



ČESKÁ SPRÁVA  
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

2011

**ROČNÍ ZPRÁVA**



# Obsah

VYBRANÁ KLÍČOVÁ DATA ZA ROK 2017	3
PROFIL ČSSZ	5
BILANCE ROKU 2017	7
PROVÁDĚNÍ DŮCHODOVÉHO POJIŠTĚNÍ	8
PROVÁDĚNÍ NEMOCENSKÉHO POJIŠTĚNÍ	13
VÝBĚR POJISTNÉHO NA SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ	14
KONTROLNÍ ČINNOST	16
ČINNOST LÉKAŘSKÉ POSUDKOVÉ SLUŽBY	18
OSOBY ZDRAVOTNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ	19
ODŠKODŇOVÁNÍ DLE ZVLÁŠTNÍCH PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ	20
HOSPODAŘENÍ ČSSZ	21
SPRÁVA ÚDAJOVÉ ZÁKLADNY	23
PERSONÁLNÍ OBLAST	24
ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE	25
VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ	27
SPOLUPRÁCE SE ZAHRANIČNÍMI PARTNERY	29
ROZVOJOVÉ PROJEKTY	31
KONTAKTY	32



## Vybraná klíčová data za rok 2017

Úspěšnost výběru pojistného <sup>1)</sup>		99,7 %
Příjmy z pojistného (v mil. Kč)		454 447
Výdaje na dávky důchodového pojištění (v mil. Kč)		404 368
Výdaje na dávky nemocenského pojištění (v mil. Kč)		28 316
Klienti		8 871 446
z toho	pojištěnci	4 601 586
	komunikující zaměstnavatelé	280 748
	OSVČ <sup>2)</sup>	991 444
	důchodci v ČR	2 895 963
	důchodci s výplatou do ciziny	93 236
	občané účastní dobrovolného důchodového pojištění	8 469
Vyplácené důchody		3 508 301
Důchody vyplácené do ciziny		96 760
Vyřízené žádosti o důchod		191 424
Informativní osobní listy důchodového pojištění poslané klientům		105 060
Posudky vypracované LPS ČSSZ		379 958
Přijaté elektronicky podané formuláře		21 125 122
Zaměstnanci ČSSZ		8 566

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017

1) snižená o prominuté penále

2) OSVČ – osoby samostatně výdělečně činné vykonávající činnost



# Profil ČSSZ

Česká správa sociálního zabezpečení je v rámci státní správy České republiky významnou finančně správní institucí s celkovým objemem příjmů a výdajů za rok 2017 téměř 900 miliard Kč.

Je orgánem sociálního zabezpečení, který provádí důchodové a nemocenské pojištění. Spravuje záležitosti zhruba 8,9 milionu klientů, z toho 2,9 milionu důchodců. Vyplácí 3,5 milionu důchodů a kolem 280 tisíc dávek nemocenského pojištění měsíčně.

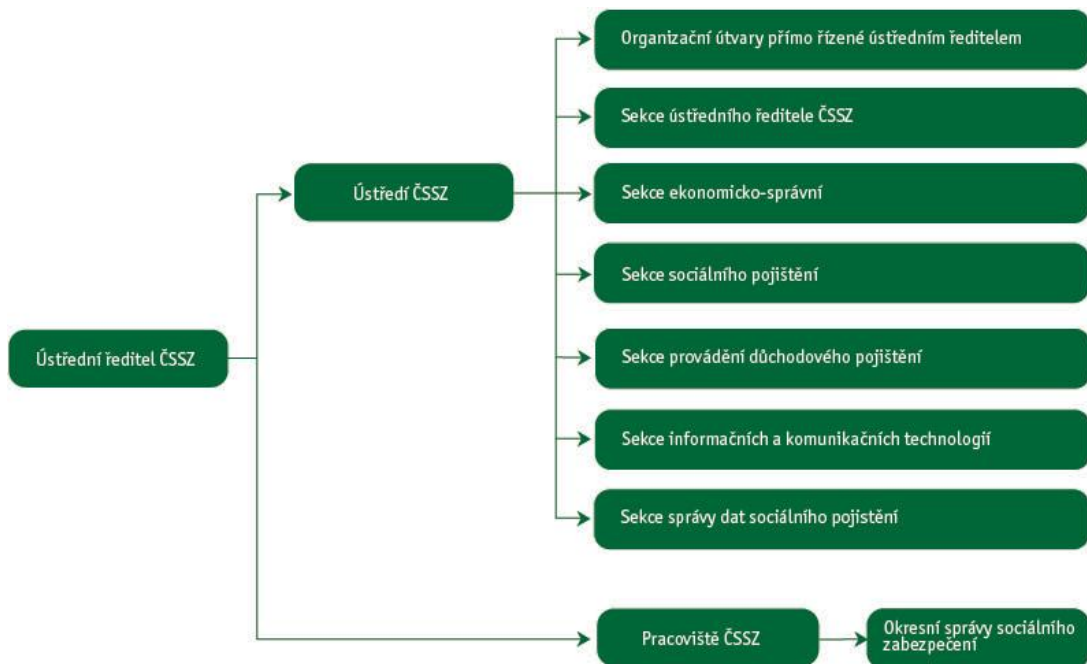
Do státního rozpočtu přispívá přibližně jednou třetinou příjmů, a to výběrem pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Její součástí je lékařská posudková služba, která pro účely důchodového a nemocenského pojištění posuzuje zdravotní stav pojištěnců. Tuto činnost rovněž vykonává pro účely poskytování dávek z nepojistných systémů sociálního zabezpečení.

Česká správa sociálního zabezpečení provádí ve své působnosti mezinárodní agendu podle nařízení EP a Rady (ES) č. 883/2004 a č. 987/2009 a mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení, kdy zejména přiznává a vyplácí důchody, peněžité dávky v nemoci a mateřství, peněžité dávky při pracovních úrazech a nemocech z povolání vyplývající z důchodového a nemocenského pojištění v případech s mezinárodním prvkem a posuzuje příslušnost k právním předpisům vůči ostatním státům EU, EHP, Švýcarsku a dalším státům, se kterými má Česká republika uzavřenou smlouvu o sociálním zabezpečení. V oblasti důchodového a nemocenského pojištění a při posuzování příslušných právních předpisů je Česká správa sociálního zabezpečení rovněž styčným místem pro celou Českou republiku.

Trvalým krédem České správy sociálního zabezpečení je být moderní a klientsky orientovanou institucí, která plní definované strategické cíle a prioritní úkoly.

## Organizační uspořádání ČSSZ







# Bilance roku 2017

Stabilita kvalitního a efektivního výkonu agend, implementace změn právní úpravy v oblasti nemocenského a důchodového pojištění, rozvoj služeb pro klienty a modernizace technologické základny a elektronizace agend, to byly prioritní úkoly, které si Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) vedle záležitostí personální politiky a oblasti ekonomiky a provozu stanovila pro rok 2017.

Ve sledovaném období se jí podařilo udržet vysokou kvalitu procesu rozhodování v agendách sociálního zabezpečení dosaženou v předchozích letech a rovněž úspěšnost výběru pojistného na sociální zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti.

ČSSZ rozeslala přehledy dob důchodového pojištění ženám ročníku narození 1959 a mužům ročníku narození 1956. Celkem bylo vytvořeno asi 100 tis. těchto přehledů, z toho byla polovina rozeslána ženám a polovina mužům. Rozvíjel se rovněž portál Otevřená data ČSSZ. Přístup ČSSZ k publikaci otevřených dat byl na odborných akcích, kterých se zástupci ČSSZ aktivně účastnili, hodnocen jako příklad dobré praxe.

V zájmu rozšíření možností přístupu klientů k online službám ePortálu ČSSZ pokračovaly práce na vývoji vlastního systému elektronické identifikace klientů. Rutinně probíhala B2B komunikace s MPSV, Generálním ředitelstvím cel a Státním úřadem inspekce práce. Počet volání všech B2B služeb činil téměř 2 miliony a oproti roku 2016 výrazně vzrostl – o více než dvojnásobek.

Do činnosti ČSSZ byly implementovány změny zákona o důchodovém pojištění a zákona o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, které se týkaly např. zastropování důchodového věku, změny valorizačních pravidel, stanovení nových podmínek pro nárok na sirotčí důchody, změny některých podmínek pro účast na dobrovolném důchodovém pojištění, upřesnění pravidel pro výplaty důchodů. Pro zajištění správné aplikační praxe byly vypracovány příslušné meritorní zásady a upraveny stávající pracovní postupy. V souvislosti s přijetím změn v právní úpravě nemocenského pojištění byla nově zavedena dávka otcovské poporodní péče (otcovská) s účinností od 1. 2. 2018, dlouhodobé ošetřovné s účinností od 1. 6. 2018 a realizovány další změny převážně technického charakteru. Tyto legislativní změny byly průběžně implementovány do podmínek ČSSZ. Technickou implementaci doprovázela implementace metodická, spočívající ve vydání příslušných vnitřních organizačních směrnic.

Rozvoj elektronizace agend probíhal zejména v rámci rezortních projektů řízených MPSV, práce pokračovaly na rezortních projektech IKT jako například na *Novém systému důchodových agend (NSDA)*, rezortní elektronické spisové službě (RESS) či rezortní lékařské posudkové službě (RSLPS) nebo budování rezortního ePortálu. ČSSZ se aktivně účastnila evropského projektu elektronické výměny informací o sociálním zabezpečení (EESSI). Dále byla dokončena aktualizace *Informační koncepce ČSSZ* v návaznosti na změny, které proběhly v integrovaném informačním systému ČSSZ po poslední atestaci. Jedná se o základní dokument, kterým ČSSZ vytváří strategický rámec pro budoucí směřování svého informačního systému. Rovněž byla připravena koncepce správy dat sociálního pojištění do roku 2020 obsahující strategii, poslání, vizi, principy a standardy.

Ve sledovaném roce přistoupila ČSSZ ke koncepčnímu řešení některých důležitých otázek personální politiky, včetně problematiky volných služebních míst. Rovněž byla dokončena povinná výběrová řízení na služební místa stávajících představených a realizována obecná část úřednické zkoušky zaměstnanců přijatých do služebního poměru. Pro personální posílení lékařské posudkové služby v souvislosti se změnou výkonu této agendy byla ustavena systemizovaná místa odborných asistentů posudkového lékaře. Výrazně pokročily práce na nastavení a rozvoji komplexního systému manažerského vzdělávání, který bude završen otevřením *Akademie manažerských dovedností*.

Jedním z prioritních úkolů v oblasti ekonomiky byla realizace doplatku důchodového pojištění do I. pilíře z důvodu zrušení II. pilíře důchodového pojištění. Ke dni 31. 12. 2017 bylo evidováno 518 plátců, kteří uhradili celkem 16 171 351 Kč na doplatek pojistného do I. pilíře, takže lze konstatovat, že tento úkol byl splněn.

# Provádění důchodového pojištění

Úkolem ČSSZ je rozhodovat o dávkách důchodového pojištění, tj. o starobních důchodech, invalidních důchodech všech stupňů, o vdovských, vdoveckých a sirotčích důchodech a dále o dávkách podle tzv. odškodňovacích zákonů (příplatky nebo příspěvek k důchodu), které jsou vypláceny s důchody jako jejich součást. Rozhodování o nárocích, výši a výplatě dávek důchodového pojištění zahrnuje rozhodování podle vnitrostátních předpisů, podle tzv. koordinačních nařízení a podle mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení.

V roce 2017 ČSSZ zaevidovala téměř 207 tisíc nových žádostí o důchod. Přes polovinu (52 %) představovaly žádosti o starobní důchod, 27 % činily žádosti o invalidní důchod a 21 % žádosti o důchod pozůstalostní. Kromě těchto žádostí obdržela ČSSZ přes 315 tisíc dalších podání a žádostí v důchodových záležitostech klientů. Významnou část z nich tvořily, stejně jako v minulých letech, žádosti o zvýšení starobního důchodu občanů, kteří po vzniku nároku na starobní důchod a při jeho pobírání vykonávali výdělečnou činnost. ČSSZ jich obdržela téměř 82 tisíc.

## Počet došlých žádostí o důchod

k 31. 12.		2015	2016	2017
Žádosti podané	podle vnitrostátních předpisů	198 736	193 550	188 916
	s mezinárodním prvkem	17 494	17 829	18 079
<b>Celkem</b>		<b>216 230</b>	<b>211 379</b>	<b>206 995</b>

Ve srovnání s rokem 2016 byla v roce 2017 doba řízení o nových žádostech o starobní důchod téměř identická, mírné prodloužení bylo zaznamenáno u invalidních a pozůstalostních důchodů, určité zkrácení vykazuje doba řízení u sirotčích důchodů. Stále je však u všech druhů dávek důchodového pojištění výrazně kratší než lhůta stanovená zákonem. V zákonných lhůtách probíhalo i vyřizování ostatních žádostí klientů jako např. dodatečný zápočet dob pojištění, posun data přiznání důchodu, žádosti o obnovení výplaty, žádosti o odstranění tvrdosti zákona či o odškodnění.

## Vývoj dob řízení o dávkách důchodového pojištění vyřizovaných podle vnitrostátních předpisů

(ve dnech)

k 31. 12.		2015	2016	2017
Starobní důchody		38	38	39
Invalidní důchody	1. stupeň	62	60	62
	2. stupeň	63	60	63
	3. stupeň	62	61	62
Pozůstalostní důchody	vdovecké	31	31	34
	vdovské	31	31	34
	sirotčí	37	40	38
<b>Celkem</b>		<b>41</b>	<b>41</b>	<b>43</b>

Rozhodovací proces provádění důchodové agendy s mezinárodním prvkem vyžaduje znalosti vnitrostátního i komunitárního práva sociálního pojištění a mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení a dále také komunikaci s cizími nositeli pojištění a došetřování řady údajů o pojištěncích. Aplikace tzv. evropských koordinačních nařízení a mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení činí tudíž tuto agendu administrativně složitější a tím pádem i časově náročnější, než je zpracování případů v kontextu vnitrostátního práva. Ovšem i v roce 2017 byly doby řízení u důchodů s mezinárodním prvkem stabilizovány, u přímých důchodů se mírně prodloužily, u pozůstalostních důchodů naopak byly o něco kratší.

Ve sledovaném období opětovně došlo k meziročnímu nárůstu této agendy, neboť ČSSZ bylo doručeno celkem 18 079 žádostí o důchodovou dávku s mezinárodním prvkem a dalších zhruba 95 tisíc podání vztahujících se k mezinárodnímu důchodovému řízení.

### Vývoj dob řízení o dávkách důchodového pojištění s mezinárodním prvkem (ve dnech)

k 31. 12.		2015	2016	2017
Starobní důchody		56	60	64
Invalidní důchody	1. stupeň	79	81	83
	2. stupeň	96	99	96
	3. stupeň	95	96	97
Pozůstalostní důchody	vdovecké	53	54	54
	vdovské	52	52	55
	sirotčí	71	76	71
<b>Celkem</b>		<b>64</b>	<b>67</b>	<b>69</b>

## Výplata důchodů

Počet bezhotovostních výplat důchodů se každoročně zvyšuje. K 31. 12. 2017 jich bylo evidováno 1 797 308, takže od roku 2012 trvale převyšují počet výplat v hotovosti. Prostřednictvím důchodové služby České pošty, s. p. bylo k 31. 12. 2017 prováděno celkem 1 034 753 výplat. Mírně se zvýšil i celkový počet měsíčních výplat důchodů do ČR. K 31. 12. 2017 bylo v hlavní evidenci důchodů zaznamenáno celkem 2 862 516 výplat.

Od ledna 2017 byla výše všech vyplácených důchodů upravena nařízením vlády č. 325/2016 Sb. a výše příplatků k důchodu nařízením vlády č. 326/2016 Sb. Základní výměra všech důchodů se zvýšila o 110 Kč na částku 2 550 Kč. Procentní výměra důchodů a částky příplatků k důchodům se zvýšily o 2,2 %.

## Počet důchodců a důchodů

		k 31. 12.	2015	2016	2017
Počet důchodců			2 873 953	2 892 469	2 895 963
z toho	ženy		1 718 422	1 721 438	1 717 160
	muži		1 155 531	1 171 031	1 178 803
Počet vyplácených důchodů			3 492 397	3 508 965	3 508 301
z toho	starobní		2 376 883	2 395 382	2 403 933
	invalidní		421 655	425 788	424 242
	pozůstalostní		693 859	687 795	680 126

Pozn.: Počty důchodců i vyplácených důchodů jsou za ČR, tj. bez výplat do ciziny a nestandardních výplat.

## Průměrná výše starobního důchodu

(v Kč)

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Muži		12 551	12 662	13 076
Ženy		10 302	10 402	10 758
<b>Celkem</b>		<b>11 348</b>	<b>11 460</b>	<b>11 850</b>

Pozn.: Jedná se o výši starobního důchodu bez souběhu s jiným druhem důchodu, např. vdovským.

Trvalý nárůst vykazují výplaty důchodů do ciziny. Za posledních pět let se počet důchodců s výplatou do ciziny zvýšil o 18 tisíc na celkových 93 tisíc. Nejvíce důchodů je vypláceno na Slovensko (32 tisíc), následuje Spolková republika Německo (19 tisíc) a Polsko (15 tisíc vyplácených důchodů).

## Vývoj počtu důchodců s výplatou do ciziny k 31. 12.

	2015	2016	2017
Počet důchodců s výplatou do ciziny	87 588	90 464	93 236

### Výplaty důchodcům do ciziny podle států

Stát	Počet důchodců	Stát	Počet důchodců
Alžírsko	1	Maďarsko	204
Andora	1	Makedonie	382
Argentina	5	Malajsie	1
Austrálie	2 343	Mali	1
Belgie	145	Malta	6
Bělorusko	2	Maroko	1
Bolívie	5	Mexiko	6
Bosna a Hercegovina	115	Moldavsko	32
Brazílie	14	Monako	1
Bulharsko	2 118	Namibie	1
Černá Hora	42	Nizozemí	511
Dánsko	134	Norsko	145
Dominikánská republika	1	Nový Zéland	26
Egypt	2	Pákistán	1
Estonsko	4	Paraguay	4
Etiopie	1	Peru	2
Filipíny	9	Polsko	15 378
Finsko	25	Portoriko	2
Francie	736	Portugalsko	12
Chile	8	Rakousko	3 010
Chorvatsko	279	Republika Kosovo	3
Indie	1	Rumunsko	52
Indonésie	11	Rusko	14
Irák	2	Řecko	1 891
Irán	1	Seychely	1
Irsko	56	Slovenská republika	32 001
Island	3	Slovinsko	138
Itálie	322	Spojené arabské emiráty	1
Izrael	107	Spolková republika Německo	19 197
Japonsko	26	Srbsko	296
Jihoafrická republika	50	Sýrie	1
Kamerun	2	Španělsko	200
Kanada	3 907	Švédsko	1 415
Kolumbie	2	Švýcarsko	3 183
Kostarika	5	Thajsko	12
Kuba	7	Tunisko	2
Kuvajt	2	Turecko	1
Kypr	30	Ukrajina	712
Libanon	1	Uruguay	3
Lichtenštejnsko	6	USA	3 019
Litva	13	Velká Británie	772
Lotyšsko	8	Venezuela	4
Lucembursko	26	Vietnam	12
Madagaskar	1	<b>Celkem</b>	<b>93 236</b>

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017

### Výplata důchodů s exekuční srážkou

V agendě exekučních srážek z dávek důchodového pojištění je nadále evidován růst – k 31. 12. 2017 jich bylo téměř 87 tisíc. ČSSZ evidovala ve sledovaném roce téměř 496 tisíc případů, u nichž v minulosti byla nebo stále je řešena problematika spojená s exekuční agendou. Ve srovnání s rokem 2016 se jedná o nárůst téměř o 40 tisíc případů.

V průběhu roku ČSSZ obdržela téměř 865 tisíc podání souvisejících s exekuční agendou nebo jiných podnětů ke zpracování, jako např. dospění (dosažení) lhůty při splacení pohledávky. Vyřízeno bylo téměř 856 tisíc podání nebo podnětů. Vyřizování této agendy bylo během celého roku stabilizované.

Nezanedbatelnou částí exekuční agendy bylo poskytování informací exekutorům a jiným pověřeným osobám. Poskytování údajů exekutorům probíhá převážně elektronicky, tímto způsobem bylo přijato a vyřízeno téměř 4,5 milionu podání.

### Vývoj výplat důchodů s exekuční srážkou

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Důchody s exekuční srážkou		79 991	85 028	86 969

### Rozhodování o námitkách a soudních řízeních

Ve sledovaném období bylo podáno 12 916 námitek a lze konstatovat ustálenost námitkové agendy. Počet vyřízených námitek činil 12 415, což odpovídá 96,1 % doručených námitek. Ve srovnání s uplynulými roky klesá podíl kategorie ostatní (z maxima 4 215 případů v roce 2013 na 2 770 případů za rok 2017) z důvodu snížení počtu doručených námitek směřujících proti rozhodnutím o odnětí pozůstalostních důchodů pro nedoložení nezaopatřenosti dítěte ve vazbě na soustavnou přípravu na budoucí povolání formou studia na střední nebo vysoké škole. Počet námitek v ostatních kategoriích zůstává podobný nebo roste.

Většina prvostupňových rozhodnutí v řízení o námitkách byla potvrzena, konkrétně 63,5 % případů. Změněno nebo zrušeno bylo 29,5 % rozhodnutí. Výrazný podíl potvrzených prvoinstančních rozhodnutí vykazovala ČSSZ v řízeních, jejichž výsledek závisel na vypracování posudku o zdravotním stavu. V těchto případech bylo potvrzeno 74,9 % rozhodnutí a v 24,3 % případů došlo ke změně nebo zrušení napadeného rozhodnutí. Oproti roku 2016 se zvýšil podíl změněných nebo zrušených rozhodnutí o 1,4 % a v případech s posouzením zdravotního stavu o 3,5 %.

V průběhu roku bylo ČSSZ doručeno 554 nových žalob. Klesající tendence z minulých let tak zůstala zachována. Průměrná doba potřebná pro vyřízení případu (tedy doba, která uplynula od doručení žaloby do doručení rozsudku soudu) činila v rámci celé České republiky 272 dnů. Převažovaly spory o dávky podmíněně dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem. Složení meritorních sporů se prakticky nelišilo od sporů v předchozích letech – nejčastěji se týkaly zápočtu doby pojištění, péče o dítě či povinnosti uhradit přeplatek.

Úspěšnost ČSSZ v soudních sporech se téměř neodlišovala od několikaletého průměru. Pravomocně bylo ukončeno 595 sporů, z toho 437 ve prospěch ČSSZ, což celorepublikově představovalo 74% úspěšnost. ČSSZ neuspěla v 26 % sporů.

V hodnoceném roce bylo pravomocně ukončeno 14 řízení o kasačních stížnostech, které podala ČSSZ. V šesti případech byla ČSSZ v soudním sporu úspěšná, ve dvou případech byla kasační stížnost po vrácení spisové dokumentace vzata zpět a v šesti případech se Nejvyšší správní soud neztotožnil s právním názorem ČSSZ. Nejvyšší správní soud dále rozhodoval o 84 kasačních stížnostech podaných žalobci, z nichž o 57 bylo rozhodnuto ve prospěch ČSSZ, v sedmi případech byli žalobci úspěšní, v dalších 15 byla kasační stížnost odmítnuta a v pěti případech bylo řízení zastaveno.

# Provádění nemocenského pojištění

Z nemocenského pojištění se zaměstnancům vyplácejí čtyři druhy dávek – nemocenské, peněžitá pomoc v mateřství, ošetřovné a vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství. Dávky zpracovávají a vyplácejí okresní správy sociálního zabezpečení (v Praze Pražská, v Brně Městská – dále OSSZ) od 15. dne trvání dočasné pracovní neschopnosti. V roce 2017 bylo ČSSZ, resp. OSSZ zpracováno přes 3,37 milionu dávek nemocenského pojištění. Z tohoto počtu tvořilo nemocenské cca 67,3 %, peněžitá pomoc v mateřství cca 17,3 % a ošetřovné cca 15,4 %. Vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství tvořil opět pouze zanedbatelné množství z celkového počtu zpracovaných dávek nemocenského pojištění, a to cca 0,1 %. V porovnání s rokem 2016 bylo zpracováno o 134 tisíc dávek více, což představuje více než 4% nárůst. Nejvíce dávek nemocenského pojištění bylo jako obvykle zpracováno v měsíci březnu, jednalo se o bezmála 370 tisíc dávek. Tak jako každý rok lze za příčinu označit vysoký počet onemocnění dýchací soustavy, jejichž nárůst je typický zejména pro toto období roku. Počet zpracovaných dávek nemocenského pojištění do 30 dnů od doručení všech potřebných dokladů je stejný jako v roce 2016 (99,99 %), což je pozitivní trend.

## Počet zpracovaných dávek nemocenského pojištění a doba jejich řízení

		k 31. 12.	2015	2016	2017
Počet zpracovaných dávek celkem			3 071 508	3 326 443	3 370 821
z toho	nemocenské		2 092 167	2 199 434	2 267 270
	PPM		545 030	570 544	581 868
	ošetřovné		431 640	463 693	518 966
	VPTM		2 671	2 772	2 717
Podíl zpracovaných dávek (%)	do 10 dnů		87,30	87,30	81,85
	11 – 30 dnů		12,57	12,68	18,13
	celkem do 30 dnů		99,86	99,99	99,99
	nad 30 dnů		0,14	0,01	0,01

Pozn.: PPM – peněžitá pomoc v mateřství; VPTM - vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství

## Exekuční srážky z nemocenského pojištění

V porovnání s rokem 2016 došlo v roce 2017 opět k výraznému nárůstu počtu srážek z dávek nemocenského pojištění z důvodu nařízené exekuce a v rámci insolvenčního řízení. V průměru bylo měsíčně provedeno 16 153 exekučních a insolvenčních srážek. Celkový počet těchto srážek v roce 2017 činil 193 841 a převýšil tak počet srážek realizovaných v roce 2016 o více než 12,4 %. Tento nárůst znamená výrazné zvýšení pracnosti při zpracování dávek, i přesto však byly dotčené výplaty dávek nemocenského pojištění včetně srážek zpracovávány ve standardním režimu.

## Počty exekučních a insolvenčních srážek z dávek nemocenského pojištění

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Nemocenské dávky s exekuční a insolvenční srážkou		132 206	172 484	193 841

# Výběr pojistného na sociální zabezpečení

Výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti je jednou z klíčových činností ČSSZ. Jejím prováděním ČSSZ přispívá do státního rozpočtu 1/3 příjmů. V roce 2017 činil celkový předpis 455 629 mil. Kč a celkové inkaso 454 140 mil. Kč (příjmy na nemocenské, důchodové pojištění a na příspěvek na státní politiku zaměstnanosti), v roce 2016 činil celkový předpis 419 978 mil. Kč a celkové inkaso 417 316 mil. Kč.

## Vývoj celkové úspěšnosti výběru pojistného a příslušenství (v mil. Kč)

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Předpis		395 429	419 978	455 629
Prominuté penále		203	169	168
Předpis upravený o prominuté penále		395 632	420 147	455 796
Inkaso		394 507	417 316	454 140
Úspěšnost výběru (%) <sup>1)</sup>		99,8	99,4	99,7

1) snižená o prominuté penále

## Pohledávky na pojistném na sociální zabezpečení

Oproti stavu k 31. 12. 2016, kdy pohledávky činily 59 957 mil. Kč, došlo v roce 2017 k jejich snížení o 724 mil. Kč (o 1,21 %). K 31. 12. 2017 tak ČSSZ evidovala pohledávky vůči plátcům pojistného v celkové výši 59 234 mil. Kč.

## Struktura pohledávek

Plátcí		Pohledávky (v mil. Kč)					Procentní podíl (%)
		na pojistném	na penále	na pokutách	na ostatním	celkem	
Odhlášené plátcí	OSVČ - DP	6 645	2 984	58	-	9 687	
	Zaměstnavatelé	14 840	13 746	67	-	28 653	
	Celkem	21 485	16 729	125	-	38 340	64,73
Neodhlášené plátcí	OSVČ - DP	7 434	2 805	12	-	10 252	
	Zaměstnavatelé	6 493	3 156	17	-	9 666	
	Celkem	13 927	5 961	29	-	19 917	33,63
Splátkový režim	OSVČ - DP	-	-	-	352	352	
	Zaměstnavatelé	-	-	-	625	625	
	Celkem	-	-	-	977	977	1,65
Úhrn	OSVČ - DP	14 079	5 789	71	352	20 290	
	Zaměstnavatelé	21 333	16 902	83	625	38 943	
	Celkem	35 412	22 690	154	977	59 234	100,00
Procentní podíl (%)		59,78	38,31	0,26	1,65	100,00	

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017. Jednotlivé položky jsou matematicky zaokrouhleny na miliony Kč, proto jejich výsledné úhrny neodpovídají prostým úhmům zobrazených (již zaokrouhlených) dat. DP – důchodové pojištění



### **Vymáhání a právní zajištění pohledávek na pojistném**

OSSZ realizovaly vymáhání a právní zajištění pohledávek v roce 2017 všemi dostupnými zákonnými způsoby správní exekuce, včetně pohledávek s mezinárodním prvkem. Pohledávky ČSSZ byly rovněž přihlašovány a uplatňovány v insolvenčních řízeních.

Ve správní exekuci bylo vymáháno celkem 173 487 vykonatelných titulů, což je o 3,7 % méně než v roce 2016. V hodnoceném roce poklesla výše pohledávek vymáhaných ve správní exekuci o 9,8 % a byly vymoženy pohledávky ve výši 5,1 mld. Kč. V důsledku pozitivního ekonomického vývoje a díky důslednému přístupu ČSSZ bylo vymoženo cca o 180 mil. Kč více než v roce 2016. Současně byly exekuční náklady uhrazeny v celkové výši 33,7 mil. Kč (v roce 2016 bylo uhrazeno 31,8 mil. Kč).

Ve sledovaném období bylo do insolvenčních řízení přihlášeno 4 570 pohledávek, což je o 167, tedy o 3,5 % méně než v roce 2016. Z toho 838 pohledávek bylo řešeno v konkurzu. Počet pohledávek řešených oddlužením se proti roku 2016 zvýšil na celkových 3 620 (o 2,2 %).

Počet žádostí členských států EU o vymáhání pohledávek se sice snížil z 84 na 78 žádostí, avšak vymáhaná částka v těchto řízeních se v hodnoceném období zvýšila z 6,5 mil. Kč na 9,9 mil. Kč. OSSZ pro jiné členské státy EU v roce 2017 vymohly pohledávky ve výši 1,07 mil. Kč.

Počet pohledávek ČSSZ předaných do členských států EU za účelem vymáhání se snížil z 21 na 16 a výše vymáhaných pohledávek klesla z částky 3,4 mil. Kč na 2,3 mil. Kč. Výše pohledávek, kterou se ČSSZ touto cestou podařilo vymoci v roce 2017, dosáhla 1,2 mil. Kč, zatímco v roce 2016 bylo vymoženo 1,5 mil. Kč.

# Kontrolní činnost

Kontrolní činnost patří k důležitému výkonu ČSSZ a je zaměřena jednak na povinnosti zaměstnavatelů, jednak na povinnosti pojištěnců.

## Kontroly plnění povinností zaměstnavatelů

Kontrolu plnění povinností zaměstnavatelů v důchodovém a nemocenském pojištění jako plátců pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti provádějí OSSZ v souladu s příslušnými právními předpisy. U zaměstnavatelů bylo ve sledovaném roce uskutečněno celkem 102 953 kontrol, což v průměru představuje 412 kontrol denně. Z uvedeného počtu bylo 21 254 kontrol neplánovaných. Tyto kontroly se provádějí zejména z důvodu zániku kontrolovaných subjektů jako tzv. kontroly likvidační. V průběhu roku obdržely OSSZ 241 podnětů k provedení kontroly od jiných subjektů.

Zaměstnavatelé ke kontrole předložili 7 766 586 mzdových listů, kromě nich bylo nutné zkontrolovat i další podklady a účetní doklady. Na základě kontrolních nálezů bylo vydáno bezmála 3,5 tisíce platebních výměrů, kterými bylo zaměstnavatelům předepsáno k úhradě dlužné pojistné a penále ve výši 46,2 mil. Kč, z toho přibližně 34,5 mil. Kč činilo dlužné pojistné a cca 11,7 mil. Kč vypočtené penále. V souvislosti se samotnou realizací kontrol u zaměstnavatelů, zejména z důvodu jejich nesoučinnosti při kontrole, bylo ve výsledku řízení o pokutě a v návaznosti na přijetí zákona č. 250/2016 Sb. pak od 1. 7. 2017 i o přestupku OSSZ uloženo celkem 323 pokut v úhrnné výši 1 754 500 Kč. K odstranění zjištěných nedostatků bylo v rámci 1 128 kontrol uloženo 1 389 nápravných opatření.

## Kontroly plnění povinností zaměstnavatelů v oblasti sociálního zabezpečení v roce 2017

Kraj	Počet kontrol	Počet vystavených platebních výměrů	Výše vystavených platebních výměrů (v tis. Kč)		
			dlužné pojistné	penále	celkem pojistné + penále
HL. m. Praha	19 762	544	8 355	3 373	11 728
Jihočeský	6 062	226	1 653	392	2 045
Jihomoravský	12 690	317	3 063	1 293	4 356
Karlovarský	2 597	149	1 539	456	1 995
Královéhradecký	5 044	207	2 726	1 406	4 132
Liberecký	3 743	105	540	141	681
Moravskoslezský	10 677	386	2 333	514	2 847
Olomoucký	5 879	190	1 371	516	1 887
Pardubický	4 437	200	1 906	910	2 816
Plzeňský	5 057	215	3 240	860	4 100
Středočeský	10 844	388	4 581	1 177	5 758
Ústecký	6 540	208	1 625	293	1 918
Vysočina	4 003	145	492	138	630
Zlínský	5 618	201	1 068	207	1 275
<b>Celkem</b>	<b>102 953</b>	<b>3 481</b>	<b>34 492</b>	<b>11 676</b>	<b>46 168</b>

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017.

### Kontroly dodržování režimu dočasně práceneschopných pojištěnců

V roce 2017 provedli pracovníci vykonávající kontrolu dodržování režimu dočasně práceneschopných pojištěnců celkem 146 857 kontrol, z tohoto počtu vzniklo u 35 093 pojištěnců podezření na porušení tohoto režimu (tzv. počet záchytů). Podíl záchytů na celkovém počtu provedených kontrol činil necelých 24 %, což je obdobné jako v roce 2016. Porušení režimu bylo potvrzeno u více než 13,5 % z celkového počtu záchytů. Na základě ověřených porušení režimu dočasně práceneschopného pojištěnce bylo vydáno 3 778 správních rozhodnutí o krácení nebo odnětí nemocenského.

### Ukazatele kontroly dodržování režimu dočasně práceneschopných a dočasně pracovní neschopnosti

Ukazatel	Počet
Počet kontrol dodržování režimu DPN	146 857
Udělené postihy <sup>*)</sup>	3 778
Porušení léčebného režimu	4 750
Ukončené případy DPN	1 694 751
Počet prostonaných dnů	69 938 528
Průměrná délka trvání 1 případu DPN (ve dnech)	41,27
DPN ukončené rozhodnutím OSSZ	1 369

<sup>\*)</sup> Počet vydaných rozhodnutí o krácení nebo odnětí nemocenského.

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017.

DPN – dočasná pracovní neschopnost; OSSZ – okresní správa sociálního zabezpečení (v Praze Pražská, v Brně Městská)

Posudkoví lékaři provedli 113 049 kontrol posuzování dočasné pracovní neschopnosti u ošetřujících lékařů. Na jejich základě vypracovali 1 421 posudků k vydání rozhodnutí OSSZ o ukončení dočasné pracovní neschopnosti.

# Činnost lékařské posudkové služby

Pro účely poskytování dávek a služeb sociálního zabezpečení, podmíněných dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem, bylo vypracováno lékařskou posudkovou službou OSSZ celkem 379 958 posudků, v rámci druhoinstančního řízení 8 439 posudků, celkem tedy posudkoví lékaři vypracovali 388 397 posudků. Pro dávky poskytované ČSSZ (pojistné systémy) bylo vypracováno 154 162 posudků, pro nepojistné systémy sociálního zabezpečení 225 796 posudků. Posudky pro pojistné systémy tak představovaly cca 41 %, zatímco posudky pro účely nepojistných systémů představovaly cca 59 % objemu vypracovaných posudků.

Ve sledovaném období pokračoval trend vysokého počtu žádostí o posudek. Navzdory tomu a při současném nízkém personálním obsazení se podařilo udržet průměrnou délku posudkového řízení v zákonem stanovených lhůtách, takže činila 56 dnů. K tomu významně přispěla vzájemná výpomoc OSSZ, která byla organizována napříč všemi regiony. Důraz byl kladen nejen na dodržování správních lhůt, ale i na kvalitu, která byla předmětem pravidelné recenzní a kontrolní činnosti.

V rámci proklientského přístupu ve vztahu k samotným klientům, ale též k poskytovatelům zdravotních služeb je od roku 2017 na základě obdrženého souhlasu klienta zaslána informace o výsledku posouzení zdravotního stavu jeho ošetřujícímu lékaři. Za účelem snížení administrativní zátěže na straně poskytovatelů zdravotních služeb i na straně lékařské posudkové služby byl vytvořen nový sjednocený tiskopis *Lékařský nález pro posouzení zdravotního stavu*.

# Osoby zdravotně znevýhodněné

S účinností od 1. 8. 2014 bylo znovu zavedeno řízení ve věcech osob zdravotně znevýhodněných. Rozhodovací pravomoc byla svěřena OSSZ (v odvolacím řízení ČSSZ). Řízení o uznání občana za osobu zdravotně znevýhodněnou se zahajuje na základě písemné žádosti občana a tento status mu vzniká dnem nabytí právní moci rozhodnutí příslušné OSSZ (případně ČSSZ) o jeho uznání za osobu zdravotně znevýhodněnou.

V průběhu roku bylo podáno 7 195 žádostí o uznání za osobu zdravotně znevýhodněnou. Z celkového počtu podaných žádostí bylo vyřízeno 6 614 (kladně 5 928 žádostí, záporně 686 žádostí), 329 řízení bylo zastaveno z důvodu překážky zahájení řízení (zejména dosud neskončené řízení o přiznání invalidního důchodu) a 155 řízení bylo přerušeno. Během roku 2017 bylo v rámci aplikace agendy osob zdravotně znevýhodněných podáno 136 odvolání proti rozhodnutí OSSZ.

Pro účely řízení ve věcech osob zdravotně znevýhodněných bylo vypracováno celkem 6 711 posudků, z toho v 6 011 případech byl uznán nárok (90 %) a v 700 případech nebyla osoba uznána osobou zdravotně znevýhodněnou (10 %). V odvolacím řízení pro účely uznání statusu osoby zdravotně znevýhodněné bylo vypracováno 122 posudků, v 95 případech nebylo vyhověno (tj. 77,87 %), vyhověno bylo ve 27 případech (tj. 22,13 %).

# Odškodňování dle zvláštních právních předpisů

Tak jako v předchozích letech i v roce 2017 ČSSZ pokračovala v rozhodování o žádostech o poskytnutí odškodňovacích dávek, podaných zpravidla v souvislosti s žádostí o důchod osobami poškozenými totalitními režimy. Dále rozhodovala o žádostech o úpravu důchodu na stanovenou minimální výši podle zákona č. 262/2011 Sb.

Podle **zákona č. 217/1994 Sb.** se poskytují jednorázové peněžní částky některým obětem nacistické perzekuce. Podle **zákona č. 39/2000 Sb.** se poskytují jednorázové peněžní částky příslušníkům československých zahraničních armád a spojeneckých armád v letech 1939 až 1945. Podle **zákona č. 172/2002 Sb.** se poskytují jednorázové peněžní částky osobám odvezeným do SSSR nebo do táborů, které SSSR zřídil v jiných státech. V roce 2017 nebyla realizována žádná výplata podle těchto zákonů.

Podle **zákona č. 261/2001 Sb.** se poskytují jednorázové peněžní částky účastníkům národního boje za osvobození, politickým vězňům a osobám z rasových nebo náboženských důvodů soustředěných do vojenských pracovních táborů. V roce 2017 byla provedena výplata sedmi osobám ve výši 122 628 Kč.

Podle **nařízení vlády č. 622/2004 Sb.** se poskytuje příplatek k důchodu ke zmírnění některých křivd způsobených komunistickým režimem v oblasti sociální. V prosinci 2017 byl příplatek k důchodu vyplácen 4 432 osobám. Za celý rok 2017 bylo na této dávce vyplaceno přes 108 milionů Kč.

Podle **zákona č. 357/2005 Sb.** se poskytuje ocenění účastníkům národního odboje za vznik a osvobození Československa a některým pozůstalým po nich, zvláštní příplatek k důchodu některým osobám a jednorázová peněžní částka některým účastníkům národního boje za osvobození v letech 1939 až 1945. V prosinci 2017 byl tohoto zákona příplatek k důchodu vyplácen 6 518 osobám a zvláštní příspěvek k důchodu 13 094 osobám. Za celý rok 2017 bylo celkem na příplatku a zvláštním příspěvku k důchodu vyplaceno přes 440 milionů Kč.

Podle **zákona č. 108/2009 Sb.** se poskytuje jednorázová peněžní částka nahrazující příplatek a zvláštní příspěvek k důchodu. V roce 2017 byla jednorázová peněžní částka vyplacena jedné osobě v souhrnné výši 273 672 Kč.

O úpravu důchodu podle **zákona č. 262/2011 Sb.** v roce 2017 požádalo 52 osob, kladně rozhodnuto bylo ve 49 případech.

# Hospodaření ČSSZ

V roce 2017 činily příjmy ČSSZ celkem 454 447 mil. Kč a celkové výdaje 439 462 mil. Kč. Index výkonnosti, tj. podíl celkových daňových příjmů a dávkových výdajů k celkovým provozním výdajům (včetně investic), dosáhl hodnoty 148,55. ČSSZ měla pro rok 2017 rozpočtem stanoveny celkové příjmy ve výši 435 772 mil. Kč. Skutečnost daňových příjmů činila 453 644 mil. Kč, rozpočet byl plněn na 104,22 %.

V roce 2017 vybrala ČSSZ pojistném na důchodové pojištění 405,3 mld. Kč, tj. o 32,4 mld. Kč více než za rok 2016 (zvýšení o 8,7 %). Na dávkách důchodového pojištění vyplatila 404,4 mld. Kč. Příjmy na důchodové pojištění ČSSZ k 31. 12. 2017 převyšovaly výdaje na důchodové pojištění o 0,9 mld. Kč.

Na pojistném na nemocenské pojištění ČSSZ vybrala 31,5 mld. Kč, tj. o 3,0 mld. Kč více než v roce 2016 (zvýšení o 10,6 %). Výdaje na dávky nemocenského pojištění činily 28,3 mld. Kč. Příjmy na nemocenské pojištění ČSSZ k 31. 12. 2017 převyšovaly výdaje o 3,2 mld. Kč.

## Výdaje na dávky důchodového pojištění \*) (v mil. Kč)

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Starobní důchody		314 872	321 069	333 811
Invalidní důchody pro invaliditu 3. stupně		26 504	24 962	24 883
Invalidní důchody pro invaliditu 2. stupně		5 773	5 958	6 262
Invalidní důchody pro invaliditu 1. stupně		12 028	12 086	12 454
Vdovské důchody		21 506	21 030	21 211
Vdovecké důchody		2 571	2 622	2 692
Sirotčí důchody		3 266	3 177	3 147
<b>Celkem</b>		<b>386 520</b>	<b>394 467</b>	<b>404 468</b>

\*) K důchodům je připočtena záloha z prosince předcházejícího roku a odečtena záloha na leden roku následujícího.

Pozn.: Výdaje na jednotlivé položky jsou zaokrouhleny na miliony Kč, proto jejich výsledný úhm nemusí odpovídat prostému součtu čísel.

## Výdaje na dávky nemocenského pojištění (v mil. Kč)

	k 31. 12.	2015	2016	2017
Nemocenské		15 428	16 985	18 290
Peněžitá pomoc v mateřství		7 611	8 110	8 616
Ošetřovné		1 062	1 180	1 402
Vyrovňovací příspěvek v těhotenství a mateřství		9	9	8
<b>Celkem</b>		<b>24 110</b>	<b>26 284</b>	<b>28 316</b>

Pozn.: Výdaje na jednotlivé položky jsou zaokrouhleny na miliony Kč, proto jejich výsledný úhm nemusí odpovídat prostému součtu čísel.

**Rozpočet a skutečnost příjmů a výdajů ČSSZ**  
(v mil. Kč)

	2015	2016	2017	Čerpání z konečného rozpočtu 2017 (v %)
	Skutečnost	Skutečnost	Skutečnost	
<b>PŘÍJMY CELKEM</b>	<b>394 685</b>	<b>417 563</b>	<b>454 447</b>	<b>104,29</b>
1. <i>Daňové příjmy</i>	394 094	416 869	453 644	104,22
z toho: příjmy pro důchodové pojištění	351 805	372 661	405 026	104,68
příjmy pro nemocenské pojištění	27 141	28 197	31 221	98,28
příjmy pro státní politiku zaměstnanosti	15 118	15 979	17 363	104,61
2. <i>Nedaňové a kapitálové příjmy, přijaté transfery</i>	591	694	803	167,35
<b>VÝDAJE CELKEM</b>	<b>415 894</b>	<b>421 830</b>	<b>439 462</b>	<b>99,67</b>
1. <i>Dávkové výdaje celkem</i>	409 920	415 743	432 944	62,53
z toho: dávky důchodového pojištění	385 520	389 167	404 368	99,82
poplatky ČP, s. p. za výpl. důchodů	288	290	259	96,65
dávky nemocenského pojištění	24 110	26 284	28 316	98,66
ostatní sociální dávky	2	2	1	36,46
2. <i>Výdaje na odškodnění</i>	654	599	549	91,07
3. <i>Refundace poloviny mzdových náhrad</i>	0	0	0	0,00
4. <i>Provozní výdaje celkem</i>	5 320	5 488	5 968	95,57
Financování reprodukce majetku	345	245	435	74,59
Správní výdaje celkem	4 975	5 242	5 533	97,74
z toho: mzdy a OON	2 497	2 636	2 822	99,95
pojistné, FKSP a náhrady	886	947	1 028	99,69
věcné výdaje	1 592	1 659	1 683	93,18
z toho: územní pracoviště	511	549	531	99,51
Index výkonnosti <sup>*)</sup>	151,12	151,71	148,55	82,27

Pozn.: \*) Index výkonnosti = podíl celkových daňových příjmů a dávkových výdajů k celkovým provozním výdajům (vč. investic)



# Správa údajové základny

Údajová základna spravuje podkladové materiály pojištěnců, které jsou na ČSSZ předávány a které se následně stávají součástí většiny rozhodovacích činností ČSSZ, a zároveň zajišťuje aktualizaci databáze údajů o jednotlivých účastnících pojištění, kterou využívají všechny centralizované agendy v celé ČSSZ. Aktualizace je zajišťována převážně automatizovaně údaji ze *Základních registrů* a z agendových informačních systémů evidence obyvatel a cizinců. Ke klasickému zpracování bylo postoupeno 531 201 změn a oprav identifikačních údajů pojištěnců. V kontrolní lince bylo zpracováno 332 659 kolizních dokladů. Ročních evidenčních listů důchodového pojištění (ELDP) vyhotovených na tiskopisech bylo zpracováno 429 392, z toho 295 206 za rok 2016, kdy pracovní činnost trvala po 31. 12. 2016. Elektronicky bylo přijato 5 642 732 ELDP. Vedle ročních ELDP bylo zpracováno 699 374 ELDP a jiných dokladů předaných s novými žádostmi o dávku důchodového pojištění nebo uložených v dávkových spisech důchodového pojištění. V rámci vytěžování údajů z elektronických image bylo zpracováno 433 518 ELDP. Ve sledovaném roce bylo rozšířeno skenování do DMS (Document management system) o další doklady, a to od ledna o dotazníky kontrolní lékařské prohlídky, kontrolní dětské evidence a opisy úmrtních listů a od listopadu o dodejky vrácené na ČSSZ po doručení rozhodnutí vydávaných ze zpracování důchodových agend. Do DMS bylo naskenováno celkem 393 824 dokladů.

Důkazem zajištění aktuálnosti a bezchybnosti vedených údajů o pojištěncích je vybudované a konsolidované konto pojištěnce (tvoří jej přehled dob pojištění, náhradních dob, vyměřovacích základů a vyloučených dob). Jedná se o završení několikaletého úsilí o vytvoření centralizované údajové základny pro provádění důchodového pojištění, které spočívalo ve sběru milionů údajů, jejich kontrole a unifikaci do formy jednotných datových vět. Vytvořená konta obsahují 172 milionů digitalizovaných nárokových podkladů pro téměř 9 milionů pojištěnců, u kterých je nutné zajišťovat aktuálnost a kontinuitu.

## Počet vyřízených informativních osobních listů důchodového pojištění (IOLDP)

k 31. 12.	2015	2016	2017
Vyřízené IOLDP	142 794	125 027	105 060

# Personální oblast

## Zaměstnanci

K 31. 12. 2017 bylo v ČSSZ ve služebním poměru 7 671 zaměstnanců. V pracovním poměru na služebních místech bylo 910 zaměstnanců, kteří byli přijati podle § 178 odst. 1 a 2 zákona o státní službě nebo o přijetí do služby nepožádali či byla jejich žádost zamítnuta z důvodů neplnění kvalifikačního předpokladu vzdělání.

Ve sledovaném období úspěšně vykonalo úřednickou zkoušku celkem 456 zaměstnanců. Zkušební komise pro obor služby *Sociální pojištění*, ustanovené v ČSSZ, prověřily ve zvláštní části úřednické zkoušky znalosti u 343 zaměstnanců.

Věková struktura ČSSZ zůstává v posledních letech téměř neměnná. Nejsilnější skupinu tvoří zaměstnanci ve věku od 41 do 50 let (31,0 %) a od 51 do 60 let (29,3 %). Stabilní zůstává kvalifikační struktura s nejpočetnější kategorií zaměstnanců s úplným středním vzděláním (63,4 %). Pouze o 0,5 % se zvýšil podíl zaměstnanců s vysokoškolským vzděláním. Vzhledem ke specifikaci vykonávaných činností a zařazení prací do platových tříd se jeví jako žádoucí zvýšení počtu zaměstnanců s vyšším odborným a vysokoškolským vzděláním a posílení věkových kategorií zaměstnanců od 21 do 30 let a od 31 do 40 let.

## Členění zaměstnanců podle vzdělání

Dosažené vzdělání	Celkem	Podíl (%)
Základní	80	1,0
Vyučen	354	4,1
Úplné střední odborné	5 436	63,4
Vyšší odborné	238	2,8
Vysokoškolské	2 458	28,7
<b>Celkem</b>	<b>8 566</b>	<b>100,0</b>

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2017.

Vzdělávací systém v ČSSZ zahrnuje vedle forem interních vzdělávacích programů doplněných o odborná školení realizovaná externími subjekty také spolupráci s vysokými školami na zajištění dvousemestrálních specializačních kurzů. Vysoká škola regionálního rozvoje a Bankovní institut lektorsky zajistily kurz pro zaměstnance provádějící kontrolní činnost u zaměstnavatelů a OSVČ, pokračovaly specializační kurzy ve spolupráci s Právnickou fakultou Univerzity Karlovy v Praze a Univerzity Palackého v Olomouci, zaměřené zejména na vybrané otázky správního, občanského, obchodního, pracovního a trestního práva, práva sociálního zabezpečení a evropského a mezinárodního práva, na Fakultě podnikohospodářské Vysoké školy ekonomické v Praze proběhl pro vedoucí zaměstnance kurz manažerských dovedností. V závěru roku, s ohledem na přípravu k implementaci nařízení EP (EU) č. 216/679, proběhla školení k problematice ochrany osobních údajů (tzv. nařízení GDPR). Dále pokračovala spolupráce s Ústavem sociální práce Univerzity Hradec Králové při realizaci specializačních kurzů zaměřených na jednání s klientem v obtížných situacích. Pro zaměstnance územních organizačních jednotek, kteří každodenně komunikují s klienty, byl realizován intenzivní dvoudenní trénink zaměřený na to, jak odolávat a předcházet stresu. Pro zaměstnance call centra pro nemocenské pojištění byl připraven vzdělávací blok zaměřený na specifika telefonické komunikace, především na prohloubení dovedností, jak lépe zvládat stresové situace a předejít syndromu vyhoření. Přibližně 200 zaměstnanců se zúčastnilo školení na téma „Řešení konfliktních situací a sebeobrana pro úředníky“, které bylo zaměřeno na identifikaci a efektivní řešení kritických situací a také na osvojení si technik základní fyzické sebeobrany. Z dalších realizovaných školení zaměřených na rozvoj odborných kompetencí lze uvést prezenční dávkový kurz pro zaměstnance odborných agend ústředí ČSSZ, kurzy právních aktualit pro vedoucí zaměstnance i pro absolventy specializačních kurzů na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze.

# Elektronická komunikace

Rozvoji v oblasti externí komunikace s klienty (pojištěnci, OSVČ, zaměstnavateli) a jinými orgány veřejné moci byla věnována trvalá péče. K zajišťování aplikační podpory této komunikace bylo vytvořeno a provozováno Informační a komunikační rozhraní (IKR). Prostřednictvím IKR nabízí ČSSZ služby e-Podání, ePortálu ČSSZ a B2B služby pro komunikaci s organizacemi (třetími stranami). Součástí IKR je i implementace portálu Otevřených dat ČSSZ.

Právní úprava elektronické komunikace v oblasti sociálního zabezpečení mezi úřadem, zaměstnavateli a OSVČ je nastavena na bázi dobrovolnosti. Počet subjektů, pro které je elektronická forma komunikace přínosem, se v čase zvyšuje a nastavené postupy jsou realizovány bez větších problémů. Elektronicky komunikovali s ČSSZ standardně převážně větší zaměstnavatelé, pro které tento způsob komunikace představuje snížení administrativní zátěže i nákladů. Počet přijatých podání překročil 18 milionů. Trend ve využívání elektronické komunikace má nadále vzrůstající tendenci, nárůst se ale liší u jednotlivých typů formulářů. Zatímco u formuláře „Oznámení o nástupu (skončení) zaměstnání“ byl zaznamenán meziroční nárůst o více než 6 %, u formuláře „Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění“ byl nárůst oproti roku 2016 více než 17%.

Na ePortálu ČSSZ bylo ke konci roku 2017 klientům k dispozici 116 interaktivních formulářů a průměrně bylo měsíčně evidováno přes 203 tisíc volání formulářů. Ve sledovaném období byla zajištěna úprava interaktivního formuláře *Evidenční list důchodového pojištění s možností vytvoření QR kódu*. Zároveň byly realizovány úpravy navazujícího systému zpracování – OCR linky. Tato úprava usnadní plnění zákonné povinnosti zaměstnavatelům, kteří nevyužívají možnosti e-Podání a předkládají listy důchodového pojištění v listinné podobě. Klienti nejvíce využívali online službu *Informativní výpočet starobního důchodu*, tzv. důchodovou kalkulačku. Tato služba umožňuje klientům ČSSZ, kteří dosáhli nebo v intervalu pěti let od aktuálního roku dosáhnou důchodového věku, provést informativní výpočet starobního důchodu. *Náhled na inventuru pohledávek OSVČ* za příslušný kalendářní rok je k dispozici klientům ČSSZ po dobu pěti let. K nejvíce využívaným online službám ePortálu patřil v roce 2017 dále *Náhled na informativní osobní list důchodového pojištění*.

Informační a komunikační rozhraní ČSSZ poskytovalo pro komunikace se třetími stranami vybrané B2B služby: *Informace o zaměstnavateli pojištěnce* (poskytuje informace o zaměstnání, zaměstnavateli a druhu činnosti), *Seznam zaměstnanců účastných pojištění* konkrétního zaměstnavatele, *Informace o dočasné pracovní neschopnosti*, *Informace o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění*, *Informace o stavu a průběhu vyřizování žádosti o dávku nemocenského pojištění* a *Informace o výši a druhu pobíraného důchodu*. Dále byly poskytovány B2B služby pro vyhodnocování projektů financovaných z evropských strukturálních a investičních fondů. V roce 2017 počet volání všech B2B služeb činil 1 765 949, oproti roku 2016 se jedná o více než dvojnásobný nárůst. Nejvíce volanou B2B službou byla služba *Informace o zaměstnavateli pojištěnce*. K B2B službám informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ byly ve sledovaném roce připojeny tyto orgány veřejné moci: Generální ředitelství cel, Státní úřad inspekce práce a MPSV. Ke konci roku bylo Generální finanční ředitelství připojeno do testovacího prostředí a probíhala poslední fáze schvalování připojení ke dvěma službám, jimiž byly *Informace o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění* a *Informace o výši a druhu pobíraného důchodu*. Dále byla zahájena jednání s Exekutorskou komorou ČR a Ministerstvem spravedlnosti ČR (pro potřeby soudů ČR). Následně byly v testovacím prostředí ověřovány nově vyvinuté B2B služby *Informace o stavu pohledávek na pojistném a penále pro právnické osoby* a *Informace o stavu pohledávek na pojistném a penále pro fyzické osoby – zaměstnavatele*.

### Počet přijatých e-formulářů podle druhů rozhraní

	k 31. 12.	2015	2016	2017
<b>Přijato e-formulářů celkem</b>		<b>15 868 014</b>	<b>16 793 732</b>	<b>18 207 438</b>
z toho: přijaté formuláře z ISDS		2 572 305	3 221 698	3 737 323
přijaté formuláře z VREP		12 453 566	12 769 768	13 685 074
přijaté formuláře z OSSZ		11 822	11 912	15 821
přijaté formuláře z VZT		830 321	790 354	769 220
Zamítnuto e-formulářů celkem		3 623 938	3 085 354	2 917 684
<b>Celkem zpracováno e-formulářů</b>		<b>19 491 952</b>	<b>19 879 086</b>	<b>21 125 122</b>

### Počet vybraných podání – zaměstnavatelé

	k 31. 12.	2015	2016	2017
<b>Oznámení o nástupu do zaměstnání</b>	Celkový počet	3 350 849	3 435 721	3 595 556
	z toho % elektronicky	75,3	77,9	79,2
<b>Přehled o výši pojistného</b>	Celkový počet	3 325 605	3 329 692	3 345 058
	z toho % elektronicky	61,4	68,6	73,5
<b>Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění</b>	Celkový počet	1 410 880	1 489 623	1 612 701
	z toho % elektronicky	34,0	38,5	41,7
<b>Evidenční listy důchodového pojištění</b>	Celkový počet	5 808 569	5 973 389	6 072 124
	z toho % elektronicky	88,6	91,2	92,9

### Mezinárodní elektronická výměna dat

V oblasti vytváření informačních a komunikačních vazeb na zahraniční instituce v rámci EU pokračovaly především přípravné práce na zajištění elektronické výměny dat v rámci EU – tzv. EESSI. EESSI se týká všech institucí sociálního zabezpečení v EU, v případě ČSSZ konkrétně v oblasti důchodového a nemocenského pojištění, vymáhání pohledávek, příslušnosti k právním předpisům a předávání dat horizontálního charakteru dopadajících do všech zmíněných agend. Státy a jejich instituce se mají do EESSI připojit nejpozději do 2. 7. 2019. V rámci přípravy na implementaci byla zajištěna *Analýza dopadů EESSI na integrovaný informační systém ČSSZ* do úrovně workflow. Další aktivity byly v červenci zastaveny, s ohledem na rozhodnutí MPSV o změně v počtu přístupových míst (nově jeden Access Point MPSV) a o převzetí implementace. ČSSZ pokračovala v participaci na evropské části EESSI v pracovních skupinách věcného i technického charakteru a v řízení projektu a testování připravovaného systému.

# Vztahy s veřejností

Snahou odborníků ČSSZ a OSSZ bylo vysvětlit problematiku sociálního zabezpečení vždy odborně a současně srozumitelně, aby tím byla posílena osvěta, informovanost a jistota klientů. Řádově tak odborníci ČSSZ a OSSZ vyřídili desetitisíce dotazů i poskytli nespočetně poradenství.

Klientské centrum pro důchodové pojištění odbavilo 38 785 klientů. Čekací doba činila v průměru 4 minuty, průměrná doba obsluhy příchozích neobjednaných klientů byla do 17 minut. Podle druhu činnosti bylo v průběhu roku vyřízeno v klientském centru 12 995 obecných požadavků týkajících se důchodového pojištění, 2 542 žádostí o výpis doby pojištění, 5 398 požadavků na vystavení různých druhů potvrzení, 880 požadavků k exekčním srážkám z dávek důchodového pojištění, 6 801 požadavků na ostatní záležitosti související s důchodovým pojištěním. V klientském centru bylo dále vyřízeno celkem 8 013 písemných, elektronických a telefonických požadavků klientů a požadavků orgánů veřejné správy. Z celkového počtu bylo vyřízeno také 239 dotazů k důchodové reformě (konkrétně k problematice II. a III. důchodového pilíře). Klienti oceňovali plynulé vyřizování bez front, kterému napomáhal moderní vyvolávací systém, a kladně hodnotili kvalitu a rozsah informací a profesionalitu jejich poskytování. Klientské centrum zajišťovalo prostřednictvím telefonní linky a také online rezervace službu určenou pro sjednání termínu osobní konzultace pro složitější případy důchodového pojištění nebo informativní výpočet starobního důchodu. I ve sledovaném roce měli klienti o tuto službu, která je poskytována nad rámec zákonných povinností, mimořádný zájem a velmi pozitivně ji hodnotili. Této službě v hodnoceném roce využilo 2 156 klientů. Průměrná doba konzultace s objednanými klienty činila 40 minut.

Veřejnosti slouží i call centra ČSSZ. Jedná se o tři specializované informační telefonní linky. Call centrum pro důchodové pojištění zpracovalo v průběhu sledovaného roku 212 173 telefonických požadavků klientů. Převážná část skutečněných hovorů se týkala výplat důchodů a důchodových nároků. Na věcné útvary bylo předáno k vyřízení 12 948 urgencí a požadavků. Klientům bylo vyhotoveno a zasláno celkem 5 873 potvrzení o pobírání důchodu. Dále bylo odbaveno 3 335 požadavků OSSZ k důchodovým záležitostem klientů, 12 požadavků klientů předaných faxem a 330 e-mailem. Prostřednictvím speciální telefonické služby „objednávání klientů“ na termín pro odbornou konzultaci či informativní výpočet důchodu bylo vyřízeno 3 489 telefonátů, z toho 312 klientů bylo objednáno na termín k osobní konzultaci do klientského centra pro důchodové pojištění.

Call centrum pro oblast nemocenského pojištění při své činnosti spolupracovalo s jednotlivými OSSZ i s metodickými útvary ČSSZ a usilovalo o zvýšení efektivity jednání s klienty obzvláště pak v případech, kdy byl klient ve složité finanční situaci. Pozornost byla věnována vyhodnocování kvality telefonického jednání. Za celý rok systém pro zpracování ukazatelů činnosti call centra zaznamenal téměř 203 tisíc volajících klientů, největší nárůst hovorů byl zaznamenán v prvním čtvrtletí sledovaného roku.

Call centrum technické podpory poskytovalo služby klientům, kteří s ČSSZ komunikují elektronicky. Podpora se zaměřila především na volající z řad externích subjektů (fyzických osob, právnických osob a OSVČ) zasílajících e-Podání, klienty využívající ePortál ČSSZ a portál Otevřených dat, softwarové vývojáře, ale také na vlastní zaměstnance, kteří pracují s centrálními aplikacemi. Snížení počtu hovorů ve sledovaném roce oproti roku 2016 (pokles o cca 4 000 hovorů) je pravděpodobně dáno uživatelsky přívětivějším chováním ePortálu ČSSZ a zkušenými uživateli, kteří elektronické služby využívají již pravidelně (nových uživatelů, kteří svá podání odesílali především prostřednictvím svých datových schránek, bylo více v roce 2016 a v předcházejících letech).

Informační materiály, které ČSSZ ve sledovaném období publikovala, vycházely především z potřeb poskytnout veřejnosti aktuální informace a údaje z oblastí její působnosti. ČSSZ v průběhu roku vydala elektronicky i formou výtisků publikaci *Příručka budoucího důchodce*, leták *Kdy a jak žádat o starobní důchod*, *Statistickou ročenku z oblasti důchodového pojištění za rok 2016* a *Výroční zprávu ČSSZ za rok 2016*. Leták *Kdy a jak žádat o starobní důchod* shrnuje v kostce nejdůležitější informace o právech a povinnostech souvisejících s odchodem do důchodu a je určen lidem, kteří se v blízké době chystají požádat o starobní důchod. Byl také aktualizován leták *Kdy a jak žádat o invalidní důchod*.

Webové stránky ČSSZ jsou důležitým komunikačním kanálem pro informování široké veřejnosti. Jejich denní návštěvnost se ve sledovaném období zanedbatelně snížila oproti roku 2016 o 3 %. Měsícem

s nejvyšší návštěvností byl tradičně březen s 494 520 unikátními návštěvníky. V průběhu roku pokračovaly práce na novém webu ČSSZ – byl připraven nový design webových stránek včetně redakčního systému (workflow) a byla zahájena migrace obsahové části. Zájem o online služby na ePortálu ČSSZ nepatrně poklesl o 6 % a naopak vzrostla návštěvnost portálu Otevřených dat ČSSZ, kde jde o meziroční nárůst o cca 84 %. To je především způsobeno postupným zpřístupňováním nových datových sad, ve sledovaném roce bylo provedeno celkem 113 aktualizací. V rámci propagace této formy otevřenosti státní správy se zástupci ČSSZ zúčastnili akce *Open Data Expo 2017* a vystoupili na konferenci *Internet ve státní správě a samosprávě* v Hradci Králové. ČSSZ rovněž poskytla otevřená data na první hackathon veřejné správy, na jehož přípravě se aktivně spolupodílela.

Sociální sítě (Facebook, Twitter) se staly významným doplňkovým komunikačním kanálem mezi klienty a ČSSZ. V porovnání s rokem 2016 byl zaznamenán 170% nárůst dotazů na ČSSZ, které klienti zaslali prostřednictvím sociálních sítí. Dotazovali se jak občané z ČR, tak i lidé žijící v zahraničí (Kanada, USA, Ukrajina, Slovensko).

Průměrný náklad 48. ročníku odborného měsíčníku *Národní pojištění*, který vydává ČSSZ, se po celý rok 2017 pohyboval kolem 6 000 výtisků. Obsahy všech čísel časopisu a plné texty některých zásadních článků byly široké veřejnosti k dispozici rovněž na webu ČSSZ. Kolem dvou stovek článků a konzultací na aktuální témata z oblasti sociálního zabezpečení, lékařské posudkové služby, zdravotního pojištění, pracovního práva, zaměstnanosti, informačních technologií ve státní správě či osobnostního rozvoje zpracovávali fundovaní autoři, experti na konkrétní problematiku, mezi nimiž převažovali odborníci z ČSSZ a ministerstva práce a sociálních věcí.

# Spolupráce se zahraničními partnery

## Poradenské dny

ČSSZ organizovala pro klienty dvoustranné poradenské dny k důchodům, jejichž zásadním přínosem je poskytnutí informací klientům o jejich nárocích jak z českého, tak i z cizího systému důchodového pojištění současně.

Mezinárodní poradenské dny s německým nositelem důchodového pojištění (Deutsche Rentenversicherung – DRV) se konaly na jaře v Mnichově, v létě v Pasově a v pořadí již 26. poradenské dny se na podzim uskutečnily v Praze na ústředí ČSSZ. Česko-německé poradenské dny v průběhu jedenácti let navštívilo více než 2,8 tisíce klientů, kterým čeští a němečtí odborníci poskytli přes 5,7 tisíce konzultací o důchodových nárocích v obou státech. V zájmu zkvalitňování klientského přístupu proběhlo v Praze vyhodnocení poradenských dní za účasti vedoucích pracovníků z obou institucí.

Ve vztahu k Rakousku jsou důchodové konzultace pro klienty organizovány společně s rakouskou Důchodovou pojišťovnou (Pensionsversicherungsanstalt – PVA). 8. poradenský den se v hodnoceném období uskutečnil v Jindřichově Hradci.

Po dohodě se slovenskou Sociální pojišťovnou se konaly česko-slovenské poradenské dny v Popradu (v pořadí sedmé) a ve Zlíně (v pořadí osmé).

## Mezinárodní jednání

Mezinárodní spolupráce ČSSZ se trvale rozšiřuje a prohlubuje. Důvodem je růst migrace pracovníků a zvýšené požadavky na administraci jejich nároků, rozšiřování služeb klientům a v neposlední řadě požadavky plynoucí z členství v EU a z nových mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení, jež jsou průběžně sjednávány.

Ve sledovaném roce se zástupci ČSSZ účastnili práce orgánů Evropské komise v oblasti sociálního zabezpečení (správní komise pro koordinaci systémů sociálního zabezpečení, technické komise pro zpracování údajů), kde byla kromě problematiky aplikace koordinačních nařízení a jejich připravované novely hlavní pozornost zaměřena na přípravu již několikrát zmiňovaného EESSI. Součástí těchto činností byla jak účast na pravidelných i ad hoc jednáních, tak i zpracování řady zpráv a podkladů, statistických přehledů a dotazníků. V rámci přípravy na EESSI byli pracovníci ČSSZ zapojeni v Řídicím výboru EESSI, v pracovních skupinách správní komise: pro oblast horizontální, příslušné legislativy, důchodů, pro zdravotnickou dokumentaci a pro datové modelování, a také v odborné skupině pro bezpečnost Security Expert Forum. ČSSZ uplatnila připomínky k připravované novele koordinačních nařízení dle své působnosti, především ke společným ustanovením, určování příslušnosti k právním předpisům i vymáhání pohledávek.

ČSSZ je rovněž členem konsorcia 11 států a 13 institucí SAFE (Významné sdružení pro EESSI). Sdružení SAFE svými aktivitami především v oblasti testování doplňuje činnosti Evropské komise v EESSI.

ČSSZ úzce spolupracovala s MPSV při přípravách nových mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení s dalšími státy. Uskutečnilo se úvodní kolo expertních jednání mezi ČR a Brazílií, které potvrdilo zájem obou států uzavřít bilaterální smlouvu o sociálním zabezpečení. V květnu proběhlo na MPSV v Praze za účasti zástupců ČSSZ třetí kolo expertních jednání mezi ČR a Čínskou lidovou republikou o přípravě smlouvy. Z důvodu odmítavého postoje čínské strany k českému návrhu zahrnout do smluvní úpravy též pravidla pro koordinaci dávek důchodového pojištění by budoucí smlouva měla být omezena pouze na pravidla určování příslušnosti k právním předpisům v oblasti sociálního zabezpečení u pracovníků migrujících mezi oběma státy. V listopadu se ČSSZ zúčastnila jednání na MPSV v Praze se zástupci japonského Ministerstva práce, zdravotnictví a sociální péče, na kterém došlo k dohodě o spolupráci při provádění přijatého dodatku ke smlouvě mezi ČR a Japonskem o sociálním zabezpečení. Smluvní dodatek odstraňuje některé výkladové rozdíly při aplikaci pravidel určujících příslušnost k právním předpisům u vyslaných pracovníků.

Součástí mezinárodních aktivit ČSSZ je účast ve dvou mezinárodních organizacích, jejichž prostřednictvím jsou získávány odborné informace a zkušenosti – ESIP (Evropská platforma nositelů pojištění) a EUMASS (Evropská asociace posudkových lékařů).

Dále se uskutečnila řada setkání se zástupci orgánů a institucí jiných států. Ústřední ředitel ČSSZ se spolu se svými kolegy zúčastnil pracovního jednání v gesci vedení MPSV s ministerstvy a nositeli pojištění sousedních států, a to v Bratislavě, Vídni a Berlíně, předmětem byla široká výměna informací z oblasti legislativy, klientského přístupu, IKT projektů. Zástupci ČSSZ přijali pozvání guvernéra bulharského nositele pojištění NSSI k projednání některých důchodových záležitostí a problematiky lékařské posudkové služby v Sofii.

Uskutečnila se také dvě jednání styčných míst ČR a Ruské federace (ČSSZ, MPSV a Penzijního fondu Ruské federace), první v červnu v Moskvě a druhé v září v Praze. Závěrečný protokol shrnul nastavení pracovních postupů při aplikaci smlouvy mezi Ruskou federací a Českou republikou o sociálním zabezpečení v oblasti důchodů a příslušnosti k právním předpisům a výklad některých smluvních ustanovení. ČSSZ hostila několik významných zahraničních delegací, jako např. čínského ministra práce pana Yin Weimína s doprovodem, delegaci Výboru pro sociální záležitosti Národní rady Slovenské republiky, slovenskou delegaci v čele se státním tajemníkem MPSVR SR Ivanem Švejnou a generálním ředitelem Sociální pojišťovny Bratislava Lubomírem Vážnym, ředitele mezinárodního odboru italského nositele pojištění INPS Giuseppe Conte, představitele Samsunské obchodní komory z Turecka.

Pracovníci ČSSZ se dále aktivně účastnili práce řady mezirezortních orgánů v gesci MPSV, jednání organizovaných v rámci přeshraniční spolupráce v regionech, ve spolupráci se Státním úřadem inspekce práce anebo akcí krajanských spolků.



# Rozvojové projekty

V roce 2017 ČSSZ pokračovala v přípravě a realizaci jak projektů podporovaných zdroji Evropských strukturálních a investičních fondů (ESIF) v rámci výzev programového období 2014–2020, tak ze zdrojů státního rozpočtu, resp. rozpočtu ČSSZ.

S podporou ESF z Operačního programu Zaměstnanost probíhala příprava a realizace projektu *Projektová kancelář II*, navazující na projekt *Projektová kancelář* realizovaný v předchozích letech. Jeho předmětem je rozvoj a prohloubení moderních metod řízení projektů s cílem optimalizace řízení celého životního cyklu projektu. Za účelem prohlubování odborné kvalifikace zaměstnanců ČSSZ byl zpracován projektový záměr *Vzdělávání zaměstnanců ČSSZ* a současně s cílem vytvoření systému průběžného manažerského vzdělávání v oblasti tzv. měkkých dovedností nadřízených/představených zaměstnanců i projektový záměr *Zřízení Akademie manažerských dovedností*. Oba tyto projekty jsou připravovány v souvislosti s naplňováním *Strategických cílů ČSSZ pro období 2014–2020*. ČSSZ se již čtvrtým (posledním) rokem podílela na realizaci grantového projektu Evropské komise, jehož cílem je zmapování a otestování cesty pro integraci elektronické výměny dokumentů do stávajících procesů a prostředí členských států EU. V projektu *SAFE – Social Agencies of the Future Europe* je účast ČSSZ součástí přípravy na implementaci systému elektronické výměny dokumentů v oblasti sociálního zabezpečení (EESSI) do integrovaného informačního systému ČSSZ.

Mimo zdroje ESF byl realizován projekt *Optimalizace Call center ČSSZ*, jehož cílem je zejména sjednocení provozní doby, dovybavení a návrh nové architektury a funkcionalit aplikačního programového vybavení stávajících tří call center ČSSZ. Dále to byl projekt *ČSSZ bez bariér* směřující ke zlepšení komunikace ČSSZ se zdravotně postiženými klienty. V rámci 1. etapy projektu bylo ve spolupráci s Tichým světem o. p. s. připraveno zavedení tzv. Tiché linky, tj. systému sloužícího ke komunikaci se sluchově postiženými klienty ČSSZ, a to s cílem implementovat tento systém do praxe. Projekt *Datové centrum* řeší vybudování nového datového centra ČSSZ. V květnu 2017 bylo dokončeno stěhování technologie ze stávajícího datového centra do přechodných prostor a následně byly v červnu 2017 zahájeny stavební práce na rekonstrukci prostor pro nové datové centrum.

# Kontakty

Webové stránky ČSSZ: [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)  
ePortál ČSSZ: [eportal.cssz.cz](http://eportal.cssz.cz)  
Otevřená data ČSSZ: [data.cssz.cz](http://data.cssz.cz)

**Call centrum** ČSSZ má úřední hodiny každý pracovní den:

Pondělí	8:00 - 17:00
Úterý	8:00 - 15:30
Středa	8:00 - 17:00
Čtvrtek	8:00 - 15:30
Pátek	8:00 - 12:00

a jeho odborníci **na telefonním čísle 800 050 248** poskytují informace z oblasti:

- důchodového pojištění
- nemocenského pojištění
- technické podpory eSlužeb

## Okresní správy sociálního zabezpečení

Pro informace týkající se sociálního zabezpečení se klienti obracují na příslušné okresní správy sociálního zabezpečení (v Praze Pražskou, v Brně Městskou). Ty umožňují i on-line sjednání termínu návštěvy.

Úřední hodiny a kontakty poboček jsou dostupné na webových stránkách [www.cssz.cz/cz/kontakty](http://www.cssz.cz/cz/kontakty).

**Klientské centrum pro důchodové pojištění** při ústředí ČSSZ v Praze v ulici Křížová 25 poskytuje informace z oblasti důchodového pojištění a o průběhu důchodového řízení každý pracovní den:

Pondělí	8:00 - 17:00
Úterý	8:00 - 14:00
Středa	8:00 - 17:00
Čtvrtek	8:00 - 14:00
Pátek	8:00 - 13:00

Klientské centrum při pražském ústředí umožňuje **sjednat osobní konzultace** klientům se složitějším průběhem důchodového pojištění nebo zájemcům o informativní výpočet starobního důchodu. Objednat termín lze prostřednictvím webových stránek: [objednani.cssz.cz](http://objednani.cssz.cz) nebo na telefonní lince 257 062 869, a to každý pracovní den od 8 do 12 h.

**Žádosti o vyhotovení informativního osobního listu důchodového pojištění** (obsahuje přehled dob pojištění a vyměřovacích základů) lze zaslat na adresu:

ČSSZ – odbor správy údajové základny, Křížová 25, 225 08 Praha 5 s uvedením rodného čísla, jména a příjmení, rodného příjmení a adresy k doručení, nebo elektronicky prostřednictvím e-podatelný (pouze s elektronickým podpisem) nebo datové schránky. Je možné využít také on-line službu dostupnou na **ePortálu ČSSZ: Žádost o sestavení informativního osobního listu důchodového pojištění**.





ČESKÁ SPRÁVA  
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Praha, 2018