta jako největší pozitivum. Objevují se mezi námi lidé, kteří nemohou v nočních hodinách spát a řeší nespočet záležitostí, ke kterým se v průběhu dne z jistých důvodů nemohou dostat. Právě jednou z nich mohou být podání vůči ČSSZ. 24hodinová přístupnost daných webových stránek je největším pozitivem klientského přístupu ČSSZ. Dalšími bonusy jsou úspora času, snížení nákladů, sledování stavu vyřízení požadavku. V případě papírového podání musí klient jít na poštu, řešit způsob podání, což mu zabere určitý čas, který pro každého z nás je vzácný, a ještě má obavy, aby daná zásilka byla na úřadě včas.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
ANO	56	74,7 %
NE	9	12 %
Nevím o zrušení této povinnosti	10	13,3 %

Tabulka 16 - Zrušení povinnosti e-Podání
(zdroj: vlastní)

Elektronická komunikace s ČSSZ je na bázi dobrovolnosti. Nárůst jednotlivých podání vzrůstá ročně o 13 %.

Dalším dotazem chtěla autorka zjistit, v případě, že využívají elektronickou komunikaci, jak se o jejich možnostech dozvěděli. Nejčastěji se o elektronické komunikaci dozvěděli osobně při konkrétních jednáních s referentkou.

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Při osobním jednání na ČSSZ	43	57,3 %
Z webových stránek (www.cssz.cz)	19	25,3 %
Z letáků	2	2,7 %
Z médií (denní tisk, rozhlas, televize, internet)	4	5,3 %
Od známých	2	2,7 %
Od dodavatelů mzdového programu	2	2,7 %
Jiným způsobem – uveďte jakým	3	4 %

Tabulka 17 - Získání informací o elektronické komunikaci
(zdroj: vlastní)

Jak je výše uvedeno, 3 respondenti uvedli jiný způsob. Zde bylo doslova uvedeno, že se klientka „pídila“ po dané komunikaci sama, a to od vzniku spuštění datových schránek. Další způsob byl uveden ve vlastním zájmu a poslední, což se v poslední době dostává do povědomí účetních, tak semináře pořádané OSSZ.

Ohledně dostatečnosti informací a srozumitelností na webových stránkách týkajících se elektronické komunikace uvedlo 75 respondentů, že ano, jejich obsah je dostačující. Což znamenalo 100 % oslovených. Žádný z respondentů nevedl odpověď ne. Co se týká řešení problémů v dané oblasti, uvedli respondenti, že využívají možnosti

kontaktů zaměstnanců ČSSZ. 51 respondentů, což tvoří 68% podíl odpovídajících osob využívajících této možnosti. 24 z nich nemá potřebu – 32 %.

Co se týká spokojenosti respondentů v situaci, že využijí možnosti oslovení zaměstnance ČSSZ, aby jim pomohl, popř. vysvětlil patřičné kroky při správném vyplňování tiskopisů, vyšel najevo tento stav:

Možnosti odpovědí	Četnost	Podíl
Ano	47	62,7 %
Spíše ano	19	25,3 %
Spíše ne	2	2,7 %
Ne	7	9,3 %

Tabulka 18 - Spokojenost klientů se zaměstnanci jednotlivých OSSZ
(zdroj: vlastní)

ČSSZ zřídila pro tento účel Call centra nejen v oblasti důchodového a nemocenského pojištění, ale také v oblasti technické podpory elektronické komunikace. (Jedná se např. o chyby v souborech, nesoulad certifikátů). Této pomoci ze strany respondentů využilo 40 dotázaných (53,3 %), 35 dotázaných nemělo potřebu využít této služby (46,7 %).

U respondentů, kteří služeb Call centra využili, spatřili přínos ve 49 odpovědích (podíl 65,3 %), zbývajících 26 přínos v dané odpovědi obsluhy Call centra nespatriili (tvoří 34,7 % podíl).

ČSSZ se snaží rozšiřovat služby týkající se e-komunikace za účelem zjednodušení administrativy, rychlosti a dostupnosti, a oslovení respondenti vidí v podílu 100 % pozitivně tento stav (75 osob).

V některých případech, jak uvedli oslovené osoby v dotazníku, zaměstnanci malých správ nechtějí podporovat elektronickou komunikaci a využívání e-podání. Vzhledem k tomu, že zde nebyla odpověď blíže specifikována, vysvětlení autorky může být takové, že někteří zaměstnanci nechtějí opouštět své staré a zaběhlé stereotypy a mohou spatřovat v e-komunikaci svého rivala, který by je měl postupně nahradit. Další možností je, že vnímají analogovou komunikaci jako jednodušší a rychlejší, i když praxe jasně ukazuje, že

pokud všechny systémy fungují tak, jak mají, není tomu tak. Zprávy, které odešle klient do datové schránky jednotlivých správ, popř. ústředí, jsou zpracovávány průběžně.

4.5 Metodika výzkumu

4.5.1 Popisná statistika

Krokem analýzy dat, tzv. třídění 1. stupně, dochází k zjištění, kolikrát dochází u určitého znaku zjištění – identifikace četnosti výskytu jednotlivých variant. Dané údaje se udávají ve faktických číslech – **absolutní četnosti**, v procentech – **relativní četnost**. Jejich prezentace je pomocí tabulek, popř. grafů [42].

4.5.2 Ne parametrický test

Na základě stanovených hypotéz je zapotřebí zjistit, zda mezi skutečnými a očekávanými odpověďmi se projevuje shoda. Pro tento krok se nejvíce hodí test dobré shody, tzv. Chí-kvadrát, který je neparametrickou metodou a zjišťuje prokazatelný vztah. Zjištěné četnosti jsme získali na základě dotazníkového šetření, očekávaná získána na základě kontingenční tabulky v programu Microsoft Excel [43].

U daného testu se předpokládá, že sledující veličina je rozdělena dle typu. Metoda provede výpočet pravděpodobnosti výskytu a porovná s kritickou hodnotou, která se buď shodne, nebo neshodne s hladinou významnosti. Běžně se hladina významnosti stanovuje na 5 % (0,05). V případě, že výskyt pravděpodobnosti je menší jak 5 %, tak mohou dané jevy vzniknout pouze náhodou. Ostatních 95 % testované odchylky není náhodných, tedy jsou významná. Výpočet Chí-kvadrátu je v této práci proveden v programu Microsoft Excel pomocí statistických výpočtů, a to funkce CHISQ.TEST.

$$G = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

Obrázek 10 - Výpočtový vzorec Chí-kvadrátu
(zdroj: <http://www.milankabrt.cz/testNezavislosti/index.php>)

4.5.3 Testování hypotéz

H1 – Využíváte elektronickou komunikaci vůči ČSSZ?

H₀: Občané do 40 let využívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako občané nad 40 let.

H_A: Občané do 40 let nevyužívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako občané nad 40 let.

Podrobné výsledky dotazníkového šetření jednotlivých otázek u konkrétních hypotéz jsou součástí přílohy č. 7.

Otázka č. 4	Do 40 let	Nad 40 let
Ano	0,59	0,41
Ne	0,41	0,29
Celkem	1,69695	

Tabulka 19 - Výpočet testu dobré shody
(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát	1,697
stupně volnosti	1
kritická hodnota	3,841
hladina významnosti	5 %

Přijímáme nulovou hypotézu.

Občané do 40 let využívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako občané nad 40 let.

Dnešní doba přináší neustále změny. Každý den se většina z nás setkává s vymoženostmi dnešní doby. První místa představují moderní komunikační prostředky, jako jsou mobilní telefony, výpočetní technika, televizory. Nejen mladší ročníky, ale i starší se snaží s danými možnostmi sžít a využívat je pro své potřeby. Mezi klienty ČSSZ v případě využívání daných možností tedy není rozdíl.

H2 – Využíváte elektronickou komunikaci vůči ČSSZ?

H₀: Právnické osoby využívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby

H_A: Právnické osoby nevyužívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

Otázka č. 4	PO	FO
Ano	20,85	8,50
Ne	14,48	5,90
Celkem	49,72087	

Tabulka 20 - Chí-kvadrát

(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát	49,721
Stupně volnosti	1
Kritická hodnota	3,841
Hladina významnosti	5 %

Zamítáme nulovou hypotézu, správně je:

Právnícké osoby nevyužívají elektronickou komunikaci vůči ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby. PO využívají více.

Právnícké osoby elektronickou komunikaci využívají ve větší míře než fyzické. Je to dáno především zákonnou úpravou. Povinností PO zřízení datové schránky. V tomto případě je daná situace přinutila využívat elektronickou komunikaci. Fyzické osoby k dané komunikaci musí být ve většině případů doslova donuceny.

H3 – Jaký způsob elektronické komunikace využíváte?

H₀: Muži i ženy využívají způsobů elektronické komunikace vůči ČSSZ ve stejné míře.

H_A: Muži i ženy nevyužívají způsobů elektronické komunikace vůči ČSSZ ve stejné míře.

Otázka č. 6	Muži	Ženy
VREP	0,24	0,15
E-portál	0,00	0,00
E-mail	0,58	0,37
Datová schránka	0,01	0,00
Celkem	1,356	

Tabulka 21 - Výpočet testu dobré shody

(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát	1,356
Stupně volnosti	3
Kritická hodnota	7,815
Hladina významnosti	5 %

Přijímáme nulovou hypotézu, správně je:

Muži i ženy využívají způsobů elektronické komunikace vůči ČSSZ ve stejné míře.

Zavádění nových technologií, nových postupů a jeho využívání není ovlivněno pohlavími. Obě pohlaví se staví k této problematice shodně.

H4 – Využíváte mzdový program, který má funkce pro odesílání e-Podání ČSSZ?

H₀: Právnícké osoby využívají mzdový program s funkcí e-Podání ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

H_A: Právnícké osoby využívají mzdový program s funkcí e-Podání ČSSZ v jiné míře než fyzické osoby.

Otázka č. 9	PO	FO
Ano	4,95	6,65
Ne	6,30	8,47
Celkem	26,37834	

Tabulka 22 - Chí-kvadrát
(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát	26,378
Stupně volnosti	1
Kritická hodnota	3,841
Hladina významnosti	5 %

Zamítáme nulovou hypotézu, správně je:

Právnícké osoby využívají mzdový program s funkcí e-podání pro ČSSZ více než fyzické osoby.

FO je přihlášeno v celkovém systému ČSSZ více, není to bráno v souvislosti se zřízenou datovou schránkou. K e-podání je zaregistrováno více PO. Vzhledem k tomu, že PO jako zaměstnavatelé využívají DS maximálním způsobem, což je dáno k objemu zasílaných dokumentů na ČSSZ.

H5 – Jste spokojen/a s dostupností, rychlostí, spolehlivostí elektronické komunikace ČSSZ?

H₀: Právnícké osoby vyjadřují spokojenost se službou elektronické komunikace ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

H_A: Právnícké osoby nevyjadřují spokojenost se službou elektronické komunikace ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

Otázka č. 10	PO	FO
Ano	0,07	0,10
Ne	1,76	2,50
Celkem	4,43548	

Tabulka 23 - Test dobré shody (Chí-kvadrát)
(zdroj: vlastní)

chí-kvadrát	4,435
stupně volnosti	1
kritická hodnota	3,841
hladina významnosti	5 %

Zamítáme nulovou hypotézu. Správně je:

Právnícké osoby jsou více spokojeny se službou elektronické komunikace ČSSZ.

Objem analogových tiskopisů nahradí doslova jedno stlačení klávesy Enter v aplikaci. Analogová podání jsou nahrazena výstupem z aplikace v řádu jedné sekundy na ČSSZ. Dochází k eliminaci chyb, které v případě papírového podání může způsobit lidský faktor.

H6 – V čem spatřujete výhodu elektronické komunikace?

H₀: Muži i ženy vidí stejně největší výhody elektronické komunikace.

H_A: Muži i ženy nevidí stejně největší výhody elektronické komunikace.

Otázka č. 11	Muži	Ženy
Nepřetržitá dostupnost	0,03	0,02
Snížení nákladů	0,14	0,08
Možnost sledování stavu podání	0,02	0,01
Úspora času	0,06	0,03
Jiný důvod	0,37	0,21
Celkem	0,980	

Tabulka 24 - Chí-kvadrát
(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát	0,980
stupně volnosti	4
kritická hodnota	9,488
hladina významnosti	5 %

Přijímáme nulovou hypotézu, správně je:

Muži i ženy vidí stejně největší výhody elektronické komunikace.

Výhody představuje snížení objemu práce, snížení pracnosti, eliminace chyb, úspora nákladů na poštovné, na dopravu, dostupnost 24 hodin, okamžitá odezva a informace výsledku podání. Dále pak úspora nákladů na tisky, úspora prostoru pro ukládání dokumentů – archivace.

H7 – Kontaktujete zaměstnance ČSSZ ohledně elektronické komunikace?

H₀: Právnícké osoby kontaktují zaměstnance ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

H_A: Právnícké osoby kontaktují zaměstnance ČSSZ v jiné míře jako fyzické osoby.

Otázka č. 16	PO	FO
Ano	0,26	0,24
Ne	0,55	0,51
Celkem	1,55896	

Tabulka 25 - Chí-kvadrát
(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát 1,559
 stupně volnosti 1
 kritická hodnota 3,841
 hladina významnosti 5 %

Přijímáme nulovou hypotézu.

Právnícké osoby kontaktují zaměstnance ČSSZ ve stejné míře jako fyzické osoby.

Problematika e-podání, instalace, zavádění je dáno odborností uživatele. Není rozdíl mezi PFO, FO a PO. Jejich uživatelské schopnosti a znalosti jsou spojeny s praxí, vzděláním v oboru výpočetní techniky, proto zde není rozdílu, neboť se jedná o běžné uživatele, nikoliv odborníky.

H8: Kontaktujete zaměstnance ČSSZ ohledně elektronické komunikace?

H₀: Muži kontaktují zaměstnance ČSSZ ve stejné míře jako ženy.

H_A: Muži kontaktují zaměstnance ČSSZ v jiné míře jako ženy.

Otázka č. 16	Muži	Ženy
Ano	1,29	0,77
Ne	2,75	1,64
Celkem	6,44332	

Tabulka 26 - Chí-kvadrát
(zdroj: vlastní)

Chí-kvadrát 6,433
stupně volnosti 1
kritická hodnota 3,841
hladina významnosti 5 %

Zamítáme nulovou hypotézu. Správně je:

Muži kontaktují zaměstnance ČSSZ v jiné míře jako ženy.

Muži kontaktují zaměstnance ČSSZ méně než ženy.

Muži jsou v technických záležitostech obratnější a zdatnější. Nebojí se zkoušet a experimentovat. Nechybí jim odvaha používat nové věci. Oproti nim ženy raději zvednou sluchátko a zavolají přímo na konkrétní OSSZ, nebo do Call centra.

5 Výsledky a diskuse

V této části jsou shrnuty výsledky využívání komunikačních kanálů v daném vztahu, šetření mezi odborníky OSSZ v Bruntále, dotazníkové šetření, statistické hodnocení ve vztahu k dílčím cílům a uvedeny návrhy pro větší využitelnost elektronické komunikace. Cílem práce je zhodnocení stavu využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k ČSSZ a naopak. Dílčí cíle analyzují typy elektronické komunikace, jsou specifikovány přednosti a problematiky, pohledy na danou oblast.

5.1 Výsledky

5.1.1 Zhodnocení využívání e-podatelen, DS a e – Podání

Komunikační kanál e-podatelen je využíván k rychlé komunikaci, většinou po telefonické domluvě. Podání, která nesplňují zákonem stanovené náležitosti, jsou vyřazena, popř. vyzvána k doplnění. Nejčastěji se jedná o chybějící elektronický podpis. V případě, že do daných podatelen zasílají klienti dotazy obecného rázu a dostanou zápornou odpověď o nepřijetí, již daným kanálem nezasílají nic. Je to i v souvislosti i s ohledem na oblast s velkou nezaměstnaností a v případě, že klienti nekomunikují s úřady elektronicky, nemají potřebu zřízení elektronického podpisu.

U datových schránek má elektronická komunikace vrůstající trend. Zřízení je samozřejmě dáno zákonnou úpravou u přesně specifikovaných subjektů. V daném případě je schránka využívána. Ve vztahu k ČSSZ je nárůst zřetelný, a to meziročně cca o 14 %.

5.1.2 Výsledek případových studií

U daných studií – zaslání žádostí přes ePortál bylo názorně předvedeno, jakým způsobem je možno využívat daný komunikační kanál **vedoucí k úspoře času, nákladů, přehlednosti**. V konkrétním případě je čas potřebný pro vyplnění žádosti cca 8 minut, osobní schůzka 30 minut. Čas, který byl ušetřen v souvislosti s potřebou získání dat ohledně svých dob pojištění, může věnovat dalším každodenním aktivitám.

5.1.3 Dotazníkové šetření

Na základě závěru dotazníkového šetření a statistické metody byly hypotézy přijaty či zamítnuty:

Hypotéza č. 1: Občané do 40 let nemají větší tendence využívat elektronickou komunikaci než občané nad 40 let. **PŘIJATA**

Hypotéza č. 2: Právnícké osoby využívají elektronickou komunikaci více než fyzické osoby. **PŘIJATA**

Hypotéza č. 3: Muži mají větší tendenci a využívání elektronických nástrojů než ženy.

ZAMÍTNUTA

Hypotéza č. 4: Právnícké osoby využívají častěji mzdový program ke komunikaci s ČSSZ.

PŘIJATA

Hypotéza č. 5: Se službami elektronické komunikace jsou více spokojeny právnícké osoby.

PŘIJATA

Hypotéza č. 6: Výhody elektronické komunikace nejsou mezi pohlavími viděny rozdílně.

PŘIJATA

Hypotéza č. 7: Větší četnost dotazů ohledně elektronické komunikace u zaměstnanců ČSSZ je ze strany fyzických osob.

ZAMÍTNUTA

Hypotéza č. 8: Muži nejsou nakloněni k situaci dotazování u zaměstnanců ČSSZ ohledně elektronické komunikace

PŘIJATA

Komunikace ze strany klientů vůči ČSSZ je na bázi dobrovolnosti. I přes veškerá úskalí se jeví v jednotlivých letech navýšení počtu *e* - Podání o 14 %. Je způsobeno vývojem informačních a komunikačních technologií.

Vůči ČSSZ není zákonem stanovená povinnost elektronické komunikace tak jako u Správy daní a poplatků. Tam v případě zřízených datových schránek je nutná komunikace. V případě porušení, je stanovena pokuta 2 000 Kč, při opakovaném porušení zákona 50 000 Kč [45].

Ze strany ČSSZ centralizace procesů **vede k efektivnosti, vyššímu výkonu a kvalitě práce**. Elektronizace se stává základním nástrojem modernizace úřadu. Rozvoj komunikačních a informačních technologií vnáší **kvalitnější komunikaci** [27]. Rozdílnost věku nehraje roli při využívání elektronické komunikace. Mladší i starší ročníky ji využívají nerozdílně. Právnícké osoby v porovnání s fyzickými osobami využívají daný způsob častěji. Je zde zobrazena nutná četnost v komunikaci s konkrétními správami z pozice zaměstnavatele využívající v některých případech mzdové programy, které sami zpracují výstupy sloužící k odeslání konkrétní OSSZ. S tím souvisí i výsledek spokojenosti PO v souvislosti s elektronickou komunikací. Negativum spatřují v otevírání každé zprávy ohledně výsledku podání, což představuje časové zdržení.

5.2 Návrh řešení

Dnešní doba přímo nabádá k rozvoji nových technologií. ČSSZ se snaží získávat stále více klientů, kteří budou využívat právě již několikrát zmiňované možnosti (DS, e-podatelný, e – Podání, ePortál). Propagovat výhody využívání těchto kanálů je zapotřebí neustále, nadále opakovat tyto možnosti ve způsobech komunikace, které jsou rychlejší, dostupnější, přístupnější, vedoucí k úspoře nákladů i času. Ze strany ČSSZ je nadále nutno provádět neustále aktualizace webových stránek. Při osobních jednáních na OSSZ klientům nabídnout přehled těchto služeb, které mohou využívat mimo analogového podání, neustále zdůrazňovat přednosti. Jedná se jak u prvotního přihlášení Zaměstnavatele, OSVČ, tak při každé následující schůzce.

Mezi další způsoby, jak informovat veřejnost ohledně elektronické komunikace je mediální kampaň. Jako vzor by mohla sloužit kampaň týkající se elektronické evidence tržeb ze strany Ministerstva financí. Ze strany ČSSZ by se jednalo o mediální kampaň zaměřenou na konkrétní cílové skupiny. U starší generace osvěta přes tiskové výstupy a televizní vysílání, u mladších ročníků by se je jednalo o online kampaně na internetu.

K tomu, aby byly fyzickými a právníckými osobami ve větší míře využívány datové schránky ve vztahu k OVM, musel by být tento způsob komunikace uzákoněn. Jednalo by se o osoby podnikající a osoby právnícké, které jsou zaregistrované na ČSSZ a s aktivní činností. Další možný způsob navýšení počtu elektronického podání by mohlo být spatřováno ve zjednodušení systému přihlášení do komunikačního rozhraní ČSSZ. Třeba

pomoci elektronického občanského průkazu. V daném případě by údaje z občanského průkazu musely být zaregistrovány do systému ČSSZ, a pak by pro klienty bylo přihlášení jednodušší než přes současnou cestu ePortálu spolu s datovou schránkou. U důchodců by tato povinnost nebyla povinná vzhledem k minimálním komunikačním podáním, 1x žádost o důchod, 1x změny výplaty důchodu.

ČSSZ připravuje změny ve způsobu odevzdávání rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti. Pro klienty to bude představovat podání žádosti o dávku a odevzdání konkrétního dokladu pracovní neschopnosti přes ePortál. V současné době je možno tato podání učinit pouze osobně nebo písemně. Jedná se návrh změny, která musí být zajištěna legislativní úpravou. Přínos daného podání je spatřován v rychlosti, v okamžité informaci o konkrétních údajích, a to i pro zaměstnavatele a lékaře. Další změna, kterou ČSSZ chystá v roce 2017, je spojena s agendou důchodů, zjednodušení systému, kratší doba řízení, lepší komfort pro klienty. Jako proklientský přístup se očekává ze strany ČSSZ vytvoření komunikačního rozhraní, ve kterém bude možno používat pro přihlášení do systému ČSSZ elektronický občanský průkaz, který by měl nahrazovat datové schránky [46].

6 Závěr

Hlavním cílem diplomové práce je hodnocení využívání elektronické komunikace fyzických a právnických osob ve vztahu k České správě sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ) a ČSSZ vůči klientům. Dílčími cíli diplomové práce pak analýza jednotlivých komunikačních kanálů, jejich přednosti a problematika, pohled jednotlivých subjektů na zkoumanou oblast.

Teoretická část práce vnesla přehled řešené problematiky v oblasti eGovernmentu v ČR, jejich čtyř základních projektů – Czech POINTu, KIVS, ISDS a ISZR, včetně zákonných ustanovení. V práci je představen koncept elektronického podpisu a jeho využití, Portál veřejné správy. Se vznikem zákona č. 190/2009 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění, došlo ze strany MV ke zřízení datových schránek. Jejich využití ve vztahu OVM a OVM a OVM směrem k PO.

Praktická část práce se zabývá analýzou komunikačních kanálů. Prvním z nich je **ISDS**. Od doby vzniku ISDS je zřízeno 757 357 schránek (ke dni 31. 8. 2016) dle jednotlivých subjektů celkem DS využilo ve vztahu k ČSSZ v letech 2013-2015 celkem 104 834. subjektů, což představuje necelých 14 %. Dalšími nejčastěji využívanými kanály při elektronické komunikaci vůči ČSSZ jsou **e – Podání** s použitím elektronického podpisu a **ePortál**, který je spjat se zřízenou datovou schránkou.

ČSSZ využívání ke komunikaci **elektronickou spisovou službu**, která sleduje příchozí i odchozí podání. Jedná se o analogové dokumenty, podání přes e-podatelnu, přes ISDS, výměnu dokumentů v rámci ČSSZ a portálová podání. Ze strany OSSZ Bruntál byla v období leden až září 2016 největší četnost vypravení přes komunikační kanál datové schránky. Jednalo se o 12 423 vypravení z celkového počtu, což je 19 797 (62,75 %). ČSSZ má daný způsob komunikace stanoven zákonnou úpravou. Existenci DS kontroluje aplikace ESS již při zadávání údajů spojených s vypravením. **Jako klady v elektronické komunikaci ČSSZ spatřuje v rychlé odezvě, přehlednosti vypravení, doručení, úspore nákladů na analogové (papírové) vypravení, úsporu času referentským způsobem vyřizování. Negativa v nefunkčnosti softwaru, hardwaru a nevybavenosti výpočetní technikou.**

Ze strany klientů je elektronická komunikace **na bázi dobrovolnosti**. To ovlivňuje jejich postoj vůči ČSSZ. PO, které mají ze zákona komunikaci povinnou, vidí

elektronickou komunikaci z jiné stránky. Vzhledem k jejich častější komunikaci s ČSSZ jako zaměstnavatel má povinná podání, která musí neustále opakovat. Jedná se o vznik a ukončení pojistných vztahů, dočasné pracovní neschopnosti, včetně příloh aj. **Klady jsou ze strany klientů spatřovány ve snižování administrativní náročnosti, dostupnosti portálu 24 hodin denně, okamžité odezvě, včetně výsledku podání, v rychlosti, úspoře času i nákladů.** Přestože mají klienti okamžitě zpětnou vazbu o stavu jejich podání, vnímají tuto část komunikace jako negativum elektronického podání (kontrola výsledku). **Slabinu v dané komunikaci představuje vztah OSVČ vůči ČSSZ.** Fyzická osoba vzhledem k četnosti úkonů vůči ČSSZ (1x ročně Přehled o výši příjmů) nejsou nuceny elektronickou komunikaci využívat.

7 Seznam použitých zdrojů

1. BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010, 287 s. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-617-4.
2. PETERKA, Jiří. Báječný svět elektronického podpisu. Praha: CZ. NIC, c2011, 430 s. CZ. NIC. ISBN 978-80-904248-3-8.
3. MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012, 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
4. *Historie Internetu: History of the Internet*. Praha: Cesnet, c2002, 31 s. ISBN 80-238-8294-5.
5. FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, Jaroslav KRUPKA, Aleš KUČERA, Ivan LANGER, Robert LUKÁŠEK, Jana MALÍKOVÁ, Michal PEŠEK, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut, o.p.s., 2015, 313 stran. ISBN 978-80-87125-28-1.
6. LEAKE, Andrew. *Government and markets*. Reprint. Basingstoke: Macmillan Education, 1983. ISBN 0333279905.
7. BUREŠ, Pavel. *Public administration in the Czech Republic*. Prague: Ministry of Interior of the Czech Republic, 2004, 102 s. ISBN 80-239-3458-9.
8. *Informace: poskytování a ochrana; Informatika; gouvernement : informační systémy veřejné správy: redakční uzávěrka*. Ostrava: Sagit, 2014, ^^sv. ÚZ. Aktualizováno nepravdělně.
9. SMEJKAL, Vladimír. *Elektronický podpis jako nástroj pro zvýšení bezpečnosti informačních systémů: Electronic signature as a tool of improving the information systems security : teze přednášky k profesorskému jmenovacímu řízení, obor: odvětvová ekonomika a management*. Brno: VUTIUM, 2003, 30 s. ISBN 80-214-2447-8.

10. *Elektronický podpis: přehled právní úpravy, komentář k prováděcí vyhlášce k zákonu o elektronickém podpisu a výklad základních pojmů*. Olomouc: ANAG, 2002, 141 s. Kancelář (ANAG). ISBN 80-7263-125-X
11. BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2008, 157 s. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-465-1.
12. VANÍČEK, Zdeněk a Stanislav A MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-80-7201-855-0.
13. MAISNER, Martin a Zdeněk VANÍČEK. *Odpovědnost za obsah přenosu v elektronických komunikacích*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012, xiv, 133 s. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7357-964-7
14. ČESKO. ČSÚ: ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Informace o soustavě základních registrů* [online]. 2015. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/databaze-registry>.
15. ČR. 300/2008 Sb., Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In: *Sbírka zákonů*. Praha: AION CZ, 2008, číslo 98. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>.
16. ČR. 190/2009 Sb., zákon, kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: *Sbírka zákonů*. Praha: Sagit, 2009, částka 105. Dostupné také z: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb09190&cd=76&typ=r>.
17. ČR. MVČR. *Datové schránky* [online]. 2015. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/legislativa-a-dulezite-dokumenty>
18. EIDAS, Elektronický podpis. EGovernment [online]. Praha: MVČR, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/narizeni-eidas.aspx>
19. Komerční a kvalifikované certifikáty. Hi-Tech Services, spol. s r.o. [online]. Brno: © Copyright, 2016 [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <https://www.hts.cz/kvalifikovana-casova-razitka>

20. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. MV. Portál veřejné správy [online]. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z:
<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=111~2F2009&rpp=15#seznam>
21. Portál veřejné správy. MV ČR. Občan - Portál veřejné správy: Na úřad přes internet [online]. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/portal/obcan>.
22. Czech POINT. MVČR. Czech Point [online]. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z:
<http://www.czechpoint.cz/web/>.
23. *Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, 98 stran. ISBN 978-80-87125-30-4.
24. ČR. MV ČR. Datové schránky: Statistické údaje [online]. 2015 [cit. 2015-10-12]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky-id34635>.
25. Česká správa sociálního zabezpečení: Profil organizace. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z:
<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>.
26. Česká správa sociálního zabezpečení. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz>
27. Národní pojištění. 2016, 47(4). ISSN 0323-2395.
28. Česká správa sociálního zabezpečení: ePortál ČSSZ je dalším krokem k modernizaci veřejné správy. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2013 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z:
<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2013/2013-11-25-eportal-cssz-je-dalsim-krokem-k-modernizaci-verejne-spravy.htm>
29. Česká správa sociálního zabezpečení: e - Podání. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>
30. Česká správa sociálního zabezpečení: Základní informace. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/zakladni-informace.htm>
31. Česká správa sociálního zabezpečení: ePortál. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z:
<http://www.cssz.cz/cz/eportal>

32. Česká správa sociálního zabezpečení: Požadavky na využívání interaktivních tiskopisů na ePortálu ČSSZ. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-12]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/eportal/pozadavky-na-vyuzivani-interaktivnich-tiskopisu-cssz.htm>
33. Česká správa sociálního zabezpečení: Provozní řád ČSSZ pro klienty ePortálu ČSSZ. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: http://www.cssz.cz/NR/ronlyres/7D70CDE5-65F6-47D2-B716-EB4668C4E020/0/B2C_provozni_rad_eportalu_ceske_spravy_socialniho_zabezpeceni_pro_klienty_eportalu_cssz.pdf
34. Česká správa sociálního zabezpečení: Provozní řád Informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ pro komunikaci se systémy třetích stran. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: http://www.cssz.cz/NR/ronlyres/C71EA22E-A915-437A-99CA-6E9FE3F129AD/0/B2B_provozni_rad_informacniho_a_komunikacniho_rozhrani_ceske_spravy_socialniho_zabezpeceni_pro_komun.pdf.
35. Česká správa sociálního zabezpečení: Online objednávání pro klienty. Česká správa sociálního zabezpečení [online]. Praha: ČSSZ, 2015 [cit. 2016-02-11]. Dostupné z: <http://objednani.cssz.cz/>
36. Pracoviště ČSSZ. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/>
37. Informace o podmínkách doručování a provozu podatelny. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/pracoviste/ustredi/informace-o-provozu-podatelny.htm>
38. Vyhláška o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek. Zákony pro lidi.cz [online]. Praha: AION, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://zakony-komentare.cz/aktualne/01.01.2016-c.-194-2009-sb.-vyhlaska-o-stanoveni-podrobnosti-uzivani-a-provozovani-infor.-ve-zneni-.html>
39. OSSZ Bruntál. ČSSZ [online]. Praha: ČSSZ, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/kontakty/krajaska-a-okresni-pracoviste/moravskoslezsky-kraj/ossz-bruntal/ossz-bruntal.htm>

40. Zákon č. 304/2010 O veřejných rejstřících fyzických a právnických osob. Zákony pro lidi.cz [online]. Česko: AIO VS, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-304>
41. SWOT analýza. Business encyklopedie [online]. Česko: Copyright ©, 2016 [cit. 2016-11-07]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>
42. REICHEL, PH.D., PhDr. Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. I., 2009. České Budějovice: PROTISK, s.r.o., 2009. ISBN 978-80-247-3006-6.
43. Test dobré shody - Statistika. Učitelka.Info [online]. Praha: Kontakt, 2016 [cit. 2016-11-08]. Dostupné z: <http://www.ucitelka.info/statistika/testy-dobre-shody>
44. ZÁKON č. 187/2006 Sb. MPSV.CZ [online]. Praha: MPSV, 2016 [cit. 2016-11-08]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z187_2006_1
45. Zákon č. 280/2009 Sb.: Daňový řád. Zákony pro lidi.cz [online]. Praha: AION CS, 2016 [cit. 2016-11-08]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2009-280#cast4>
46. Česká správa sociálního zabezpečení. Novinky ušetří lidem papírování a čas strávený na úřadech [online]. Praha: ČSSZ, 2016 [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/informace/media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2016/2016-10-07-novinky-usetri-lidem-papirovani-a-cas-straveny-na-uradech.htm>

8 Přílohy

Odkazovaný seznam příloh

PŘÍLOHA 1 - POČET PŘIHLÁŠENÍ DO EPORTÁLU DLE TYPU DS V ROCE 2015	87
PŘÍLOHA 2 - STATISTIKY DATOVÝCH ZPRÁV ODESLANÝCH ZE SCHRÁNKY DLE JEDNOTLIVÝCH SUBJEKTŮ	88
PŘÍLOHA 3 - PŘÍPADOVÉ STUDIE.....	89
PŘÍLOHA 4 - UKÁZKA MEZIKROKŮ PŘÍPADOVÉ STUDIE Č. 2	92
PŘÍLOHA 5 - NESTRUKTUROVANÝ ROZHOVOR	95
PŘÍLOHA 6 – DOTAZNÍK	99
PŘÍLOHA 7 – VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	103

Příloha 1 - Počet přihlášení do ePortálu dle typu DS v roce 2015

Typ DS	2015												
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	celkem
Orgán veřejné moci	12	586	404	418	381	359	348	352	354	359	370	329	4272
Orgán veřejné moci - notář	3	19	17	21	19	18	17	16	11	15	11	12	179
Orgán veřejné moci - exekutor	0	3	2	5	3	2	3	2	2	1	2	0	25
Schránka OVM zřízená na žádost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Právnícká osoba zapsaná v obchodním rejstříku	483	6183	4894	5076	4304	4074	3950	3759	3936	3917	3956	3235	47767
Právnícká osoba zřízená zákonem	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Právnícká osoba - na žádost	8	181	186	197	164	153	155	150	170	165	197	150	1876
Podnikající fyzická osoba	674	3199	4229	4513	1960	1363	1044	930	960	822	837	690	21221
Podnikající fyzická osoba - advokát	62	249	394	544	196	150	126	120	86	76	79	65	2147
Podnikající fyzická osoba - daňový poradce	34	127	105	255	103	64	60	62	50	45	52	34	991
Podnikající fyzická osoba - insolvenční správce	4	7	6	16	3	4	5	5	5	4	2	4	65
Fyzická osoba	268	680	895	4460	1622	997	616	554	738	531	437	378	12176
Celkem	1549	11235	11133	15506	8756	7185	6325	5951	6313	5936	5944	4898	90731

(zdroj: vlastní na základě statistických údajů ČSSZ)

Příloha 2 - Statistiky datových zpráv odeslaných ze schránky dle jednotlivých subjektů

Veřejné datové zprávy	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Typ schránky	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet
(10) Orgán veřejné moci	1766026	16033636	17168705	19700294	21954148	24459669	24581993	17188894
(11) Orgán veřejné moci - notář	43211	417345	550001	611975	668024	566917	676832	470746
(12) Orgán veřejné moci - exekutor	728459	9205843	12571495	16604077	18560959	23340903	28166022	18878416
(13) Schránka OVM zřízená na žádost	27173	660719	1716209	3375634	4162040	7004085	9239275	7567513
(20) Právnícká osoba	46904	1324076	2803440	4622597	7985027	12811631	18208719	14949597
(21) Právnícká osoba - ze zákona	1418	5687	6420	8131	9292	12902	17080	15261
(22) Právnícká osoba - na žádost	652	20569	33900	57279	92702	181536	285525	268162
(30) Podnikající fyzická osoba	3992	87624	180565	205310	198332	742067	1159969	1232409
(31) Podnikající fyzická osoba - advokát	0	0	0	297234	1030819	1188475	1223842	872369
(32) Podnikající fyzická osoba - daňový poradce	0	0	276	27626	93614	206082	346388	318725
(33) Podnikající fyzická osoba - insolvenční správce	1679	23689	53290	94830	146799	204059	263913	206043
(40) Fyzická osoba	3822	38570	50647	64369	95454	221369	310902	294244
Celkem	2623336	27817758	35134948	45669356	54997210	70939695	84480460	62262379

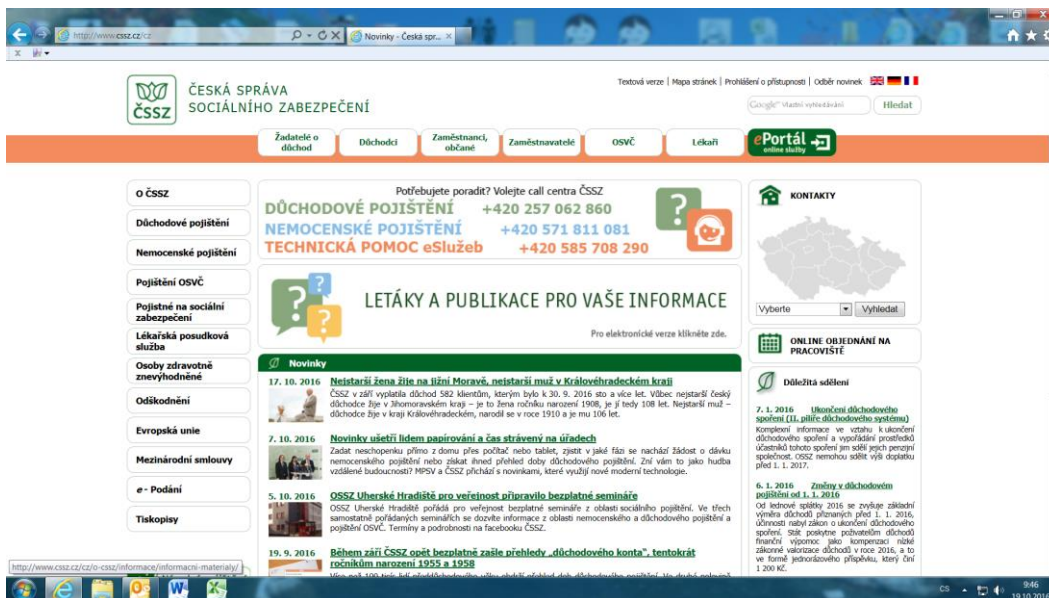
Poštovní datové zprávy

Typ schránky	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet	Počet
(10) Orgán veřejné moci	0	0	0	0	0	0	0	0
(11) Orgán veřejné moci - notář	0	0	0	0	0	0	0	0
(12) Orgán veřejné moci - exekutor	0	0	0	0	0	0	0	0
(13) Schránka OVM zřízená na žádost	0	0	0	0	0	0	0	0
(20) Právnícká osoba	0	1802	5391	10095	20315	30370	50691	59225
(21) Právnícká osoba - ze zákona	0	0	77	149	98	197	339	324
(22) Právnícká osoba - na žádost	0	2	198	207	278	3295	5999	8109
(30) Podnikající fyzická osoba	0	146	323	588	1284	1782	2840	3491
(31) Podnikající fyzická osoba - advokát	0	0	0	180	1146	2926	7846	7485
(32) Podnikající fyzická osoba - daňový poradce	0	0	0	7	20	50	140	172
(33) Podnikající fyzická osoba - insolvenční správce	0	21	480	1347	3110	6646	12452	13156
(40) Fyzická osoba	0	26	56	150	807	1807	3533	4150
Celkem	0	1997	6525	12723	27058	47073	83840	96112

(zdroj: *Mgr. Tomáš Požár, odbor eGovernmentu, Ministerstvo vnitra, 1. 9. 2016, 17:38:41, tomas.pozar@mvcz.cz*)

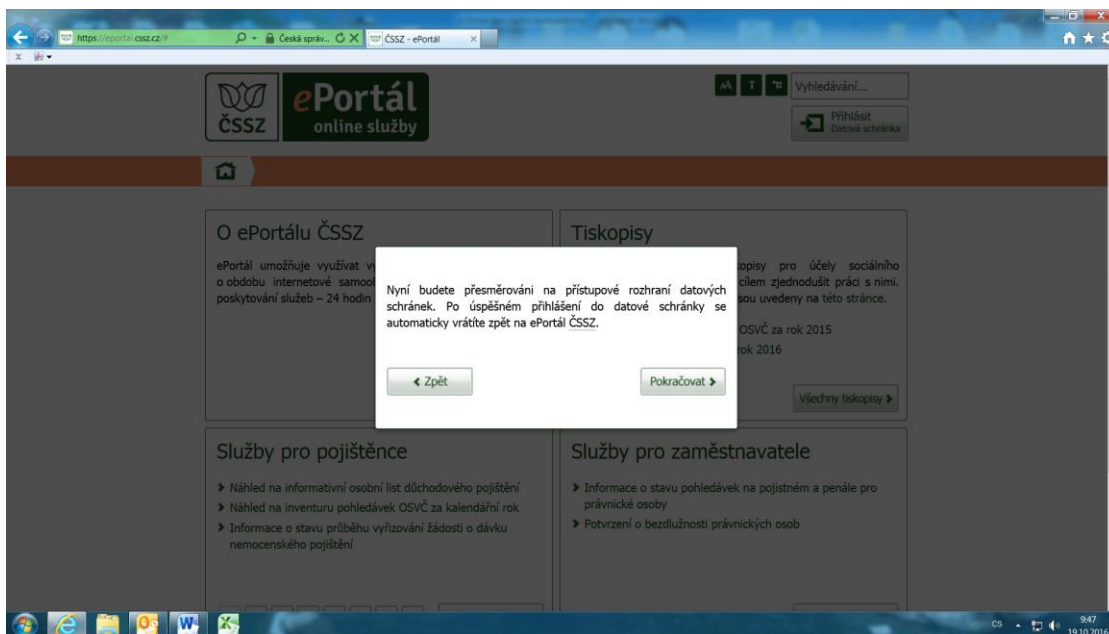
Příloha 3 - Případové studie

Přihlášení na webové stránky ČSSZ:



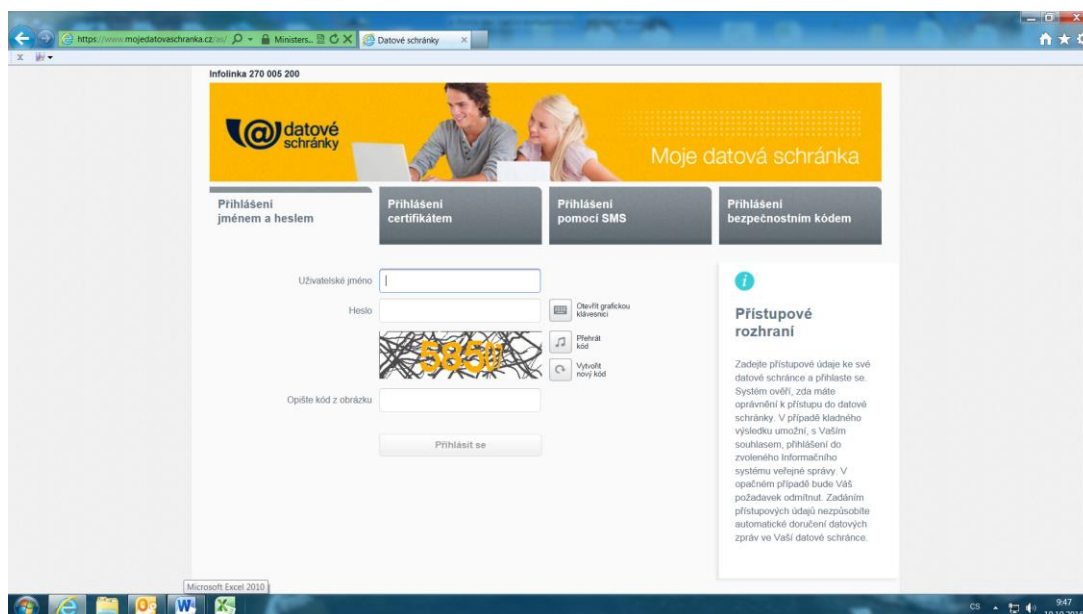
(zdroj: <http://www.cssz.cz/cz>)

Informace ze strany aplikace vůči klientovi o přesměrování k přihlášení do datové schránky.



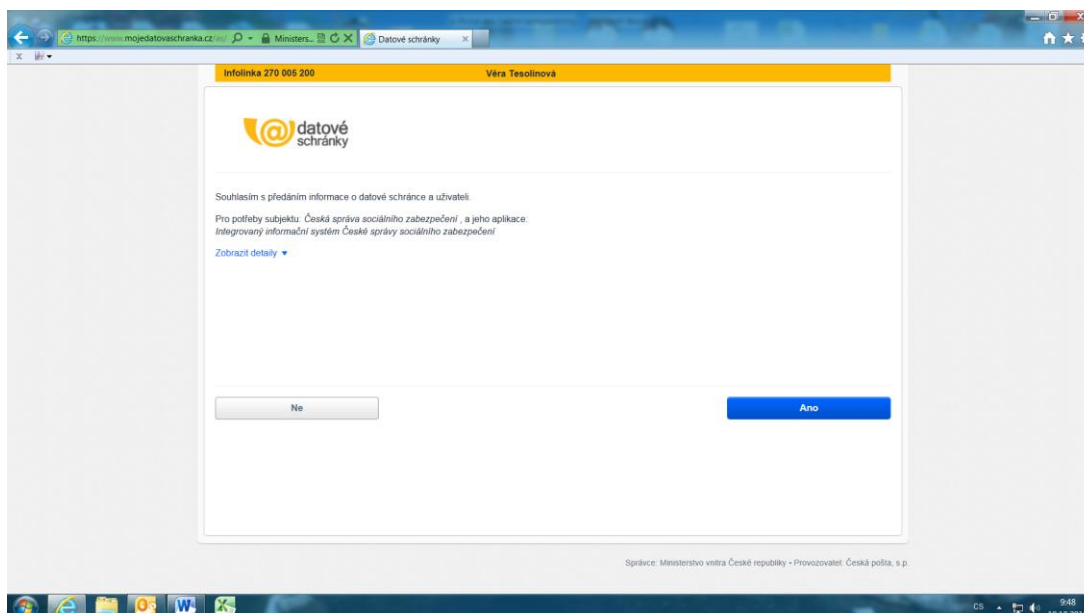
(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/#>)

Stránka umožňující přihlášení do DS.



(zdroj: <https://www.mojedatovaschranka.cz/as/registerAts?atsId=6a8fc9874cce43c9>)

Informace o přesměrování z DS zpět do portálu ČSSZ.



(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/priprav-ioldp>)

Informace o přijetí žádosti

The screenshot shows the ePortal website interface. At the top, there is a navigation bar with the ePortal logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: SLUŽBY PRO... ŽÁDOST O S... FORMULÁŘ. The main content area displays the title "Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění". Below the title, there is a message: "Vaše žádost byla přijata, její zpracování můžete sledovat v záložce Moje žádosti." followed by "Způsob doručení: Do datové schránky" and "ID datové schránky: 8e34m5k". At the bottom of the page, there is a footer with logos for the Integrated Operational Program and the European Union, and the text "Česká správa sociálního zabezpečení © 2016".

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/priprav-ioldp>)

Všechny žádosti klientky

The screenshot shows the ePortal website interface with the "MOJE ŽÁDOSTI" tab selected. Below the tab, there is a section titled "Moje žádosti" containing a table of requests. The table has four columns: "Datum přijetí", "Jednotné evidenční číslo", "Způsob doručení", and "Stav zpracování". The table lists several requests, including a request for a pension statement and several requests for pension benefits. At the bottom of the table, there is a pagination control showing "1" and "50".

Datum přijetí	Jednotné evidenční číslo	Způsob doručení	Stav zpracování
Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění			
18.10.2016	17B0DEFA-D119-499F-8140-DE174089FB0E	Do datové schránky	přijato Více
IKR - Potvrzení o výši a druhu pobíraného důchodu			
05.05.2014	08A61A5F-3095-48D4-9579-7B52CA39813E	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	DAABDF25-9C53-484E-86E8-3A84EECF4917	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	76AB9662-BC7F-4CE9-B5EC-8D40824DD9CE	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
16.12.2013	370615F5-5AB0-4365-B411-D1F121DCABCA	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/moje-zadosti>)

Příloha 4 - Ukázka mezikroků případové studie č. 2

Ukázka vyplnění údajů při žádosti ohledně vyplacených dávek

Pokud požadujete, aby byl v potvrzení uveden také údaj o tom, jakým způsobem byly dávky vyplaceny (údaj o adrese nebo čísle účtu), zvolte tuto možnost. Jinak bude potvrzení obsahovat informace o druhu a výši vyplacených dávek bez uvedení způsobu jejich výplaty.

Služba neobsahuje informace o dávkách nemocenského pojištění pojistěnců ve služebním poměru.

Po stisku tlačítka Odeslat bude žádost zaslána k vyřízení. Potvrzení bude zasláno nebo připraveno k vyzvednutí, a to v souladu se zvoleným způsobem. Potvrzení bude zasláno nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí žádosti. Stav vyřizování své žádosti můžete po přihlášení sledovat pod volbou **Moje žádosti**.

Období od: 01.01.2010 Období do: 01.10.2016

Druh dávky: všechny druhy dávek

Způsob doručení: Osobní odběr na OSSZ Vyběr OSSZ: * OSSZ Bruntál

Uvést na potvrzení účet/adresu, na kterou byla dávka vyplacena

O ePortálu ČSSZ Služby pro pojištěnce Tiskopisy Technická pomoc
Jak se přihlásit Služby pro zaměstnavatele Legislativa Problémy a připravenosti

Česká správa sociálního zabezpečení © 2016

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/priprav-potvrzeni-nd-portlet>)

Stav konkrétní žádosti

ePortál online služby Vyhledávání... Víra Tesolinová Moje žádosti Odeslat

MOJE ŽÁDOSTI

Moje žádosti

Datum přijetí	Jednotné evidenční číslo	Způsob doručení	Stav zpracování
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
18.10.2016	9D10BDAF-FFF0-41AD-A362-DE047C1464E3	Odběr na OSSZ	přijato Více
Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění			
18.10.2016	17B0DEFA-D119-499F-8140-DE174089F80E	Do datové schránky	přijato Více
IKR - Potvrzení o výši a druhu pobíraného důchodu			
05.05.2014	08A61ASF-3095-48D4-9579-7B52CA39813E	Odběr na OSSZ	vyřizeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	DAABDF25-9C53-484E-B6EB-3A84EECF4917	Odběr na OSSZ	vyřizeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	76AB9662-BC7F-4CE9-B5EC-8D40824DD09CE	Odběr na OSSZ	vyřizeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
16.12.2013	370615F5-5AB0-4365-B411-D1F121DCABCA	Odběr na OSSZ	vyřizeno Více

1/50

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/moje-zadosti>)

Informace aktuálního stavu po přihlášení do záložky Moje žádosti.

MOJE ŽÁDOSTI

Moje žádosti

Datum přijetí	Jednotné evidenční číslo	Způsob doručení	Stav zpracování
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
18.10.2016	9D10BDAF-FFF0-41AD-A362-DE047C1464E3	Odběr na OSSZ	zpracovává se Více
Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění			
18.10.2016	17B0DEFA-D119-499F-8140-DE174089F80E	Do datové schránky	vyřízeno Více
IKR - Potvrzení o výši a druhu pobíraného důchodu			
05.05.2014	08A61ASF-3095-48D4-9579-7B52CA39813E	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	DAABDF25-9C53-484E-86E8-3A84EECF4917	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
21.02.2014	76AB9662-BC7F-4CE9-B5EC-8D40824DD9CE	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více
Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění			
16.12.2013	370615F5-5AB0-4365-B411-D1F121DCABCA	Odběr na OSSZ	vyřízeno Více

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/moje-zadosti>)

Změna stavu žádosti po vyřízení referentem

MOJE ŽÁDOSTI

Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění

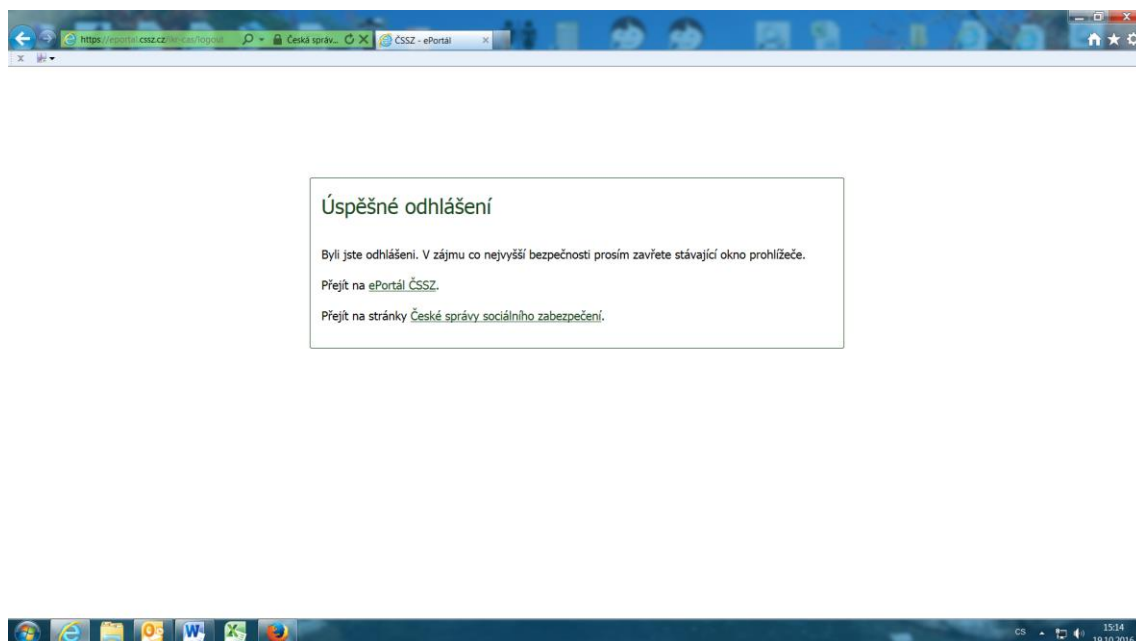
Datum přijetí	Jednotné evidenční číslo	Způsob doručení	Stav zpracování
18.10.2016	9D10BDAF-FFF0-41AD-A362-DE047C1464E3	Odběr na OSSZ	vyřízeno

Zpracovává OSSZ: OSSZ Bruntál
 Číslo jednacích: 48001/034496/16
 Poznámka: osobně

[← Zpět](#)

(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/web/portal/moje-zadosti>)

Odhlášení z DS



(zdroj: <https://eportal.cssz.cz/ikr-cas/logout>)

Příloha 5 - Nestrukturovaný rozhovor

První oblastí daného šetření je oblast ***nemocenského pojištění***. Rozhovor byl uskutečněn s referentkou, která využívá elektronickou komunikaci při plnění svých každodenních povinností, žena, 40 let. Otázky jsou kladeny přímo na místě za účelem zjištění informace na zjišťované oblasti.

1. otázka: ***Je využívání elektronické komunikace ze strany klientů Vašeho oddělení oblíbené?***

Ano, ve většině případů se setkáváme s kladnou odezvou ohledně e-Podání pro její dostupnost, úsporu času, financí... Máme ale také klienty, kteří si vyslechnou možnosti ohledně e-Podání, avšak nemají odvalu se do elektronické komunikace pouštět, popř. nám ihned sdělí, že o dané možnosti e-Podání ví, ale nemají zájem. Někteří klienti mají obavy z toho, jaké povinnosti pro ně vyplynou, pokud si zřídí datovou schránku nebo nechtějí platit každoroční vystavení certifikátů a nadále dokládají předepsané formuláře v papírové podobě.

2. otázka: ***Jak probíhá jejich návštěva týkající se elektronické komunikace?***

V případě, že se právnická nebo fyzická osoba přijde zaregistrovat na Okresní správu sociálního zabezpečení k e-Podání, musí mít již zřízenou datovou schránku, popř. vystavený kvalifikovaný certifikát - uznávaný elektronický podpis. Při prvotním jednání se firma zadá do systému RAUI, existence datové schránky je ověřena v databázi datových schránek, elektronický podpis – Post Signum nebo ICA. Pokud právnická nebo fyzická osoba nemá zřízenou datovou schránku nebo vystaven kvalifikovaný certifikát – uznávaný elektronický podpis, může pověřit svého zaměstnance, popř. zastupující osobu k tomu, aby ze své datové schránky nebo s pomocí uznávaného elektronického podpisu zaslal e-Podání. Pověření těchto osob, které budou zasílat e-Podáním, musí být nahlášeno pomocí předepsaných formulářů, u zastupující osoby doplněno i o plnou moc na příslušných Okresních správách sociálního zabezpečení a následně navedeno do systému RAUI. Zasílání e-Podání předepsaných formulářů musí být ve formátu XML a zasílány do datové schránky 5ffu6xk, která je určena pro e-Podání. Tyto formuláře nejsou ručně zpracovávány, pouze přes kukátko se může provést kontrola podání. V případě nesplnění podmínky tvaru XML, jsou klienti informováni o nesplnění podmínky formátu a vyzváni pro opětovné zaslání. Pokud je formát v pořádku, ale i přesto bylo e-Podání z nějakého důvodu zamítnuto, obdrží klient odpověď i s popisem chyby. Zamítnuté podání nelze zpracovat, proto musí být zasláno celé znovu. I v případě, že e-Podání proběhlo v pořádku, obdrží klienti odezvu z ČSSZ o tom, že je jejich e-Podání bezchybné. Odpověď o zpracování e-Podání dostávají do datových schránek nebo do e-mailu. Záleží na způsobu jejich zpracování. Pro běžnou korespondenci mohou využívat své možnosti elektronické komunikace právnické i fyzické osoby i ve sdělování potřebných informací, změn, které nelze nahlásit pomocí předepsaných formulářů. Tyto informace, sdělení, žádosti mají možnost zasílat ve formátu pdf do datové schránky příslušné Okresní správy sociálního zabezpečení.

3. otázka: ***V čem spatřujete výhody daného způsobu komunikace?***

v rychlosti, úspoře nákladů, času, lepší komunikaci, dostupnost portálu 24 hodin denně. Přednosti jsou spatřovány v oboustranné komunikaci přes DS, vlastnictví elektronického podpisu – využívání 4 formulářů přes VREP a vlastnictví zaručeného podpisu umožňuje rychlý způsob e-mailové komunikace.

4. otázka: ***Nevýhody?***

sledování doručení a výsledku zpracování, funkčnost softwaru, hardwaru. Počátky zavedení bývají první dva až tři měsíce problematické.

5. otázka: **Kolik si myslíte, že dnes využívá elektronickou komunikace Vašich firem?**
Dle mého názoru je využívána celkem 80 % organizací.

Druhou oblastí daného výzkumu je **agenda Osob samostatně výdělečně činných**.
Rozhovor byl uskutečněn s vedoucí oddělení, žena, 31 let.

1. otázka: **Mají Vaši klienti oblibu v elektronické komunikaci?** V této oblasti komunikují klienti oddělení OSVČ nejčastěji prostřednictvím datové schránky. Počet klientů, kteří mají zřízenou některou z forem datových schránek, se v posledních čtyřech letech zvýšil hned několikanásobně. Řádově z původního počtu cca 10-20 klientů na dnešních zhruba 400 až 500 klientů v okrese Bruntál, což činí cca 250 %. Ročně dochází k nárůstu. Na tento způsob komunikace si klienti zvykli i v rámci běžné korespondence, je to pro ně snazší a hlavně rychlejší.
2. otázka: **Je nutno, aby klient OSVČ chodil osobně na ČSSZ kvůli elektronické komunikaci?** V podstatě kvůli elektronické komunikaci k nám nechodí. Jen volají a my jim sdělíme, jakým způsobem mohou elektronicky komunikovat. Většinou si právě zřídí datovou schránku a návod si najdou na webových stránkách ČSSZ, pak si jen volají a zjišťují si, zda jejich podání proběhlo v pořádku.
3. otázka: **Vidíte z Vašeho úhlu pohledu výhody pro klienty?** Především v úspoře času a v tom, že si mohou kontrolovat v jaké fázi jejich podání je – u komunikace prostřednictvím datové schránky.
4. otázka: **A co tak nevýhody?** Problémy vznikají při zpětné vazbě ze strany oddělení OSVČ. Programy (když pomínu korespondenci vytvářenou přímo ve Word, Excelu), se kterými pracujeme neumožňují převedení tiskových výstupů do takové podoby, aby mohly být připraveny ihned pro odeslání prostřednictvím datové schránky. Každý takovýto výstup by musel být upraven (okraje, velikost písma, odsazení atd.), než by byl převeden do formátu pdf, což by znamenalo enormní nárůst práce pro referentky. Bohužel tyto „naše“ problémy ale klienty nezajímají a čím dál tím častěji vyžadují odpověď ze strany úřadu také prostřednictvím datové schránky. Právní rámec ČR obsahuje nový způsob komunikace s cílem zjednodušení komunikace právě se státní správou a zajištění doručení důležitých písemností včetně využívání, ať už v menší nebo větší míře po klientech striktně vyžaduje. Řada klientů musí využívat datové schránky a nikoho nezajímá, zda na to mají prostředky či nikoliv. Tak proč, by mělo zajímat je, jestli jsou programy, které využíváme my, schopné tiskových výstupů převoditelných do pdf. V případě e-mailové komunikace se velmi často jedná o obecné dotazy klientů, u kterých chybí jakýkoliv identifikační údaj klienta nebo jeho telefonní číslo, což nám vyřízení takovýchto dotazů ať už opět e-mailem, či telefonicky nebo poštou ztěžuje. Pokud by e-maily splňovaly všechny potřebné náležitosti, měli jsme takové programové vybavení, které je schopné potřebných tiskových výstupů převoditelných do pdf, pak jsem toho názoru, že elektronická komunikace je přínosem. Je mnohem rychlejší, snazší a v případě e-mailové komunikace znamená úsporu finančních prostředků. Velmi často klienti používají ke komunikaci e-maily. Bohužel ale ne e-mailovou adresu e-podatelný k tomu určenou, ale pokud znají celé jméno zaměstnance, pak přímo jeho e-mailovou adresu. Samozřejmě z drtivé většiny tyto e-maily nejsou elektronicky podepsané.

5. otázka: ***Dokážete odhadnout, kolik Vašich klientů využívá elektronickou komunikaci?*** Tady si neodvažuju střílet čísla, lepší by bylo vyjet tento počet z našich programů. Celkově máme v registru cca 24.500 OSVČ, z toho ale vykonává SVČ jen cca 7 až 8 tisíc. O tom, že si některá z OSVČ zřídila datovou schránku, nám chodí info, ale údaj o datové schránce zadáváme do registru i u OSVČ, která třeba ukončily SVČ už před deseti lety.

Třetí oblastí pro výzkum je oddělení kontroly. Rozhovoru se zúčastnila vedoucí oddělení, žena, věk 44 let.

1. otázka: ***Využívají Vaši klienti elektronickou komunikaci, popř. jaké máte zkušenosti.*** Naši klienti využívají možnost odesílat předepsané tiskopisy (našeho oddělení se týkají především evidenční listy důchodového pojištění) prostřednictvím komunikačního kanálu VREP nebo prostřednictvím určené datové schránky. Tento způsob se velmi osvědčil, dá se říci, že většina klientů tuto možnost využívá, což sledujeme na stále klesajícím počtu přijatých evidenčních listů důchodového pojištění v papírové podobě. Velkou výhodou pro klienty při odesílání tiskopisů je z našeho pohledu především časová úspora, nepřetržitá dostupnost tohoto způsobu odesílání, flexibilita, kdy mohou formulář odeslat ihned prostřednictvím svého mzdového softwaru či datovou schránkou. Lze konstatovat, že přes počáteční nedůvěru ze strany zaměstnavatelů a jejich účetních se tento způsob předávání předepsaných formulářů velmi osvědčil a klienti si zvykli tuto formu využívat. Málokterá nebo málokterý účetní, kteří využívají elektronické formy odesílání formulářů, by se rád vrátil především u evidenčních listů důchodového pojištění k jejich vyplňování na psacím stroji či prostřednictvím tiskárny, což jsou jediné povolené způsoby vyplňování těchto tiskopisů. Zejména psací stroje už mnoho zaměstnavatelů ani nevládní. Zaměstnavatelé a účetní také čím dál častěji využívají možnost předložit podklady ke kontrole prostřednictvím datových schránek nebo využitím e-podatelný. Je to velmi pružný způsob komunikace, díky kterému klienti ušetří především čas a mohou také rychle reagovat na naše požadavky v případech, kdy ke kontrole předloží neúplné podklady v listinné podobě a je potřeba chybějící doklady v co nejkratší době doložit. A především zaměstnavatelé s malým počtem zaměstnanců rádi využijí této možnosti a ke kontrole předloží všechny podklady v elektronické podobě.
2. otázka: ***Pokud se rozhodnou využívat elektronickou komunikaci ve vztahu k ČSSZ jaké kroky musí učinit, popř. jak probíhá jejich první návštěva?*** O výhodách elektronické komunikace informujeme své klienty průběžně při provádění agendy kontrolního oddělení, především při kontrolách zaměstnavatelů a při kontaktu se zaměstnavateli a jejich účetními při zpracování evidenčních listů důchodového pojištění. Pokud klient, který této možnosti prozatím nevyužívá, projeví zájem, podáme základní informace o možnostech elektronické komunikace. Uvedeme existující možnosti takového podávání – komunikační kanál VREP s použitím uznávaného elektronického podpisu nebo určenou datovou schránku, kdy není elektronický podpis potřeba. Klienta upozorníme na informace, které jsou k e-Podání uvedeny na webových stránkách ČSSZ, kde jsou také k dispozici formuláře potřebné k případné registraci. Externí účetní, kteří zpracovávají mzdovou agendu pro více klientů, upozorníme na nutnost jejich pověření klientem prostřednictvím plné moci. Pro podrobnější informace a pro samotnou registraci odkážeme klienta na odborného referenta, který je touto agendou pověřen.

3. otázka: ***Je Vaším oddělením způsob elektronické komunikace využíván? V čem spatřujete výhody?*** Oddělení kontroly využívá elektronickou komunikaci především prostřednictvím datových schránek – pozvánky ke kontrole, protokoly o kontrole, zahájení správního řízení, rozhodnutí o pokutě apod. Tuto možnost samozřejmě můžeme použít jen u těch zaměstnavatelů, kteří mají DS zřízeny ať už ze zákona nebo dobrovolně. Občas se setkáme s tím, že klient DS neotevívá, ale toto řešíme upozorněním.
4. otázka: ***A nevýhody?*** Nevýhodu můžeme spatřovat jedině snad v tom, že může neočekávaně dojít k selhání techniky na straně ČSSZ a elektronická podání nejsou předána včas koncovému uživateli, což se ale děje velice zřídka. Pokud dojde k nějakému problému na straně klienta, může se s dotazem obrátit na ČSSZ, ať už na příslušného referenta, nebo může využít služeb call centra pro technickou podporu. Další možnou nevýhodou může být skutečnost, že někteří uživatelé odesílající formulář prostřednictvím kanálu VREP či určenou datovou schránkou, nesledují tzv. zpětnou vazbu, kdy na jejich určenou e-mailovou adresu nebo do datové schránky přijde sdělení, zda bylo jejich podání přijato či nikoliv. Stává se, že klient, přestože mu bylo doručeno sdělení o zamítnutém podání, si již toto sdělení nepřečte, je přesvědčen, že tiskopis je odevzdán a neprovede nápravu. Ale toto je záležitost klienta a je v jeho zájmu sledovat, zda jejich podání bylo přijato.
5. otázka: ***Kolik ze zaregistrovaných zaměstnavatelů využívá elektronickou komunikaci – odhadem?*** Pokud je zaměstnavatel k elektronické komunikaci zaregistrován, tak tuto možnost podle našich zkušeností skutečně využívá. Odhadem 80 % všech zaměstnavatelů používá jednu z forem této komunikace.

ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE České správy sociálního zabezpečení z pohledu klienta

Dobrý den,

touto cestou bych Vás chtěla požádat o vyplnění přiloženého dotazníku, který má zmapovat využívání elektronické komunikace klienta ve vztahu k České správě sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ).

Vámi uvedené údaje jsou anonymní a považovány za přísně důvěrné, nebudou nikde zveřejňovány.

Velmi děkuji za Váš čas při vyplnění níže uvedeného dotazníku.

Andrea Zajícová – studentka České zemědělské univerzity v Praze – magisterský stupeň oboru Veřejná správa a regionální rozvoj.

Poznámka k vyplnění dotazníku: pouze jedna možná odpověď kulatý symbol, více možných odpovědí hranatý symbol.

Znění otázek:

1. Vaše pohlaví

- Muž
- Žena

2. Váš věk

- do 20 let
- 21-40 let
- 41-60 let
- nad 60 let

3. Jakým subjektem jste vůči ČSSZ?

- Právníká osoba, fyzická osoba-zaměstnavatel
- Osoba samostatně výdělečně činná
- Zdravotnická zařízení
- Fyzická osoba
- Důchodce
- Jiným-uveďte

4. Využíváte elektronickou komunikaci vůči ČSSZ?

- Ano
- Ne

5. V případě, že elektronickou komunikace nevyužíváte, jaký důvod Vás k tomu vede? Zdůvodněte Vaši zápornou odpověď a další otázky v dotazníku již nevyplňujte. Odešlete dotazník k vyhodnocení kliknutím na pole ODESLAT DOTAZNÍK.

- Preferuji papírová podání
- Nedostatečná vybavenost hardwaru, softwaru
- Nechci se učit novým věcem
- Nedůvěra výpočetní technice
- Komunikace není stanovena zákonem

6. Jaký způsob elektronické komunikace využíváte?

- VREP (e-Podání) – zákonem stanovené tiskopisy
- e-Portál – ostatní tiskopisy (určená datová schránka)
- e-mailem
- Datovou schránkou

7. U uvedených způsobů podání uveďte četnost podání:

	vždy	většinou	někdy
e-Podání (VREP) – zákonem stanovené tiskopisy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-Portál – ostatní tiskopisy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Datová schránka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Formuláře, které nejčastěji zasíláte způsobem elektronické komunikace?

- Evidenční listy důchodového pojištění
- Oznámení o nástupu do zaměstnání
- Přehled o výši pojistného
- Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění
- Přehled o příjmech a výdajích OSVČ
- Hlášení pracovní neschopnosti

9. Využíváte mzdový program, který má funkce pro odesílání e-Podání ČSSZ?

- Ano
- Ne

10. Jste spokojen/a s dostupností, rychlostí, spolehlivostí elektronické komunikace ČSSZ?

- Ano
- Ne

11. V čem spatřujete největší výhodu elektronické komunikace?

- Nepřetržitá dostupnost
- Snížení nákladů
- Možnost sledování stavu podání
- Úspora času
- Jiný – uveďte jaký

12. Myslíte si, že zrušení povinného e-Podání k 1. 1. 2015 vůči ČSSZ bylo vstřícným krokem ze strany ČSSZ?

- Ano
- Ne
- Nevím o zrušení této povinnosti

13. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti elektronické komunikace?

- Při osobním jednání na OSSZ
- Z webových stránek (www.cssz.cz)
- Z letáků
- Z médií (denní tisk, rozhlas, televize, internet)
- Od známých
- Od dodavatele mzdového softwaru
- Jiným způsobem – uveďte jakým

14. Jsou pro Vás informace týkající se elektronické komunikace na webových stránkách ČSSZ dostatečné?

- Ano
- Pokud ne, uveďte proč

15. Jsou informace týkající se elektronické komunikace na webových stránkách srozumitelné?

- Ano
- Ne, uveďte proč

16. Kontaktujete zaměstnance ČSSZ ohledně elektronické komunikace?

- Ano
- Ne

17. Jste s danou pomocí a vysvětlením ze strany zaměstnanců ČSSZ spokojeni?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

18. Využil/a jste někdy služeb Call centra týkajících se technické podpory ohledně e-Podání (certifikáty, chyby v souborech apod.)?

- Ano
- Ne

19. V případě, že jste tuto službu využil/a, vyla Vám přínosem?

- Ano
- Ne

20. Rozšiřování služeb ČSSZ v oblasti e-Podání vnímáte jako klient?

- Pozitivně
- Negativně

21. Prostor pro Vaše připomínky, náměty, stížnosti týkajících se elektronické komunikace ve vztahu k ČSSZ.

- Nemám žádné
- Vyjádření:

Příloha 7 – Výsledky dotazníkového šetření

H1 – A: Využíváte elektronickou komunikaci vůči ČSSZ?

Otázka č. 4	Do 40 let	Nad 40 let	Celkem
Ano	35	40	75
Ne	40	68	108
Celkem	75	108	183

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 4	Do 40 let	Nad 40 let	Celkem
Ano	30,74	44,26	75
Ne	44,26	63,74	108
Celkem	75	108	183

(zdroj: vlastní)

H2 – Využíváte elektronickou komunikaci vůči ČSSZ?

Otázka č. 4	PO	FO	Celkem
Ano	43	32	75
Ne	10	98	108
Celkem	53	130	183

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 4	PO	FO	Celkem
Ano	21,72	53,28	75
Ne	31,28	76,72	108
Celkem	53	130	183

(zdroj: vlastní)

H3 – Jaký způsob elektronické komunikace využíváte?

Otázka č. 6	Muži	Ženy	Celkem
VREP	20	26	46
E-portál	17	26	43
E-mail	5	13	18
Datová schránka	18	29	47
Celkem	60	94	154

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 6	Muži	Ženy	Celkem
VREP	17,92	28,08	46
E-portal	16,75	26,25	43
E-mail	7,01	10,99	18
Datová schránka	18,31	28,69	47
Celkem	60	94	154

(zdroj: vlastní)

H4 – Využíváte mzdový program, který má funkce pro odesílání e-Podání ČSSZ?

Otázka č. 9	PO	FO	Celkem
Ano	35	7	42
Ne	8	25	33
Celkem	43	32	75

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 9	PO	FO	Celkem
Ano	24,0	17,92	42
Ne	18,92	14,08	33
Celkem	43	32	75

(zdroj: vlastní)

H5 – Jste spokojen/a s dostupností, rychlostí, spolehlivostí elektronické komunikace ČSSZ?

Otázka č. 10	PO	FO	Celkem
Ano	44	28	72
Ne	0	3	3
Celkem	44	31	75

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 10	PO	FO	Celkem
Ano	42,24	29,76	72
Ne	1,76	1,24	3
Celkem	44	31	75

(zdroj: vlastní)

H6 – V čem spatřujete výhodu elektronické komunikace?

Otázka č. 11	Muži	Ženy	Celkem
Nepřetržitá dostupnost	23	42	65
Snížení nákladů	23	35	58
Možnost sledování stavu podání	19	31	50
Úspora času	23	43	66
Jiný důvod	0	1	1
Celkem	88	152	240

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 11	Muži	Ženy	Celkem
Nepřetržitá dostupnost	23,83	41,17	65
Snížení nákladů	21,27	36,73	58
Možnost sledování stavu podání	18,33	31,67	50
Úspora času	24,20	41,80	66
Jiný důvod	0,37	0,63	1
Celkem	88	152	240

(zdroj: vlastní)

H7 – Kontaktujete zaměstnance ČSSZ ohledně elektronické komunikace?

Otázka č. 16	Muži	Ženy	Celkem
Ano	24	27	51
Ne	4	20	24
Celkem	28	47	75

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 16	Muži	Ženy	Celkem
Ano	19,04	31,96	51
Ne	8,96	15,04	24
Celkem	28	47	75

(zdroj: vlastní)

H8: Kontaktujete zaměstnance ČSSZ ohledně elektronické komunikace?

Otázka č. 16	Muži	Ženy	Celkem
Ano	24	27	51
Ne	4	20	24
Celkem	28	47	75

(zdroj: vlastní)

Otázka č. 16	Muži	Ženy	Celkem
Ano	19,04	31,96	51
Ne	8,96	15,04	24
Celkem	28	47	75

(zdroj: vlastní)

9 Seznam použitých zkratek

AIFO	Agendové identifikátory pro danou agendu
CMS	Centrální místo služeb
Czech POINT	Český podací ověřovací informační národní terminál
ČNR	Česká národní rada
ČR	Česká republika
ČSR	Česká socialistická republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
DS	Datová schránka
DZ	Datová zpráva
eGON	Symbol projektů eGovernmentu
eIDAS	Elektronická identifikace a služby
ELDP	Evidenční list důchodového pojištění
EPZ	Zákon o elektronickém podpisu
EU	Evropská unie
FO	Fyzická osoba
G2B	Komunikace úřadu s podnikateli a obchodními společnostmi
G2C	Komunikace úřadu s občanem
G2G	Komunikace úřadů mezi sebou
HTML	Hyper Text Marku Langu Age – Jazyk zapisující internetové stránky
HW	Fyzické zařízení
ICQ	volně dostupný program umožňující komunikaci mezi uživateli v reálném čase I Esek ROU – Hledám tě
IKR	Integrační komunikační rozhraní
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
IT	Informační technologie
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
KzMÚ	Konverze z moci úřední
LAN	Lokální počítačová síť
MV	Ministerstvo vnitra
NEMPRI	Příloha k žádosti o dávky nemocenského pojištění
OCR	Optické rozpoznání znaků
ONZ	Oznámení o nástupu do zaměstnání
ORG	Informační systém
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
OTP	Metoda zvyšující bezpečnost
OVM	Orgán veřejné moci
PC	Počítačová stanice
PFO	Podnikající fyzická osoba
PO	Právnícká osoba
POS	Potvrzení o studiu teoretické a praktické přípravy
PVPOJ	Přehled o výši pojistného
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob

RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
SWOT	metoda hodnocení silných, slabých stránek, příležitostí a hodnocení podniku, projektů
ÚOJ	Územní organizační jednotka
USA	Spojené státy americké
VREP	Veřejné rozhraní pro elektronické podání
WAN	Rozlehlá (široká) PC síť
XML	Značkovací jazyk (Extensible Markup Language)
ZIFO	Zdrojová identifikace osob
ZOEP	Zákon o elektronickém podpisu