

ČSSZ SLOUŽÍ UŽ TŘICET LET

Ústřední ředitel ČSSZ Mgr. František Boháček se v oblasti sociálního zabezpečení pohybuje od absolvování vysoké školy. Není proto divu, že o rozhovor na úvod série článků věnovaných 30. výročí vzniku ČSSZ jsme požádali právě jeho.

Jak byste charakterizoval poslání ČSSZ?

Je dobré si uvědomit, že od vzniku ČSSZ v roce 1990 její územní pracoviště i jednotlivé okresní správy zodpovědně a spolehlivě zajišťují vše, co se od nich již tradičně očekává a dnes považuje i za samozřejmé. S velmi vysokou, více než 99procentní úspěšností dochází k výběru pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, řádně jsou vypláceny důchody a dávky nemocenského pojištění a prostřednictvím lékařské posudkové služby je posuzován zdravotní stav pro účely pojistných i nepojistných dávek sociálního zabezpečení. Současně jsou plněny úkoly vyplývající ze spolupráce mezi jednotlivými složkami státní správy i ty vázané na mezinárodní smlouvy o sociálním zabezpečení a koordinační nařízení Evropské unie.

Na těchto procesech se zřejmě podílí značný počet lidí.

Jedná se o procesy, které podléhají průběžným změnám, a to ať z legislativních důvodů nebo s ohledem na potřebné inovace pracovních postupů. Všechny tyto změny staví před pracovníce a pracovníky průběžně nové výzvy. Na procesech sloužících klientům ČSSZ, tedy téměř celé populaci obyvatel našeho státu, participují nejen zaměstnanci jednotlivých pracovišť ČSSZ, ale také zaměstnavatelé klientů, praktičtí lékaři a lékaři ve zdravotnických zařízeních i další partneři ČSSZ na různých úrovních. Zaměstnanci ČSSZ tvoří spolehlivý a zkušený tým, který dokáže zvládnout nejen předem dané úkoly, ale i ty, které je třeba ve vztahu k jednotlivým agendám řešit ad hoc. Mezi současnými 8,5 tisíci z nich najdeme téměř čtyři stovky těch, kteří před třiceti roky pomáhali ČSSZ a s ní také nový systém sociálního zabezpečení zakládat.

Jak ČSSZ dosáhla pověsti seriózního a stabilního zaměstnavatele?

Zaměstnanci jsou nejcennějším kapitálem ČSSZ, díky kterému vše spolehlivě funguje. ČSSZ proto nezapomíná na jejich profesní rozvoj a stabilizaci ani na možnosti sladování jejich pracovního a rodinného života. Podařilo se vytvořit ucelený systém průběžného a dlouhodobého profesního vzdělávání jak prostřednictvím elektronického vzdělávacího systému e-DV, tak prezenčních kurzů pořádaných ve spolupráci s několika vysokými školami. V roce 2014 se zaměstnanců výrazně dotklo i zavedení státní služby a v roce 2018 GDPR. Máme také zpracovanou strategii postupných rekonstrukcí objektů, v nichž sídlí jednotlivé okresní správy. Cílem je zajistit komfortní prostředí jak pro klienty ČSSZ, tak pro zaměstnance. Nejnovějším zaměstnaneckým benefitem jsou plánované dětské skupiny, které se postarají o děti zaměstnanců v jejich pracovní době. Od loňského roku je ve zkušebním provozu jedna taková dětská skupina. Říkáme jí Trojánek, protože funguje na pracovišti PSSZ v Trojské ulici. Zaměstnanci ústředí ČSSZ, územních pracovišť i jednotlivých okresních správ mají také řadu mimopracovních aktivit. Například tvoří i velmi početnou skupinu dobrovolných dárců krve. Výjimkou nejsou dárči s několika desítkami opakovaných odběrů.

Odráží se péče, kterou věnujete zaměstnancům, na úrovni služeb poskytovaných klientům?

Tricet let je evidentně dostatečně dlouhá doba, aby to mohl každý posoudit sám. Já osobně ty pozitivní změny registruji. Jednak v té na první pohled viditelné úrovni, kdy jsem například přesvědčen, že máme klientská centra na velmi dobré úrovni. Jsou to místa, kde se klienti mohou cítit komfortně. Postupně jsme zavedli vyvolávací systémy, dnes je možné i objednáni předem na určitý den a hodinu. V pracovní dny jsou v provozu tři bezplatná call centra, komunikovat je možné i elektronicky.

Říkáte, že komunikovat je možné i elektronicky. Jakým způsobem?

Monitorované údaje a data dokládají, že objem mnoha agend zpracovávaných ČSSZ narůstá. Pro rozsah, náročnost a jedinečnost činností, které ČSSZ zajišťuje ve vztahu k téměř devítimilionové klientské základně, byla, je a bude další elektronizace, automatizace a modernizace tou jedinou možnou správnou cestou. Držet krok s dobou, poskytovat kvalitní služby a efektivně fungovat ke spokojenosti občanů proto pro ČSSZ zůstává prioritou i pro další roky. Naší snahou je implementovat všechny komunikační kanály, které se běžně užívají včetně sociálních sítí. Podání lze v některých případech učinit pomocí interaktivního formuláře, je možné využívat datové stránky nebo ePodatelnu, vyčerpávající množství informací klientům poskytují webové stránky, nástroje pro řešení různých životních situací nabízí ePortál. To je jedna strana mince. Ta, která není na první pohled viditelná, je neméně důležitá a souvisí s vytvářením komunikačních kanálů další generace. Nové zásadní úkoly a výzvy budou spojeny především s rozvojem elektronizace a automatizace těch oblastí, které jako hlavní cíl sledují zvyšování efektivity a kvality služeb pro klienty a jejich propojení na úrovni celé státní správy, tedy v síti eGovernmentu.

Můžete uvést příklad některé z aplikací?

Nejnovějším velmi sofistikovaným přírůstkem do rodiny elektronických aplikací je eNeschopenka, která byla spuštěna v lednu letošního roku. Realizace si vyžádala náročné přípravy, kterým se ČSSZ intenzivně věnovala prakticky po celý rok 2019. Zahrnovaly nejen vlastní vývoj programového vybavení, jeho testování a nastavení postupů, ale také cílené informování a zapojení všech zainteresovaných subjektů – lékařů, zdravotnických zařízení, zaměstnavatelů, účetních a softwarových firem i pojištěnců. ČSSZ připravila a distribuovala všem podrobné informace, poskytovala konzultace, osobní jednání, pořádala školení, kulaté stoly a workshopy. Osvědčily se i konzultace prostřednictvím webu, speciálních telefonních linek a sociálních sítí nebo třeba i formou názorných videonávodů. Příprava na realizaci eNeschopenky probíhala za značného veřejného a mediálního zájmu a byla provázena i různými projevy nedůvěry a pochybnostmi. Pečlivá příprava a svědomitá práce se vyplatily a byly korunovány úspěchem. Je známo, že smysl, funkčnost a potřebnost „nechtěných novinek“ mnohdy prověří až události budoucí. A právě u eNeschopenky se její užitečnost a praktičnost potvrdila velmi záhy po jejím spuštění v souvislosti s nečekanou koronavirovou epidemií. Jednoznačně se prokázala důležitost elektronického a bezkontaktního vyřizování dočasné pracovní neschopnosti a karantény zaměstnanců. Současně se prověřila spolehlivost celého systému. Věřím, že stejně úspěšní budeme i při implementacích dalších elektronických nástrojů.

Děkujeme za rozhovor.

Rozhovor vedl Mgr. Svatopluk Jedlička, šéfredaktor časopisu Národní pojištění