

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH**  
**ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA**

**Problematika elektronické komunikace mezi klienty a orgány  
sociálního zabezpečení**

Bakalářská práce

**Autor:** Jan Skála

**Vedoucí práce:** Ing. Jindřich Danihelka

6. 5. 2010

# **The issue of electronic communications between clients and social security authorities.**

## **Abstract**

The bachelor thesis is focused on electronic communication between clients and social security bodies. It surveys the electronic services provided, describes the functioning principles and monitors utilization of the services by the clients.

The objective of the bachelor thesis is to ascertain the current level of electronic communication between social security bodies and their clients. The attention is given to correct utilization of individual electronic services by the clients.

The theoretical part characterizes the electronic services provided by social security bodies and their embodiment in legal regulations. It also describes the terms most frequently used in the concerned issue.

On the basis of the content analysis of the statistical data, the practical part analyses the obtained data and draws attention to the strengths and the weaknesses of the electronic services provided, with regard to the current state of the information and computer literacy of clients of social security bodies. Using common examples from practice, the basic procedures of establishing and using electronic services are described.

The thesis is concluded with the results specifying certain problematic issues that may discourage a client establishing electronic communication with social security bodies from its further use. The thesis also points out to the diverse degrees of utilization of individual electronic services provided by social security bodies.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Elektronická komunikace mezi klienty a orgány sociálního zabezpečení vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách, v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

Ve Strakonicih dne 6. 5. 2010

.....

Jan Skála

### **Poděkování**

Děkuji vedoucímu práce panu Ing. Jindřichu Danihelkovi, za užitečné rady, věnovaný čas, vstřícnost a pomoc při zpracování mé bakalářské práce.

## Obsah

Úvod	7
<b>1. Obecně o elektronické komunikaci</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Informační gramotnost</b>	<b>9</b>
1.1.1 Pojem informační gramotnost	9
1.1.2 Počítačová gramotnost	9
<b>1.2 Elektronický podpis</b>	<b>11</b>
1.2.1 Zaručený elektronický podpis	11
<b>1.3 Elektronická podatelna</b>	<b>13</b>
1.3.1 Vymezení pojmu elektronická podatelna	13
1.3.2 Důvěryhodná komunikace	13
1.3.3 Základní právní předpisy, možné právní úkony a jejich náležitosti	14
<b>1.4 Elektronické formuláře</b>	<b>16</b>
1.4.1 Klíčové vlastnosti elektronických formulářů	16
<b>1.5 Portál veřejné správy</b>	<b>18</b>
1.5.1 Modul Podání	19
<b>1.6 Datová schránka</b>	<b>20</b>
1.6.1 Popis systému	20
1.6.2 Informační systém datových schránek	21
1.6.3 Typy schránek podle subjektu	22
<b>1.7 Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál</b>	<b>24</b>
<b>1.8 Orgány sociálního zabezpečení</b>	<b>26</b>
1.8.1 Obsah sociálního zabezpečení	26
1.8.2 Orgány státní správy a organizace provádějící sociální zabezpečení	26
<b>2. Analýza aktuálních problémů elektronické komunikace</b>	<b>27</b>
<b>2.1 Informační a počítačová gramotnost v České republice</b>	<b>27</b>
2.1.1 Využívání internetu v domácnostech a mezi jednotlivci	29
2.1.2 Využívání internetu jednotlivci ve vztahu k veřejné správě	31
<b>2.2 Elektronický podpis v praxi</b>	<b>34</b>

2.2.1	Aktuální stav využívání kvalifikovaných certifikátů	34
<b>2.3</b>	<b>Elektronické podatelny orgánů sociálního zabezpečení</b>	<b>36</b>
2.3.1	Zaslání žádosti e-mailem na elektronickou podatelnu v praxi	36
<b>2.4</b>	<b>Elektronické formuláře v praxi</b>	<b>39</b>
2.4.1	Aplikace MPSV „Elektronické formuláře“	39
2.4.2	Předpoklady pro správné vyplnění elektronického formuláře	40
2.4.3	Vlastní vyplnění elektronického formuláře	40
2.4.4	Analýza využívání elektronických formulářů on-line	41
<b>2.5</b>	<b>Elektronické podání přes Portál veřejné správy</b>	<b>43</b>
2.5.1	Statistiky elektronických podání přes PVS	44
<b>2.6</b>	<b>Zřízení datové schránky</b>	<b>46</b>
2.6.1	System datových schránek v ostrém provozu	47
2.6.2	Nedostatky datových schránek	49
<b>2.7</b>	<b>Czech POINT – využití klienty orgánů sociálního zabezpečení</b>	<b>51</b>
2.7.1	Analýza poskytovaných služeb	51
<b>2.8</b>	<b>Shrnutí analyzovaných dat</b>	<b>51</b>
<b>3.</b>	<b>Závěr</b>	<b>54</b>
<b>4.</b>	<b>Seznam použité literatury</b>	<b>56</b>
<b>5.</b>	<b>Klíčová slova</b>	<b>61</b>

## Úvod

V posledních letech velký rozvoj elektronické komunikace ve veřejné správě, na kterém mají výrazný podíl také orgány sociálního zabezpečení, zpřístupňuje široké veřejnosti řadu elektronických služeb, a to jak na základě posledních legislativních změn, tak na základě zkvalitňování stávajících činností. Již se stalo samozřejmostí, že orgány sociálního zabezpečení pro vlastní činnost využívají elektronických sítí, včetně celosvětové sítě Internet, a to nejen pro vyřizování korespondence, ale také ke zrychlení rutinní agendy ve vztahu ke klientům, tedy jednotlivcům, či organizacím.

Klient se tak v současné době může rozhodnout, zda při řešení osobních sociálních událostí využije klasických komunikačních kanálů, jakými jsou například osobní kontakt během návštěvy úřadu, komunikace s úřadem v listinné podobě apod., nebo elektronických komunikačních kanálů. Elektronická komunikace skýtá mnoho výhod. Mezi ty nejpodstatnější patří hlavně úspora času, úspora finančních nákladů, transparentnost umožňující kontrolu nad běžícími procesy, zjednodušení a zrychlení úředních postupů, lepší distribuce důležitých informací ke klientům a v neposlední řadě i omezení korupce. Existují ale situace, kdy klient dostatečně nevyužívá poskytovaných předností. Důvodem může být technologická složitost při aktivaci určité elektronické služby nebo pocit nedůvěry v nabízená elektronická řešení.

Cílem bakalářské práce je zjistit současnou úroveň elektronické komunikace mezi klientem a orgány sociálního zabezpečení. Pozornost se také zaměří na to, v jaké míře klient využívá nabízených služeb a zda existují v elektronické komunikaci slabiny, které mohou klienta odradit. Součástí cíle bakalářské práce jsou stanoveny dvě pracovní hypotézy, kdy pro jejich vyhodnocení, je využito veřejně dostupných exaktních údajů.

Hypotéza 1: Současný stav elektronické komunikace mezi klienty a orgány sociálního zabezpečení je proklientský.

Hypotéza 2: Elektronická komunikace se může stát hlavním způsobem komunikace mezi klientem a orgány sociálního zabezpečení.

Teoretická část bakalářská práce je zaměřena na charakteristiku jednotlivých elektronických služeb poskytovaných orgány sociálního zabezpečení a jejich zakotvení

v zákonech. Vysvětleny jsou také nejčastější pojmy, které se v dané problematice používají.

V praktické části, na základě obsahové analýzy statistických údajů, analyzuji získaná data a snažím se najít a upozornit na klady, ale i nedostatky v poskytovaných elektronických službách, a to s ohledem na aktuální stav informační a počítačové gramotnosti klientů orgánů sociálního zabezpečení. Na jednoduchých příkladech jsou pak popsány základní postupy při zřizování a používání elektronických služeb klientem, které jsem čerpal především ze získaných pracovních zkušeností.



## **1. Obecně o elektronické komunikaci**

### ***1.1 Informační gramotnost***

K tomu, aby klienti mohli úspěšně elektronicky komunikovat s orgány sociálního zabezpečení je zapotřebí určité informační gramotnosti. Informační gramotnost je považována za důležitou podmínku rozvoje společnosti, její ekonomiky, kultury a celkové prosperity. Informační gramotnost bude čím dál tím významnější součástí celkové vzdělanosti a bude stále více rozhodovat o kvalitě života populace i o možnostech uplatnění jednotlivců.

#### ***1.1.1 Pojem informační gramotnost***

Podstatou informační gramotnosti je schopnost pracovat s informacemi, hodnotit je a dále využívat. Informační gramotnost jako struktura vychází z gramotnosti funkční. Ta zahrnuje literární, dokumentovou, numerickou a jazykovou gramotnost. Tyto složky funkční gramotnosti jsou indikátorem vzdělanostní úrovně společnosti.

Práce s informacemi v informační společnosti je dále do značné míry určovaná příslušnými technologiemi a jejich využitím. Pro schopnost používat informační a komunikační technologie, v praxi se jedná zejména o práci s počítačem a internetem, byl zaveden pojem počítačová gramotnost.

#### ***1.1.2 Počítačová gramotnost***

Vzhledem k současnému rozvoji technických prostředků lze počítačovou gramotnost považovat za jeden z předpokladů, či podmínek dosažení dobré informační gramotnosti. Představuje kompetence zaměřené na ovládání a využívání počítače v životě. Počítačově gramotný člověk umí ovládat počítač a jeho periferie, pracovat s běžným softwarovým vybavením a využívat počítačových sítí. Počítačová gramotnost

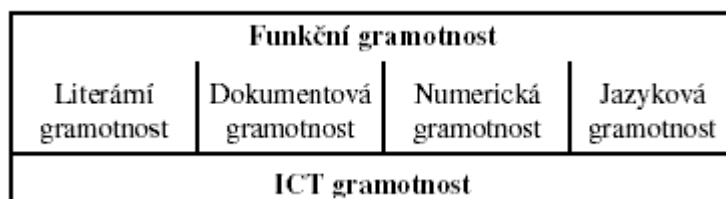
se dá vymezit jako určitá kompetence, která umožní jedinci využívat nové technologie pro jeho profesní a osobní život v té míře, kdy se necítí počítačově handicapován, není za digitální překážkou a jeho osobní i profesní rozvoj prostřednictvím počítače je otázkou jeho volby (17).

Počítačovou a informační gramotnost není v žádném případě možné zaměňovat. Informační gramotnost je širší pojem. U informačně gramotného jedince je předpokládána počítačová gramotnost, naopak počítačově gramotný jedinec nemusí být nutně informačně gramotný (5). Počítačová gramotnost je základnou pro rozvoj funkční gramotnosti, počítače a internet jsou, a vždy zůstanou, pouze nástrojem. Rovnice informační gramotnosti se tím promění následovně:

$$\text{Informační gramotnost} = \text{funkční gramotnost} + \text{počítačová gramotnost}$$

Taková rovnice ovšem dostatečně nezdůrazňuje vztah mezi funkční a počítačovou gramotností. Počítačová gramotnost je jednak součástí informační gramotnosti, jednak základnou pro rozvoj funkční gramotnosti ve společnosti, která je založena na informačních a komunikačních technologiích. Informační gramotnost je proto vhodnější vyjádřit graficky (4).

**Obr. 1 - Informační gramotnost jako struktura**



*Zdroj: DOMBROVSKÁ, LANDOVÁ, TICHÁ..Informační gramotnost - Teorie a praxe v ČR*

Získání informační gramotnosti není jednorázovou záležitostí, ale má kontinuální charakter. Její absence, či nedostatek vytváří u občanů tak silný handicap, že může vést k diferenciaci obyvatelstva, resp. může takovou diferenciaci dále prohlubovat.

## ***1.2 Elektronický podpis***

Elektronický podpis je jedním z hlavních nástrojů identifikace a autentizace fyzických osob v prostředí internetu. Jeho používání v oblasti orgánů veřejné správy umožňuje, jak komunikaci mezi úřady navzájem, tak i komunikaci občanů s jednotlivými úřady. Okolnosti užití elektronického podpisu se řídí zákonem č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, v platném znění.

V nejšířším smyslu zákon definuje elektronický podpis jako údaje v elektronické podobě. Tyto údaje jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě **(28)**. Funkce elektronického podpisu je tedy obdobná tomu, jako když se podepíše určitá listina.

V současné podobě je elektronický podpis založen na kombinaci kryptografických metod, z nichž stěžejní je asymetrická kryptografie. Bezpečnost a tím i důvěryhodnost elektronického podpisu je závislá na mnoha faktorech. Mezi nejvýznamnější patří délka šifrovaných klíčů, typy algoritmů, kvalita nosiče a ochrany klíčů (např. čipová karta) **(34)**.

V rámci komunikace občana s orgány veřejné správy je nutnou podmínkou zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu vydaným akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.

### ***1.2.1 Zaručený elektronický podpis***

Zaručený elektronický podpis je jednoznačně spojen s podepisující osobou. Umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě. Byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou. K datové zprávě, ke které se vztahuje, je připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoli následnou změnu dat. Zaručený elektronický podpis jsou tedy digitální data, která podepisující vytvoří pomocí svého

soukromého klíče a zajišťuje jimi integritu a nepopiratelnost podpisu podepsaných dat. Je určen výhradně fyzickým osobám.

Každý občan tak může učinit podání k orgánu veřejné moci v elektronické podobě, podepsané elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaným akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb. Pro tento účel je nutné si obstarat kvalifikovaný certifikát od akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb. Kvalifikované certifikáty, které se vydávají občanům, mohou být používány v aplikacích za účelem podpisu.

Certifikační služby ze zákona neposkytuje žádný státní orgán. Ministerstvo vnitra pouze uděluje akreditace pro výkon akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb. V současnosti existují v České republice tři poskytovatelé této služby: První certifikační autorita, a. s. (společnost I. CA), Česká pošta, s. p. a eIdentity a. s. .

Každá certifikační autorita vydává certifikáty několika druhů. Každý druh se odlišuje technickými parametry, podmínkami, způsobem, jak je provedeno ověření totožnosti žadatele, či možnostmi svého využití. Aby bylo zřejmé, jakým způsobem může občan certifikát získat, jak s ním může nakládat, jak může nakládat se soukromým klíčem, jak dochází k zneplatnění certifikátu, případně se chce dozvědět další informace o poskytované službě, vydává poskytovatel dokument zvaný Certifikační politika. Tento dokument slouží i spoléhající se straně pro posouzení důvěryhodnosti certifikátu.

Pokud jsou splněny podmínky stanovené dokumentem Certifikační politika akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb, bude vydán certifikát a občan může začít elektronicky podepisovat datové zprávy zaručeným elektronickým podpisem.

### ***1.3 Elektronická podatelna***

Dnem 1. 1. 2005 vstoupilo v platnost nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Toto nařízení vlády stanoví povinnost orgánů veřejné moci zřídit elektronické podatelny **(15)**. Nařízení vlády dále souvisí s vyhláškou č. 496/2004 Sb., která upravuje postup, jak mají orgány veřejné moci přijímat a odesílat datové zprávy prostřednictvím elektronické podatelny **(22)**.

#### ***1.3.1 Vymezení pojmu elektronická podatelna***

Pod pojmem elektronická podatelna, se podle § 2 písm. y) zákona č. 227/2000 Sb. rozumí pracoviště orgánu veřejné moci určené pro příjem a odesílání datových zpráv **(28)**. V rámci elektronické podatelny se počítá v zastoupení lidského faktoru, tedy pracovníka podatelny, který datové zprávy zpracovává, vyhodnocuje a případně dál, podle vnitřních organizačních pravidel, postupuje dotyčným úředníkům.

Z pohledu klienta, se zřízení elektronické podatelny konkrétního orgánu veřejné moci může zredukovat na zveřejnění určitých konkrétních údajů (např. emailové adresy podatelny, jmen pracovníků pověřených ověřováním el. podpisů, seznamem povolených datových formátů, a místem a časem pro příjem podání na nosiči dat). Takže vše, co je klientem viditelné o konkrétní elektronické podatelně, může být jen poměrně strohá informační www stránka s potřebnými údaji.

#### ***1.3.2 Důvěryhodná komunikace***

K zajištění důvěryhodné komunikace klienta s orgány veřejné moci se k určení pravosti elektronického podpisu využívá ověření pomocí veřejného klíče podepsané osoby.

Ověření zajistí:

- určení osoby, která zprávu podepsala a ověření její identity,

- zda zpráva byla či nebyla od okamžiku podepsání změněna,
- že podepisující osoba nemůže popřít podepsání zprávy.

### *1.3.3 Základní právní předpisy, možné právní úkony a jejich náležitosti*

Stručné vymezení základních právních povinností orgánů veřejné moci v oblasti elektronického podpisu a elektronických podatelů:

- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, v platném znění,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění
- nařízení vlády č. 495/2004 Sb. k provedení zákona o elektronickém podpisu,
- vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelích.

Seznam právních předpisů, podle kterých je možné vůči orgánu veřejné moci činit právní úkony v elektronické podobě a náležitosti těchto úkonů, zvláště při použití zaručeného elektronického podpisu:

1) Žádost o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

Nemusí být podepsána zaručeným elektronickým podpisem. Podle § 14 odst. 2 zákona č. 106/1999 Sb. musí být z podání zřejmé, kterému povinnému subjektu je určeno a kdo jej činí. U elektronického podání musí být uvedena rovněž příslušná identifikace žadatele (např. elektronická adresa). Neobsahuje-li žádost tyto údaje, není žádost podáním (tazateli nelze nijak odpovědět) ve smyslu tohoto zákona a žádost se odloží (27).

2) Podání podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Musí být podepsáno zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, současně musí být uveden poskytovatel certifikačních služeb, který certifikát vydal a vede jeho evidenci nebo musí být certifikát k podání připojen.

Pokud není podepsáno zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, musí být do 5 dnů doplněno, tzn., že klient bude vyzván k fyzické návštěvě orgánu veřejné moci a k doplnění vlastnoručního podpisu **(30)**.

3) Stížnosti, oznámení a podněty podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Nemusí být podepsány zaručeným elektronickým podpisem.

4) Datové zprávy zaslané orgánu veřejné moci, jejichž náležitosti neupravuje právní předpis.

Nemusí být podepsány zaručeným elektronickým podpisem. Jedná se například o běžnou e-mailovou komunikaci pracovníků úřadu s klienty.

## **1.4 Elektronické formuláře**

Elektronické formuláře jsou nástrojem pro nahrazování oběhu papírových dokumentů nebo dokumentů vytvářených v kancelářských programech. Jedná se o strukturovaný dokument, který klienta provází vyplněním a jehož vytvořením vzniká datová věta, se kterou je možné dále pracovat.

Díky svým vlastnostem jsou inteligentní elektronické formuláře optimálním nástrojem pro zefektivnění a zpřesnění prováděných činností. Přináší větší pohodlí klientům nuceným činit různá podání a odstraňují bariéry tam, kde by mohlo být vyplnění formuláře pro některé klienty příliš obtížné. Ideální využití lze nalézt při projektech elektronické komunikace mezi klienty a úřady.

### **1.4.1 Klíčové vlastnosti elektronických formulářů**

Bezchybné vyplnění – inteligence formuláře umožňuje zajistit odstranění chyb při vyplňování. Formulář může obsahovat povinně požadovaná pole – tj. tvar zadávaných dat musí být v požadovaném formátu. Formulář zajistí vazby mezi vyplněnými údaji ve formuláři. V případě, že se během vyplňování vyskytne chyba, formulář zobrazí místo, ve kterém k chybě došlo a vyzve k odstranění. Takto lze například zajistit formální správnost zadání identifikačního nebo rodného čísla.

Srozumitelnost – u elektronických formulářů je zajištěno, aby všechny pokyny byly součástí formuláře, včetně samostatné nápovědy a pokynů u každého pole. Pomocí dynamického chování formuláře je možné zobrazovat a požadovat jen vyplnění těch oblastí, které jsou pro vyplnění formuláře bezprostředně nutné. Důležitým faktorem pro větší srozumitelnost i bezchybnost je používání číselníků.

Elektronické odeslání dat – jednou z hlavních funkcí formuláře je zajištění elektronického odeslání dat. Formuláře se tedy nemusí využívat pouze pro vlastní



vyplnění a následný tisk do papírové formy. Zadaná data mohou být přímo z formuláře odeslána prakticky do libovolné databáze.

Elektronický podpis – podpora elektronického podpisu zajišťuje ve formulářích autentizaci vyplněných dat. Elektronicky lze podepsat celý formulář, což je typické pro jednorázové elektronické podání. Druhou a neméně důležitou funkcí je možnost parciálního podpisu, který je vhodný u dílčích schvalovacích procesů. Uživatel elektronickým podpisem „zamkne“ část dokumentu a pošle soubor kolegovi, který může přidat další poznámky, podepsat svou část a předat jej do dalšího oběhu.

## 1.5 *Portál veřejné správy*

Portál veřejné správy (dále též „PVS“) je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a organizacím orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Správcem PVS je Ministerstvo vnitra, takže je zaručeno poskytování důvěryhodných a garantovaných informací.

Základem dnešních služeb PVS je několik navzájem propojených systémů:

- Novinky z veřejné správy a povinně zveřejňované informace
- Adresář úřadů
- Životní situace
- Zákony
- Podání
- Katalog informačních zdrojů
- Obchodní věstník
- Veřejné zakázky
- Mapové služby (externí systém)

Modul „Adresář“ obsahuje kontakty a spojení na orgány státní správy a samosprávy. Kromě fulltextového vyhledávání nabízí vyhledávání úřadu podle regionů a podle druhu úřadů. Úřady jsou seřazeny podle svého sídla v daném kraji, dále v okresech, obcích s rozšířenou působností či obcích s pověřeným obecním úřadem nebo tématicky podle číselníku druhů úřadů.

Agendy úřadů zveřejňované na PVS jsou činnosti, které vykonávají konkrétní úřady veřejné správy ve vztahu k občanovi, podnikateli, cizinci, nebo případně i k organizaci a obci, pokud tyto vystupují ve stejné roli jako občan. Informace o jednotlivých úřadech a jejich činnostech jsou propojeny s popisem služeb poskytovaných veřejnými orgány pro danou obec a obsahují mimo jiné kontaktní údaje a ve většině případů i úřední hodiny.

Sekce „Životní situace“ byla zpracována ve spolupráci s jednotlivými resorty, které jsou za příslušné části odpovědné. V sekci se lze dozvědět, které doklady jsou například potřebné pro vyřízení určité záležitosti. Dále pak kde, s kým, kdy a co se může řešit, podle kterých právních předpisů je třeba postupovat apod.

Modul „Zákony“ poskytuje zdarma informace o platných předpisech ze Sbírký zákonů v aktuálním znění. Informace jsou průběžně aktualizovány v den zveřejnění nového předpisu ve Sbírce zákonů. Vyhledávat lze podle pojmu v názvu zákona, čísla zákona, částky Sbírký zákonů a fulltextově. Součástí sekce „Zákony“ jsou i Věstníky vydávané kraji a Směrnice Evropské unie.

### *1.5.1 Modul Podání*

Modul „Podání“ je specifickým informačním kanálem, kterým se dostávají data od klienta do informačních systémů orgánů veřejné správy k dalšímu zpracování. Pro tento modul je charakteristická vysoká míra zabezpečení přenosu dat.

Klienti mající zájem o využívání této elektronické služby nejdříve provedou registraci v modulu „Podání“. Po dokončení registrace je umožněno zasílání a přijímání formulářů od orgánů veřejné správy s využitím identifikátoru uživatele, nebo s využitím digitálního certifikátu. Komunikace s příslušnou organizací veřejné správy může dále probíhat prostřednictvím webových formulářů, které mohou být umístěny na příslušných webových stránkách orgánu veřejné správy nebo prostřednictvím aplikací jiných dodavatelů (11).

Modul „Podání“ klientům poskytuje dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a automatickou odezvu s informací, zda bylo uskutečněné datové podání přijato nebo zamítnuto. V případě chybně zaslání podání, možnost okamžité opravy a opětovného podání.

V současné době nabízí své elektronické služby Česká správa sociálního zabezpečení, Ministerstvo financí, Ministerstvo Generálního ředitelství cel, Ministerstvo životního prostředí, Ministerstvo dopravy a Ministerstvo průmyslu a obchodu.

## **1.6 Datová schránka**

Datová schránka je v českém právním řádu od roku 2009 definována jako elektronické úložiště speciálního typu zřízené podle příslušného zákona, které je určeno k doručování elektronických dokumentů od orgánů veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Novela zákona doplnila ještě s účinností od 1. ledna 2010 dodávání dokumentů fyzických i právnických osob mezi sebou (2).

Datová schránka se ze zákona zřizuje automaticky pro právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku, organizační složky podniku zahraniční právnické osoby, právnické osoby zřízené zákonem a pro orgány veřejné moci. Pro občany, včetně podnikatelů – fyzických osob s některými výjimkami, jde o dobrovolný krok, který může usnadnit komunikaci s orgány veřejné moci.

Orgány veřejné moci jsou povinny posílat dokumenty adresátům přednostně do datové schránky, mají-li ji zřízenou, a vzhledem k právní fikci doručení tak mají subjekty, jimž schránka byla zřízena, de facto povinnost si z ní dokumenty vyzvedávat.

V České republice byly datové schránky zavedeny zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, účinného od 1. července 2009. Tento zákon byl poté několikrát novelizován, a to zákony č. 190/2009 Sb. (poměrně rozsáhlé změny), č. 219/2009 Sb. (jen doplnění odkazu na zákon o advokacii) a č. 227/2009 Sb. (pouze nahrazení slov „ekonomický subjekt“ slovem „osoba“). Prováděcími předpisy jsou především vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, a vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů.

### **1.6.1 Popis systému**

Datová schránka ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb. funguje na podobném principu jako běžná e-mailová schránka, ale systém odesílání a doručování je

samostatný a s běžným internetovým e-mailovým provozem není funkčně propojen **(29)**.

Datová zpráva je tvořena „obálkou“ obsahující příslušnou elektronickou značku a kvalifikované časové razítko, obsah zprávy má formu příloh. Zpráva tedy nemá část, která se u klasického e-mailu nazývá „tělo zprávy“. Jakmile je do datové schránky dodán nový dokument, je podle nastavení uživatele schránky doručena na mobilní telefon za poplatek nebo na e-mail zdarma, informace o přijaté zprávě. Toto je obdoba upozornění o uložení listovní zásilky. Odesílatel v datové zprávě vyznačí, zda je určena do vlastních rukou. Maximální velikost datové zprávy je 10 MB. Vyhláška č. 194 /2009 Sb. vyjmenovává přes dvacet typů (formátů) souborů, které je možno takto zasílat **(21)**.

Datová schránka právnické osoby je vždy pouze jedna a úkon není možno adresovat konkrétnímu pracovníkovi, ale vždy jen subjektu jako takovému. Fyzická osoba má nárok na zřízení pouze jedné datové schránky, druhou schránku však může mít jako podnikající fyzická osoba, případně jako orgán veřejné moci, pokud má funkci takového orgánu.

### *1.6.2 Informační systém datových schránek*

Informační systém datových schránek je informační systém veřejné správy, který obsahuje údaje o datových schránkách, jejich uživatelích, přístupech do schránky a dalších událostech spojených s jejich provozem atd. Správcem systému je ministerstvo vnitra, provozovatelem je držitel poštovní licence. Údaje ze systému jsou neveřejné, správce ani provozovatel systému nemají přístup do datových schránek jiných uživatelů. Množství veřejnoprávních subjektů má povinnost dodávat do systému informace (např. o zápisech a výmazech z rejstříků, o vzetí do vazby či nástupu trestu atd.) a ministerstvo má přístup k potřebným údajům z evidence obyvatel.

Podstatnou náležitostí systému je, že každý dokument je potvrzován doručenkou, která však potvrzuje doručení do datové schránky adresáta, nikoliv její přečtení nebo vyzvednutí. K datové schránce je možné přistupovat přes speciální webové rozhraní provozované Ministerstvem vnitra České republiky nebo skrze

rozhraní webových služeb. Dokumenty nejsou ve schránce uloženy trvale, ale pouze po dobu 90 dnů, po níž jsou nevratně smazány. Adresát si může dokument nechat na autorizovaném pracovišti převést za poplatek do listinné podoby nebo si může nechat u České pošty zřídit placenou službu „Datový trezor“. Služba „Datový trezor“ je určena k ukládání doručených a odeslaných zpráv starších 90 dnů.

Přístup do schránky a plný rozsah práv má příslušná fyzická osoba, statutární orgány právnické osoby a vedoucí orgánu veřejné moci. Tyto osoby mohou svá oprávnění plně nebo částečně svěřit též dalším pověřeným osobám, přičemž mohou k tomuto pověřování pověřit administrátora.

Datová zpráva dodaná do datové schránky je doručena okamžikem přihlášení do datové schránky oprávněnou osobou. Obdobně jako u listovních zásilek funguje fikce doručení. Nepřihlášení se do datové schránky ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byl dokument dodán do datové schránky se považuje za doručení posledním dnem této lhůty.

Pokud se ve stanovené lhůtě nevyzvedne datová zpráva z datové schránky z důvodu dočasné nepřítomnosti nebo z jiného vážného důvodu, lze požádat o prominutí zmeškání úkonu a to do 15 dnů ode dne, kdy vznikla překážka, která podateli bránila úkon učinit (**30**). Doručení dokumentu má stejné právní účinky jako doručení do vlastních rukou.

### *1.6.3 Typy schránek podle subjektu*

Datová schránka fyzické osoby: nárok na bezplatné zřízení jedné schránky do 3 dnů od podání žádosti má každá fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům, bez ohledu na občanství a bydliště (tj. může si ji vyžádat i fyzická osoba, která v České republice nebydlí a nemá ani české občanství).

Datová schránka podnikající fyzické osoby: pro většinu je dobrovolná za obdobných podmínek, jako schránka nepodnikající fyzické osoby. Pro advokáty, daňové správce a insolvenční správce je zřizuje Ministerstvo vnitra automaticky.

Podnikající fyzická osoba tak může mít dvě datové schránky, jednu „fyzické osoby“ a druhou „podnikající fyzické osoby“.

Datová schránka právnické osoby: povinně se zakládá právnickým osobám zřízeným ze zákona a právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku. Pro ostatní právnické osoby (typicky občanská sdružení, církve a náboženské společnosti, příspěvkové organizace, obecně prospěšné společnosti, vysoké školy a školské právnické osoby atd.) je zřízení datové schránky dobrovolné za obdobných podmínek, jako pro fyzické osoby. Právnická osoba má právo na zřízení pouze jedné schránky, nelze zřizovat samostatné schránky pro její organizační složky.

Datová schránka orgánu veřejné moci: zřizuje se pro každý orgán automaticky a bez ohledu na to, jestli má vlastní právní subjektivitu nebo je jen organizační složkou státu. Tento typ schránky má i Český rozhlas a Česká televize, notáři a soudní exekutoři. Pro všechny orgány jednoho územně-samosprávného celku (radu, zastupitelstvo, úřad i vedoucího orgánu) se zřizuje ze zákona vždy jedna datová schránka. Je-li orgánem veřejné moci fyzická osoba (např. prezident republiky, veřejný ochránce práv, notář), rozlišuje se její schránka orgánu veřejné moci od případné schránky fyzické osoby.

## **1.7 Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál**

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, (dále též „Czech POINT“) je projektem, jehož cílem je vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho universálního místa, kde je možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jde tedy o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany.

V současné době Czech POINT poskytuje tyto služby:

- výpis z Katastru nemovitostí
- výpis z Obchodního rejstříku
- výpis z Živnostenského rejstříku
- výpis z Rejstříku trestů
- přijetí podání podle živnostenského zákona
- žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů
- výpis z bodového hodnocení řidiče
- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH
- výpis z insolvenčního rejstříku
- autorizovaná konverze dokumentů
- datové schránky
- CzechPOINT@office
- Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou

Výpisy, které je možno získat na kontaktních místech Czech POINT jsou primárně určeny pro použití na území České republiky. Použití listin v zahraničí se řídí



různými pravidly a v případě, že pro listinu je vyžadována tzv. superlegalizace, nebo apostilizace, je nutné získat jí u vlastníka dané agendy.

Jedním z partnerů projektu Czech POINT je Česká pošta s. p., která se na celkovém počtu pracovišť podílí více než jednou pětinou a přitom vydá téměř každý druhý výpis. Výhradně na přepážkách Czech POINT na pobočkách České pošty si je dále možné aktivovat některé aditivní služby k datovým schránkám jako je Datový trezor pro dlouhodobou archivaci zpráv nebo „Bezpečný klíč“ pro nadstandardní zabezpečení přístupu do vlastní datové schránky.

## **1.8 Orgány sociálního zabezpečení**

### **1.8.1 Obsah sociálního zabezpečení**

Sociální zabezpečení poskytuje pomoc lidem v případech jako je nemoc, nezaměstnanost, zdravotní poškození a invalidita, pracovní úraz a nemoci z povolání, stáří, těhotenství a mateřství, rodičovství, úmrtí živitele. Obsah sociálního zabezpečení poprvé vymezila úmluva Mezinárodní organizace práce č. 102 z roku 1952. Pomoc při uvedených sociálních událostech se poskytuje skrze konkrétní sociální systémy, které ve skutečnosti představují nástroje k řešení těchto nepříznivých sociálních situací a k nimž patří zejména:

- sociální pojistění;
- sociální zaopatření (podpora);
- sociální pomoc;
- sociální služby **(35)**.

### **1.8.2 Orgány státní správy a organizace provádějící sociální zabezpečení**

Zákon č. 582/1991 Sb. v platném znění, uvádí jako orgány sociálního zabezpečení **(31)**:

- a) Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále též „MPSV“),
- b) Česká správa sociálního zabezpečení (dále též „ČSSZ“),
- c) okresní správy sociálního zabezpečení (dále též „OSSZ“),
- d) Ministerstvo vnitra,
- e) Ministerstvo spravedlnosti,
- f) Ministerstvo obrany.

Na úseku sociálního zabezpečení vykonávají působnost též obecní úřady.

## **2. Analýza aktuálních problémů elektronické komunikace**

### **2.1 Informační a počítačová gramotnost v České republice**

V současné době je přístup k informačním a komunikačním technologiím (dále též „IKT“) a dovednost s nimi zacházet velkou výhodou jedinců při uplatnění se ve společnosti. Lidé získávají stále více dovedností potřebných pro práci s novými technologiemi, ovšem platí, že ne každý má stejnou možnost či znalosti nové a stále se zlepšující technologie využívat, což může být důvodem pro znevýhodnění nebo dokonce vyloučení z trhu práce.

Vývojový trend rozvoje sleduje od roku 2005 Český statistický úřad (dále též „ČSÚ“) prostřednictvím výběrového šetření o využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci (24). Podobné šetření probíhá pod záštitou Evropského statistického úřadu (dále též „EUROSTAT“) ve všech zemích Evropské unie (dále též „EU“) a umožňuje tak srovnávat data v mezinárodním měřítku. Celé šetření v rámci České republiky (dále též ČR) se pak týká populace ve věku 16 a více let, tj. 8,9 mil. jednotlivců a všech domácností, tj. 4,3 mil. domácností.

Nejdůležitějším předpokladem, aby se dalo elektronicky komunikovat, ať například jednotlivci mezi sebou nebo jednotlivci s orgány veřejné správy je vůbec mít přístup k osobnímu počítači s připojením na internet. Dle výzkumu ČSÚ bylo v roce 2009 vybaveno osobním počítačem 54 % domácností a připojení k internetu má 49 % domácností. Každoroční procentní nárůst osobních počítačů v domácnostech se pohybuje ve sledovaném období 2005 – 2009 mezi 5 až 7 procentními body (24).

**Tabulka 1 - Jednotlivci, kteří použili osobní počítač v posledních 3 měsících**

	2005	2006	2007	2008	2009
	%*	%*	%*	%*	%*
<b>Celkem</b>	<b>42,0</b>	<b>48,0</b>	<b>50,9</b>	<b>58,7</b>	<b>59,2</b>
<b>Věková skupina</b>					
16–24	76,6	83,9	87,9	92,2	92,0
25–34	53,9	62,6	67,1	80,2	79,6
35–44	55,1	64,7	65,8	76,0	77,3
45–54	39,9	48,9	54,5	62,5	62,0
55–64	22,6	26,4	29,3	36,8	39,8
65–74	.	7,0	7,9	12,9	14,6
75+	.	1,1	1,5	1,7	3,6
<b>Nejvyšší dosažené vzdělání (25+)</b>					
Základní	4,5	6,5	7,6	13,7	10,9
Střední bez maturity	20,9	26,3	29,5	41,5	40,5
Střední s maturitou	56,5	64,9	66,2	71,8	73,0
Vysokoškolské	78,7	82,9	82,7	87,7	89,3
<b>Ekonomická aktivita</b>					
Zaměstnaný	53,5	62,1	64,8	74,4	74,5
Nezaměstnaný	24,0	33,4	32,4	39,8	54,7
Student	91,5	96,9	97,3	99,0	98,4
Důchodce	5,0	7,7	7,8	12,1	10,9
<b>Pohlaví</b>					
Muž	44,6	50,6	54,6	62,8	62,5
Žena	39,5	45,5	47,4	54,7	56,1

\* Hodnota je procentem z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

Zdroj: ČSÚ

Nejvíce uživatelů počítače je mezi mladými ve věku 16 až 24 let. Naopak mezi lidmi staršími více jak 55 let užívá pravidelně počítač méně než polovina. Přesto považují pravidelný nárůst ve využívání počítačů ve věkové skupině 55+ za pozitivum. Znamená to, že stárnutí se mění a přestává být něco mimořádného, že lidé nad padesát let komunikují prostřednictvím počítačů podobně jako mnozí mladí.

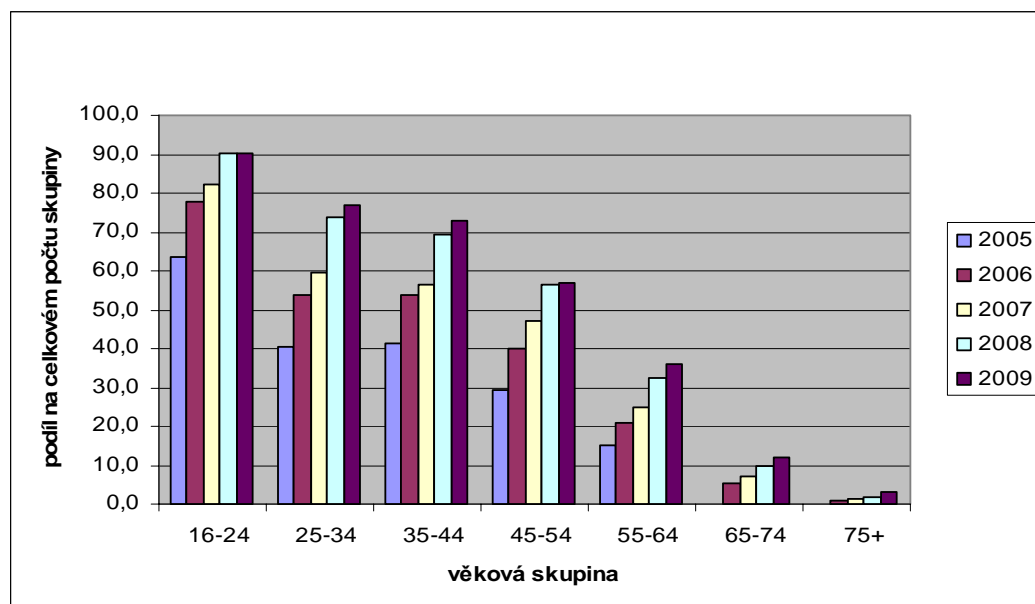
### 2.1.1 Využívání internetu v domácnostech a mezi jednotlivci

Z výzkumu „Využívání ICT jednotlivci v období 2005 – 2009“ vyplývá, že 62 % lidí někdy použilo internet. Za poslední tři měsíce použilo internet 56 % lidí a pravidelně (aspoň jednou týdně) internet používá 50 % lidí (23).

Ve srovnání mezi obcemi jsou nejvíce vybaveny osobním počítačem a připojením k internetu domácnosti v Praze (59 % má počítače, 56 % internet) a dále platí pravděpodobnost, že internet v domácnosti bude spíše ve velkém městě – 48 %, než ve venkovské oblasti, 37 %.

Česká republika je přesto v připojení domácností k internetu v EU jednou z nejhorších zemí. Méně domácností připojených k internetu než v ČR bylo z členů EU v roce 2008 pouze v Bulharsku, v Rumunsku, na Kypru a v Řecku. Proti nejrozvinutější severozápadní Evropě je rozdíl v připojení domácností v ČR k internetu 40 procentních bodů (24).

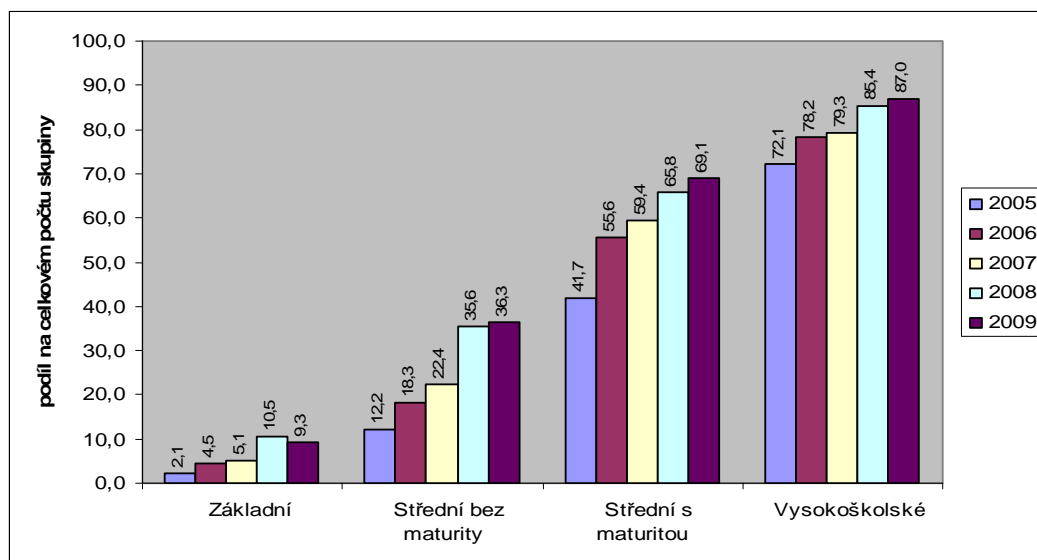
**Graf 1 - Použití internetu v posledních 3 měsících – podle věku**



Zdroj: ČSÚ

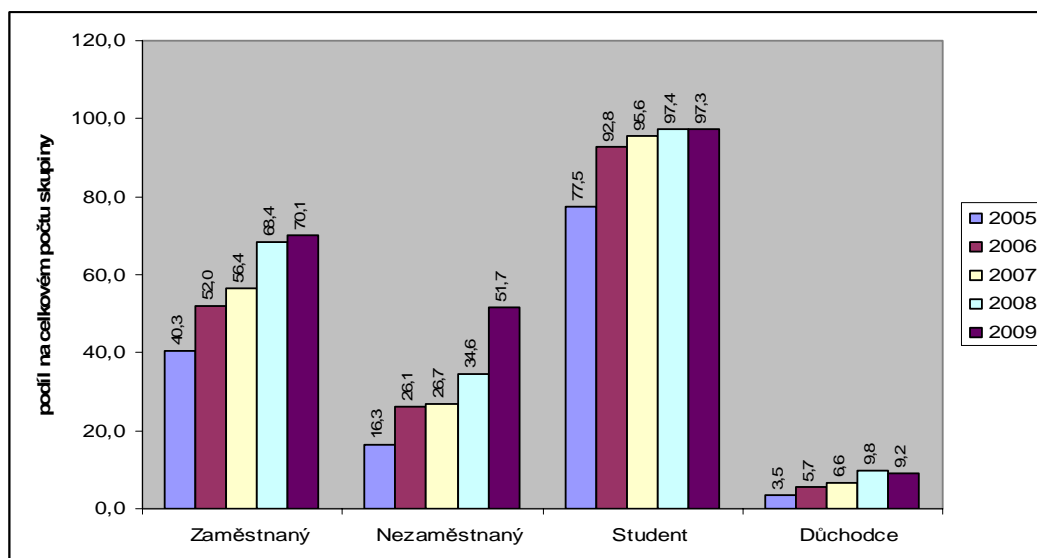
Přestože stále internet využívají především mladí, tak od roku 2008 je vidět výrazný posun ve věkových skupinách dospělých a to hlavně ve věkových skupinách 35–44, 45–54 i 55–64 let.

**Graf 2 - Použití internetu v posledních 3 měsících podle dokončeného vzdělání**



Zdroj: ČSÚ

**Graf 3 - Použití internetu v posledních 3 měsících podle ekonomické aktivity**



Zdroj: ČSÚ

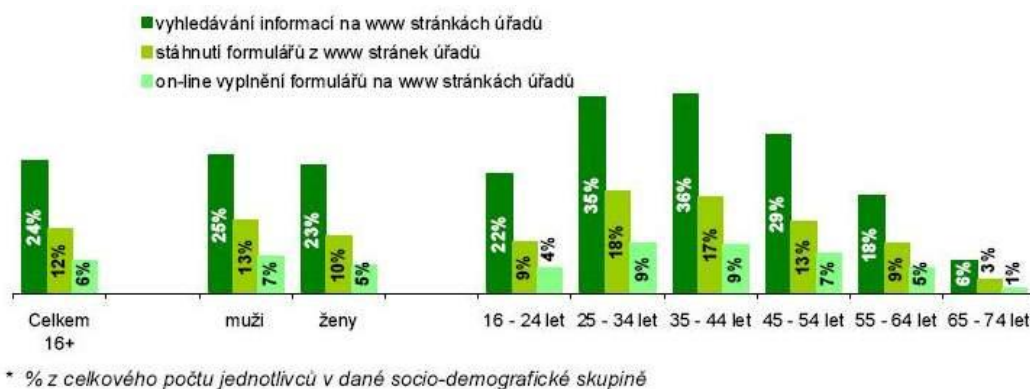
V rámci mezinárodní srovnání z roku 2008 v ČR používalo internet 58 % jednotlivců mezi 16 a 74 lety, což bylo pod průměrem EU (61 %). V EU používalo internet nejvíc lidí v Norsku (89 %), Švédsku (88 %) a v Nizozemsku (87 %). Nejméně v Rumunsku (29 %) (24).

### 2.1.2 Využívání internetu jednotlivci ve vztahu k veřejné správě

Provedenou analýzou Českého statistického úřadu používalo internet ve vztahu k veřejné správě 25 % všech jednotlivců starších 16 let (44 % všech uživatelů internetu). Nejvíce využívají internet ve vztahu k veřejné správě jednotlivci ve věku 25 – 44 let, kdy v tomto věkovém rozmezí využívá internet okolo 37 % jednotlivců (okolo 50 % uživatelů internetu).

Nejčastější činností, kterou jednotlivci na internetu ve vztahu k veřejné správě prováděli, bylo vyhledávání informací. Tuto činnost uvedlo 24 % jednotlivců starších 16 let. Stahování formulářů ze stránek veřejné správy provádělo 12 % jednotlivců a formulář on-line vyplnilo pouhých 6 % osob starších 16 let (25).

**Graf 4 - Jednotlivci používající internet ve vztahu k veřejné správě podle účelu použití v roce 2009**

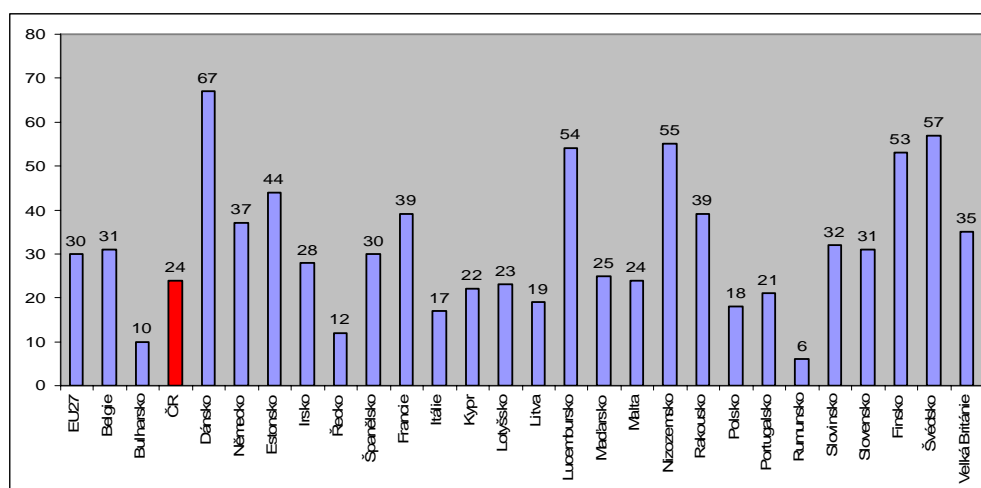


Zdroj: ČSÚ

Podle EUROSTAT, občané České republiky ve využívání internetu ve vztahu k veřejné správě zaostávají za většinou zemí i průměrem EU. V roce 2009 použilo

internet ve vztahu k veřejné správě v průměru 30 % dospělé populace EU, v ČR to bylo pouze 24 %. Přesto v porovnání s rokem 2008 kdy vykázaný průměr byl pouhých 14%, došlo k aspoň desetiprocentnímu nárůstu (7).

**Graf 5 - Jednotlivci používající internet ve vztahu k veřejné správě v roce 2009**



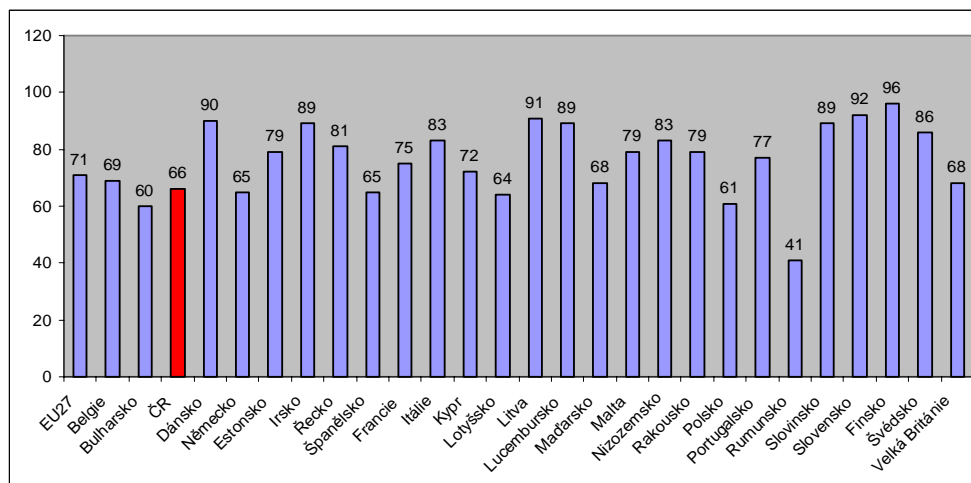
\* hodnota je procento z celkového počtu jednotlivců v dané zemi

Zdroj: EUROSTAT

Obdobně jako u statistik jednotlivců zaostává ČR v roce 2009 v používání internetu ve vztahu k veřejné správě za evropským průměrem i u podniků. Přitom v minulých letech byly podniky v ČR vždy nad evropským průměrem. Například ještě v roce 2005 činil v ČR 22 % rozdíl oproti průměru EU, který byl jenom 57 %. V roce 2009 je již v EU průměr 71 %, přitom v ČR mezitím spadl na 66 %. Nejvíce používají internet k tomuto účelu podniky na Slovensku, Litvě a Dánsku. Zde se jejich podíl pohybuje okolo 91 %, ve Finsku dokonce 96 % (6).



**Graf 6 - Organizace používající internet ve vztahu k veřejné správě v roce 2009**



*\* hodnota je procento z celkového počtu organizací v dané zemi*

Zdroj: EUROSTAT

## 2.2 Elektronický podpis v praxi

Jak již bylo řečeno v teoretické části, elektronický podpis je jedním z hlavních nástrojů pro jedinečnou identifikaci osob, jehož užití se řídí zákonem o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb. v platném znění.

Pro komunikaci s orgánem sociálního zabezpečení je tedy v první řadě nutné si obstarat kvalifikovaný certifikát od akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb. V České republice je možnost volby z několika poskytovatelů certifikačních služeb. K 1. 1. 2010 vyřizují žádosti o kvalifikovaný certifikát společnosti První certifikační autorita, a.s., Česká pošta s. p. a eIdentity a.s..

Za aktivaci kvalifikovaného certifikátu s platností jednoho roku si poskytovatelé účtují určitou cenu. Nejlevněji lze pořídit kvalifikovaný certifikát u společnosti Česká pošta s. p.

**Tabulka 2 - Přehled akreditovaných poskytovatelů certifikačních služeb k 1.1.2010**

poskytovatel – certifikační autorita	cena za aktivaci na 1 rok
Česká pošta s. p.	190,- Kč
eIdentity a.s.	470,- Kč
První certifikační autorita a.s.	495,- Kč

### 2.2.1 Aktuální stav využívání kvalifikovaných certifikátů

V současné době vykazuje využívání kvalifikovaného certifikátu určitou stagnaci nebo jen pozvolný nárůst zájemců. Ten, kdo si chtěl kvalifikovaný certifikát pořídit, už to udělal a dalších zájemců příliš nepřibývá nebo vyčkávají.

Velkým problémem je již v samotném podání žádosti o založení. Založení je příliš složité a pro širší veřejnost těžko pochopitelné. Vyplývá to ze šetření Českého statistického úřadu o informační společnosti jednotlivců a organizací. Pouhá jedna čtvrtina uživatelů počítače je schopna zvládnout pokročilejší dovednost, jakým je

instalace programů. Taková dovednost je při procesu zřízení a vydání kvalifikovaného certifikátu velmi důležitým faktorem. Pokud takovou dovedností žadatel nedisponuje, s největší pravděpodobností si nedokáže certifikát nainstalovat a pak mu nezbyvá než požádat o cizí pomoc. Takový žadatel si pak rozmyslí, zda si certifikát zřídit dobrovolně a zda mu vynaložené úsilí za to vůbec stojí.

Dalším důvodem špatného fungování elektronického podpisu jako celku je slabá podpora státu jako dohlázeitele na celý proces. Stát pouze zákonem vymezil vlastní funkčnost (rovnocennost elektronického podpisu a ověřeného fyzického podpisu) a trh at' se postará sám. Kdo chce, může vydávání certifikátů nabízet, kdo chce, může certifikát využívat, kdo nechce, nemusí.

Po osmi letech fungování se ukázalo, že takový přístup nestačí. Přístup většiny orgánů veřejné správy se totiž omezil pouze na příjem podání přes elektronickou podatelnu, kdy odpověď byla stejně zaslána papírovým dopisem na doručenkou. Výjimku tak převážně tvořila elektronická podání provozované Českou správou sociální zabezpečení založená na kvalifikovaném certifikátu. Na druhé straně příliš aktivní nebyli ani jednotlivci a organizace. Kvalifikovaný certifikát jich má velmi málo a nevyužívají je ani tam, kde by mohli.

Novým řešením rozvoje elektronické komunikace se tak nejspíše stane až informační systém datových schránek, který vstoupil v platnost zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, účinného od 1. července 2009.

### **2.3 Elektronické podatelny orgánů sociálního zabezpečení**

Orgány sociálního zabezpečení musí mít ze zákona zřízenou elektronickou podatelnu, přes kterou přijímají zprávy s podáním nebo žádostí vyplývající z vlastní činnosti organizace.

Každý orgán sociálního zabezpečení má uvedenu elektronickou adresu elektronické podatelny, z pravidla na vlastních www stránkách, případně jí na požádání sdělí. Řádné zpracování a vyřízení elektronické zprávy orgánem sociálního zabezpečení je vymezeno v pravidlech pro příjem zpráv.

Obecně lze postupovat při odeslání zprávy na elektronickou podatelnu obdobně, jako při vytváření standardní e-mailové zprávy.

Ze statistik ČSÚ mělo v roce 2008 zřízenou elektronickou podatelnu 81 % organizačních složek státu. Oproti roku 2005 je to 25 % nárůst. Nejméně zřízených elektronických podatelen je u obcí s méně než 500 obyvateli, kde podíl je pouhých 18 % (8).

Bohužel neexistuje žádný zdroj, který bych mohl použít pro analýzu údajů o počtu doručených a odeslaných zpráv elektronickou podatelnu. Ze zákona ani nemusí orgány veřejné správy takové informace sdělovat. Obdobně nelze takový statistický údaj určit ani na České správě sociálního zabezpečení, vzhledem k její rozsáhlé působnosti, individualitě řešených problémů a některých zákonných předpisů (zejména Správní řád).

#### **2.3.1 Zaslání žádosti e-mailem na elektronickou podatelnu v praxi**

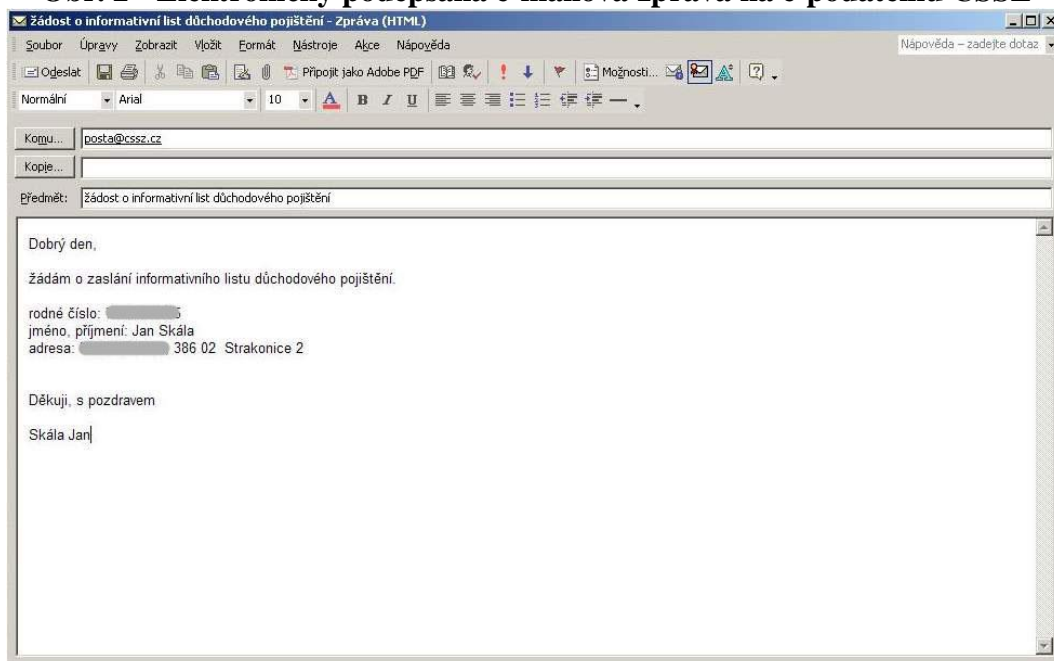
Pro příklad uvedu postup, na kterém jsem si vyzkoušel zaslání podání elektronické podatelně. Jednalo se o podání žádosti o informativní list důchodového pojištění na ČSSZ. Od 1. 1. 2006 může klient požádat ČSSZ o zaslání informativního osobního listu důchodového pojištění. Tento informativní list obsahuje přehled dob

důchodového pojištění, případně náhradních dob pojištění, uložených v evidenci ČSSZ. Občan má právo na zaslání informativního listu jednou za kalendářní rok.

Prvním předpokladem je, že disponuji počítačem s připojením na internet, poštovním klientem pro odeslání e-mailové zprávy a vlastním elektronickým podpisem, kterým zprávu podepíši. Aby odeslaná zpráva se stala akceptovatelnou, musí splňovat podmínky uvedené na www stránkách ČSSZ.

V poštovním klientovi, v mém případě v programu Microsoft Outlook vytvořím novou e-mailovou zprávu, kde jako adresáta uvedu poštovní adresu elektronické podatelny ČSSZ. Předmět zprávy není nutné vyplňovat, přesto je však vhodné příjemce výstižně informovat o obsahu zasílané zprávy. V mém případě jsem předmět zprávy nazval „Žádost o informativní list důchodového pojištění“. Do těla (obsahu) zprávy napíši informace dle pokynů ČSSZ pro vyřizování žádosti. Pravidla jsou vystaveny na www stránkách ČSSZ a informují, že žádost musí obsahovat rodné číslo žadatele, jméno, příjmení (u žen také rodné příjmení) a adresu, na kterou bude informativní osobní list zaslán.

**Obr. 2 - Elektronicky podepsaná e-mailová zpráva na e-podatelnu ČSSZ**



Po odeslání jsem vyčkal na odpověď z ČSSZ. V případě, že e-mailová zpráva byla doručena, splňuje veškeré náležitosti a je předána k dalšímu zpracování, přijde na klientovu emailovou adresu informace o doručení, včetně přiděleného identifikátoru.

### Obr. 3 - Odpověď elektronické podatelny ČSSZ na odeslanou e-mailovou zprávu

**Od:** <posta@cssz.cz>  
**Komu:** <jan.skala@>  
**Předmět:** RE: žádost o informativní list důchodového pojištění  
**Datum:** 02.04.2010 13:21  
**Velikost:** 16.0 kB  
**Přílohy:** smime.p7s

Datová zpráva byla doručena elektronické podatelně ČSSZ [posta@cssz.cz](mailto:posta@cssz.cz)

Dne 1. 4. 2010, 14:21:46

Identifikátor: 3041/2010

Martina Průchová

ČSSZ-ústředí

operátor podatelny

## **2.4 Elektronické formuláře v praxi**

Orgány sociálního zabezpečení nabízí ve své působnosti klientům širokou škálu elektronických formulářů. Díky vlastnostem elektronických formulářů má klient možnost volby mezi vytisknutím, ručním vyplněním a osobním podáním formuláře, nebo vyplněním formuláře přímo v počítači, následným tiskem, poté osobním podáním, nebo, a na to se v této části bakalářské práce zaměřím, online vyplněním formuláře a prostřednictvím internetu elektronicky podaným. Vyplnění formuláře a jeho následné elektronické podání využijí v životních situacích jak jednotlivci, tak i podniky.

### **2.4.1 Aplikace MPSV „Elektronické formuláře“**

Ministerstvo práce a sociálních věcí, provozující aplikaci „Elektronické formuláře“ v současné době nabízí k on-line vyplnění formuláře služeb zaměstnanosti pro občany (např. žádost o zprostředkování zaměstnání, žádost o podporu v nezaměstnanosti, žádost o zařazení do evidence zájemců o práci), formuláře státní sociální podpory (např. žádost o přídavek na dítě, žádost o sociální příspěvek, žádost o porodné, žádost o rodičovský příspěvek), formuláře pro pomoc v hmotné nouzi (např. žádost o příspěvek na živobytí, žádost o pomoc na úhradu nezbytných nákladů, žádost o pomoc z důvodu postižení mimořádnou událostí), formuláře sociálních služeb (žádost o příspěvek na péči) a formuláře pro registr sociálních služeb (žádost o registraci sociálních služeb).

Aplikace Elektronické formuláře splňuje zásady přístupnosti webových stránek pro osoby se zdravotním omezením i pravidla stanovená vyhláškou o přístupnosti, takže je k dispozici širokému spektru klientů **(20)**.

#### *2.4.2 Předpoklady pro správné vyplnění elektronického formuláře*

Pro vyplnění elektronického formuláře je nutné splnit technické požadavky uvedené na www stránkách aplikace „Elektronické formuláře“ ve volbě technické podmínky. Kladen je zde důraz na použití minimální verze internetových prohlížečů uvedených v seznamu s podporou programů třetích stran, tzv. Java Appletů a Java Runtime Environment. S velkou pravděpodobností tedy klient bude muset tuto podporu na svém počítači nainstalovat, což může činit jednotlivcům se základními znalosti práce s počítačem zásadní problém. Ze statistik šetření Českého statistického úřadu totiž vyplývá, že v roce 2007 dokázalo pouhých 25 % uživatelů osobního počítače ve věku mezi 25 až 54 let (z toho 18 % mužů a 7 % žen) nainstalovat počítačový program (10).

V okamžiku správně vyplněného formuláře má klient dvě možnosti odeslání. On-line odeslání s tím, že formulář je podepsán zaručeným elektronickým podpisem vytvořeným na základě kvalifikovaného certifikátu nebo odesláním prostřednictvím systému datových schránek. U této varianty není nutný elektronický podpis klienta.

#### *2.4.3 Vlastní vyplnění elektronického formuláře*

Elektronický formulář je obdobou papírového formuláře, takže lze vyplnit všechny údaje, které jsou shodné jako na papírovém formuláři. Po vyplnění všech nutných položek aplikace automaticky provede kontrolu formální správnosti zadaných údajů (např. formát rodného čísla, existence adresy, vyplnění povinných údajů) V případě, že je během kontroly nalezena nesrovnalost, je na to klient upozorněn s možností opravy či doplnění údajů. Nesrovnalosti jsou rozděleny do několika kategorií podle závažnosti. Jsou jimi chyby, varování a upozornění. Chyby je nutné před podáním opravit – aplikace využívá logických kontrol, typicky dělitelnost rodného čísla. U varování je možné formulář pouze vytisknout, ale není ho možné elektronicky podat. Upozornění mohou, ale nemusejí znamenat chybu (např. zadaná adresa nebyla nalezena v centrálním registru adres).



Po vyplnění a úspěšné kontrole klient vybere příjemce, kontaktní místo úřadu a do formuláře načte osobní zaručený elektronický podpis. Tím je formulář odeslán a zpracován.

**Obr. 4 - Odeslání on-line elektronického formuláře Žádost o přidavek na dítě**

The screenshot shows a web application window titled "Žádost o přidavek na dítě – Elekt...". The main content area is organized into sections:

- Základní údaje:**
  - Odesílatel: E-mail: jan.skala@...
  - Příjemce: Úřad SSP: Lokální kontaktní místo Strakonice
- Elektronický formulář:**
  - Žádost o přidavek na dítě (Zdrojová data XML, 4,7 kB, dnes 14:52)
  - Zobrazení pro prohlížení a tisk (Dokument PDF, 83,4 kB, dnes 14:52)
- Vlastník certifikátu:**
  - Předmět: Jan Skála
  - Sériové číslo: F 67 e5
  - Algoritmus otisku: SHA256
  - Délka klíče: 2048 bitů
  - Algoritmus šifry: RSA
- Platnost:**
  - Platný od: 29.3.2010 16:07:00
  - Platný do: 29.3.2011 16:07:00
- Vydavatel:**
  - Předmět: PostSignum Qualified CA 2

The right sidebar contains:

- Obecné:**
  - Návrat na editaci formuláře
  - O aplikaci
- Přílohy:**
  - Zobrazit přílohu podání
- Elektronické podání:**
  - Načíst podpisový certifikát
  - Podepsat a odeslat

#### 2.4.4 Analýza využívání elektronických formulářů on-line

Využití elektronických formulářů jednotlivci v současné době, dle mého názoru, nedosahuje příliš uspokojivých výsledků. Ze sledování Českého statistického úřadu ve využívání IKT ve veřejné správě v roce 2009 vyplývá, že aspoň jednou v roce vyplnilo a odeslalo on-line elektronický formulář pouhých 5,9 % populace ČR nad 16 let. Z následující tabulky je patrné, že každým rokem sice stoupá využití on-line formulářů, avšak zatím jen o jedno procento ročně (23).

**Tabulka 3 - Použití internetu v posledních 12 měsících pro soukromé účely – on-line vyplnění formuláře přímo na webových stránkách úřadů**

	2005 %*	2006 %*	2007 %*	2008 %*	2009 %*
<b>Celkem</b>	<b>1,4</b>	<b>2,8</b>	<b>3,3</b>	<b>4,3</b>	<b>5,9</b>
<b>Věková skupina</b>					
16–24	0,7	2,0	2,7	3,3	4,4
25–34	2,0	5,5	4,4	5,4	9,0
35–44	2,8	4,4	4,4	7,0	8,8
45–54	2,2	2,3	5,0	6,2	7,2
55–64	0,6	1,7	2,5	3,1	4,7
65–74	.	-	-	0,8	0,9
75+	.	-	-	-	-
65+	-	-	0,4	-	0,7
<b>Nejvyšší dosažené vzdělání (25+)</b>					
Základní	-	-	-	-	-
Střední bez maturity	0,3	0,6	0,6	1,3	1,4
Střední s maturitou	2,4	4,4	5,8	6,5	9,5
Vysokoškolské	6,4	11,1	9,9	13,9	17,6
<b>Ekonomická aktivita</b>					
Zaměstnaný	2,6	4,0	5,0	6,7	8,7
Nezaměstnaný	-	2,7	-	-	3,6
Student	-	3,6	3,3	2,5	5,0
Důchodce	-	0,4	0,4	0,5	0,9
<b>Pohlaví</b>					
Muž	1,9	3,1	4,0	4,7	6,7
Žena	1,0	2,5	2,6	3,9	5,1

\* Hodnota je procentem z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině

Zdroj: ČSÚ

Lepší je situace u organizací, kde platí, čím vyšší počet zaměstnáváných pracovníků, tím větší pravděpodobnost, že organizace umí a využívají elektronické formuláře při komunikaci s veřejnou správou (9).

**Tabulka 4 - Podniky používající internet k odesílání vyplněných formulářů určené pro veřejnou správu**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Podniky celkem (10+)</b>	<b>24,2</b>	<b>32,0</b>	<b>32,6</b>	<b>34,2</b>	<b>35,2</b>	<b>36,0</b>
<b>Velikost podniku</b>						
10–49 zaměstnanců	19,7	25,2	25,6	26,6	27,7	27,5
50–249 zaměstnanců	38,7	53,2	55,7	59,6	59,0	63,5
250 a více zaměstn.	59,1	72,9	74,5	78,7	77,6	82,6

Zdroj: ČSÚ

## 2.5 Elektronické podání přes Portál veřejné správy

Komunikační kanál, modul „Podání“, je transakční částí PVS a již od roku 2005 je využíván především Českou správou sociálního zabezpečení. V současné době klienti zasílají zaměstnanecká data z oblastí důchodového pojištění a nemocenského pojištění. Živnostníci pak využívají služeb pro osoby samostatně výdělečně činné. V oblasti důchodového pojištění se podání vztahují na „Evidenční listy důchodového pojištění“ a „Potvrzení o studiu, nebo teoretické a praktické přípravě“. V oblasti nemocenského pojištění se jedná o „Oznámení o nástupu zaměstnance do zaměstnání - skončení zaměstnání“ (dříve do roku 2008 „Přihlášky/odhlášky zaměstnanců k nemocenskému pojištění“) a „Přehled o výši pojistného“, u osob samostatně výdělečně činných (dále též OSVČ) na roční „Přehled o příjmech a výdajích“.

Podání evidenčních listů důchodového pojištění, přehledů o příjmech a výdajích OSVČ a potvrzení o studiu a teoretické a praktické přípravě na budoucí povolání se zasílají v termínech uvedených v zákoně č.582/1991 Sb., v platném znění. Podání „Oznámení o nástupu zaměstnance do zaměstnání - skončení zaměstnání“ je zasíláno v případě, kdy organizace přihlašuje (odhlašuje, či jinak mění) zaměstnance k pojištění. Na základě zákona č. 582/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů se musí oznámení podat do 8 dnů ode dne změny **(31)**. Podání „Přehledu o výši pojistného“ odesílají organizace, resp. pověřená osoba, za kalendářní měsíc a je splatné od 1. do 20. dne následujícího kalendářního měsíce **(32)**.

Začít elektronicky komunikovat přes PVS by se, dle mého názoru, mohlo zdát na první pohled poněkud technicky složité a časově náročné, avšak po úspěšném prvotním nasazení již dále není potřeba žádných dalších operací. Denní práce se pak v rámci komunikace s ČSSZ pomocí PVS stávají rutinou, čímž se snižuje chybovost a šetří čas pracovníků. Další výhodou je možnost evidence stavu u jednotlivých dokumentů (např. odesláno na PVS, zpracováno ČSSZ) a možnost kontroly správnosti vyplněných dat pomocí logických testů.

### 2.5.1 Statistiky elektronických podání přes PVS

Česká správa sociálního zabezpečení, jako jediný orgán sociálního zabezpečení aktivně využívající transakční části PVS uvádí ve výroční zprávě, že za rok 2008 bylo přijato a zpracováno celkem 662 451 elektronických podání. Z toho „Evidenčních listů důchodového pojištění“ 294 440, „Oznámení o nástupu zaměstnance do zaměstnání - skončení zaměstnání“ 367 403 a „Přehled o příjmech a výdajích“ osob samostatně výdělečně činných (dále též OSVČ) pouze 608 (26).

System elektronického podání přes PVS začala ČSSZ využívat od roku 2005. Od 1. ledna 2005 to nejdříve byly evidenční listy důchodového pojištění, od 1. července pak přihlášky / odhlášky zaměstnanců k nemocenskému pojištění (od 1. 1. 2009 nazývané oznámení o nástupu do zaměstnání). Od 1. ledna 2006 byl zprovozněn třetí druh podání – Přehledy o příjmech a výdajích osob samostatně výdělečně činných.

**Tabulka 5 - Celkem podaných elektronických formulářů na ČSSZ přes PVS**

typ elektronického formuláře	2005	2006	2007	2008
Evidenční listy důchodového pojištění	2 532 916	5 555 731	8 797 565	3 521 832
Oznámení o nástupu zaměstnance do zaměstnání - skončení zaměstnání	3 649 399	8 027 226	12 430 496	4 594 674
Přehled o příjmech a výdajích OSVČ	-	515	962	608

Zdroj: ČSÚ

Klienty, využívající služeb PVS jsou především organizace a osoby samostatně výdělečně činné. Ke konci roku 2008 bylo zaregistrováno celkem 52 026 organizací, z toho jich 22 143 zaměstnávalo více než 25 zaměstnanců. Organizace s více než 25 zaměstnanci mají 74 % podíl na celkovém počtu elektronických podání (26).

Zatím stále velmi nízký je počet elektronických podání ročních „Přehledů o příjmech a výdajích“ OSVČ. Na konci roku 2008 bylo na ČSSZ registrováno celkem 938 265 osob samostatně výdělečně činných, z toho 637 340 jich mělo povinnost platit zálohy na důchodové pojištění **(33)**. Podíl elektronicky podaných ročních přehledů k celkovému počtu tak činil pouhých 0,06 %. To, že podíl elektronicky podávajících OSVČ je narozdíl od organizací velmi malý, je dle mého názoru, hlavně v nedůvěře klientů k elektronickému podání. Klienti OSVČ raději využívají pro předání ročního přehledu o příjmech a výdajích osobní návštěvy správy sociálního zabezpečení s klasickým listinným podáním s tím, že kopii podání mají ihned ověřenou. To dokládá i internetový portál Podnikatel.cz, na kterém dotazování klienti uvedli, že u písemné formy si je člověk jistý, že podání bylo skutečně přijato. Další názor obhajuje písemné podání zejména proto, že prokazatelně potvrzenou kopii má klient ihned k dispozici k archivaci a nejsou pochyby ohledně doručení. Nedůvěru v elektronickou komunikaci pak spatřují zvláště v samotném elektronickém přenosu, protože data v podání ročního přehledu o příjmech a výdajích považují za zásadní a citlivá **(14)**.

## 2.6 Zřízení datové schránky

Mimo povinně zřízené datové schránky pro právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku, organizační složky podniku zahraniční právnické osoby, právnické osoby zřízené zákonem a orgány veřejné moci si může dobrovolně zřídit datovou schránku jakákoli fyzická osoba – občan, fyzická osoba - podnikatel, právnická osoba, která není zapsaná v obchodním rejstříku a orgán veřejné moci, ve smyslu žádosti o zřízení datové schránky pro podřízenou organizaci.

O zřízení datové schránky je potřeba si zažádat pomocí formuláře „Žádost o zřízení datové schránky“. V současné době existují tři varianty způsobu podání žádosti:

- 1) osobní podání na kontaktním místě veřejné správy Czech POINT
- 2) odeslání v listinné podobě na kontaktní adresu Ministerstva vnitra
- 3) elektronické podání na podatelnu Ministerstva vnitra.

Nejrychlejším způsobem je osobní podání na kontaktním místě Czech POINT, kde většinu činností provede samotný kontaktní pracovník. Oproti tomu odeslání žádosti elektronickou cestou je výhodné v tom, že žadatel nemusí osobně navštívit kontaktní místo. K odeslání žádosti ale potřebuje vlastnit elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu. Varianta odeslání žádosti v listinné podobě je časově nejnáročnější, protože žadatel je nucen si před jejím odesláním nechat žádost ještě úředně ověřit a následně po odeslání čekat na vlastní zpracování Ministerstvem vnitra.

Po vyřízení žádosti o zřízení datové schránky žadatel od Ministerstva vnitra obdrží přihlašovací údaje a poté má 15 dnů na aktivaci datové schránky. Datová schránka se aktivuje prvním přihlášením do systému, pokud nemá žadatel připojení k internetu, může si datovou schránku aktivovat na pobočkách Czech POINT.

### 2.6.1 Systém datových schránek v ostrém provozu

Datové schránky byly v České republice formálně spuštěny sice již k 1. 7. 2009, fakticky se ale do ostrého provozu dostaly až k 1. 11. 2009. I když oficiální statistiky přímo od zdroje, tj. provozovatele datových schránek, České pošty s. p., nejsou k dispozici, určitá data lze získat alespoň z tiskových zpráv PVS. V tiskové zprávě Ministerstva vnitra se uvádí, že pětimiliontá datová zpráva prošla systémem 10. února 2010 (19).

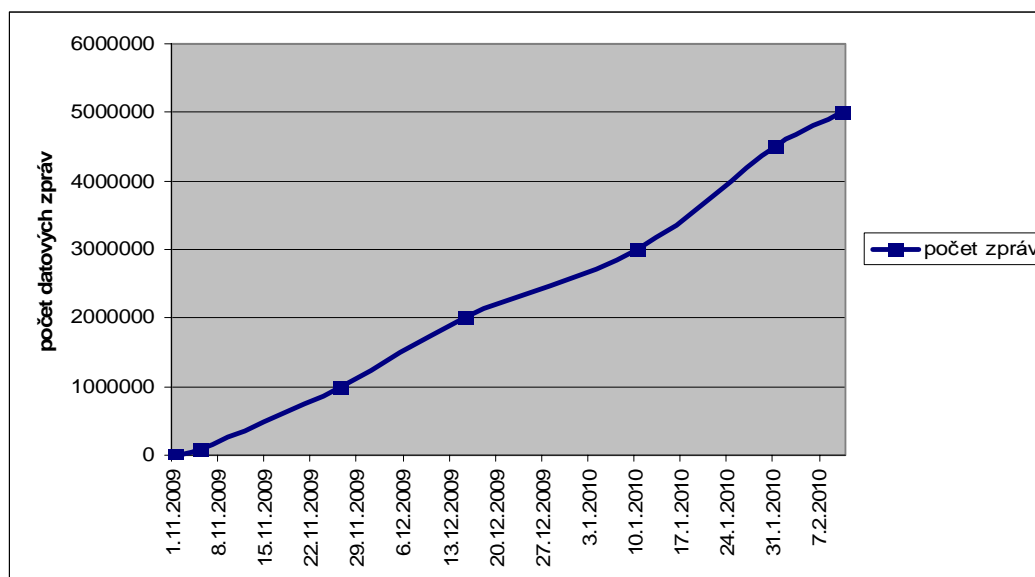
Když se tento údaj doplní s předchozími údaji, dá se z tabulky č. 6 a grafu č. 7 zobrazit nárůst počtu odeslaných zpráv. Do statistik jsou započítávány pouze datové zprávy, kde příjemcem či odesílatelem je orgán veřejné moci.

**Tabulka 6 - Celkový počet přenesených datových zpráv**

datum	počet přenesených datových
1. 11. 2009	0
5. 11. 2009	91 101
26. 11. 2009	1 000 000
15. 12. 2009	2 000 000
10. 1. 2010	3 010 392
31. 1. 2010	4 500 000
10. 2. 2010	5 000 000

*Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR*

**Graf 7 - Celkový počet přenesených datových zpráv**



Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR

V tiskové zprávě se dále uvádí, že naprostá většina uživatelů nemá s obsluhou datových schránek problémy. K 10. únoru 2010 totiž bylo doručeno přihlášením 95,5 % datových zpráv. Procento zpráv, které jsou doručovány fikcí, tak nepřekračuje 5 %. To je procento srovnatelné s doručováním fikcí u listovních zásilek.

K 10. únoru 2010 denně procházelo informačním systémem datových schránek přes 90 tisíc datových zpráv a do budoucna je velmi pravděpodobné, že jejich počet neustále poroste. Například ve středu 10. února 2010 prošlo systémem 102 316 datových zpráv. Množství odeslaných zpráv se tak začíná blížit počtu doporučených zásilek, které Česká pošta doručovala mezi orgány veřejné moci navzájem a mezi orgány veřejné moci a právnickými osobami před spuštěním projektu **(19)**.

Podle internetového zpravodajského serveru Aktuálně.cz bylo ke konci prvního čtvrtletí roku 2010 zprovozněno celkem 379 439 datových schránek. Z toho přes 350 tisíc vlastní právnické osoby a dalších 7666 orgány veřejné moci. Podnikající fyzické osoby, pro které je zřízení schránky dobrovolné, mají aktivováno 7098 schránek, ostatní fyzické osoby pak 14 221 **(13)**.



Nepříjemným faktem zůstává, že do více než 160 tisíc aktivovaných datových schránek (45 % z celkového množství) se k 31. březnu 2010 ještě nikdo nepřihlásil. Velký podíl na tomto procentu sice tvoří takzvané mrtvé firmy, jejichž počet se odhaduje na 110 tisíc, avšak po odečtení již neexistujících firem existuje stále vysoké procento (15 %) datových schránek, do kterých se nikdo nepřihlásil – tedy zhruba 57 tisíc firem. Za mrtvou firmu Česká pošta s. p. považuje takovou firmu, která má sice stále zápis v obchodním rejstříku, z kterého Česká pošta s. p. při zřizování schránek vycházela, ale fakticky již neexistuje (13).

Reakce uživatelské veřejnosti na provoz datových schránek zhodnotil dotazníkový průzkum internetového magazínu EGOVERNMENT vydaný v prosinci 2009, tedy měsíc po spuštění ostrého provozu. Z výsledků průzkumu vyplývá, že jako smysluplné ohodnotilo datové schránky 46 % respondentů. Naopak za zbytečnou komplikaci považuje datové schránky 39 % respondentů. Celkově 13 % uvedlo, že nemá názor na jejich smysluplnost a 3 % nezaškrtla žádnou z těchto možností (3).

### *2.6.2 Nedostatky datových schránek*

Závažným bezpečnostním nedostatkem informačního systému datových schránek je samotný systém přihlašování k datové schránce, který je pouze na základě zadání jména a hesla. Silnější zabezpečení je volitelné a je v podstatě jen nadstavbou systému přihlášení. Klient se základními počítačovými znalostmi si tak nemusí vůbec uvědomit nízkou bezpečnost. Bezpečnost přístupu se sice provozovatel snaží zvýšit vynucenou změnou hesla každých 90 dnů, s tím že je kontrolováno, zda-li nové heslo není stejné jako původní. To má za následek, že méně zkušený uživatel si s největší pravděpodobností změněné heslo opíše na kousek papíru a uloží si ho na viditelné místo, kde jej snadno najde. Tím zvyšuje riziko zneužití přihlášení cizí osobou.

Myslím si, že tento problém by se dal vyřešit zvýšením bezpečnosti. Za fungující příklad z praxe mohu doporučit bezpečnostní ochranu používanou u internetových bankovních aplikací pro přístup k bankovnímu účtu klienta. Zde je přístup k účtu autorizován pomocí více metod. Nejen tedy zadáním platného hesla, ale

i zadáním ověřovacího kódu, který banka v průběhu přihlášení zašle na zaregistrované číslo mobilního telefonu klienta.

Dalším z problémů, který se již váže přímo k práci s datovou schránkou je vyhledání adresáta. Skutečnost, že není možné vyhledat adresáta, i když by v adresáři měl existovat, může být dáno mimo jiné tím, že není ve veřejné správě používáno jednotného názvosloví (například stejný úřad bývá pojmenován různě) nebo v adresáři nejsou ekvivalenty – hledáme magistrát, ale ono je to statutární město, případně datovou schránku nemá hledaný úřad, ale jeho nadřízená složka.

## 2.7 Czech POINT – využití klienty orgánů sociálního zabezpečení

Pro potřeby klientů orgánů sociálního zabezpečení poskytují kontaktní místa veřejné správy Czech POINT několik cenných služeb. Jedná se především o výpisy z Obchodního rejstříku, výpisy z Živnostenského rejstříku a výpisy z Rejstříku trestů, které musí klient za určitých životních situací doložit orgánu sociálního zabezpečení. Dále se pak jedná o služby vydání, případně zneplatnění kvalifikovaného certifikátu, založení datové schránky a provádění autorizované konverze.

K 30. březnu 2010 je pro klienta k dispozici celkem 5 750 kontaktních míst kde je možno využít služeb Czech POINT. Největší nárůst kontaktních míst, z původních 3844, nastal v období od listopadu 2010, kdy byl zaveden do ostrého provozu projekt datových schránek.

### 2.7.1 Analýza poskytovaných služeb

K 30. březnu 2010 Czech POINT poskytl již necelé 3 miliony výstupů, z kterých spadá největší podíl (69 %) na výpisy z Obchodního rejstříku, Živnostenského rejstříku a Rejstříku trestů. Jedním procentem se pak na celkovém počtu výstupů podílí autorizovaná konverze, kde se ale v tomto roce musí počítat s rapidním nárůstem. Jednoprocentní podíl má také zřízení datových schránek fyzickým osobám (1).

**Tabulka 7 - Počty vydaných výstupů k 30. 3. 2010**

	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010	Celkem
Katastr nemovitostí	28379	230406	349665	129100	737550
Obchodní rejstřík	24144	150791	250641	79330	504906
Živnostenský rejstřík	1338	7656	31666	12721	53381
Rejstřík trestů	0	595615	712638	185059	1493312
Centrální registr řidičů	0	0	104744	23766	128510
Systém kvalifikovaných dodavatelů	0	0	4512	1807	6319
Konverze dokumentů	0	0	11194	20445	31639
Žádost o zřízení datové schránky	0	0	15944	5791	21735
Ostatní	0	0	2074	404	2478
<b>Celkem</b>	<b>53861</b>	<b>984468</b>	<b>1483078</b>	<b>458423</b>	<b>2979830</b>

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR

## 2.8 *Shrnutí analyzovaných dat*

Na základě obsahové analýzy získaných relevantních údajů o využívání elektronických služeb, lze vyhodnotit pracovní hypotézu H1 *Současný stav elektronické komunikace mezi klienty a orgány sociálního zabezpečení je proklientský*. Proklientský přístup je v současné době stále nedostačující, a to především z důvodu nedůvěry klientů v nabízené elektronické služby. Nedůvěru v elektronické služby mají zejména jednotlivci využívající on-line vyplnění formuláře pro soukromé účely. Pouhých 5,9 % populace České republiky nad 16 let totiž v roce 2009 vyplnilo a odeslalo elektronický formulář.

Jako návrh na zlepšení bych doporučil kompletní zjednodušení a hlavně sjednocení informačních systémů (nejen) orgánů sociálního zabezpečení. Sjednocené informační systémy by měly být založené na jednotném přihlášení a to na základě kvalifikovaného certifikátu. Klient by tak mohl z jednoho centrálního bodu řešit nastalé sociální události komfortním způsobem bez nutnosti orientovat se v různých, doposud značně odlišných, virtuálních prostředích.

Další fáze zefektivnění elektronických služeb by měla vycházet z postupného zvyšování informační gramotnosti samotného klienta, a to například formou kurzů, podporovaných vládou České republiky na základě dokumentu „Strategie rozvoje služeb pro informační společnosti v České republice pro období 2008 – 2012“ (18), formou specializovaných školení, podporovaných samotnými orgány sociálního zabezpečení a pozitivní celostátní mediální kampaně na podporu využívání elektronických služeb.

Pracovní hypotéza H2 *Elektronická komunikace se může stát hlavním způsobem komunikace mezi klientem a orgány sociálního zabezpečení* vychází ze samotného rozvoje elektronické komunikace v České republice. V předchozích kapitolách byl popsán postupný růst elektronické komunikace, včetně opory v právních normách. Příjemným zjištěním je, že i přes počáteční problémy během nasazování nových elektronických služeb, dochází k další akceleraci jejich využívání. Z jednotlivých šetření je také zřejmé, že do budoucna se dá očekávat další nárůst ve využívání

stávajících elektronických služeb a viditelný je i důraz orgánů sociálního zabezpečení, kladený na vývoj nových služeb. Dokladem může být například vývoj elektronické neschopenky Českou správou sociálního zabezpečení, kdy její zavedení je plánováno v nejbližších letech.

Stát tak, díky vytyčeným strategickým cílům, vytváří podmínky pro úspěšné zavedení elektronických služeb do praktického života. Mezi úspěšně projekty lze označit například elektronické podání, elektronická spisová služba nebo informační systém datových schránek. Z pohledu klienta se v dalších letech dá předpokládat čím dál vyšší tlak na další elektronizaci státní správy. To bude mimo jiné zapříčiněno demografickým stárnutím populace, kdy, jak již bylo zmíněno analýzou dat v bakalářské práci, mládež a stávající populace v produktivním věku, má již osvojenou práci s informačními a komunikačními technologiemi a bude je vyžadovat při řešení vlastních sociálních událostí.

V důsledku výše popsaných skutečností lze očekávat, že, díky nastolenému trendu rozvoje elektronických služeb a nově nastupující generaci, využívající v širším měřítku informační a komunikační technologie, se elektronická komunikace může stát hlavním způsobem komunikace.

### 3. Závěr

V bakalářské práci, která byla věnována problematice elektronické komunikace mezi klienty a orgány sociálního zabezpečení, jsem se podal ucelené informace o elektronických službách poskytovaných orgány sociálního zabezpečení. Objasnil jsem principy fungování jednotlivých komunikačních kanálů, jakými jsou komunikace prostřednictvím elektronických podatelen, Portálu veřejné správy, datových schránek a elektronických formulářů. Kladen důraz byl hlavně na, klientem, správné využití jednotlivých elektronických služeb, kdy pro základní představu jsem uvedl i běžné příklady z praxe. Pozornost jsem věnoval i legislativnímu zakotvení elektronické komunikace a poskytovaných elektronických služeb.

Ze současného stavu je zřejmé, že klient již má řadu možností, při kterých může při řešení sociálních událostí uplatnit vůči orgánům sociálního zabezpečení elektronickou komunikaci. V takových případech pak klient šetří hlavně čas a peníze, protože aktivní elektronická komunikace probíhá z domova, případně z kanceláře a klient tak nemusí navštěvovat úřad. Bohužel zatím ne všechny služby poskytované klientům orgány sociálního zabezpečení mohou být řešeny elektronicky. Zákon definuje, kdy nelze provádět úkony elektronicky, protože samotná povaha dokumentu to neumožňuje. Dokud i takové úkony nebudou legislativně ošetřeny, nemůže se elektronická komunikace stát hlavním způsobem spojení klienta s orgány sociálního zabezpečení.

Dále byly shledány i určitá problematická místa, která mohou klienta při navazování elektronické komunikace s orgány sociálního zabezpečení odradit od dalšího využívání. Při pohledu na elektronickou komunikaci jako celku je viditelná nejednotnost v poskytovaných službách. Ta je patrná zvláště u služeb, u kterých provoz jednoznačně nedefinuje zákon a vlastní využití je jen na dobrovolném rozhodnutí klienta. Orgány sociálního zabezpečení zde musí vyvinout maximální úsilí, aby dostatečně kvalitním proklientským přístupem přesvědčily veřejnost ve využívání jimi nabízených služeb. Jedná se především o podání elektronických formulářů MPSV a podání přes Portál veřejné správy. Na základě obsahové analýzy dat byla v konečném

výsledku rozpoznána velmi rozdílná vytíženost těchto služeb, kdy oproti nízkému procentu elektronických podání pomocí elektronických formulářů MPSV, je naopak vysoké procento elektronických podání ČSSZ přes Portál veřejné správy.

Nemalou roli v otázce využití elektronické komunikace také hraje fakt, že samotný klient nemá stále dostatečnou informační a počítačovou gramotnost. Bez potřebných znalostí se tak v první fázi vůbec nemusí správně rozhodnout, která služba je pro něj osobně vhodná. V dalších fázích si pak často klient není schopen službu sám aktivovat a bezproblémově ji využívat. V případě klienta, chápaného jako jednotlivce a občana České republiky, je totiž vysoká pravděpodobnost, že aktivní elektronickou komunikaci nedovede absolutně využít.

Na závěr bych přesto vyslovil přesvědčení, že i když výsledky analýzy elektronické komunikace v mnoha ohledech ještě nevyznívají příliš pozitivně, věřím, že elektronická komunikace má před sebou slibnou budoucnost. Lze očekávat další vylepšení stávajících a nasazení nových elektronických služeb, jako je například připravovaný přístup klientů k základním registrům, které, na základě dokumentu Strategie rozvoje služeb pro informační společnosti v České republice pro období 2008 – 2012 (18) přijatého Radou vlády pro informační společnost, umožní širší veřejnosti větší využití elektronické komunikace, a to nejen s orgány sociálního zabezpečení.

**Hypotéza** Současný stav elektronické komunikace mezi klienty a orgány sociálního zabezpečení je proklientský **se nepotvrdila**.

**Hypotéza** Elektronická komunikace se může stát hlavním způsobem komunikace mezi klientem a orgány sociálního zabezpečení **se potvrdila pouze částečně**.

#### 4. Seznam použité literatury

1. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2010-03-30]. Aktuální statistiky. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>>.
2. *Datov% C3% A1 schr% C3% A1 nka* In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 2009-04-15, 2010-01-30 [cit. 2010-02-08]. Dostupné z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Datov% C3% A1 \\_schr% C3% A1 nka](http://cs.wikipedia.org/wiki/Datov% C3% A1 _schr% C3% A1 nka)>.
3. *Datové schránky : První měsíc v provozu* [online]. Praha : Info.com s.r.o., 2009 [cit. 2010-02-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.egovernment.cz/pruzkum.pdf>>.
4. DOMBROVSKÁ, Michaela; LANDOVÁ, Hana; TICHÁ, Ludmila. Informační gramotnost - Teorie a praxe v ČR. *Národní knihovna : Knihovnická revue*. 2004, 15, 1, s. 7-18. ISSN 1214-0678.
5. DOSTÁL, Jiří Informační a počítačová gramotnost : Klíčové pojmy informační výchovy. In *Infotech 2007 : Moderní informační a komunikační technologie ve vzdělávání*. 2007. Olomouc : Votobia, 2007. s. 60-65. ISBN 978-80-7220-301-7.
6. *Eurostat* [online]. 2.0.1105. 2010, last update 08.04.2010 [cit. 2010-04-15]. E-government usage by enterprises. Dostupné z WWW: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&language=en&pcode=tsiir140>>.
7. *Eurostat* [online]. 2.0.1105. 2010, last update 08.04.2010 [cit. 2010-04-15]. E-government usage by individuals by gender. Dostupné z WWW: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=0&language=en&pcode=tsiir130>>.
8. *Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2008* [online]. Praha : Český statistický úřad, 2.12.2009 [cit. 2010-03-18]. Dostupné z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/82003FB86D/\\$File/970309.pdf](http://www.czso.cz/csu/2009edicniplan.nsf/t/82003FB86D/$File/970309.pdf)>.



9. *IT v podnicích ČR - časové řady hlavních ukazatelů* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2010 [cit. 2010-03-19]. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/2\\_it\\_v\\_podnicich\\_cr\\_casove\\_rady\\_hlavnich\\_ukazatelu/\\$File/2\\_it\\_podniky\\_cz\\_casove\\_rady.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/2_it_v_podnicich_cr_casove_rady_hlavnich_ukazatelu/$File/2_it_podniky_cz_casove_rady.xls)>.
10. *Český statistický úřad* [online]. Praha : Český statistický úřad, 2009, aktualizováno dne 12.2. 2009 [cit. 2010-03-18]. Jaké jsou naše počítačové a internetové znalosti?. Dostupné z WWW: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/5\\_jake\\_jsou\\_nase\\_pocitacove\\_a\\_internetove\\_znalosti](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/5_jake_jsou_nase_pocitacove_a_internetove_znalosti)>.
11. KONOPA, Prokop. E-GOVERNMENT V ČR : Elektronické zdroje informací o veřejné správě. *COMPUTERWORLD*. 2009, 20, 22, s. 30. ISSN 1210-9924.
12. *Kvalifikovaná certifikační autorita - Generování klíčů pomocí webových stránek PostSignum QCA* [online]. Praha: Česká pošta, 2007. Dostupné z: <[http://qca.postsignum.cz/zcu/files/info/QCA\\_webgen.pdf](http://qca.postsignum.cz/zcu/files/info/QCA_webgen.pdf)>.
13. KUČERA, Petr. *Téměř polovinu datových schránek zatím nikdo nevybírá* [online]. 8.4.2010 [cit. 2010-04-10]. Dostupné z: <<http://aktualne.centrum.cz/finance/podnikani/clanek.phtml?id=653889>>.
14. MORÁVEK, Daniel. *PODNIKATEL.cz : Informační centrum pro váš business a podnikání* [online]. Praha : Internet Info, s.r.o., 2010, 2010-03-16 [cit. 2010-03-30]. Živnostníci žijí v omylu, daně lze podat elektronicky i bez e-podpisu. Dostupné z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/dane-lze-podat-elektronicky-i-bez-e-podpisu/>>. ISSN 1802-8012.
15. Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., ze dne 25. srpna 2004, který se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2004, částka 171, s. 9670-9671. ISSN 1211-1244.
16. PETERKA, Jiří. *Elektronické podatelny* [online]. 1.5.2001 [cit. 2010-03-29]. Dostupné z: <<http://www.earchiv.cz/b01/b0500010.php3>>.
17. SAK, Petr; SAKOVÁ, Karolína. *Lupa.cz : server o českém Internetu* [online]. Praha : Internet Info, s.r.o., 2008-11-26 [cit. 2010-02-03]. Počítačová gramotnost a

- způsoby jejího získávání. Dostupné z WWW: <<http://www.lupa.cz/clanky/pocitacova-gramotnost-zpusoby-ziskavani/>>. ISSN 1213-0702.
18. *Strategie rozvoje služeb pro informační společnost* [online]. Praha: Rada vlády pro informační společnost, 2008. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/soubor/rada-vlady-pro-informacni-spolecnost-dokumenty-strategie-rvis-pdf.aspx>>.
  19. *Uživatelé už odeslali pět milionů datových zpráv* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2010. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/clanek/uzivatele-uz-odeslali-pet-milionu-datovych-zprav.aspx>>.
  20. Vyhláška č. 64/2008 Sb., ze dne 7. února 2008 o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2008, částka 20, s. 1009-1011. ISSN 1211-1244.
  21. Vyhláška č. 194/2009 Sb., ze dne 23. června 2009 o stanovení podrobnosti užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2009, částka 57, s. 2799-2804. ISSN 1211-1244.
  22. Vyhláška č. 496/2004 Sb., ze dne 29. července 2004 o elektronických podatelkách, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2004, částka 171, s. 9672-9675. ISSN 1211-1244.
  23. *Využívání ICT jednotlivci, 2005-2009* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2010. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani\\_ict\\_jednotlivci\\_2005\\_2009/\\$File/vyuzivani\\_ict\\_jednotlivci\\_05-09.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani_ict_jednotlivci_2005_2009/$File/vyuzivani_ict_jednotlivci_05-09.xls)>.
  24. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci v roce 2009*. Praha: Český statistický úřad, 2009. ISBN: 978-80-250-1994-8.

25. *Využívání ICT ve vztahu k veřejné správě* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2009. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani\\_ict\\_ve\\_vztahu\\_k\\_verejne\\_sprave\\_pdf/\\$File/vyuzivani\\_analyza.pdf](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani_ict_ve_vztahu_k_verejne_sprave_pdf/$File/vyuzivani_analyza.pdf)>.
26. *Výroční zpráva ČSSZ za rok 2008*. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2009. ISBN 978-80-87039-17-5.
27. Zákon č. 106/1999 Sb., ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 1999, částka 39, s. 2578-2582. ISSN 1211-1244.
28. Zákon č. 227/2000 Sb., ze dne 29. června 2000 o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2000, částka 68, s. 3290-3297. ISSN 1211-1244.
29. Zákon č. 300/2008 Sb., ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2008, částka 98, s. 4491-4500. ISSN 1211-1244.
30. Zákon č. 500/2004 Sb., ze dne 24. června 2004 správní řád, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 2004, částka 174, s. 9782-9827. ISSN 1211-1244.
31. Zákon č. 582/1991 Sb., ze dne 17. prosince 1991 o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 1991, částka 111, s. 2890-2919. ISSN 1211-1244.
32. Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. *Sbírka zákonů České republiky*, 1992, částka 118, s. 3521-3528. ISSN 1211-1244.
33. *Zpráva o činnosti České správy sociálního zabezpečení za rok 2008* [online]. Praha: Česká správa sociálního zabezpečení, 2009. Dostupné z: <<http://www.cssz.cz/NR/rdonlyres/08BBAA01-20AF-4C6B-A5F4-8D7B20276E4B/0/ZC2008.zip>>.

34. LIDINSKÝ, Vít, et al. *EGovernment bezpečně*. Mgr. Petr Somogyi; Kameel Machart. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
35. KAHOUN, Vilém, et al. *Sociální zabezpečení : Vybrané kapitoly*. 2009. Praha : TRITON, 2009. 445 s. ISBN 978-80-7387-346-2.

## **5. Klíčová slova**

datová schránka

elektronický formulář

elektronická komunikace

elektronický podpis

informační a počítačová gramotnost

kvalifikovaný certifikát

Portál veřejné správy