



STRATEGICKÉ CÍLE ČSSZ

PRO OBDOBÍ 2014 – 2020



OBSAH

POSÍLÁNÍ ČSSZ	3
VIZE ČSSZ	3
STRATEGICKÉ CÍLE PRO OBDOBÍ 2014 – 2020	4
1. Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy	6
1.1. Otevřený a vstřícný přístup ke klientům.....	6
1.2. Poskytování komplexních, přehledných, přesných a včasných informací klientům prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií.....	6
1.3. Vytváření pozitivního image instituce.....	7
1.4. Otevřený a vstřícný přístup k médiím	7
2. Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity	8
2.1. Předkládání podnětů ke změně právní úpravy a flexibilní řízení změn vyplývajících z právní úpravy a nových koordinačních nařízení s cílem racionalizace a zvýšení efektivity procesů v oblastech důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného na sociální zabezpečení	8
2.2. Zlepšení procesního postavení účastníka řízení ve věcech důchodového pojištění	8
2.3. Zefektivnění lékařské posudkové služby.....	8
2.4. Zajištění správného, vnitřně konzistentního a rychlého rozhodování ve správním řízení	9
2.5. Rozvoj elektronizace agend jako základní předpoklad pro trvalé snižování podílu manuálních a neautomatizovaných činností, snižování nákladů a zkracování doby vyřizování agend	9
3. Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny	10
3.1. Budování a rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny	10
3.2. Dokončení centralizace aplikačního programového vybavení a centralizace dat	10
3.3. Vytváření informačních a komunikačních vazeb na orgány veřejné správy a ostatní instituce, včetně podpory spolupráce v této oblasti na národní i na mezinárodní úrovni.....	11
STRATEGICKÉ NÁSTROJE	12
1. Personalistika	12
2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení	12
3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení	13



POSLÁNÍ ČSSZ

Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.

VIZE ČSSZ

ČSSZ je moderní, vysoce výkonnou a proklientsky zaměřenou institucí, která:

- Je při výkonu své činnosti a rozhodování vedena zásadou legality, profesionality, nezávislosti a nestrannosti.
- Zajišťuje v maximální míře dostupné a kvalitní veřejné služby občanům.
- Pravidelně racionalizuje vnitřní systém řízení a administrativní postupy s cílem zajistit jejich větší efektivitu a transparentnost a minimalizovat náklady potřebné na svou činnost. Využívá moderní informační a komunikační technologie, které podporují efektivní výkon agend a přispívají k minimalizaci administrativních úkonů na straně zaměstnanců i klientů.
- Využívá v maximální míře práci s dokumenty v elektronické podobě.
- Umožňuje bezpečný a oprávněný on-line přístup k datům, snadno dostupný všem klientům.
- Disponuje systémem řízení kvality a sledování výkonnosti úřadu a systémem řízení rizik.
- Podílí se na vytváření informačního systému veřejné správy a efektivně sdílí data s ostatními orgány veřejné moci.
- Klade důraz na stálý rozvoj a vzdělávání zaměstnanců zaměřený k naplňování strategických cílů a ostatních úkolů ČSSZ a zlepšování jejich pracovních a platových podmínek.
- Podílí se v souladu se svými poznatky z praktického provádění příslušných agend na utváření a rozvoji systému důchodového a nemocenského pojištění a dalších souvisejících oblastí.
- Je pozitivně vnímaná a respektovaná jak ze strany veřejnosti, tak ze strany ostatních orgánů veřejné moci a zahraničních partnerských institucí.
- Naplňuje svojí činností národní i resortní strategické cíle.
- Nakládá s péčí řádného hospodáře s přidělenými rozpočtovými prostředky a s ostatním majetkem, který spravuje.



STRATEGICKÉ CÍLE PRO OBDOBÍ 2014 – 2020

Pro naplnění poslání a vize ČSSZ jsou identifikovány následující strategické cíle:

1. **Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy**
2. **Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity**
3. **Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny¹**

Strategické cíle, specifické cíle a prioritní úkoly

Strategické cíle představují základní strategickou orientaci ČSSZ a vymezení oblastí s nejvyšší prioritou pro určené časové období. Naplnění základních strategických cílů bude dosaženo prostřednictvím **specifických cílů**. Jednotlivé strategické cíle ČSSZ resp. specifické cíle na sebe vzájemně navazují, vzájemně se prolínají a plnění jednoho z nich zpravidla pozitivně ovlivňuje realizaci cílů ostatních.

K plnění strategických cílů a z nich vyplývajících specifických cílů jsou každoročně stanoveny **(roční) prioritní úkoly**. Prioritní úkoly připravuje vedení ČSSZ tak, aby mohly být projednány a schváleny na poradě vedení ČSSZ vždy do konce **ledna daného kalendářního roku**.

Realizace strategických, resp. specifických cílů je z podstatné části závislá na výši rozpočtových prostředků přidělených nadřízenou organizační složkou státu. Náklady potřebné na jejich uskutečnění jsou konkretizovány v příslušných materiálech ČSSZ a uplatněny u této organizační složky státu.

Klíčové ukazatele výkonu

Pro měření výkonnosti při naplňování jednotlivých specifických cílů a prioritních úkolů nebo jejich hodnocení podle jiných stanovených kritérií jsou stanoveny **klíčové ukazatele výkonu**. Konkrétní hodnoty klíčových ukazatelů výkonu pro jednotlivé specifické cíle a prioritní úkoly budou stanoveny zvláště pro každý kalendářní rok programovacího období. Tyto hodnoty navržené nositeli jednotlivých strategických a specifických cílů, resp. prioritních úkolů ve spolupráci s ostatními organizačními jednotkami a útvary ČSSZ budou předloženy k projednání na poradě vedení ČSSZ tak, aby mohly být schváleny vždy do konce **ledna daného kalendářního roku**. Pokud plnění strategického cíle nebo prioritního úkolu v daném roce předpokládá změnu klíčových ukazatelů výkonu,

¹ Strategický cíl „Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny“ představuje páteřní pilíř strategie, který poskytuje technickou podporu, a tedy zároveň slouží jako strategický nástroj pro plnění ostatních strategických cílů.



je jejich porovnání prováděno k předchozímu kalendářnímu roku. Účelem klíčových ukazatelů výkonu není jen poskytovat sledované údaje a data, ale rovněž přispět k jejich správné interpretaci a k zachycení vývojových trendů ve vykonávaných agendách, což umožní v případě nutnosti včas přijmout nezbytná opatření. Hodnocení klíčových ukazatelů výkonu proto nemůže být mechanické, ale musí být věcné a komplexní a odpovídajícím způsobem zohledňovat reálné podmínky, při nichž k měření hodnot docházelo. **Roční periodicitu** nastavení klíčových ukazatelů výkonu pak umožní operativně reagovat na výsledky dosažené v předchozím roce.



1. Klientský přístup a posílení významného postavení ČSSZ mezi orgány veřejné správy

1.1. Otevřený a vstřícný přístup ke klientům

Cílový stav

- Zvýšení kvality a dostupnosti služeb ČSSZ prostřednictvím nových i stávajících komunikačních kanálů.
- Zvýšení kvality a rozšíření služeb klientských center a call center podle potřeb klientů a zajišťování jejich vzdělávací funkce ve vztahu ke klientům.
- Vysoká úroveň webu ČSSZ, jehož prostřednictvím klienti obdrží odborné a srozumitelné informace o problematice důchodového a nemocenského pojištění a pojistném na sociální zabezpečení.
- Standardizace klientských center a vytváření samoobslužných zón (informačních kiosků) v prostorech územních organizačních jednotek ČSSZ v závislosti na místních podmínkách a možnostech ČSSZ.
- Rozvíjení standardů osobní komunikace s klienty, včetně uplatňování asertivního přístupu k požadavkům klientů a vyhodnocování zkušeností zaměstnanců ČSSZ při jednání s klienty.
- Rozvíjení společných konzultací ČSSZ se zahraničními nositeli pojištění.
- Rozvíjení služeb pro občany se zdravotním postižením, včetně bezbariérového přístupu do klientských center.

1.2. Poskytování komplexních, přehledných, přesných a včasných informací klientům prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií

Cílový stav

- Jednotná koncepce komunikace a poskytování informací klientům, zajištění jednotnosti poskytovaných informací a jednotného přístupu ke všem klientům.
- Řízené poskytování individualizovaných informací o stavu jejich nároků a řízení o dávkách v oblasti důchodového a nemocenského pojištění klientům, prostřednictvím ePortálu ČSSZ.
- Zvýšení podílu elektronické komunikace a zavedení internetu jako standardního prvku komunikace (on-line sjednávání termínů schůzek nebo vyřizování dotazů).
- Snížení počtu oprávněných stížností klientů obecně a zejména v oblasti rozhodování a výplaty důchodových dávek.



- Zvýšení informovanosti o důchodových nárocích pojištěnců v dostatečném časovém předstihu před odchodem do důchodu, včetně poskytování informativních výpočtů důchodů a zpřístupnění důchodové kalkulačky na ePortálu ČSSZ.

1.3. Vytváření pozitivního image instituce

Cílový stav

- Vydávání pravidelných tiskových zpráv a informativních publikací s cílem podávat informace o činnosti ČSSZ a jejích budoucích úkolech.
- Realizace pravidelných průzkumů spokojenosti klientů s poskytovanými službami např. prostřednictvím dotazníku umístěného na webu ČSSZ a dotazníků dostupných na klientských centrech a přijímání opatření ke zkvalitňování těchto služeb.
- Implementace nástrojů pro aktivní zapojení klientů do návrhu inovací.

1.4. Otevřený a vstřícný přístup k médiím

Cílový stav

- Proaktivní přístup k poskytování informací veřejnosti prostřednictvím médií, cílená pravidelná součinnost s médii a zrychlení reakce na dotazy médií a veřejnosti.
- Nabídka aktuálních témat, pozitivních zpráv a informací o nových službách ČSSZ klientům pro média.
- Snižování počtu negativních mediálních sdělení dotýkajících se ČSSZ.
- Větší zapojení odborníků ČSSZ jak na celostátní tak regionální úrovni při komunikaci s médii, v diskuzních pořadech a ve spotřebitelských poradnách.



2. Zachování stability výkonu agend, jejich kvalitativní rozvoj, racionalizace a zvyšování efektivity

2.1. Předkládání podnětů ke změně právní úpravy a flexibilní řízení změn vyplývajících z právní úpravy a nových koordinačních nařízení s cílem racionalizace a zvýšení efektivity procesů v oblastech důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného na sociální zabezpečení

Cílový stav

- Předkládání podnětů ke změně právní úpravy v důsledku změn právních předpisů, které souvisejí s výkonem agend ČSSZ, pokud nebyly součástí uvedených legislativních změn.
- Zkrácení doby potřebné na implementaci legislativních změn.
- Zajištění efektivního výkonu agend dotčených legislativními změnami.

2.2. Zlepšení procesního postavení účastníka řízení ve věcech důchodového pojištění

Cílový stav

- Informování klientů o stavu jejich nároku jako předpoklad pro hladký průběh správního řízení o dávku důchodového pojištění.
- Přijetí změn v rámci stávající právní úpravy v agendách ČSSZ, které povedou ke zjednodušení administrativy a snížení počtu administrativních úkonů, jak na straně klientů, tak na straně ČSSZ při vyřizování jejich oprávněných nároků.
- Zajištění elektronické výměny dat v oblasti důchodového pojištění v rámci EESSI.
- Zrušení místní příslušnosti v případech výkonu agend a činností, které nejsou striktně vázány na příslušnou právní úpravu.
- Zlepšení přístupu ČSSZ ke spisové dokumentaci uložené ve spisovnách soukromých subjektů a soukromých archivech, která umožní správné zhodnocení nároku klienta.

2.3. Zefektivnění lékařské posudkové služby

Cílový stav

- Zachování stability posudkových agend a implementace nového způsobu posuzování průkazu osob se zdravotním postižením.



- Účelná koordinace metodiky a výkonu lékařské posudkové činnosti (LPS) pro pojistný i nepojistný systém sociálního zabezpečení.
- Zavádění a sledování kritérií kvality do systému LPS na bázi měřitelnosti kritérií kvality.
- Snížení počtu administrativních úkonů na straně klientů i zaměstnanců ČSSZ a posudkových lékařů.
- Personální stabilizace zaměstnanců LPS a jejich vzdělávání.
- Zvýšení elektronizace LPS, zpracovávání standardizovaných elektronických formulářů posudkové služby a vytvoření elektronického spisu.

2.4. Zajištění správného, vnitřně konzistentního a rychlého rozhodování ve správním řízení

Cílový stav

- Věcně správná a vnitřně konzistentní rozhodnutí vydávaná ve všech typech správního řízení.
- Trvale krátká doba rozhodování ve všech typech správního řízení, která bude pod hranicí zákonem stanovených správních lhůt.
- Nízký podíl prohraných soudních sporů.

2.5. Rozvoj elektronizace agend jako základní předpoklad pro trvalé snižování podílu manuálních a neautomatizovaných činností, snižování nákladů a zkracování doby vyřizování agend

Cílový stav

- Zvýšení počtu elektronicky zajišťovaných agend a plánovaná optimalizace stávajících elektronicky zajišťovaných agend.
- Snížení administrativní náročnosti (a zkrácení doby trvání) jednotlivých úkonů spojených se zajišťováním agend v důsledku jejich elektronizace.
- Vytvoření elektronického správního spisu.
- Snížení nákladovosti podpůrných procesů ČSSZ a zvýšení jejich efektivity.
- Eliminace činností, které nemají přidanou hodnotu.
- Definování a vytvoření nového identifikačního údaje pojištěnců – čísla sociálního pojištění.



3. Rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny

3.1. Budování a rozvoj integrovaného informačního systému a datové základny

Cílový stav

- Stabilizace technologické podpory všech procesů ČSSZ, zejména aplikačního programového vybavení a technologické základny pro zpracování agend sociálního zabezpečení.
- Zajištění průběžné modernizace technických prostředků a infrastruktury integrovaného informačního systému ČSSZ v souladu s nejnovějšími technologickými trendy.
- Zrychlení vyřizování IT požadavků a zvýšení operativnosti při poskytování služeb klientům z příslušných aplikací.
- Vytvoření moderního aplikačního programového vybavení podporujícího všechny procesy zajišťované v rámci ČSSZ.
- Aplikační programové vybavení pracuje na dostupné moderní technologické podpoře a je vysoce spolehlivé a jeho změnu lze realizovat v krátkém čase a s přiměřenými náklady.
- Aplikační programové vybavení pracuje na principu centralizace dat a decentralizovaného přístupu k datům.
- Datová základna vykazuje vysokou míru ochrany a bezpečnosti dat.

3.2. Dokončení centralizace aplikačního programového vybavení a centralizace dat

Cílový stav

- Datová základna je centralizovaná, obsahuje spolehlivá data, která jsou přístupná pro všechna pracoviště ČSSZ.
- Centralizace lokálních dat a aplikačního programového vybavení jako základní předpoklad pro zefektivnění určeného segmentu procesů důchodového a nemocenského pojištění a výběru pojistného.
- Zvýšení objemu centrálně přístupných dat.
- Přístupnost dat z příslušných aplikací z jakékoliv organizační jednotky (lokality) ČSSZ.
- Zkrácení doby vyřizování centralizovaných agend.



3.3 Vytváření informačních a komunikačních vazeb na orgány veřejné správy a ostatní instituce, včetně podpory spolupráce v této oblasti na národní i na mezinárodní úrovni

Cílový stav

- Integrovaný informační systém je napojen v rámci elektronické komunikace státní správy na informační systémy veřejné správy a poskytuje v rámci zákona efektivně a v odpovídajícím čase potřebné informace.
- Snižování objemu dat vyžadovaných od klientů ČSSZ a orgánů veřejné správy jinou než elektronickou formou a zjednodušení jejich přístupu k službám a informacím poskytovaným ČSSZ.
- Zvýšení rychlosti vyřizování dávek důchodového a nemocenského pojištění při zachování kvality rozhodování.
- Standardizovaná podoba výměny informací.
- Mezinárodní elektronická výměna dat v rámci EU v oblasti sociálního zabezpečení (EESSI) - implementace v ČSSZ.



STRATEGICKÉ NÁSTROJE

Pro naplnění strategických a specifických cílů ČSSZ jsou identifikovány následující strategické nástroje:

- 1. Personalistika**
- 2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení**
- 3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení.**

Strategické nástroje

Strategické nástroje představují soubor vhodně zvolených prostředků, které jsou hlavním předpokladem pro úspěšné naplnění stanovených strategických a specifických cílů a prioritních úkolů.

1. Personalistika

- Rozvoj Personálního portálu pro zaměstnance ČSSZ.
- Rozvoj systému komplexního vzdělávání zaměstnanců, včetně specializovaných forem vzdělávání a elektronického vzdělávání.
- Optimalizace systému odměňování a dalších motivačních nástrojů a benefitů.
- Dosažení personální stability, snížení fluktuace kvalitních zaměstnanců.
- Implementace zákona upravujícího právní vztahy zaměstnanců státu a jejich práva a povinnosti vyplývající ze služebního poměru.

2. Organizační struktura, systém řízení a ostatní nástroje řízení

- Optimalizace procesního modelu řízení ČSSZ a zvyšování efektivity procesního řízení všech agend (procesů) v ČSSZ se zaměřením na úspory nákladů, optimalizace organizačního uspořádání ČSSZ.
- Optimalizace systému strategického řízení v rámci ČSSZ, zejména
 - systému řízení změn v procesech integrovaného informačního systému ČSSZ
 - systému řízení (hodnocení) kvality a sledování výkonnosti
 - systému řízení rizik ve všech hlavních procesech.
 - controllingového systému řízení nákladů.
 - systému ověřování protikorupčních indikátorů, včetně opatření proti korupci.



3. Finanční a materiálně-technické zabezpečení

- Vytvoření podmínek pro efektivní řízení nákladů ČSSZ.
- Zajištění dostatečného objemu finančních prostředků pro realizaci projektů naplňujících strategické cíle.
- Optimální využití finančních prostředků EU pro realizaci projektů.
- Zajištění materiálního zázemí pro realizaci projektů naplňujících strategické cíle.
- Dostatečné investiční zdroje pro realizaci a zajištění provozuschopnosti technické infrastruktury a pro rekonstrukce budov a pro zajištění vyhovujících pracovních a mikroklimatických podmínek zaměstnanců.