

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Teze bakalářské práce

Dopady pandemie covid-19 na Českou správu sociálního zabezpečení

Vypracovala: Karolína Macháčková

Vedoucí práce: Ing. Marie Švarcová, Ph. D

České Budějovice

2022

Klíčová slova: spokojenost klientů, autorizovaná konverze, výzkumné šetření, legislativa v době covidu-19

Anotace: Bakalářská práce se zabývá činností České správy sociálního zabezpečení (dále ČSSZ) v době pandemie covid-19, konkrétně Okresní správou sociálního zabezpečení České Budějovice a přibližuje její fungování. Cílem práce je zhodnotit a poodkrýt dopady pandemie covid-19 na činnost této správy. Dále se práce zabývá spokojeností klientů a jejich povědomím o produktech a službách. Práce také zkoumá klientskou komunikaci s ČSSZ v době pandemie. Nejpodstatnější metodou zkoumání bylo dotazníkové šetření formou online dotazníku. Hlavními výsledky tohoto výzkumu je zjištění, že velmi málo klientů zná online službu ePortál a někteří nemají ani povědomí o činnosti ČSSZ. Dalším hlavním zjištěním je, že respondenti si přejí více úředních dní, konkrétně alespoň tři dny. Dále, že preferují elektronickou komunikaci s ČSSZ prostřednictvím telefonu v době, kdy platily pravidla omezení kvůli covidu-19. Když se uvolnila nařízení, tak opět respondenti volili spíše osobní návštěvu úřadů. Na základě těchto zjištění jsou navržena konkrétní opatření pro zlepšení stávající či budoucí situace. Práce se také opírá především o nejaktuálnější data, a tou je Zpráva o činnosti ČSSZ 2021.

Úvod a přehled literatury

Tato bakalářská práce se zabývá zhodnocením a poodkrytím dopadů pandemie covid-19 na činnosti České správy sociálního zabezpečení, konkrétně na Okresní správu sociálního zabezpečení České Budějovice. Tuto správu i všechny ostatní v Jihočeském kraji i spolu s Karlovarským řídí nově od 1.1.2022 Plzeňské regionální pracoviště ČSSZ. Úkolem této bakalářské práce bylo zjistit povědomí a spokojenost klientů ČSSZ se službami a produkty. I jaké mají zkušenosti se správou samotnou v době pandemie covid-19. Důvodem výběru této organizace, byla její důležitost a role v době pandemie i to, že ve zmíněné konkrétní správě se ještě takovýto výzkum neprováděl.

Pro zpracování první části bylo klíčové prostudování odborné literatury od autorů zabývajících se touto oblastí. Z toho vychází blíže vysvětlená základní terminologie v teoretické části práce a s ní související oblasti jako například: prostředí organizace, činnost ČSSZ a její organizační struktura a nastínění průběhu pandemie covid-19.

Ve druhé části je popsána metodika práce a použitá metoda dotazníkového šetření a stanovené konkrétní hypotézy. Dále je blíže charakterizována vybraná organizace. Byla provedena analýza vybraných vlivů, které působí na organizaci a byl proveden výzkum spokojenosti klientů, ve kterém byly zpracovány a vyhodnoceny výsledky dotazníku.

Závěrem práce byly ČSSZ doporučeny konkrétní návrhy možného využití změn v budoucnu či zlepšení současné situace.

Mezi hlavní zdroje v této práci patřily především knižní a internetové zdroje. Mezi hlavní odborné zdroje patřily stránky České správy sociálního zabezpečení, Ministerstva práce a sociálních věcí, Zpráva o činnosti ČSSZ z let 2021 a 2020. Dále budou charakterizovány některé pojmy související s prací:

Zákazník

Jako **zákazník** se rozumí osoba projevující zájem o nabídku produktů a služeb, vstupující s podnikem do jednání a prohlížející si vystavené zboží. V momentě uskutečnění nákupu se pak zákazník stává nakupujícím. Je podstatné si uvědomit skutečnost, že ten, který nakupuje, nemusí být nutně i tím, kdo spotřebovává. (Zamazalová, 2009) ⁽¹⁾.

Marketing

Autoři Kotler a Armstrong (2010) ⁽²⁾ popisují **marketing** jako proces, prostřednictvím kterého vytvářejí firmy hodnotu pro zákazníky a budují s nimi vztahy za účelem dosažení zisku.

Zákony

Podle **Zákon č. 255/2020 Sb.**,⁽³⁾ o snížení penále z pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti placeného zaměstnavateli jako poplatníky v souvislosti s mimořádnými opatřeními při epidemii v roce 2020 a o změně některých zákonů.

Zákon č.461/2020 Sb.,⁽³⁾ zákon o kompenzačním bonusu v souvislosti se zákazem nebo omezením podnikatelské činnosti v souvislosti s výskytem koronaviru SARS CoV-2.

Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit a odhalit dopady pandemie covid-19 na činnosti České správy sociálního zabezpečení.

Metodika

V práci se opíráme především o získaná data z provedeného dotazníkového šetření a rozhovorů se zákazníky. Ještě před zhotovením dotazníku byly stanoveny čtyři hypotézy, které byly posléze potvrzeny nebo vyvráceny.

Celkem byl dotazník otevřen 224 respondenty a k použití bylo sesbíráno 200 vyplněných dotazníků. Dotazník se skládal z 25 otázek, a respondentům byl odeslán elektronicky v online podobě. Dotazník byl odeslán respondentům různých věkových kategorií žijících v Jihočeském kraji. Otázky byly v dotazníku sestaveny tak, aby souvisely s tématem bakalářské práce a zaměřovaly se na zjištění komunikace a spokojenosti klientů se službami a produkty ČSSZ v době pandemie covid-19.

Mezi další zvolenou metodu můžeme zařadit i zkušenosti zástupců správy z dob pandemie covid-19, proto jsem s nimi konzultovala dotazník i oblasti teoretické části související s činností ČSSZ. Důležitým zdrojem dat pro porovnání vlivů a zhodnocení výsledků byla především nejaktuálnější Zpráva o činnosti ČSSZ 2021.

Výsledky

Na základě výzkumu a dle zjištěných dat z dotazníkového šetření byly ČSSZ doporučeny následující návrhy na zlepšení současné či budoucí situace. Pro zlepšení kvality i rychlosti komunikace bylo doporučeno zřízení *krizové* nebo *senior linky* pro různé případy. Doporučeno bylo i vytvoření přehledných a ucelených instruktážních videí o službách ČSSZ. Jen 19,5 % respondentů uvedlo, že zná službu ePortál. Z toho vyplývá, že většina respondentů vůbec nezná online platformu *ePortál*, proto byla doporučena *větší propagace této služby*.

Jelikož velkou část klientů ČSSZ tvoří důchodci a starší lidé bylo správně doporučeno **zvyšování digitální gramotnosti** této skupiny obyvatel například formou vzdělávacích programů. Dále bylo správně na základě zhodnocených výsledků navrženo, aby zvažila, zda by bylo možné **navýšení stávajících dvou úředních dnů na tři**. Jelikož víc jak 67 % respondentů uvedlo, že není spokojeno ze současnými dvěma úředními dny. V posledním kroku bylo ČSSZ navrženo provést v budoucnu hlubší výzkum za delší časové období.

Výsledky rozhovorů potvrdily většinové zjištění z dotazníkového šetření.

Na základě provedeného výzkumu byly vyhodnoceny následující hypotézy:

Hypotéza č.1: Nejvíce využívaná je klienty ČSSZ dávka nemocenského pojištění. Z výzkumu vyplynulo, že největší zastoupení má v 69,1 % zodpovězených respondentů právě nemocenského pojištění. *Hypotéza se tedy potvrdila* a potvrzuje to i Zpráva o činnosti ČSSZ 2021, která uvádí, že většinu zpracovaných dávek tvoří již tradičně nemocenské (68,4 %).

Hypotéza č.2: Většina klientů preferovala v letech 2020-2022 (v době pandemie) elektronickou komunikaci před osobní návštěvou. Z výzkumu vyplynulo, že přes 90 % respondentů preferuje v době pandemie covid-19 nějakou podobu elektronické komunikace před osobní návštěvou. *Hypotéza se tedy potvrdila.*

Hypotéza č.3: Jako způsob získávání informací klienti ČSSZ nejčastěji volí telefonickou komunikaci s ČSSZ. (call centra nebo kontakty na OSSZ). Nejvíce respondentů celkem 79,2 % uvedlo, že volí nejčastěji telefonickou komunikaci s ČSSZ v době pandemie covid-19. *Hypotéza se potvrdila.*

Hypotéza č.4: V letech 2020-2021 došlo k nárůstu využívání elektronické komunikace s ČSSZ prostřednictvím online platformy ePortál. Pouze 19,5 % respondentů znalo tuto platformu. Toto zjištění tedy uvádí, že jej nemohli ani využít, pokud ho neznají. Výsledek výzkumu je i v rozporu se Zprávou o činnosti ČSSZ 2021 i statistickými údaji, které uvádějí, že využívání ePortálu se neustále zvyšuje. *Hypotéza se z daného vzorku respondentů tedy nepotvrdila.*

Závěr

Hlavním cílem této práce bylo zhodnocení a poodkrytí dopadů pandemie covid-19 na činnost České správy sociálního zabezpečení. Pro celkový výzkum bylo stěžejní dotazníkové šetření, jehož výsledky se odrazily v hypotézách a v návrzích pro ČSSZ. Výzkum se zaměřoval především na spokojenost klientů s komunikací ČSSZ a jejich povědomí a využívání produktů a služeb. Z výsledků výzkumu se dá vyvodit, že by veřejnost měla být více informována a seznamována s činností ČSSZ, protože většina klientů vůbec **neznala** online službu **ePortál**. Měl by se klást větší důraz na **digitální gramotnost klientů** a bylo navrženo zavedení **krizové či senior linky** a **vzdělávacích programů**. Doporučilo se ČSSZ zvážit zavedení **třetího úředního dne**.

Situace, která nastala v době pandemie covid-19 i během ní, byla pro všechny velkou změnou a je důležité si vzít z této doby ponaučení a zkušenosti do budoucna, aby případné příští situace byly zvládnuty rychleji a efektivněji.

Seznam literatury použité v tezích

Knižní zdroje:

- 1.) Zamazalová, M. (2009). Marketing obchodní firmy. Praha: Grada Publishing.
- 2.) Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Principles of Marketing. New Jersey: Pearson
- 3.) Zakonyprolidi.cz. (2020). [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-300>

Internetové zdroje:

Česká správa sociálního zabezpečení. (2018). [cit. 2023-03-10]. *Profil organizace*. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>

MPSV. (2021, 20.prosince). *Ministerstvo práce a sociálních věcí, O MPSV*. [cit. 2022-12-19]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/o-mpsv>

Zpráva o činnosti ČSSZ. (2021). [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: [Zpráva o činnosti ČSSZ 2021.pdf](#)

Hlavním zdrojem je bakalářská práce: Dopady pandemie covid-19 na Českou správu sociálního zabezpečení. 2022.

poznámka: „Plný seznam použité literatury je uveden v textu bakalářské práce“.