



15 let České správy sociálního zabezpečení

1990–2005



ÚVOD



Sociální zabezpečení tvoří podle jednoho z možných pohledů tři oblasti: sociální pojištění, státní sociální podpora a sociální pomoc. O sociální pojištění se v České republice stará Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ).

Koncepce sociálního zabezpečení v celém světě vychází z několika principů, jako je komplexnost, univerzalita či adekvátnost. Nechybí ani princip solidarity realizovaný zpravidla ve dvou rovinách:

- vysokopříjmoví občané jsou solidární s nízkopříjmovými,
- ekonomicky aktivní obyvatelstvo přispívá k úhradě dávek občanům, kteří se nacházejí ve složitých sociálních situacích.

Princip solidarity spolehlivě funguje ve vyspělých státech světa. Uplatňuje se i v České republice. Jak říká ústřední ředitel České správy sociálního zabezpečení Ing. Jiří Hoidekr:

„ČSSZ poskytuje jistotu, díky níž lidé v okamžiku, kdy třeba ze zdravotních důvodů nemají možnost řádného výdělku či dosáhnou určitého věku, dostanou zasloužený důchod. Zdraví lidé tak platbami pojistného pomáhají dlouhodobě nemocným, mladí zase starým.“

Česká správa sociálního zabezpečení vznikla v roce 1990. Od té doby prošla mnohými změnami, ať už v oblasti zákonů, vedení, způsobu práce či vnitřního uspořádání. Vždy však její zaměstnanci pamatovali na to, proč ČSSZ existuje. „**Lidé na prvním místě...**“ byli pro ČSSZ před 15 lety a je tomu tak i v roce 2005, který je možné díky kompletní vnitřní transformaci úřadu přirovnat k dobám jeho počátku.

V 15 letech už dcera není holčičkou, ale mladou dámou. Tedy ženou se vším všudy, která si už ve škole vybojovala svůj prostor. Stejně tak je to s ČSSZ. Má své místo ve státní správě a v životě každého člověka. Rozvíjí se v souladu s okolním světem, přizpůsobuje se potřebám veřejnosti a požadavkům moderní komunikace s pomocí informačních technologií. Život se postupem času stává pestřejší, rychlejší a zodpovědnější. Vychází přitom ze základů, na které – byly-li dobře položeny – je možné navazovat. Proto je třeba si minulost připomínat, proto: seznamte se, prosím, s patnáctiletou historií České správy sociálního zabezpečení.



Detašovaná pracoviště ČSSZ v minulosti často sdílela budovy s dalšími orgány státní správy. Zaměstnanci tak mnohdy vyřizovali požadavky klientů v nevhovujícím prostředí. Pohled na bývalé detašované pracoviště ČSSZ v Plzni.

USTAVENÍ ČSSZ A PRVNÍ LÉTA PŮSOBNOSTI

Společenská a ekonomická transformace po roce 1989 se výrazně promítla také do oblasti sociálního zabezpečení. Byly nutné změny, a proto zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů ČR a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, s účinností k 1. září 1990, vznikla Česká správa sociálního zabezpečení. Sloučila v sobě bývalý Úřad důchodového zabezpečení v Praze, Českou správu nemocenského pojištění a Správu nemocenského pojištění Svazu českých a moravských výrobních družstev. Prvním ředitelem ČSSZ byl ministrem práce a sociálních věcí jmenován JUDr. Ladislav Antošík.

ČSSZ v mnoha ohledech navázala na právní úpravu připravenou před únorem 1948. Stejně jako to bylo za první republiky, sloučila v jednom nemocenské a důchodové pojištění. Stala se také předzvěstí zamýšleného veřejnoprávního principu celého systému sociálního zabezpečení.

Systémy důchodového a nemocenského pojištění byly rozdílné nejen co do samotné náplně a způsobu práce, lišily se zkušenosti jednotlivých zaměstnanců s danou problematikou, vybavení pracovišť či počítačové zařízení instituce jako takové. Navíc neustále přibývaly doklady o jednotlivých pojištěncích. Na jedné straně bylo třeba začít přenášet data moderně, tedy elektronicky, a to v celém úřadě, na straně druhé tu byla nevhovující, často i vzájemně nekompatibilní počítačová síť a pracovní prostředí. ČSSZ disponovala nejen odborníky na nemocenské pojištění, ale také znalci důchodové problematiky. Začali se učit pracovat společně tak, aby se jednotlivé činnosti doplňovaly a záležitosti klientů mohly být vyřízeny co nejdříve. A dále se: zvýšeným nasazením všech zaměstnanců zajišťovala ČSSZ veškeré svěřené oblasti. Těmi mimo jiné bylo:

- odpovídat za účelné vynakládání prostředků na sociální zabezpečení, s nimiž ČSSZ hospodář, zejména z hlediska potřeb občanů,
- rozhodovat o dávkách důchodového zabezpečení a vyřizovat výplatu těchto dávek,
- rozhodovat o dávkách nemocenského pojištění a vyřizovat výplatu těchto dávek,
- řídit a kontrolovat činnost okresních správ sociálního zabezpečení (OSSZ), v Praze Pražské správy sociálního zabezpečení (PSSZ),
- jednat se soudem v řízení a přezkoumání rozhodnutí ve věcech sociálního zabezpečení,
- plnit úkoly vyplývající z mezinárodních smluv,

- uzavírat hospodářské smlouvy k zajištění lázeňské péče, rozdělovat poukazy na ni a kontrolovat její poskytování,
- spolupracovat s příslušnými odborovými orgány při plnění úkolů v sociálním zabezpečení,
- plnit další úkoly stanovené zákonem.

Aby ČSSZ mohla efektivně vykonávat všechny činnosti, zřídila svým interním předpisem detašovaná pracoviště (DP ČSSZ). Ta působila na úrovni někdejších krajů ve městech, ve kterých sídlily krajské úřady. DP ČSSZ byla vnitřními organizačními útvary ČSSZ a kromě jiného metodicky řídila OSSZ.

OSSZ vznikly z okresních správ nemocenského pojištění a některých zaměstnanců okresních národních výborů, kteří měli na starosti důchodové zabezpečení, nemocenské pojištění, posudkovou službu sociálního zabezpečení a část oblastí sociální péče. Obdobně z Pražské správy nemocenského pojištění a zaměstnanců obvodních národních výborů, kteří vykonávali výše zmíněné činnosti, vznikla PSSZ.

OSSZ například rozhodovaly v určených věcech o nemocenském pojištění, plnily úkoly v důchodovém řízení stanovené prováděcím předpisem, zřizovaly posudkové komise pro účely posuzování zdravotního stavu a pracovní schopnosti občanů ve věcech sociálního zabezpečení. Tvořila je oddělení nemocenského pojištění a lázeňské péče, důchodového zabezpečení, oddělení hospodářsko-správní a posudkové komise.

Zákon **ČNR č. 582/1991 Sb.**, o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, nově vyjmenovával orgány sociálního zabezpečení a stanovil jejich působnost. Pro účely hospodaření s majetkem státu měly OSSZ postavení vnitřních organizačních jednotek ČSSZ.

Preferované pracovní kategorie například v oblasti hornictví, letecké a námořní dopravy, hutnictví, zrušil zákon **č. 235/1992 Sb.**, o zrušení pracovních kategorií a o některých dalších změnách v sociálním zabezpečení.

Zákon **č. 589/1992 Sb.**, o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti učinil první krok k obnovení pojistného principu, který byl uplatňován už za první republiky. Tehdy existovalo úzké sepětí mezi příjmy, tzn. pojistným, a výdaji, tzn. dávkami nemocenského a důchodového pojištění. Místo zabezpečovacího principu se začal uplatňovat princip pojistný. V souvislosti se změnou daňové soustavy byly náklady na nemocenské pojištění, důchodové zabezpečení a státní politiku zaměstnanosti nově hrazeny platbami pojistného. Povinnost platit pojistné měli zaměstnanci, zaměstnavatelé a OSVČ. Zákon s různými novelami platí dosud.

Oblast lázeňské péče v těchto letech přešla z ČSSZ na Všeobecnou zdravotní pojišťovnu (VZP) a restrukturalizovala se lékařská posudková služba. V kompetenci ČSSZ od 1. ledna 1993 mimo jiné byl:

- výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- provádění lékařské krátkodobé a dlouhodobé posudkové služby včetně vedení evidence práce neschopných a kontrola dodržování léčebného režimu,
- vedení evidence podkladů potřebných pro rozhodování o dávkách důchodového pojištění,
- rozhodování o dávkách důchodového pojištění na základě uzavřených mezinárodních smluv a vyřizování žádostí a dotazů cizích nositelů pojištění nebo občanů žijících v zahraničí o průběhu zaměstnání (pojištění),
- další činnosti přesně stanovené uvedeným zákonem.

ČSSZ také řídila a kontrolovala činnost svých DP, OSSZ a PSSZ, a to včetně jejich hospodaření s prostředky sociálního pojištění.



Strojová evidence pojištěnců v ústředí ČSSZ plnila svou funkci nepřetržitě od roku 1936 až do přelomu tisíciletí. Dokumenty každého občana se do ní ukládaly v obálkách, řazených podle rodného čísla. Osm metrů vysoká a 142 m dlouhá stěna obsahuje devět tisíc třímetrových kovových zásuvek formátu A5. Celková délka úložného prostoru je 27 km. Od roku 2003 je tento důmyslný archivační systém kulturní památkou.

ČSSZ V POLOVINĚ DEVADESÁTÝCH LET 20. STOLETÍ

V polovině devadesátých let byly mimo jiné přijaty další důležité zákony týkající se sociálního pojištění. A to zákon **č. 241/1994 Sb.**, kterým se měnily a doplňovaly právní předpisy z oblasti sociálního zabezpečení, zdravotního pojištění, pojistného na sociálního zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a pojistného na zdravotní pojištění. Tento právní předpis, platný od 1. ledna 1995, přinesl změny v úpravě pojistného placeného zaměstnavateli a zaměstnanci i osobami samostatně výdělečně činnými. Nově stanovil vyměřovací základ pro odvod pojistného na sociálního zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, umožnil splátky dlužného pojistného a penále a uzákonil nárok na vrácení části pojistného zaplaceného zaměstnavateli.

Od 1. ledna 1996 byl účinný zákon **č. 155/1995 Sb.**, o důchodovém pojištění, který upravil nároky a výši jednotlivých dávek důchodového pojištění. Tento právní předpis platí s různými novelami dosud, jedná se o zásadní zákon pro oblast důchodového pojištění. Mimo jiné stanovuje tři přímé dávky důchodového pojištění – starobní, plný invalidní a částečně invalidní důchod, a dávky odvozené – vdovský, vdovecký a sirotčí důchod. Od starobního důchodu se odvíjí konstrukce všech ostatních důchodů.

Zatímco první léta ČSSZ se vyznačovala rozsáhlými legislativními změnami, na které musela nově vzniklá instituce operativně reagovat a přitom systém sociálního zabezpečení udržet plně funkční, období 1996–2000 se dá, kromě realizace dalších nových zákonů, chápat jako doba, kdy se začal hledat nový způsob, prostředky a nástroje, jak oblast sociálního pojištění spravovat efektivněji s pomocí moderních informačních a komunikačních technologií.

V roce 1996 začala digitalizace více než 10 milionů tzv. soupisových lístků, tedy evidence přidělených rodných čísel. Digitalizovány byly doklady o přidělených rodných číslech mužů narozených od 1. ledna 1930 do 31. prosince 1968, žen narozených od 1. ledna 1940 do 31. prosince 1968 a část dokladů žen, narozených od 1. ledna 1930 do 31. prosince 1939. Digitalizovalo se postupně podle příjmení a do elektronické podoby se převedly soupisové lístky do písmene „P“.

Digitalizace pokračovala v květnu 1997 – do elektronické podoby se začaly převádět další nárokové podklady pojištěnců z ústředního archivu ČSSZ, a to evidenční listy důchodového pojištění. Vzhledem k technickému vybavení a omezeným kapacitám byl ale postup velmi pomalý.



NOVÉ IMPULZY ROZVOJE – ROK 2000

Nástupem nového ústředního ředitele ČSSZ Ing. Jiřího Hoidekra – 1. července 2000 – začala digitalizace v pravém slova smyslu. Nutno zdůraznit, že rychle, koncepčně a systematicky. A nejen digitalizace. Nejdříve byl vytvořen zásadní dokument s názvem „Poslání ČSSZ a její strategické cíle do roku 2005“. Definoval tři strategické cíle ČSSZ pro následující období:

1. přechod na Sociální pojišťovnu,
2. podstatné zdokonalení administrativy systému důchodového a nemocenského pojištění, značné zlepšení vlastního systému řízení a správy ČSSZ a přebudování informačního systému (IS) v moderní, výkonný a efektivní nástroj,
3. vytvoření odborných předpokladů pro plnění úkolů ČSSZ spojených se vstupem ČR do EU.

Vytyčené cíle začala ČSSZ postupně realizovat. Zasáhly všechny oblasti její činnosti od důchodového pojištění, přes výplatu důchodů, nemocenské pojištění až k lékařské posudkové službě. V neposlední řadě se bezprostředně týkaly klientů, a to v duchu Poslání ČSSZ, které zní:

„ČSSZ je moderní úřad, nositel sociálního pojištění, jenž efektivně funguje způsobem, který odpovídá technologiím informační společnosti třetího tisíciletí, a je prodchnut výlučnou orientací na vytvoření maximální hodnoty pro klienta a tím dosažení co nejvyššího splnění jeho očekávání a co nejvyšší míry jeho spokojenosti.“



DIGITÁLNÍ REVOLUCE – ROK 2001

Doslova revolucí v ústředním archivu ČSSZ se stala digitalizace více než 31 milionů papírových podkladů o dobách zaměstnaní či pojištění. Projekt DIGI 1 začal 22. ledna 2001 a do 5. března 2001 se do elektronické formy převedlo 760 tisíc dokumentů. Bylo jasné, že se tento způsob převádění materiálů do elektronické podoby osvědčil. Proto měla hned v září 2001 začít druhá fáze digitalizace – DIGI 2. Plánovalo se, že skončí 25. října 2002.

Teroristický útok na USA v září 2001, který ukázal možná rizika klasického vedení evidence, digitalizaci významně urychlil. Proto vedení ČSSZ ve spolupráci s MPSV v říjnu 2001 rozhodlo o rychlejším převodu nárokových podkladů uložených v ústředním archivu ČSSZ do elektronické podoby a o jejich zálohování. Termín ukončení digitalizace se zkrátil na 15. leden 2002.

Původně plánovaná minimální kapacita dvou digitalizačních linek – 110 tisíc dokumentů za den – tak vzrostla na 250 tisíc. Pracovalo se ve třech směnách nepřetržitě sedm dní v týdnu. V některých dnech zaměstnanci ČSSZ převedli do elektronické podoby až 500 tisíc dokumentů. Výsledkem byla digitalizace všech cca 30 milionů dokumentů z ústředního archivu ČSSZ v rekordně krátké době – za 75 dnů. Takový výsledek zřejmě nemá ve světě obdoby.

Česká republika se stala třetím státem v Evropě, který má nárokové podklady pojištěnců v digitální formě a prvním státem, který převod papírových dokumentů do elektronické podoby zvládl v tak krátké době.

Digitalizací se uzavřela šestašedesátiletá historie ukládání nárokových podkladů občanů do kovových zásuvek ústředního archivu ČSSZ (viz str. 8).



14

Originální myšlenka – mobilní kamion s digitalizační linkou. Pracovníci uvnitř kamionu zachránili stovky tisíc vodou poškozených dokumentů.

ZÁCHRANA POVODNĚMI POŠKOZENÝCH DOKUMENTŮ – ROK 2002

Srpnové povodně v roce 2002 zasáhly i některá pracoviště ČSSZ, zejména v jižních Čechách. Kromě budov poničily i evidenci. Jednalo se o OSSZ Český Krumlov, Strakonice, Rokycany, Děčín a o územní pracoviště PSSZ v Praze 8. Vodou poškozené podklady pojištěnců musela ČSSZ zachránit. I v tomto případě se osvědčila digitalizace.

Protože by vybavení všech zasažených pracovišť výkonnou technikou pro zpracování dokumentů nebylo hospodárné, a stejně tak by bylo neefektivní svážet poškozené dokumenty na jedno místo a pak je zase vozit zpátky, zvolilo se netradiční řešení: k danému pracovišti ČSSZ přijel speciální kamion, jehož součástí byla digitalizační linka. Pracovala nepřetržitě 24 hodin a denně zpracovala přibližně 10 tisíc podkladů. Do elektronické podoby převedla i ty dokumenty, které voda poškodila tak, že byly pro lidské oko prakticky nečitelné. Elektronické materiály se kvůli bezpečnosti ukládaly na několika místech současně - na diskových polích v lokálních archivačních systémech, na zálohovacím serveru v centru ČSSZ a také na DVD v nezávislých depozitářích. Celkem bylo zachráněno a do optického archivu ČSSZ uloženo 850 451 dokumentů.

O tom, že digitalizace v ČSSZ byla velmi ojedinělá a úspěšná, vypovídá fakt, že projekt získal významné ocenění na prestižní konferenci Connection 2003. Konala se v únoru 2003 v USA.

15



INTEGROVANÝ SYSTÉM PRO ŘÍZENÍ A SPRÁVU – ROK 2003

Program, jehož cílem bylo mimo jiné vytvořit základ pro procesní řízení, začal v ČSSZ pod názvem Integrovaný systém řízení a správy (ISŘS) v roce 2002. Hlavním úkolem bylo vytvořit předpoklady pro vznik moderního úřadu, nositele sociálního zabezpečení, který funguje způsobem odpovídajícím technologiím třetího tisíciletí. Proto, aby se tak mohlo stát, bylo třeba jasně popsat všechny procesy uvnitř ČSSZ, detailně je klasifikovat, vytipovat nedostatky a klady a na tomto základě stanovit efektivní a moderní způsob řízení a fungování ČSSZ. To vše se podařilo realizovat do konce roku 2003. Vydefinovaný procesní model řízení ČSSZ vycházel z principu CDU:

- Centralizace dat a řízení procesů,
- Decentralizace výkonu agend tak, aby byly co nejbližší klientovi,
- Unifikace územních pracovišť – klient bude obsloužen na jakémkoli pracovišti bez ohledu na místní příslušnost.

Z ISŘS také vyplynulo, že v budoucnu by ČSSZ měla tvořit rozsáhlá síť technologicky špičkově vybavených poboček, která bude podporována organizačním a technologickým zázemím v ústředí. Díky tomu bude možné požadavky občanů uspokojovat rychleji, kvalitněji a za méně peněz. ČSSZ opět poukázala na to, že slogan „**Lidé na prvním místě...**“ není pouze proklamací. Výsledkem ISŘS bylo také definování toho, jaké zlepšení bude moci veřejnost v budoucnu od ČSSZ očekávat:

- přiblížení vyřizovacích míst občanovi,
- zdokonalení a zrychlení vyřízení žádosti o dávku sociálního pojištění,
- občan bude mít pravidelné informace o svých nárocích na pojistné dávky, dozví se je rychle a z jakéhokoliv kontaktního místa v České republice,
- ČSSZ zavede elektronickou komunikaci při zachování bezpečnosti osobních dat klientů, čímž se urychlí příjem podání nebo vyřízení žádosti,
- zprůhlední se finanční toky a nakládání s prostředky státního rozpočtu.

Samotný program ISŘS tvořily čtyři projekty. Týkaly se procesního modelu, informačních technologií, ekonomických a hospodářsko–správních agend a projekčního řízení. Některé projekty už realizovány byly, všechny ostatní se v současné době realizují.

VSTUP ČESKÉ REPUBLIKY DO EVROPSKÉ UNIE – ROK 2004

Na vstup do Evropské unie se ČSSZ intenzivně připravovala. Zaměstnanci se školili, aby mohli kvalifikovaně informovat klienty o jejich právech pro případ, že se po vstupu do EU rozhodnou pracovat, studovat nebo pobývat v jiném členském státě. Zároveň se učili provádět Koordinační nařízení EU tak, aby znali odpovědi a řešení pojistných nároků občanů z jiných států EU. Základním dokumentem ČSSZ pro řízení přípravy na vstup do EU se stala Koncepce činností ČSSZ v souvislosti s aplikací práva sociálního zabezpečení EU.

Kromě vlastních školení a vzdělávání pomohla ČSSZ mimo jiné také spolupráce se zahraničními experty. Často formou předvstupní pomoci kandidátským státům prostřednictvím tzv. twinningových projektů Phare EU. V praxi se jednalo o to, že odborníci z členských států Evropské unie dlouhodobě působili v příslušné instituci kandidátské země a poskytovali poradenství a konzultace. Pro ČSSZ byl zřejmě nejdůležitější projekt „Ověřování připravenosti na zavedení práva sociálního zabezpečení ES“ uzavřený mezi ČR a Finskem a realizovaný v roce 2003. Jeho součástí bylo testování, zda je ČSSZ schopna aplikovat komunitární právo v praxi. Finská strana konstatovala, že ano, nicméně je třeba významně navýšit personální kapacity ČSSZ pro tuto činnost. To se ale bohužel nestalo.

1. května 2004 tak ČSSZ do Evropské unie vstoupila zřejmě jako jedna z mála orgánů státní správy ČR bez potřebného počtu zaměstnanců pro výkon evropských agend. A to i přesto, že bylo více než zřejmé, že záležitosti s evropským prvkem bude přibývat. Vstupem ČR do EU totiž začala ČSSZ aplikovat Koordinační nařízení vůči 27 státům Evropy a začala vykonávat funkci jako:

- kompetentní instituce,
- instituce místa bydliště a místa pobytu, a to v rozsahu a způsobem, který odpovídá vnitrostátním působnostem ČSSZ v oblasti důchodového a nemocenského pojištění,
- styčný orgán pro celou ČR v oblasti důchodového a nemocenského pojištění,
- instituce určená pro provádění konkrétních ustanovení Koordinačních nařízení (posuzování příslušnosti k právním předpisům, potvrzování dob pojištění) pro celou ČR.

ČSSZ také jako jedna z mála státních organizací zřídila na všech svých pracovištích kontaktní místa pro EU. Vycházela přitom z potřeb občanů, které se daly v kontextu se vstupem ČR do Evropské unie očekávat.

Ukázalo se, že se důkladná příprava vyplatila. Už během roku 2004 ČSSZ v souvislosti s evropskou problematikou řešila celkem 66 985 podání. Nejvíce se týkala důchodů (25 531 úkonů) a příslušnosti k právním předpisům (21 848 úkonů). Tento trend pokračuje, a to s velkým nárůstem, i v prvním pololetí roku 2005. Dosud se realizovalo celkem 57 249 tzv. evropských podání, nejvíce se opět týkaly příslušnosti k právním předpisům a důchodů.



REFORMA ORGANIZAČNÍHO USPOŘÁDÁNÍ – ROK 2005

Stejně jako byl rok 2004 zaměřený na Evropskou unii, rok 2005 se dá označit za rok transformační. Od 1. ledna 2005 je organizační struktura ČSSZ jiná, než byla dříve. Pro krajské instituce vznikli partneři na úrovni krajů, a to v krajských správách sociálního zabezpečení (KSSZ). Existují tak KSSZ pro kraj Středočeský, Jihočeský, Plzeňský, Karlovarský, Ústecký, Liberecký, Královéhradecký, Pardubický, Vysočina, Jihomoravský, Olomoucký, Moravskoslezský a Zlínský.

V Praze nadále funguje Pražská správa sociálního zabezpečení (PSSZ) se 13 územními pracovišti (ÚP) včetně centrály a v Brně kromě KSSZ pro Jihomoravský kraj ještě Městská správa sociálního zabezpečení (MSSZ) Brno se dvěma pracovišti, která mají působnost pro celé město Brno.

Služby veřejnosti od 1. ledna 2005 poskytuje celkem 92 pracovišť ČSSZ, která jsou v celé České republice. Do konce roku 2004 jich bylo 98. Celkový počet pracovišť se snížil, protože po transformaci se sloučila někdejší detašovaná pracoviště (DP) ČSSZ v krajských městech s tamními OSSZ do jediné krajské správy sociálního zabezpečení. Ostatní OSSZ zůstaly zachovány.

Transformovalo se také ústředí ČSSZ. A to v souladu s jednotlivými procesy, které uvnitř ČSSZ probíhají. Vzniklo pět úseků: ekonomicko–správní, sociálního pojištění, provádění důchodového pojištění a správy údajové základny, informačních a komunikačních technologií a lékařské posudkové služby. Poslední dva jmenované a úsek ekonomicko–správní mají charakter vnitřní služby ČSSZ.

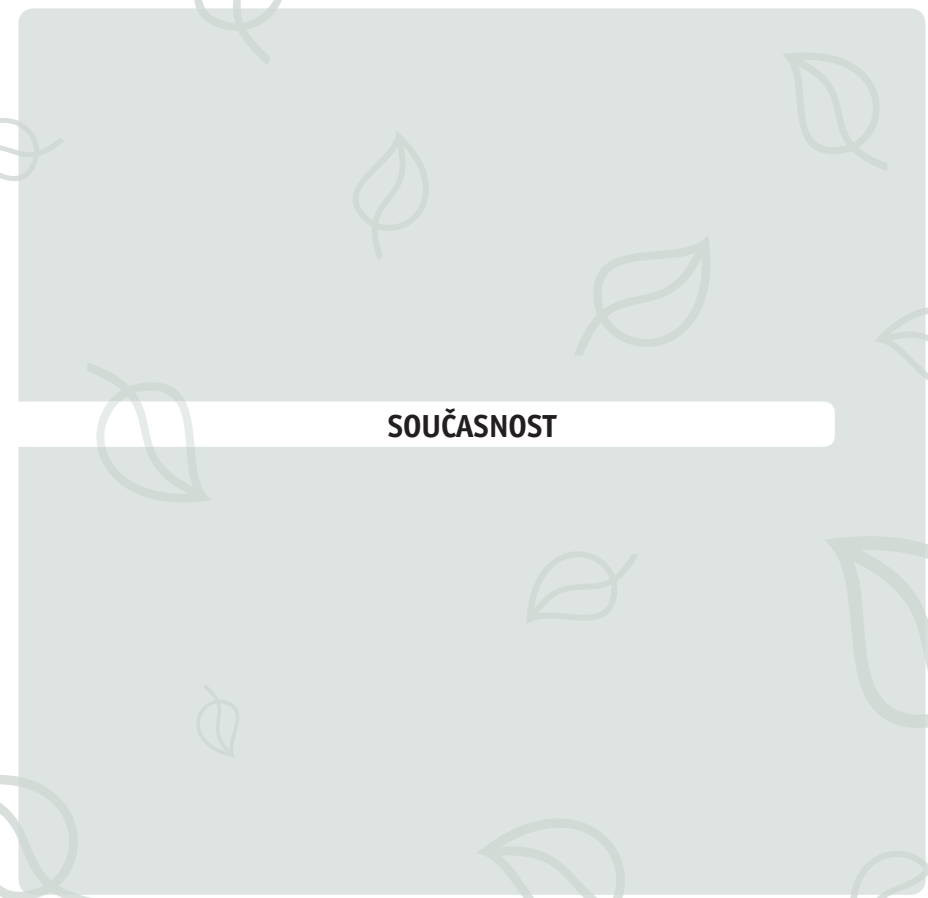
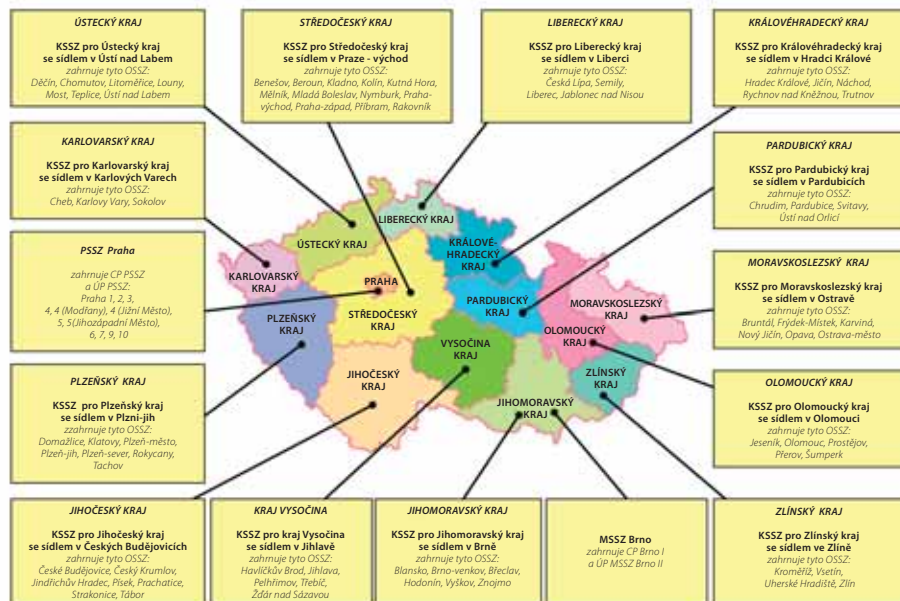
Je třeba říci, že změně organizační struktury předcházela pečlivá příprava – vycházelo se z již dříve zmiňovaného programu ISŘS. Cílem transformace byla komplexní reforma vnitřního uspořádání tak, aby ČSSZ a její územní organizační jednotky byly připraveny na možné změny v oblasti sociálního pojištění a mohly také dokončit implementaci procesního řízení. Transformace spočívala především ve:

- vytvoření optimální struktury organizačních útvarů v ústředí ČSSZ a v územních organizačních jednotkách, aby byla zajištěna jednota průběhu procesu a procesně jednotné organizační uspořádání celé ČSSZ,
- kvalitativně vyšším prohloubení unifikace a organizačním sloučením postupů a procesů probíhajících v ústředí ČSSZ a územních organizačních jednotkách tak, aby byl zajištěn jejich efektivní a tedy administrativně úsporný výkon a srovnatelné výstupy ze systému na kterémkoli jeho místě,

- sladění územních jednotek s územním uspořádáním státu,
 - vytvoření tzv. servisních center vnitřních služeb (ekonomicko–správních, informačních a komunikačních technologií a lékařské posudkové služby) podporujících hlavní hodnototvorné procesy ČSSZ.
- Vytyčené cíle se v současné době realizují. Jde o zásadní změnu v životě ČSSZ a tedy v životě všech pojištěnců. Ústřední ředitel ČSSZ Ing. Jiří Hoidekr k ní říká:

„Fáze vývoje, do které 1. května 2005 Česká správa sociálního zabezpečení v oblasti vnitřní organizace a řízení vstoupila, je srovnatelná s fází vzniku úřadu. Jedná se o klíčovou změnu, kterou by nebylo možné připravit a realizovat nejen bez podpory a usilovné práce většiny zaměstnanců ČSSZ, ale i bez podpory a porozumění sociálního partnera. Za podstatné považuji také fakt, že se vše podařilo realizovat bez transformačních nákladů. Žádné totiž nevznikly.“





SOUČASNOST

Mapa pracovišť ČSSZ v České republice v roce 2005.
Výsledkem transformace České správy sociálního zabezpečení jsou efektivnější a rychlejší služby veřejnosti.



Klientská centra jsou pro veřejnost otevřena každý pracovní den. Jejich předností je snadná dostupnost, komplexnost a rychlost služeb pro veřejnost s využitím moderních technologií. Pohled do klientského centra KSSZ v Českých Budějovicích.

SOUČASNÁ ČSSZ

ČSSZ je největší a zcela výjimečnou finančně správní institucí státní správy ČR s celkovým ročním objemem příjmů a výdajů cca 550 miliard Kč. Spravuje záležitosti téměř 7 milionů 512 tisíc pojištěnců, z toho jsou více než 2 miliony 666 tisíc důchodců. ČSSZ vyplácí více než 3 miliony 291 tisíc důchodů. (Údaje platné ke 30. červnu 2005)

ČSSZ dále vyplácí, nebo prostřednictvím zaměstnavatele zajišťuje výplatu nemocenského, peněžité pomoci v mateřství, vyrovnávacího příspěvku v těhotenství a mateřství a podpory při ošetřování člena rodiny pro prakticky celou pracující populaci ČR. Do státního rozpočtu přispívá téměř 39 procenty příjmů, a to výběrem pojistného na sociální zabezpečení, příspěvku na státní politiku zaměstnanosti a dobrovolného pojistného.

ČSSZ je podle Koordinačních nařízení EU styčným orgánem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, důchody a peněžité dávky v případech pracovních úrazů a nemocí z povolání.

Součástí ČSSZ je také lékařská posudková služba, která posuzuje zdravotní stav a pracovní schopnost občanů pro účely sociálního zabezpečení, státní sociální podpory a sociální péče a provádí kontroly posuzování dočasné pracovní neschopnosti.

Jako organizační složka státu je ČSSZ podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR. V čele ČSSZ je ústřední ředitel, od 1. července 2000 Ing. Jiří Hoidekr.



Celoživotní vzdělávání zaměstnanců ČSSZ je zárukou kvalitních služeb pro veřejnost. Proto s pomocí Evropské unie vzniklo moderní výukové středisko ČSSZ v Karlových Varech.

ZAMĚŠTNANCI

Odborné znalosti, komunikační schopnosti a zároveň velká míra empatie, taková je charakteristika zaměstnance ČSSZ, který svou práci chápe jako službu veřejnosti.

V ČSSZ v roce 2004 pracovalo 7 974 lidí, z toho více než 87 % byly ženy. Nejvíce zaměstnanců ČSSZ – 33 % – bylo ve věku od 51 do 60 let. Na druhé straně 19 % zaměstnanců ústředí ČSSZ a 15 % zaměstnanců v regionech tvořili lidé do 30 let. Převážná část zaměstnanců ČSSZ měla středoškolské vzdělání – v roce 2004 jich v regionech pracovalo 78 % a v ústředí 50 %. Vysokoškoláků přitom bylo 1 237, tedy 15,5 %.

V roce 2004 ČSSZ vysoce překračovala povinný čtyřprocentní podíl zaměstnaných osob se zdravotním znevýhodněním – zaměstnávala jich 377. Fluktuace zaměstnanců byla 12,01 %. Příčinou je přetrvávající nelukrativnost ČSSZ jako zaměstnavatele. Průměrný zaměstnanecký plat byl 17 511 Kč.

Pro srovnání – k 31. prosinci 1996 měla ČSSZ celkem 7 893 zaměstnanců, z toho bylo 6 865 žen. V ČSSZ pracovalo 1 003 vysokoškoláků a 5 567 lidí s úplným středním vzděláním. Už v té době byl alarmující dlouhodobý trend fluktuace, který se pohyboval mezi 16–19 %. Průměrná mzda činila 10 231 Kč.

Nepříznivou situaci se ČSSZ v minulosti snažila a snaží se i nyní alespoň částečně řešit sociálními výhodami pro své zaměstnance. Samozřejmostí je závodní stravování či možnost rekreace. ČSSZ také poskytuje finanční prostředky na půjčky a jednorázové sociální výpomoci. Nechybí ani možnost školení a vzdělávání, a to jak v oblasti cizích jazyků pod vedením odborných lektorů, tak elektronicky distribuované vzdělávání. Tzv. e – learning, který začal v ČSSZ už v roce 2001, je zaměřen především na metodiku a odborné studium z oblasti sociálního pojištění a rozvoj počítačových dovedností. O tom, že e – learning má v ČSSZ své místo a význam, svědčí mimo jiné fakt, že jeden z jeho kurzů Klient – zásady jednání získal v mezinárodní soutěži E – learning v praxi – ICETA 2004 (International Conference on Emerging Telecommunication Technologies and Applications) 2. místo.

Personální strategie je stejně jako směřování celé ČSSZ řešena koncepčně. Základním dokumentem je Koncepce řízení lidských zdrojů přijatá v roce 2003. Materiál vychází z hlavní myšlenky, že ČSSZ chce být celoživotním zaměstnavatelem, který nabízí průběžné vzdělávání a umožňuje odpovídající kariéerní růst.

ŘEDITELÉ



JUDr. Ladislav Antošík

(* 27. června 1942 – +21. února 2000)

Vystudoval právo na Právnické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. V roce 1969 nastoupil jako právník na Českou správu nemocenského pojištění, později tuto činnost vykonával také v Ústřední správě nemocenského pojištění, a to až do začátku roku 1990. Poté nastoupil jako poradce na Ministerstvo zdravotnictví a sociálních věcí, odkud odešel na Ministerstvo práce a sociálních věcí do funkce ředitele odboru. S účinností od 1. září 1990 vznikla ČSSZ a Ladislav Antošík byl pověřen jejím řízením. Do funkce ředitele ČSSZ ho oficiálně jmenoval ministr práce a sociálních věcí k 1. říjnu 1990. Tuto funkci Ladislav Antošík vykonával do roku 2000, kdy náhle zemřel.



Ing. Jiří Hoidekr

(* 25. října 1948)

Vystudoval technickou kybernetiku na ČVUT v Praze a postgraduálně fakultu řízení VŠE v Praze. Od roku 1976 pracoval v organizaci zahraničního obchodu v oblasti informatiky a řízení, odkud z pozice člena představenstva a náměstka generálního ředitele odešel v roce 1991 na základě výběrového řízení do vedení obchodně servisní společnosti v oblasti IKT. Z pozice předsedy představenstva a výkonného ředitele v té době již holdingové společnosti odešel v roce 1999. V letech 1991 až 1998 působil také jako člen nadnárodní pojišťovací společnosti se sídlem v Bratislavě. V letech 1999 až 2000 krátce podnikal jako pojišťovací makléř. V červnu 2000 uspěl ve výběrovém řízení MPSV a 1. července 2000 byl ministrem práce a sociálních věcí jmenován do funkce ústředního ředitele ČSSZ.

VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ – LIDÉ NA PRVNÍM MÍSTĚ

ČSSZ není uzavřenou státní institucí. Klienti ČSSZ se mohou obrátit na informační kancelář ústředí ČSSZ, klientská centra a informační pracoviště jednotlivých OSSZ, call centrum a v neposlední řadě se podívat na webové stránky na <http://www.cssz.cz>.

Ke 30. červnu 2005 měla ČSSZ celkem 49 klientských center a informační kancelář v ústředí. To znamená, že ve více než v polovině pracovišť ČSSZ si mohli lidé své záležitosti vyřídit v kultivovaném, moderním prostředí, vybaveném zpravidla vyvolávacím systémem a bezbariérovým přístupem. Klientská centra stejně jako všechna ostatní pracoviště ČSSZ jsou pro veřejnost otevřena každý pracovní den.

Služby veřejnosti z oblasti důchodového pojištění poskytuje také moderní call centrum. V ústředí ČSSZ vzniklo v roce 2002 a za tu dobu vyřídilo stovky tisíců dotazů klientů. Například jen v prvním pololetí roku 2005 jich bylo 81 183. Týkaly se zejména individuálních důchodových záležitostí jednotlivých pojištěnců. Podobně je vytižena i informační kancelář ústředí ČSSZ – jen v prvním pololetí 2005 ji navštívilo 29 553 lidí.



Titulní strana odborného měsíčníku ČSSZ – Národní pojištění. Jeho podoba vychází z Grafického manuálu ČSSZ.

V posledních letech stoupá návštěvnost webových stránek ČSSZ, které vznikly v září 2000. Adresu <http://www.cssz.cz> si v červnu 2005 zadalo celkem 151 768 lidí. To je o 104 351 lidí více než ve stejném období loňského roku. Průměrná denní návštěvnost webu ČSSZ v červnu 2005 byla celkem 5 058 lidí, zatímco před rokem to bylo pouze 1 580 návštěvníků.

ČSSZ vydává odborný měsíčník Národní pojištění. Má už 35letou tradici. Přináší aktuální informace z oblasti pracovního práva, důchodového, nemocenského a zdravotního pojištění, lékařské posudkové činnosti, dávek státní sociální podpory a sociální péče. Jeho součástí jsou konzultace, ve kterých na dotazy čtenářů odpovídají přední odborníci z dané oblasti. V prvním pololetí 2005 vyšlo v časopise více než 70 článků k problematice sociálního zabezpečení a 51 konzultací.

Také komunikace je v ČSSZ řešena koncepčně. Upravuje ji Koncepce integrované komunikace ČSSZ 2004–2006, která definuje tři strategické cíle: efektivní interní komunikaci, dobré vztahy s veřejností a efektivní komunikaci s orgány veřejné zprávy. Součástí dokumentu je mimo jiné Grafický manuál ČSSZ. Sjednocuje vizuální prezentaci ČSSZ tak, aby se mohla veřejnost i vlastní zaměstnanci s ČSSZ jednoznačně identifikovat.

MODERNÍ TECHNOLOGIE – RYCHLEJŠÍ A KVALITNĚJŠÍ SLUŽBY KLIENTŮM

Vývoj ČSSZ sleduje vývoj společenský. Reaguje na něj ve všech oblastech a výjimkou nejsou ani moderní informační a komunikační technologie. Ostatně, na jejich pokročilém využívání si ČSSZ doslova zakládá. A to především kvůli klientům.

Na tomto místě je třeba opět poukázat na zmiňovaný program ISRS z roku 2003. Jeden z jeho projektů se týkal právě informačních a komunikačních technologií. V návaznosti na něj pak vznikly Koncepce komplexního řešení centrálního a záložního datového komunikačního centra a Koncepce restrukturalizace informačního a komunikačního systému (RIKI). V jejich rámci se začala realizovat celá řada projektů, mnoho z nich v současné době probíhá a na ty ukončené zpravidla navazují projekty nové.

Jedním z nejdůležitějších projektů pro klienty, který v současné době probíhá, je vytvoření individuálních kont pojistěnců (IKP). Vzniknou v roce 2006 a obyvatelům České republiky umožní zjistit si na jakémkoliv územním pracovišti ČSSZ všechny informace o dobách a výdělcích důležitých pro důchodové řízení. Uspadní se také komunikace se zahraničními nositeli pojištění.

Prvním předpokladem pro IKP byla digitalizace údajů, o které se tato publikace zmiňuje již dříve. Ke 30. červnu 2005 bylo do digitálního optického archivu ČSSZ uloženo už více než 78 milionů dokumentů. Aktuálně došlé údaje o pojištěncích se digitalizují obratem a hlavně – pojištěn-



Piktogram e – Podání

E – Podání ČSSZ spojuje jednotný grafický identifikátor. Symbolizuje výhodnost elektronických služeb nejen pro ČSSZ, ale především pro její klienty.

ci je mohou ČSSZ sami posílat elektronicky. Právě e – Podání dokumentů bylo druhým předpokladem pro vznik IKP. Konkrétně se jednalo o elektronické podání ročních evidenčních listů důchodového pojištění (ELDP), díky němuž má ČSSZ každoroční přehled o dobách pojištění a výši výdělků jednotlivých klientů. A také šlo o e – Podání přihlášek a odhlášek zaměstnanců k nemocenskému pojištění, které ČSSZ zajistilo aktuální informace o klientech. E – Podání evidenčních listů důchodového pojištění umožňuje ČSSZ veřejnosti od roku 2004, e – Podání přihlášek a odhlášek zaměstnanců k nemocenskému pojištění od poloviny roku 2005. Možností e – Podání formulářů ČSSZ přitom postupně přibývá.

O tom, že je o e – Podání zájem, svědčí fakt, že ke 30. červnu 2005 bylo na tuto službu zaregistrováno celkem 28 945 organizací, realizovalo se 75 808 správných e – Podání a tímto způsobem ČSSZ přijala už 2 040 061 ELDP. To je cca 45 % z celkového objemu ELDP, které ČSSZ očekává v roce 2005.

Za projekt e – Podání ELDP dostala ČSSZ v roce 2005 Cenu ministra informatiky. A rovněž byla jako jedna ze čtyř organizací státní správy nominována do mezinárodní soutěže eEurope Awards for eGovernment Good Practice 2005. Soutěž, vyhlašovaná Evropskou komisí, je určena řešitelům projektů ve veřejné správě, které se týkají problematiky eGovernment.



STATISTICKÉ ÚDAJE

	1993	2004	30. 6. 2005
Počet pojištěnců	5 051 932	4 841 549	4 846 092
Počet vyplácených důchodů ¹⁾	3 047 171	3 284 918	3 292 711
Počet důchodců ¹⁾	2 516 906	2 658 952	2 667 509
Výdaje na dávky důchodového pojištění ²⁾ (v mld. Kč)	73 638	226 883	121 596
Výdaje na dávky nemocenského pojištění (v mld. Kč)	26 554	29 563	17 414
Objem vybraného pojistného (v mld. Kč)	106 027	285 064	145 242

Vysvětlivky:

¹⁾ včetně výplat do ciziny

²⁾ jedná se o celkové výdaje korigované o časové rozlišení výdajů spojených s minulým resp. budoucím rozpočtovým obdobím



80 LET

SOCIÁLNÍ
POJIŠTĚNÍ

Logo 80 let sociálního pojištění

Akce u příležitosti 80 let sociálního pojištění spojovalo speciální logo. Jeho motivem byl veselý obličej, symbolika dobré nálady. Snahou ČSSZ je, aby svými službami dala všem svým klientům důvod ke spokojenému úsměvu.

80 LET SOCIÁLNÍHO POJIŠTĚNÍ

Přestože si ČSSZ připomíná 15 let své existence, moderní pojetí sociálního pojištění v českých zemích slavilo v roce 2004 už 80. narozeniny. 30. října 1924 vstoupil v platnost československý zákon č. 221/1924 Sb. z. a n., o pojištění zaměstnanců pro případ nemoci, invalidity a stáří. Zavedl třídy pojištění, zvláštní pojišťovací soudnictví a trestní odpovědnost nejen za neplacení pojistného, ale i za porušení jiných povinností důležitých pro fungování systému. Pokroková norma byla dílem celé československé politické reprezentace.

Protože ČSSZ na tuto tradici navázala, 80. výročí sociálního pojištění si připomněla a pod záštitou ministra práce a sociálních věcí Ing. Zdeňka Škromacha uspořádala mezinárodní konferenci s názvem 80 let sociálního pojištění. Uskutečnila se 18. října 2004 v Praze. Jejím tématem byla historie a současnost sociálního pojištění, sociální pojištění v mezinárodním kontextu a informační technologie v sociálním pojištění. Akce se mimo jiné zúčastnil ministr práce, sociálních věcí a rodiny SR Ludovít Kaník, generální ředitel finského ministerstva sociálních záležitostí a zdraví Kari Välimäki či generální tajemník Mezinárodní asociace sociálního zabezpečení (ISSA) Dalmer D. Hoskins. Do Prahy přijeli jednat odborníci z oblasti sociálního pojištění z Polska, Německa a Rakouska, ale i Evropské komise, Světové banky a Mezinárodní organizace práce. Nechyběli ani čelní představitelé tuzemských zaměstnavatelských a odborových svazů.

Mezinárodní konference 80 let sociálního pojištění nebyla jedinou akcí, kterou ČSSZ u příležitosti výročí uskutečnila. Ve spolupráci se Státním ústředním archívem v Praze ČSSZ připravila putovní výstavu, která ve fotografiích, formulářích či formou dobové korespondence dokumentovala historii sociálního pojištění. Putování expozice začalo v říjnu 2004 v pražském ústředí ČSSZ a výstava postupně zavítala na všechna krajská pracoviště ČSSZ. Tak ji mohli vidět lidé v celé České republice. Vyšla také ojedinělá brožura, která vývoj sociálního pojištění v českých zemích shrnula.



VIZE

ČSSZ připravuje registr pojištěnců, ve kterém bude mít každý pojištěnec své individuální konto (IKP). Od roku 2006 budou moci klienti ČSSZ žádat o výpis z tohoto konta. Budou tedy mít průběžnou kontrolu nad svým pojištěním a budou moci případné problémy okamžitě řešit tak, aby v době odchodu do důchodu měli vše v pořádku.

Spolu s IKP probíhá v ČSSZ řada dalších projektů, jejichž cílem je především spokojený klient. Právě o něj Česká správa sociálního zabezpečení po celou dobu své existence usiluje.

V úvodu jsme ČSSZ přirovnali k patnáctileté dívce. U průměru zůstaňme. Tato mladá dáma v roce 2005 zcela jistě zase splní cíle, které si v roce 2000 předsevzala. Ze tří jí v současné době zbývá už pouze jeden. První – přechod na Sociální pojišťovnu nebylo možné realizovat, protože pro transformaci ČSSZ na veřejnoprávní instituci chyběla politická vůle. Druhý – podstatné zdokonalení administrativy systému důchodového a nemocenského pojištění, značné zlepšení vlastního systému řízení a správy ČSSZ a přebudování informačního systému (IS) v moderní, výkonný a efektivní nástroj – se postupně realizuje. A třetí – vytvoření odborných předpokladů pro plnění úkolů ČSSZ spojených se vstupem ČR do EU – ČSSZ realizovala v roce 2004, a to velmi úspěšně.

ČSSZ tak na prahu pomyslné dospělosti bude v následujícím období hledat své další směřování, další strategické cíle. Vzhledem k postavení ČSSZ bude pro jejich realizaci nezbytná politická vůle a odpovědnost státních orgánů. Odpovědnost s ohledem na fakt, že pro ČSSZ by vždy měli být „**Lidé na prvním místě...**“



SPONZOŘI

Česká pošta



Česká pošta, s. p., byla založena Ministerstvem hospodářství České republiky s účinností od 1. 3. 1993. Česká pošta, s. p., poskytuje poštovní služby na celém území České republiky. Mezi ně patří zejména podání, přeprava a dodání listovních, balíkových a peněžních zásilek jak ve vnitrostátním, tak v mezinárodním styku. ČP nabízí také služby expresní a kurýrní se zaručenou dobou dodání. Vedle tradičních služeb zajišťuje ČP také služby obstaravatelského charakteru, jakými jsou důchodová služba či služby pro bankovní, pojišťovací, sázkové a loterijní společnosti. Stále významněji se ČP podílí i na trhu elektronických služeb.

HEWLETT-PACKARD



Společnost HP je dodavatelem technologických řešení pro spotřebitele, podniky a instituce na celém světě. HP dodává IT infrastrukturu, globální služby, počítačové vybavení pro profesionální i domácí použití a zařízení na elektronické snímání obrazu a tisk. Za čtyři fiskální čtvrtletí končící 30. dubnem 2005 dosáhly celkové tržby HP výše 83,3 miliardy USD. Další informace o HP (NYSE, Nasdaq: HPQ) naleznete na webové adrese <http://www.hp.cz/>.

IBM Česká republika



Společnost IBM je největší světovou společností v oblasti informačních technologií s více než osmdesátiletou vedoucí pozicí v inovacích, které pomáhají v podnikání. S využitím všech zdrojů IBM a hlavních business partnerů, IBM nabízí široké spektrum služeb, řešení a technologií, které umožňují velkým i menším zákazníkům naplno využívat výhod nové éry e-businessu. Více informací o společnosti IBM naleznete na www.ibm.com.

MICROSOFT



Česká pobočka společnosti Microsoft Corporation, která se zabývá výrobou a prodejem software a hardware, zahájila činnost v roce 1992. Posláním společnosti Microsoft je umožnit lidem a organizacím v České republice zcela naplnit jejich potenciál podněcující rozvoj vzdělané a prosperující znalostní společnosti, a to prostřednictvím špičkového software, který s využitím umu českých a slovenských odborníků vytváří bezpečné a důvěryhodné prostředí pro své uplatnění ve všech oborech a lidských činnostech.

PAMÁTKY TÁBOR



Česká stavební společnost Památky Tábor, s. r. o., vznikla v roce 1994 transformací státního podniku. Realizuje stavby na území celé České republiky, kde je obchodním partnerem zejména státních a komunálních investorů. Významnou specializací jsou novostavby, rekonstrukce a modernizace administrativních budov. K jejím dlouholetým a významným klientům patří i Česká správa sociálního zabezpečení.

Siemens Business Services



Siemens Business Services je jedním z vedoucích poskytovatelů IT služeb. Je součástí skupiny Siemens a zaměřuje se na poskytování IT služeb v celém hodnotovém řetězci. Siemens Business Services se řadí mezi deset největších světových poskytovatelů outsourcingu a je předním dodavatelem e - Government řešení v Evropě. V České republice patří mezi pět největších systémových integrátorů. Příslušnost mezi přední společnosti v oblasti informační technologie byla potvrzena také odbornou veřejností, která zvolila Siemens Business Services jako TOP systémového integrátora roku 2004.

Skanska CZ

Divize Technologie je specializovaná jednotka skupiny Skanska CZ určená k zajišťování komplexních technologických dodávek. Jedná se o dodávky technických zařízení budov (vytápění, zdravotníka, elektroinstalace, klimatizace, výroba a montáž vzduchotechniky, ocelových konstrukcí a obvodových plášťů, stabilní hasící zařízení či sanace azbestu), dále dodávky produktovodů a návazných technologických celků a stavebně technologické dodávky pro chemický a energetický průmysl.

SKANSKA

STAVBA PRAHA

Je klasická stavební firma disponující vlastním technickým zázemím a vlastními, odborně způsobilými, zaměstnanci a s 80letou tradicí. Hlavním současným krédem podnikové kultury je splnění individuálních požadavků zákazníka: v poslední době jde o provádění systémových změn – např. budování sítě informačních zákaznických center České správy sociálního zabezpečení, které podstatně mění komunikaci těchto firem či institucí s okolím a tím i jejich celkový image, jehož důležitou součástí je i prostředí, ve kterém se tato komunikace koná.



MEDIÁLNÍ PARTNEŘI



SEZNAM LITERATURY

Antošik, L.: *Časopis Národní pojištění od svého vzniku slouží ke spokojenosti čtenářů, Národní pojištění 1999, jubilejní číslo.*

Biskup, J., Klimentová, J., Tomeš, I.: *Principy koncepce čs. důchodového zabezpečení, VÚSRP 1990.*

Biskup, J., Voříšek, V.: *Zákon o důchodovém pojištění, Národní pojištění 1995, č. 10.*

Hájek, J.: *Elektronická revoluce, Národní pojištění 2001, mimořádné číslo.*

Hoidekr, J.: *Na prahu roku 2005, Národní pojištění 2005, č. 1.*

Hoidekr, J.: *Poslání a strategické cíle ČSSZ do roku 2005, ČSSZ, říjen 2000*

Krebs, V., a kol.: *Sociální politika, ASPI, Praha 2002.*

Mácha, M., a kol.: *Sociálně-ekonomické souvislosti integrace České republiky do Evropské unie, VÚSPV, Praha 1998.*

Strnad, Z.: *Přelomová období v sociálním zabezpečení, rigorózní práce, PF UK, Praha 2001, str. 253 – 279.*

Šandová, V.: *Všechny údaje o důchodech jsou přísně tajné a zašifrovány, Deníky Bohemia, Personální rádce, 6. 2. 2002.*

Šandová, V.: *Podklady jsou digitalizovány, Deníky Bohemia, Personální rádce, 27. 6. 2002.*

Tomeš, I.: *Koncepce systému sociální pomoci, VÚPSV, Bratislava č. 14/1991.*

Tomeš, I.: *Sociální politika (teorie a mezinárodní zkušenost), Socioklub, Praha 2001.*

Tomková, M.: *Okresní správy sociálního zabezpečení a sociální péče, Národní pojištění 1991, č. 1.*

Vaněk, L.: *Optimalizace organizační struktury a územních organizačních jednotek ČSSZ, Národní pojištění 2004, č. 7.*

Voříšek, V.: *Tricet let a důchody, Národní pojištění 1999, jubilejní číslo.*

Zemanová, J.: *Tricet let a nemocenské, Národní pojištění 1999, jubilejní číslo.*

Interní dokumenty ČSSZ

PODĚKOVÁNÍ PATŘÍ

JUDr. Bohumilu Hejdovi, vedoucímu oddělení organizace a systému řízení, Odbor organizačně právní, ČSSZ,

Ing. Františku Křesákovi, vedoucímu oddělení koncepcí, Odbor koncepce a systémové integrace, ČSSZ,

JUDr. Jiřímu Tuháčkovi, metodikovi OSSZ metodického oddělení, Odbor důchodového pojištění zaměstnanců, ČSSZ

a za recenzi

JUDr. Boženě Michálkové, vrchní ředitelce úseku sociálního pojištění, ČSSZ.

© Česká správa sociálního zabezpečení, 2005

Odbor komunikace

Křížová 25, 225 08 Praha 5

Tel. ústředna: +420 257 061 111

E – mail: napistenam@cssz.cz

Podatelna: posta@cssz.cz

[http:// www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)

Grafická úprava: Virtualworld, tmbsign

Česká správa sociálního zabezpečení 2005

