



ČESKÁ SPRÁVA
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Výroční zpráva **2016**

Obsah

VYBRANÁ KLÍČOVÁ DATA ZA ROK 2016	3
PROFIL ČSSZ	5
BILANCE ROKU 2016	7
PROVÁDĚNÍ DŮCHODOVÉHO POJIŠTĚNÍ	8
PROVÁDĚNÍ NEMOCENSKÉHO POJIŠTĚNÍ	12
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
PERSONÁLNÍ OBLAST	23
SPRÁVA ÚDAJOVÉ ZÁKLADNY	24
ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE	25
VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ	27
SPOLUPRÁCE SE ZAHRANIČNÍMI PARTNERY	29
ROZVOJOVÉ PROJEKTY	30
KONTAKTY	31

Vybraná klíčová data za rok 2016

Úspěšnost výběru pojistného ¹⁾		99,4 %
Příjmy z pojistného (v mil. Kč)		417 563
Výdaje na dávky důchodového pojištění (v mil. Kč)		389 167
Výdaje na dávky nemocenského pojištění (v mil. Kč)		26 284
Klienti		8 737 115
z toho	pojištěnci	4 488 304
	komunikující zaměstnavatelé	276 951
	OSVČ ²⁾	981 355
	důchodci v ČR	2 892 469
	důchodci s výplatou do ciziny	90 464
	občané účastní dobrovolného důchodového pojištění	7 572
Vyplácené důchody v ČR		3 508 965
Vyplácené důchody do ciziny		93 880
Vyřízené žádosti o důchod		187 077
Informativní osobní listy důchodového pojištění poslané klientům		125 027
Posudky vypracované LPS ČSSZ		415 459
Přijaté elektronicky podané formuláře		16 793 732
Zaměstnanci ČSSZ		8 525

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2016

¹⁾ snižená o prominuté penále

²⁾ OSVČ – osoby samostatně výdělečně činné vykonávající činnost výplaty do ciziny a ostatní výplaty

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 2016 ve výši 839 miliard Kč.

Česká správa sociálního zabezpečení je orgánem sociálního zabezpečení, který provádí důchodové a nemocenské pojištění. Spravuje záležitosti zhruba 8,7 milionu klientů, z toho 2,9 milionu důchodců. Vyplácí 3,5 milionu důchodů a kolem 270 tisíc dávek nemocenského pojištění měsíčně.

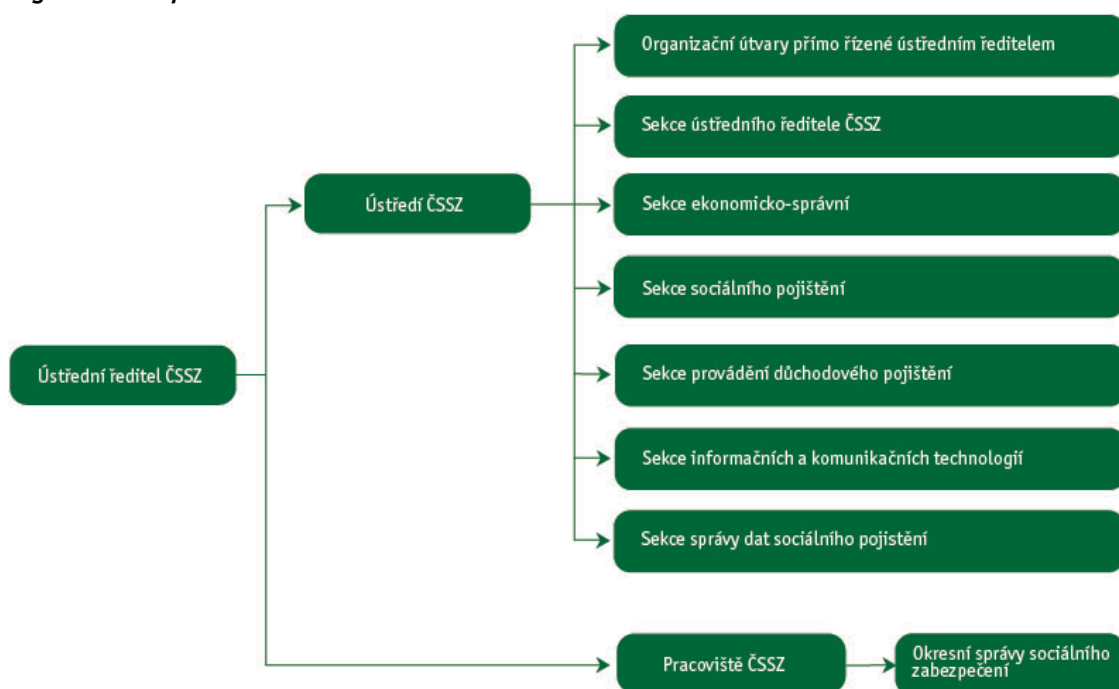
Do státního rozpočtu Česká správa sociálního zabezpečení přispívá více než jednou třetinou příjmů, a to výběrem pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.

Součástí České správy sociálního zabezpečení je lékařská posudková služba, která pro účely důchodového a nemocenského pojištění posuzuje zdravotní stav pojištěnců. Rovněž posuzuje zdravotní stav občanů 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 2016

Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) si pro rok 2016 stanovila prioritní úkoly soustředěné do oblastí elektronizace a elektronické bezpečnosti, výkonu agend, přístupu ke klientům a jejich potřebám a do oblastí organizace, personální a ekonomiky.

V rámci zkvalitňování služeb poskytovaných klientům pokračovala ČSSZ i v roce 2016 v rozesílání tzv. inventur OSVČ a opět přistoupila k informování vybraných předdůchodových ročníků mužů a žen. Bylo tak rozesláno více než 99 tisíc výpisů z evidence – přehledů dob důchodového pojištění, z toho cca 49 tisíc mužům a cca 50 tisíc ženám. Cílem bylo zvýšit informovanost pojištěnců, a to mužů ročníku narození 1955 a žen narozených v roce 1958, o jejich důchodových nárocích v dostatečném časovém předstihu tak, aby měli již před odchodem do důchodu k dispozici informativní přehled o dobách důchodového pojištění a náhradních dobách pojištění evidovaných v ČSSZ a tudíž i dost času prokázat svoji zatím neevidovanou dobu pojištění. ČSSZ zpětně kontaktovalo přes 20 tisíc občanů (cca 20 % z celkového počtu obeslaných), kteří aktivitu ČSSZ hodnotili převážně pozitivně.

Vzhledem k velkému zájmu veřejnosti o předběžné informativní výpočty důchodů, který ještě podpořilo rozesílání přehledů dob důchodového pojištění, byla v průběhu roku zavedena nová on-line služba na ePortálu ČSSZ, tzv. důchodová kalkulačka (služba „Informativní výpočet důchodu“). V závěru roku byly nově nastaveny výpočtové parametry pro roky 2017–2022 v tzv. excelové verzi důchodové kalkulačky pro orientační stanovení výše starobního důchodu, která je obecně dostupná z webu ČSSZ a slouží klientům, kteří nedisponují aktivní datovou schránkou, prostřednictvím které by mohli využívat novou on-line důchodovou kalkulačku na ePortálu ČSSZ.

V roce 2016 byl do plného rutinního provozu s využitím všech funkcionalit portálu Otevřených dat převeden proces publikace otevřených dat. Nově bylo publikováno 45 datových sad z oblasti sociálního pojištění, personální agendy a z oblasti číselníků pro vyplňování tiskopisů. V uplynulém roce taktéž pokračovaly přípravné práce navazující na studii „Rozvoj webových stránek a intranetu ČSSZ“. Po odborném posouzení bylo připraveno zadání, hledal se optimální způsob zasazení do architektury ČSSZ, připravilo se smluvní zajištění.

Kvalitní výkon všech agend spočívající zejména v udržení vysoké úrovně v procesu rozhodování v agendách sociálního pojištění, a to jak z pohledu věcné, tak i formální správnosti, byl i v roce 2016 zachován a rozvíjen. V agendě dávek důchodového pojištění se zastavil trend meziročního nárůstu nových žádostí o důchod – v roce 2016 bylo uplatněno cca 211 tisíc žádostí. Přes polovinu (54 %) představovaly žádosti o starobní důchod, 26 % bylo žádostí o invalidní důchod a 20 % žádostí o důchod pozůstalostní. Kromě těchto žádostí obdržela ČSSZ téměř 361 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 73 tisíc. Mírně zvýšený počet žádostí byl zaznamenán u důchodů s mezinárodním prvkem. Oblast provádění srážek z dávek důchodového pojištění byla v roce 2016 stabilizovaná a podání byla vyřizována ve lhůtách daných občanským soudním řádem a insolvenčním zákonem. Tato agenda vykazuje nadále trvalý nárůst.

Rovněž rozhodování o dávkách nemocenského pojištění probíhalo v naprosté většině případů ve stanovených lhůtách. Zároveň je třeba poznamenat, že trend nízkého počtu prohraných případů v rámci soudních sporů byl v roce 2016 zachován (v roce 2015 se jednalo o 4 případy) s tím, že za rok 2016 jsou dosud evidovány 3 rozsudky krajských soudů, jimiž byla zrušena rozhodnutí ČSSZ ve věcech nemocenského pojištění.

Zrušení II. pilíře důchodového systému se v podmínkách ČSSZ promítlo především do změny procesů týkajících se platby pojistného. ČSSZ rovněž poskytla nezbytnou součinnost při pracích na vypořádání závazků z II. pilíře Generálnímu finančnímu ředitelství.

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 dle 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 2016 byla doba řízení o nových žádostech téměř identická s rokem 2015, mírné prodloužení bylo zaznamenáno jen u sirotčích důchodů, určité zkrácení vykazuje doba řízení u invalidních důchodů. Stále jsou však tyto doby 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. Výjimkou bylo pouze vyřizování žádostí o zvýšení důchodu za další výdělečnou činnost, neboť disponibilní pracovní kapacity musely být přednostně využity pro včasné zpracování nových žádostí o důchod. Část případů přepočtů důchodů tak ani s využitím práce vykonávané nad rámec pracovní doby nebylo možné vyřídit v zákonem stanovené lhůtě. Celkem bylo ve vnitrostátní agendě rozhodnuto nebo jinak zpracováno přes 461 tisíc podání.

Vývoj dob řízení o dávkách důchodového pojištění vyřizovaných podle vnitrostátních předpisů (ve dnech)

k 31. 12.		2013	2014	2015	2016
Starobní důchody		31	33	38	38
Invalidní důchody	1. stupeň	60	56	62	60
	2. stupeň	60	56	63	60
	3. stupeň	59	56	62	61
Pozůstalostní důchody	vdovecké	27	29	31	31
	vdovské	27	29	31	31
	sirotčí	32	33	37	40
Celkem		36	36	41	41

Důchodová agenda s mezinárodním prvkem tvoří významnou součást rozhodovacího procesu o dávkách důchodového pojištění. Mezinárodní prvek (tj. aplikace tzv. evropských koordinačních nařízení a mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení) činí tuto agendu administrativně složitější a tím pádem i časově náročnější, než je zpracování případů v kontextu vnitrostátního práva. Rozhodovací proces 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. Doby řízení u důchodů s mezinárodním prvkem byly v roce 2016 stabilizovány, u přímých důchodů se mírně prodloužily, u pozůstalostních důchodů naopak byly o něco kratší.

Ve sledovaném období tato agenda meziročně opět narostla, neboť ČSSZ bylo doručeno celkem 17 829 žádostí o důchodovou dávku s mezinárodním prvkem a dalších zhruba 94 tisíc podání vztahujících se k mezinárodnímu důchodovému řízení.

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

k 31. 12.		2014	2015	2016
Starobní důchody		50	56	60
Invalidní důchody	1. stupeň	78	79	81
	2. stupeň	95	96	99
	3. stupeň	87	95	96
Pozůstalostní důchody	vdovecké	54	53	54
	vdovské	59	52	52
	sirotčí	76	71	76
Celkem		60	64	67

Pozn.: Údaje jsou sledovány od 1. 1. 2014.

Počet došlých žádostí o důchod

k 31. 12.		2013	2014	2015	2016
Žádosti podané	podle vnitrostátních předpisů	175 134	187 608	198 736	193 550
	s mezinárodním prvkem	16 382	16 680	17 494	17 829
Celkem		191 516	204 288	216 230	211 379

Výplata důchodů

Každoročně se zvyšuje počet bezhotovostních výplat. K 31. 12. 2016 jich bylo evidováno 1 720 642, takže už od roku 2012 převyšují počet výplat v hotovosti. Prostřednictvím důchodové služby České pošty, s. p., bylo k 31. 12. 2016 prováděno celkem 1 104 714 výplat.

Od ledna 2016 byla výše všech vyplácených důchodů upravena vyhláškou MPSV č. 244/2015 Sb. o valorizačním zvýšení základní výměry důchodu o částku 40 Kč. V souladu se zákonem č. 381/2015 Sb. probíhaly od února 2016 výplaty jednorázového příplatku důchodci ve výši 1 200 Kč, v průběhu celého roku byly realizovány výplaty tohoto příplatku v celkové hodnotě 3,6 mld. Kč; z této částky bylo 86 mil. Kč vyplaceno do zahraničí.

Počet důchodců a důchodů

k 31. 12.		2013	2014	2015	2016
Počet důchodců		2 857 856	2 863 210	2 873 953	2 892 469
z toho	ženy	1 715 906	1 715 731	1 718 422	1 721 438
	muži	1 141 950	1 147 479	1 155 531	1 171 031
Počet vyplácených důchodů		3 482 237	3 485 257	3 492 397	3 508 965
z toho	starobní	2 340 321	2 355 144	2 376 883	2 395 382
	invalidní	433 414	428 298	421 655	425 788
	pozůstalostní	708 502	701 815	693 859	687 795

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

Průměrná výše starobního důchodu

(v Kč)

k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Muži	12 150	12 259	12 551	12 662
Ženy	9 955	10 050	10 302	10 402
Celkem	10 970	11 075	11 348	11 460

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 36 tisíc na celkových 90 tisíc. Nejvíce důchodů je vypláceno na Slovensko (30 tisíc), následuje výplata důchodů do Německa (19 tisíc) a do Polska (15 tisíc vyplácených důchodů).

Vývoj počtu důchodců s výplatou do ciziny

k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Výplaty do ciziny	80 173	84 252	87 588	90 464

Výplata důchodů s exekuční srážkou

V agendě exekučních srážek z dávek důchodového pojištění je nadále evidován růst. Zatímco v roce 2015 šlo bezmála o 80 tisíc důchodů se zařízenou exekuční srážkou, k 31. 12. 2016 jich bylo již více než 85 tisíc. ČSSZ evidovala ve sledovaném roce téměř 456 tisíc případů, u nichž v minulosti byla nebo stále je řešena problematika spojená s exekuční agendou. Ve srovnání s rokem 2015 se jedná o nárůst téměř o 47 tisíc případů.

V průběhu roku ČSSZ obdržela téměř 898 tisíc podání souvisejících s exekuční agendou nebo jiných podnětů ke zpracování, jako např. dospění (dosažení) lhůty při splacení pohledávky. Vyřízeno bylo téměř 886 tisíc podání nebo podnětů. Vyřizování této agendy bylo během celého roku stabilizované.

Nezanedbatelnou částí exekuční agendy bylo poskytování informací exekutorům a jiným pověřeným osobám. Tato činnost probíhá převážně elektronicky, bylo přijato a vyřízeno 3,8 milionu podání.

Vývoj výplat důchodů s exekuční srážkou

k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Důchody s exekuční srážkou	70 997	75 315	79 991	85 028

Rozhodování o námitkách a soudních řízeních

Ve sledovaném období bylo podáno 12 982 námitek a lze konstatovat ustálenost námitkové agendy. Počet vyřízených námitek činil 12 799, což odpovídá 98,6 % doručených námitek. Většina prvostupňových rozhodnutí v řízení o námitkách byla potvrzena (65 % případů). Změněno nebo zrušeno bylo 28,1 % rozhodnutí. Výrazný podíl potvrzených prvoinstančních rozhodnutí vykazovala ČSSZ v řízeních, jejichž výsledek závisel na vypracování posudku o zdravotním stavu. V těchto případech bylo potvrzeno 78,7 % rozhodnutí a jen v 20,8 % případů došlo ke změně nebo zrušení napadeného rozhodnutí. Tyto údaje v zásadě odpovídaly podílům z roku 2015.

V průběhu roku 2016 bylo ČSSZ doručeno 803 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 soudem) činila v rámci celé České republiky 268 dnů. Převažovaly spory o dávky podmíněné dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem. Složení meritorních sporů se prakticky nelišilo od sporů v předchozích letech – nejčastěji se spory 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 692 sporů, z toho 519 ve prospěch ČSSZ, což celorepublikově představovalo 75% úspěšnost.

V hodnoceném roce bylo pravomocně ukončeno deset 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 ve dvou případech se Nejvyšší správní soud neztotožnil s právním názorem ČSSZ. Nejvyšší správní soud dále rozhodoval o 88 kasačních stížnostech podaných žalobci, z nichž 52 skončilo ve prospěch ČSSZ, v 17 případech byli žalobci úspěšní, v dalších 17 případech byla kasační stížnost odmítnuta a 2 byly vzaty zpět.

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; osobám samostatně výdělečně činným, pokud se přihlásí k nemocenskému pojištění, může vzniknout nárok na nemocenské a peněžitou pomoc v 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 2016 bylo ČSSZ, resp. OSSZ zpracováno přes 3,2 milionu dávek nemocenského pojištění. Z tohoto počtu tvořilo nemocenské 68 %, peněžitá pomoc v mateřství 17,6 % a ošetřovné 14,3 %. Vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství tvořil zanedbatelné množství z celkového počtu zpracovaných dávek, a to 0,1 %. V porovnání s rokem 2015 bylo zpracováno o necelých 165 tisících dávek více, což představuje více než 5% nárůst. Nejvíce případů nemocenského bylo již tradičně zpracováno v měsíci březnu, jednalo se o 208 915 dávek. Tak jako každý rok lze za příčinu označit vysoký počet onemocnění dýchací soustavy, jejichž nárůst je typický zejména pro toto období roku.

Oproti roku 2015 se v roce 2016 zvýšil počet ukončených případů dočasné pracovní neschopnosti (DPN), a to zhruba o 3,8 % na hodnotu 1 584 879 případů. Nárůst byl zaznamenán ve všech krajích ČR, nejmenší byl v kraji Karlovarském (0,13 %), naopak největší meziroční nárůst byl zaznamenán v kraji Ústeckém (10,47 %). S meziročním nárůstem počtu ukončených případů DPN souvisí i vyšší počet prostonaných dnů oproti roku 2015. Byl zaznamenán nárůst o bezmála 3,7 milionu prostonaných dnů. Průměrná doba trvání jednoho případu se v roce 2016 prodloužila o necelý jeden den, přičemž nejkratší průměrná doba trvání jednoho případu byla již tradičně v Praze (32,4), naopak nejdelší byla v kraji Zlínském (51,2).

Procentuálně je počet dávek zpracovaných do 10 dnů od doručení všech potřebných dokladů stejný jako v roce 2015 (87,3 %), oproti roku 2015 však vzrostl počet dávek nemocenského pojištění zpracovaných do 30 dnů od doručení všech potřebných dokladů (99,99 %), což je pozitivní trend.

Počet zpracovaných dávek nemocenského pojištění a doba jejich řízení

	k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Počet zpracovaných dávek celkem		2 487 658	2 786 089	3 071 508	3 236 443
z toho	nemocenské	1 588 891	1 888 113	2 092 167	2 199 434
	PPM	534 978	534 628	545 030	570 544
	ošetřovné	362 183	360 833	431 640	463 693
	VPTM	1 606	2 515	2 671	2 772
Podíl zpracovaných dávek (%)	do 10 dnů	90,83	88,50	87,30	87,30
	11 – 30 dnů	9,15	11,49	12,57	12,68
	celkem do 30 dnů	99,98	99,99	99,86	99,99
	nad 30 dnů	0,02	0,01	0,14	0,01

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

Exekuční srážky z nemocenského pojištění

V porovnání s rokem 2015 v roce 2016 opět výrazně vzrostlo množství srážek z dávek nemocenského pojištění z důvodu nařízené exekuce a insolvenčního řízení. V průměru bylo z dávek nemocenského pojištění měsíčně provedeno 14 400 exekučních a insolvenčních srážek. Jejich celkový počet v roce 2016 činil 172 484 a převýšil tak počet srážek realizovaných v roce 2015 o více než 30 %. Tento nárůst počtu srážek z dávek nemocenského pojištění v důsledku exekuce a insolvence znamená výrazné zvýšení pracnosti při zpracování dávek. Současně však roste také složitost zpracování jednotlivých případů daná zejména nárůstem počtu exekučních příkazů vztahujících se k jedné dávce. I přesto se však ČSSZ, resp. OSSZ dařilo výplaty dávek nemocenského pojištění včetně srážek zpracovávat ve standardním režimu.

Počty exekučních a insolvenčních srážek z dávek nemocenského pojištění

k 31. 12.		2014	2015	2016
Nemocenské dávky s exekuční a insolvenční srážkou	61 745	88 682	132 206	172 484

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 2016 činil celkový předpis 419 978 mil. Kč a celkové inkaso 417 316 mil. Kč (příjmy na nemocenské, důchodové pojištění a na příspěvek na státní politiku zaměstnanosti).

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

	k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Předpis		366 221	375 670	395 429	419 978
Prominuté penále		200	166	203	169
Předpis upravený o prominuté penále		366 421	375 836	395 632	420 147
Inkaso		362 758	373 273	394 507	417 316
Úspěšnost výběru (%) ¹⁾		99,1	99,4	99,8	99,4

¹⁾ snižená o prominuté penále

Pohledávky na pojistném na sociální zabezpečení

Oproti stavu k 31. 12. 2015, kdy pohledávky činily 61 276 mil. Kč, došlo v roce 2016 ke snížení pohledávek o 1 319 mil. Kč (snížení o 2,15 %). K 31. 12. 2016 tak ČSSZ evidovala pohledávky vůči plátcům pojistného v celkové výši 59 957 mil. Kč.

Struktura pohledávek (v mil. Kč)

Plátcí		Pohledávky					Procentní podíl (%)
		na pojistném	na penále	na pokutách	na ostatním	celkem	
Odhlášení plátcí	OSVČ - DP	6 447	2 819	60	-	9 327	-
	Zaměstnavatelé	15 244	14 476	67	-	29 787	
	Celkem	21 691	17 295	127	-	39 114	
Neodhlášení plátcí	OSVČ - DP	7 149	2 599	15	-	9 763	33,05
	Zaměstnavatelé	6 647	3 393	14	-	10 054	
	Celkem	13 796	5 992	29	-	19 816	
Splátkový režim	OSVČ - DP	-	-	-	367	367	-
	Zaměstnavatelé	-	-	-	660	660	
	Celkem	-	-	-	1 027	1 027	
Úhrn	OSVČ - DP	13 597	5 418	75	367	19 456	-
	Zaměstnavatelé	21 891	17 869	81	660	40 501	
	Celkem	35 487	23 287	156	1 027	59 957	
Procentní podíl (%)		59,19	38,84	0,26	1,71	100,00	-

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2016. 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 2016 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 149 786 vykonatelných titulů, což je o 0,1 % méně než v roce 2015. V hodnoceném roce vzrostla výše pohledávek vymáhaných ve správní exekuci o 0,2 % a byly vymoženy pohledávky ve výši 4,9 mld. Kč. V důsledku ekonomického oživení a díky důslednému přístupu ČSSZ bylo vymoženo cca o 260 mil. Kč více než v roce 2015. V hodnoceném roce byly exekuční náklady uhrazeny v celkové výši 31,8 mil. Kč (v roce 2015 bylo uhrazeno 29,3 mil. Kč).

V roce 2016 bylo do insolvenčních řízení přihlášeno 4 737 pohledávek, což je o 586, tedy o 11,0 % méně než v roce 2015. Z toho 1 065 pohledávek bylo řešeno v konkurzu. Počet pohledávek řešených oddlužením se proti roku 2015 snížil na celkových 3 541 (o 8,3 %).

Počet žádostí o spolupráci při řešení pohledávek, které ČSSZ odeslala do jiných členských států EU, se v roce 2016 oproti roku 2015 snížil o sedm na 68 žádostí. Výše takto řešených pohledávek se v hodnoceném období snížila z 10,4 mil. Kč na 9,6 mil. Kč. Počet pohledávek předaných do členských států EU za účelem vymáhání se v roce 2016 zvýšil z 18 na 21 pohledávek a výše vymáhané pohledávky stoupla z částky 1,7 mil. Kč na 3,4 mil. Kč. Výše pohledávek, kterou se ČSSZ touto cestou podařilo vymoci, v roce 2016 dosáhla 1,5 mil. Kč, zatímco v roce 2015 bylo takto vymoženo 782,4 tis. Kč.

Počet případů, ve kterých jiné členské státy EU požádaly ČSSZ o spolupráci při řešení pohledávek, se v roce 2016 proti předchozímu období zvýšil o 67 žádostí, a to na 197 žádostí. Celková výše pohledávek řešených na základě žádostí jiných členských států se ale proti roku 2015 snížila z 31,6 mil. Kč na 23,9 mil. Kč. Počet žádostí o samotné vymáhání se zvýšil z 23 na 84 a částka v těchto řízeních se zvýšila v hodnoceném období z 3,1 mil. Kč na 6,5 mil. Kč. OSSZ vymohly pohledávky ve výši 780,3 tis. Kč, což je o 32,5 % více než v roce 2015, kdy byla vymožena částka 588,8 tis. Kč.

Kontrolní činnost

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

Kontroly plnění povinností zaměstnavatelů

Kontrolu plnění povinností zaměstnavatelů v důchodovém a nemocenském pojištění a plnění jejich povinností jako plátců pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti provádějí OSSZ v souladu s příslušnými právními předpisy. U zaměstnavatelů bylo v roce 2016 uskutečněno celkem 105 935 kontrol, což v průměru představuje 420 kontrol denně. Z uvedeného počtu bylo 20 789 kontrol neplánovaných. Tyto kontroly se provádějí zejména z důvodu zániku kontrolovaných subjektů jako tzv. kontroly likvidační. V průběhu roku 2016 obdržely OSSZ 229 podnětů k provedení kontroly od jiných subjektů.

Zaměstnavatelé ke kontrole v roce 2016 předložili 8 967 913 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 102,7 mil. Kč, z toho přibližně 79,1 mil. Kč činilo dlužné pojistné a cca 23,6 mil. Kč činilo vypočtené penále z dlužného pojistného. V souvislosti se samotnou realizací kontrol u zaměstnavatelů, zejména z důvodu jejich nesoučinnosti při kontrole, bylo OSSZ uloženo celkem 573 pokut v úhrnné výši 2 990 000 Kč. K odstranění zjištěných nedostatků bylo v rámci 1 262 kontrol uloženo 1 591 nápravných opatření.

Kontroly plnění povinností zaměstnavatelů v oblasti sociálního zabezpečení

Kraj	Počet kontrol	Počet vystavených platebních výměrů	Výše vystavených platebních výměrů (v tis. Kč)		
			dlužné pojistné	penále	celkem pojistné + penále
HL. m. Praha	21 870	567	14 887	4 718	19 605
Jihočeský	6 580	234	989	283	1 272
Jihomoravský	12 694	331	35 710	10 939	46 649
Karlovarský	2 738	145	636	129	765
Královéhradecký	4 987	214	1 925	533	2 458
Liberecký	3 907	119	724	203	927
Moravskoslezský	10 465	470	3 937	812	4 749
Olomoucký	5 949	190	1 411	387	1 798
Pardubický	4 416	198	1 305	226	1 531
Plzeňský	4 844	160	8 424	2 720	11 144
Středočeský	11 108	371	3 278	1 042	4 320
Ústecký	6 597	194	3 737	963	4 700
Vysočina	4 251	130	1 104	437	1 541
Zlínský	5 529	174	1 015	280	1 295
Celkem	105 935	3 497	79 082	23 672	102 754

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2016.

Kontroly dodržování režimu dočasně práceneschopných pojištěnců

V roce 2016 provedli pracovníci vykonávající kontrolu dodržování režimu dočasně práceneschopných pojištěnců celkem 153 500 kontrol, přičemž u 34 798 pojištěnců vzniklo podezření na porušení režimu dočasně práceneschopného pojištěnce (tzv. počet záchytů). Podíl záchytů na celkovém počtu provedených kontrol činil v roce 2016 necelých 23 %, což je obdobné jako v roce 2015. Porušení režimu bylo potvrzeno u více než 13 % z celkového počtu záchytů. Na základě ověřených porušení režimu dočasně práceneschopného pojištěnce bylo v roce 2016 vydáno 3 514 správních rozhodnutí o krácení nebo odnětí nemocenského.

Ukazatele kontroly dodržování režimu dočasně práceneschopných a dočasně pracovní neschopnosti

Ukazatel	Počet
Počet kontrol dodržování režimu DPN	153 500
Udělené postihy ^{*)}	3 514
Porušení léčebného režimu	4 630
Ukončené případy DPN	1 584 879
Počet prostonaných dnů	66 840 574
Průměrná délka trvání 1 případu DPN (ve dnech)	42,17
DPN ukončené rozhodnutím OSSZ	1 109

^{*)} Počet vydaných rozhodnutí o krácení nebo odnětí nemocenského.

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2016.

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

Posudkoví lékaři provedli 153 500 kontrol posuzování DPN u ošetřujících lékařů. Na jejich základě vypracovali 1 109 posudků k vydání rozhodnutí OSSZ o ukončení dočasné pracovní neschopnosti.

Činnost lékařské posudkové služby

V roce 2016 bylo pro účely poskytování dávek a služeb sociálního zabezpečení, podmíněných dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem, vypracováno lékařskou posudkovou službou (LPS) OSSZ celkem 415 459 posudků (což je o 5 762 méně než v roce 2015). V rámci druhoinstančního řízení bylo vypracováno 8 165 posudků. Celkem posudkoví lékaři vypracovali 423 624 posudků. Pro dávky poskytované ČSSZ (pojistné systémy) bylo vypracováno 171 855 posudků, pro nepojistné systémy sociálního zabezpečení 251 769 posudků. Posudky pro pojistné systémy tak představovaly cca 41 %, zatímco posudky pro účely nepojistných systémů cca 59 % objemu vypracovaných posudků. Největší podíl z posudků pro nepojistné systémy tvořilo posuzování stupně závislosti pro účely přiznání příspěvku na péči (57,2 %).

Délka řízení činila v roce 2016 v průměru 53 dní. Do tohoto času je však započtena také doba, po kterou LPS čeká na dodání nálezů od ošetřujících lékařů, na provedení dožádaných odborných vyšetření či v některých případech na doplnění některých skutečností souvisejících s provedeným sociálním šetřením. Z důvodu zefektivnění činnosti LPS byl kladen důraz na správné stanovování platnosti posudku. Přijatá opatření umožnila, navzdory přetrvávající nepříznivé personální situaci, významným způsobem snížit počty nevyřízených žádostí o posudek a téměř odstranit případy žádostí o posudek nevyřízených po lhůtě. Úspěšně proběhl pilotní projekt, který otestoval možnost převedení části odborné nelékařské agendy z lékařů na odborné asistenty. V souvislosti s výsledky pilotního testování byl zpracován návrh na zavedení nové odbornosti do Katalogu správních činností.

Osoby zdravotně znevýhodněné

V průběhu roku bylo podáno 7 143 žádostí o uznání za osobu zdravotně znevýhodněnou, celkově za dobu od účinnosti právní úpravy, tj. od 1. 8. 2014 do 31. 12. 2016, bylo podáno 21 717 žádostí. 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 roce 2016 bylo z celkového počtu podaných žádostí vyřízeno 6 960 žádostí (kladně 5 977 žádostí, záporně 624 žádostí), 359 řízení bylo zastaveno z důvodu překážky zahájení řízení (zejména dosud neskončené řízení o přiznání invalidního důchodu) a 156 řízení bylo přerušeno. Během roku bylo v rámci aplikace agendy osob zdravotně znevýhodněných podáno 123 odvolání proti rozhodnutí OSSZ.

Pro účely řízení ve věcech osob zdravotně znevýhodněných bylo vypracováno celkem 6 678 posudků, z toho v 6 065 případech byl uznán nárok (91 %) a v 613 případech nebyla osoba uznána osobou zdravotně znevýhodněnou (9 %).

V odvolacím řízení pro účely uznání statusu osoby zdravotně znevýhodněné bylo vypracováno 112 posudků, z toho ve 22 případech bylo vyhověno a v 90 případech nebylo vyhověno.

Odškodňování dle zvláštních právních předpisů

Tak jako v předchozích letech i v roce 2016 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. V roce 2016 bylo vyplaceno jedné osobě 100 000 Kč.

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 2016 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 2016 byla provedena výplata 4 osobám ve výši 65 785 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 2016 byl příplatek k důchodu vyplácen 4 773 osobám. Za celý rok 2016 bylo na této dávce vyplaceno 117 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 2016 byl příplatek k důchodu podle zákona č. 357/2005 Sb. vyplácen 7 224 osobám a zvláštní příspěvek k důchodu 14 432 osobám. Za celý rok 2016 bylo na příplatku k důchodu a na zvláštním příspěvku k důchodu vyplaceno necelých 482 milionů Kč.

Podle zákona č. **108/2009 Sb.** se poskytuje jednorázová peněžní částka nahrazující příplatek a zvláštní příspěvek k důchodu. V roce 2016 byla jednorázová peněžní částka vyplacena jedné osobě v souhrnné výši 363 240 Kč.

O úpravu důchodu podle zákona č. **262/2011 Sb.** v roce 2016 požádalo 49 osob, kladně rozhodnuto bylo ve 23 případech.

Hospodaření ČSSZ

V roce 2016 činily příjmy ČSSZ celkem 417 563 mil. Kč a celkové výdaje 421 830 mil. Kč. Index výkonnosti, tj. podíl celkových daňových příjmů a dávkových výdajů k celkovým provozním výdajům (včetně investic), dosáhl hodnoty 151,71. ČSSZ měla pro rok 2016 rozpočtem stanoveny celkové příjmy ve výši 410 663 mil. Kč. Skutečnost daňových příjmů činila 416 869 mil. Kč, plnění rozpočtu na 101,63 %. V roce 2016 vybrala ČSSZ na pojistném na důchodové pojištění 372,9 mld. Kč, tj. o 21 mld. Kč více než za rok 2015 (zvýšení o 5,9 %). Na dávkách důchodového pojištění vyplatila 389,2 mld. Kč. Výdaje na důchodové pojištění k 31. 12. 2016 převyšovaly příjmy na důchodové pojištění o 16,3 mld. Kč. Výše deficitu za rok 2016 byla ovlivněna výplatou jednorázového příspěvku důchodcům ve výši 3,6 mld. Kč.

Na pojistném na nemocenské pojištění ČSSZ vybrala 28,5 mld. Kč, tj. o 1,1 mld. Kč více než v roce 2015 (zvýšení o 3,9 %). Výdaje na dávky nemocenského pojištění činily 26,3 mld. Kč. Příjmy na nemocenské pojištění ČSSZ k 31. 12. 2016 převyšovaly výdaje o 2,2 mld. Kč.

Výdaje na dávky důchodového pojištění^{*)}

(v mil. Kč)

	k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Starobní důchody		300 574	305 668	314 872	321 070
Invalidiční důchody pro invaliditu 3. stupně		26 903	26 062	26 505	24 962
Invalidiční důchody pro invaliditu 2. stupně		5 457	5 608	5 773	5 958
Invalidiční důchody pro invaliditu 1. stupně		12 140	12 025	12 028	12 086
Vdovské důchody		21 398	21 210	21 506	21 030
Vdovecké důchody		2 505	2 540	2 571	2 622
Sirotčí důchody		3 358	3 294	3 266	3 177
Celkem		372 335	376 406	386 520	394 467

^{*) 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 úhrn nemusí odpovídat prostému součtu čísel.

Výdaje na dávky nemocenského pojištění

(v mil. Kč)

	k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Nemocenské		12 035	13 881	15 428	16 985
Peněžitá pomoc v mateřství		7 258	7 334	7 611	8 110
Ošetrovné		843	854	1 062	1 180
Vyrovňovací příspěvek v těhotenství a mateřství		7	9	9	9
Celkem		20 143	22 077	24 110	26 284

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

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

	2013	2014	2015	2016	Čerpání z konečného rozpočtu 2016 (v %)
	Skutečnost	Skutečnost	Skutečnost	Skutečnost	
PŘÍJMY CELKEM	363 255	373 649	394 685	417 563	101,68
1. <i>Daňové příjmy</i>	362 393	372 886	394 094	416 869	101,63
z toho: příjmy pro důchodové pojištění	323 614	332 857	351 805	372 661	102,14
příjmy pro nemocenské pojištění	24 869	25 698	27 141	28 197	94,6
příjmy pro státní politiku zaměstnanosti	13 885	14 303	15 118	15 979	102,76
2. <i>Nedaňové a kapitálové příjmy, přijaté transfery</i>	861	762	591	694	148,44
VÝDAJE CELKEM	399 748	404 613	415 894	421 830	99,60
1. <i>Dávkové výdaje celkem</i>	393 580	398 790	409 920	415 743	99,75
z toho: dávky důchodového pojištění	373 435	376 406	385 520	389 167	99,79
poplatky ČP, s. p. za výpl. důchodů ^{*)}	0	305	288	290	99,13
dávky nemocenského pojištění	20 143	22 077	24 110	26 284	99,18
ostatní dávky	2	2	2	2	40,8
2. <i>Výdaje na odškodnění</i>	775	716	654	599	88,71
3. <i>Refundace poloviny mzdových náhrad</i>	2	1	0	0	1,19
4. <i>Provozní výdaje celkem</i>	5 390	5 106	5 320	5 488	90,83
Financování reprodukce majetku	435	305	345	245	34,76
Správní výdaje celkem	4 955	4 801	4 975	5 242	98,14
z toho: mzdy a OON	2 277	2 382	2 497	2 636	99,4
pojistné, FKSP a náhrady	812	842	886	947	99,12
věcné výdaje	1 866	1 577	1 592	1 659	95,67
z toho: územní pracoviště	489	541	511	549	99,99
Index výkonnosti ^{**)}	140,26	151,13	151,12	151,71	110,84

Pozn.: ^{*)} Do roku 2013 byly poplatky České poště, s. p. za výplaty důchodů součástí provozních výdajů

^{**)} Index výkonnosti = podíl celkových daňových příjmů a dávkových výdajů k celkovým provozním výdajům (vč. investic)

Personální oblast

K 31. 12. 2016 bylo v ČSSZ ve služebním poměru 7 456 zaměstnanců; všichni zaměstnanci, přijatí do služebního poměru v roce 2016, složili služební slib. V pracovním poměru na služebních místech bylo 991 zaměstnanců, kteří byli přijati podle § 178 odst. 1) zákona o státní službě nebo o přijetí do služby nepožádali či byla jejich žádost zamítnuta z důvodů neplnění kvalifikačního předpokladu vzdělání. V průměru bylo v ČSSZ měsíčně vyhlášeno 180 výběrových řízení na obsazení volných služebních míst, zároveň probíhala výběrová řízení podle § 186 a § 188 odst. 6 zákona o státní službě na 51 pozic vedoucích služebních úřadů a 855 pozic ředitelů odborů a vedoucích oddělení. V roce 2016 úspěšně vykonalo úřednickou zkoušku celkem 1 385 zaměstnanců. Zkušební komise pro obor služby Sociální pojištění, ustanovené v ČSSZ, prověřily ve zvláštní části úřednické zkoušky znalosti u 184 zaměstnanců.

Věková struktura ČSSZ zůstává v posledních letech téměř neměnná. Nejsilnější věkovou skupinu tvoří zaměstnanci ve věku od 41 do 50 let (29,7 %) a zaměstnanci ve věku od 51 do 60 let (29,1 %). Stabilní zůstává kvalifikační struktura s nejpočetnější kategorií zaměstnanců s úplným středním vzděláním (63,5 %). Pouze o 0,6 % 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 věkové struktury zaměstnanců ve věku od 21 do 30 let a od 31 do 40 let.

Členění zaměstnanců podle vzdělání

Dosažené vzdělání	Celkem	Podíl (%)
Základní	89	1,0
Vyučen	389	4,6
Úplné střední odborné	5 409	63,5
Vyšší odborné	231	2,7
Vysokoškolské	2 407	28,2
Celkem	8 525	100,0

Pozn.: Údaje jsou uvedeny k 31. 12. 2016.

Vzdělávací systém v ČSSZ zahrnuje vedle forem interních vzdělávacích programů doplněných o odborná školení realizovaná externími vzdělávacími subjekty také spolupráci s vysokými školami na zajištění dvousemestrálních specializačních kurzů. Bankovní institut vysoká škola lektorsky zajistil 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, 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. Nedílnou součástí profesního rozvoje zaměstnanců jsou i realizovaná školení pro podporu nastavených standardů otevřeného a vstřícného přístupu ke klientům. V roce 2016 pokračovala spolupráce s Ústavem sociální práce Univerzity Hradec Králové při realizaci specializačních kurzů zaměřených na jednání s klientem v obtížných situacích. Pro zaměstnance call centra pro nemocenské pojištění byl připraven dvoudenní vzdělávací blok zaměřený na specifika telefonické komunikace, především na prohloubení dovedností, jak lépe zvládat stresové situace a předcházet syndromu vyhoření. Problematice komunikace s hendikepovanými klienty byl věnován seminář, jehož účastníci si osvojili nejdůležitější pravidla jednání s lidmi všech hendikepů, a to včetně praktického nácviku.

Správa údajové základny

Údajová základna spravuje podkladové materiály pojištěnců, které jsou na ČSSZ předávány a následně se stávají součástí většiny jejích rozhodovacích činností, 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 v roce 2016 postoupeno 543 053 změn a oprav identifikačních údajů pojištěnců. Současně bylo zpracováno 790 354 papírových tiskopisů přihlášek a odhlášek zaměstnanců k nemocenskému pojištění a oznámení o nástupu do zaměstnání a v elektronické podobě bylo přijato 2 675 584 formulářů. V kontrolní lince bylo zpracováno 231 781 kolizních dokladů. Ročních ELDP vyhotovených na tiskopisech bylo zpracováno 526 939, z toho 358 497 za rok 2015, kdy pracovní činnost trvala po 31. 12. 2015. Elektronicky bylo přijato 5 444 916 ELDP. Vedle ročních ELDP bylo zpracováno 745 709 ELDP a jiných dokladů předaných s novými žádostmi o dávku důchodového pojištění nebo uložených v dávkových spisech důchodového pojištění.

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 téměř 170 milionů digitalizovaných nárokových podkladů pro téměř 9 milionů pojištěnců, u kterých je nutné zajišťovat aktuálnost a kontinuitu.

Počet vyřízených informativních osobních listů důchodového pojištění

k 31. 12	2013	2014	2015	2016
Vyřízené IOLDP	125 262	140 766	142 794	125 027

Elektronická komunikace

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

Právní úprava elektronické komunikace v oblasti sociálního zabezpečení mezi úřadem a zaměstnavateli, OSVČ je nastavena na bázi dobrovolnosti. Stálým cílem ČSSZ je uplatňování proklientského přístupu k podávajícím subjektům, opírá se přitom o závěry a výsledky monitorování podání. Počet subjektů, pro které je elektronická forma komunikace přínosem, se v čase zvyšuje. Elektronicky komunikovali s ČSSZ tradičně převážně větší zaměstnavatelé, pro které tento způsob komunikace představuje snížení administrativní zátěže a nižší náklady. Počet přijatých podání činil necelých 17 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 5 %, u formuláře „Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění“ činil nárůst oproti roku 2015 téměř o 18 % a v případech „Hlášení o pracovní neschopnosti“ je nárůst o více než 52 %.

Na ePortálu ČSSZ byl a je pro klienty také připraven široký okruh interaktivních formulářů – více než 100. Ve třetím čtvrtletí byla spuštěna jeho nová on-line služba Informativní výpočet důchodu, tzv. důchodová kalkulačka. Spuštění této služby umožnilo klientům ČSSZ, kteří dosáhli nebo v intervalu pěti let od aktuálního roku dosáhnou důchodového věku, provést informativní výpočet starobního důchodu k datu dosažení důchodového věku nebo starobního důchodu před dosažením důchodového věku. Náhled na inventuru pohledávek OSVČ za příslušný kalendářní rok je k dispozici klientům ČSSZ po dobu pěti let. Zájem o on-line služby ČSSZ na ePortálu každoročně roste, jeho návštěvnost meziročně narostla o 27 %.

IKR 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 2016 počet volání všech B2B služeb činil 847 774. 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. V přípravné fázi se nacházelo připojení Generálního finančního ředitelství a Úřadu práce ČR.

Počet přijatých e-formulářů podle druhů rozhraní

k 31. 12.	2013	2014	2015	2016
Přijato e-formulářů celkem	9 449 088	13 098 979	15 868 014	16 793 732
z toho: přijaté formuláře z ISDS	395 539	1 816 390	2 572 305	3 221 698
přijaté formuláře z VREP	7 701 011	10 325 096	12 453 566	12 769 768
přijaté formuláře z OSSZ	14 117	14 403	11 822	11 912
přijaté formuláře z VZT	1 338 379	943 090	830 321	790 354
Zamítnuto e-formulářů celkem	3 606 117	3 963 587	3 623 938	3 085 354
Celkem zpracováno e-formulářů	13 055 205	16 695 162	19 491 952	19 879 086

Počet vybraných podání - zaměstnavatelé

k 31. 12.		2013	2014	2015	2016
Oznámení o nástupu do zaměstnání	celkový počet	1 915 742	1 776 231	3 350 849	3 435 721
	<i>z toho % elektronicky</i>	31,44	51,80	75,28	77,88
Přehled o výši pojistného	Celkový počet	3 229 987	3 236 743	3 325 605	3 329 692
	<i>z toho % elektronicky</i>	19,69	53,00	61,36	68,57
Příloha k žádosti o dávku NP	Celkový počet	999 752	1 197 989	1 410 880	1 489 623
	<i>z toho % elektronicky</i>	7,95	29,77	34,00	38,5
Evidenční listy důchodového pojištění	Celkový počet	5 640 727	5 576 899	5 808 569	5 973 389
	<i>z toho % elektronicky</i>	66,59	83,58	88,64	91,15

Mezinárodní elektronická výměna dat

V oblasti vytváření informačních a komunikačních vazeb na zahraniční instituce v rámci EU především pokračovaly přípravné práce na zajištění elektronické výměny dat v rámci EU (Electronic Exchange of Social Security Information, dále jen „EESSI“). EESSI se týká všech institucí sociálního zabezpečení v EU a ČSSZ konkrétně v oblasti důchodového a nemocenského pojištění, vymáhání pohledávek, příslušnosti k právním předpisům a předávání dat horizontálního charakteru dopadajících do všech zmíněných agend. Kromě činností probíhajících v rámci ČSSZ, jako je analýza, věcná i jazyková korektura jednotlivých strukturovaných elektronických dokumentů (tzv. SEDů) a procesů výměny dat (tzv. BUCů), se ČSSZ aktivně zapojila v pracovních skupinách věcného i technického charakteru i do řízení projektu a testování připravovaného systému. Pracovníci ČSSZ aktivně přispívali svými odbornými znalostmi k práci Řídicího výboru EESSI, a to 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. S ohledem na přechod EESSI do předimplementační fáze zahájila ČSSZ přípravu dopadové analýzy.

Vztahy s veřejností

Uvnitř instituce, ve vztahu k veřejnosti i k orgánům veřejné správy probíhá neustále vzájemná výměna informací. Během roku 2016 komunikovala ČSSZ se svými klienty prostřednictvím svých územních organizačních jednotek, specializovaných call center a klientského centra při pražském ústředí. Řádově tak vyřizovala desetitisíce požadavků na informace.

Klientské centrum pro důchodové pojištění odbavilo v roce 2016 celkem 41 172 klientů. Čekací doba činila v průměru 5 minut, průměrná doba obsluhy přichozích neobjednaných klientů byla do 20 minut. Podle druhu činnosti bylo v průběhu roku vyřizováno v klientském centru 13 563 obecných požadavků týkajících se důchodového pojištění, 2 970 žádostí o výpis doby pojištění, 5 108 požadavků na vystavení potvrzení o pobírání, druhu a výši důchodu, 989 požadavků k exekucím srážek z dávek důchodového pojištění, 6 908 požadavků na ostatní záležitosti související s důchodovým pojištěním a také 206 dotazů k důchodové reformě (konkrétně k problematice II. a III. důchodového pilíře). Klienti oceňovali plynulé vyřizování bez front, kterému napomáhá moderní vyvolávací systém, a kladně hodnotili kvalitu a rozsah informací a profesionalitu jejich poskytování. Klientské centrum zajišťovalo prostřednictvím telefonní linky a od 1. 10. 2015 také prostřednictvím on-line rezervace službu spočívající ve sjednání termínu osobní konzultace pro složitější případy důchodového pojištění nebo informativní výpočet starobního důchodu. I v roce 2016 měli klienti o tuto službu, která je poskytována nad rámec zákonných povinností, mimořádný zájem a velmi pozitivně ji hodnotili. Ve sledovaném období využilo této služby 2 503 klientů. Průměrná doba konzultace s objednanými klienty činila 34 minut.

Veřejnosti slouží i call centra ČSSZ. Jedná se o tři specializované informační telefonní linky. Call centrum pro důchodové pojištění zpracovalo v průběhu roku 2016 celkem 214 850 telefonických požadavků klientů. Převážná část uskutečněných hovorů se týkala výplat důchodů a důchodových nároků. Prostřednictvím speciální telefonické služby „objednávání klientů“ na termín pro odbornou konzultaci či informativní výpočet důchodu bylo vyřizováno 3 640 telefonátů, z toho 355 klientů bylo objednáno na termín k osobní konzultaci do klientského centra pro důchodové pojištění.

Call centrum pro oblast nemocenského pojištění v roce 2016 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 při využití nahrávacího vybavení. Za celý rok systém pro zpracování ukazatelů činnosti call centra zaznamenal přes 72 tisíc uskutečněných hovorů.

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 či lékaře) zasílajících formuláře prostřednictvím služby e-Podání, na klienty využívající ePortál ČSSZ a portál Otevřených dat, exekutorské kanceláře využívající e-Podání EXI, softwarové vývojáře, ale také na vlastní zaměstnance, kteří pracují s centrálními aplikacemi.

Informační materiály, které ČSSZ v roce 2016 vydala, vycházely především z potřeb poskytnout veřejnosti aktuální informace z oblastí její působnosti. V elektronické i tištěné podobě vyšla publikace *Příručka budoucího důchodce v roce 2016*, leták *Odpovědi na nejčastější dotazy k výplatě jednorázového příspěvku důchodci* připravený společně s MPSV, leták *Sociální zabezpečení – informace pro studenty*, *Statistická ročenka z oblasti důchodového pojištění za rok 2015*. Speciálním letákem *Sociální zabezpečení – informace pro studenty* zaměřila ČSSZ svou pozornost na cílovou skupinu mladých, zejména studentů a absolventů škol, aby jim přiblížila oblast sociálního zabezpečení a seznámila je s právy a povinnostmi v této oblasti. V rámci osvěty byl tento leták distribuován i do škol a vzdělávacích institucí. V elektronické podobě byly publikace zveřejněny na webových stránkách ČSSZ, v tištěné podobě byly zdarma k dispozici ve všech územních organizačních jednotkách ČSSZ a také v dalších úřadech státní správy, např. v úřadech práce.

ČSSZ zveřejnila koncem roku 2015 portál pro publikaci a vizualizaci otevřených dat. Otevřená data jsou strojově čitelná data publikovaná na internetu a představují jeden ze způsobů, kterým orgány veřejné správy zpřístupňují svá data k využití. Na portále Otevřených dat bylo publikováno 63 datových sad, včetně jejich 75 vizualizací, které byly pravidelně aktualizovány. V rámci propagace této formy

otevřenosti státní správy se zástupci ČSSZ zúčastnili akce Open Data Expo 2016 a vystoupili na konferenci „Internet ve státní správě a samosprávě“ v Hradci Králové a na workshopu pořádaném Nejvyšším kontrolním úřadem, kde byl použitý postup ČSSZ prezentován jako příklad dobré praxe.

Odborný měsíčník Národní pojištění vydávaný ČSSZ vycházel po celý rok 2016 v průměrném nákladu 6 000 výtisků. Obsahy čísel časopisu a plné texty některých zásadních článků byly čtenářům k dispozici rovněž na webu ČSSZ. Přibližně 160 hlavních článků na téma sociálního zabezpečení, lékařské posudkové služby, zdravotního pojištění, pracovního práva, zaměstnanosti, informačních technologií ve státní správě či osobnostního rozvoje zpracovávali fundovaní autoři, odborníci na konkrétní témata, v převážné většině z řad zaměstnanců ČSSZ, ministerstva práce a sociálních věcí a dalších institucí. Kromě článků také pravidelně vycházely konzultace. Soubor statí prof. JUDr. Igora Tomeše, CSc. věnovaných historii sociálního pojištění, které vycházely v časopise Národní pojištění v letech 2014–2016, byl v dubnu 2016 vydán jako neprodejná publikace.

Spolupráce se zahraničními partnery

Poradenské dny

ČSSZ i v roce 2016 organizovala 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 (DRV Bund) se v roce 2016 konaly na jaře v Norimberku, v létě v Pasově a v pořadí již 23. poradenské dny se na podzim uskutečnily v Chebu. Česko-německé poradenské dny v průběhu deseti let navštívilo více než 2,6 tisíce klientů, kterým čeští a němečtí odborníci poskytli přes 5,2 tisíce konzultací o důchodových nárocích v obou státech. V zájmu zkvalitňování klientského přístupu probíhá každý rok i vyhodnocení poradenských dní za účasti vedoucích pracovníků z obou institucí, v roce 2016 se uskutečnilo v Mnichově. Ve vztahu k Rakousku jsou důchodové konzultace pro klienty organizovány společně s rakouskou Důchodovou pojišťovnou (Pensionsversicherungsanstalt - PVA) a loni se 7. poradenský den uskutečnil ve Vídni. Po dohodě se slovenskou Sociální pojišťovnou se konaly česko-slovenské poradenské dny v Košicích (v pořadí páté) a v Praze (v pořadí šesté).

Mezinárodní jednání

Mezinárodní spolupráce ČSSZ se trvale rozšiřuje a prohlubuje. Důvodem je růst migrace pracovníků a zvýšené nároky na administraci jejich požadavků, rozšiřování služeb klientům a v neposlední řadě povinnosti plynoucí z členství v EU a z nových mezinárodních smluv o sociálním zabezpečení, k jejichž sjednávání průběžně dochází.

V roce 2016 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 EESSI.

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 participovala zejména v testování procesů (v tzv. dry run testech) a v testování technické části EESSI. V Praze se také uskutečnil workshop SAFE zaměřený na řešení pro elektronickou výměnu dat v příslušné legislativě.

ČSSZ úzce spolupracovala s MPSV při přípravách nových mezinárodních smluv s dalšími státy, jako např. s Ázerbájdžánem, Běloruskem a Gruzíí. V hodnoceném roce proběhlo jednání mezi ČSSZ a albánským nositelem pojištění, na kterém byly dojednány bilaterální formuláře a postupy pro provádění nové česko-albánské smlouvy o sociálním zabezpečení. ČSSZ se rovněž zúčastnila prvního kola jednání o přípravě mezinárodní smlouvy o sociálním zabezpečení mezi ČR a Arménií.

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

V roce 2016 se uskutečnila řada setkání se zástupci orgánů a institucí Slovenské republiky, se kterou spojuje ČSSZ největší objem zahraniční agendy. Kromě jednání styčných míst v Praze v říjnu a dalších pracovních jednání se zástupci Sociální pojišťovny navštívila ČSSZ také delegace Výboru pro sociální věci Národní rady Slovenské republiky a konala se jednání se zástupci slovenského ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny, Sociální pojišťovny a MPSV. V září se uskutečnilo jednání styčných míst ve Varšavě s polským nositelem pojištění ZUS, který patří mezi největší zahraniční partnery ČSSZ. Zástupci ČSSZ se zúčastnili 10. evropského kolokvia v Berlíně, které pořádá každé dva roky německý nositel pojištění DRV Bund. Toto kolokvium je mezinárodní konferencí zaměřenou na důchodovou oblast a zástupci ČSSZ vystoupili s referátem k problematice migrace a mobility zaměstnanců.

ČSSZ již tradičně žádají o přijetí nejrůznější zahraniční delegace z mimoevropských zemí, které při svých studijních cestách v rámci mezinárodních projektů získávají zkušenosti z oblasti provádění sociálního zabezpečení. Ve sledovaném období ČSSZ navštívily delegace z Číny a Gruzie.

Rozvojové projekty

V roce 2016 se ČSSZ zabývala přípravnými pracemi pro zajištění a realizaci projektů v novém programovém období 2014–2020, kofinancovaných z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ) a Integrovaného regionálního operačního programu (IROP). V rámci přípravy investičních projektů s podporou EU v rámci IROP byla zahájena příprava celkem 9 projektů z oblasti IKT. Přípravné práce těchto plánovaných investičních projektů byly pozastaveny z důvodu nedostatku finančních prostředků nezbytných k prokázání finančního krytí nákladů ve výši 100 % (národní podíl ve výši cca 20 % byl u všech projektů zajištěn).

V roce 2016 byla podána žádost o dotaci z programu OPZ, a to na projekt „Projektová kancelář II“. Současně v roce 2016 byly zpracovány a ke schválení v rámci resortního schvalovacího procesu předloženy další tři projektové záměry:

- Zřízení Akademie manažerských dovedností,
- Vzdělávání zaměstnanců ČSSZ,
- Rozvoj interních kapacit ČSSZ v oblasti analýzy dat a měření dopadů veřejných politik.

Kontakty

Webové stránky ČSSZ:	www.cssz.cz
ePortál ČSSZ:	portal.cssz.cz
portál Otevřených dat ČSSZ	data.cssz.cz

Call centra ČSSZ mají úřední hodiny každý pracovní den a poskytují informace z oblasti:

• důchodového pojištění	• nemocenského pojištění	• technické podpory eSlužeb
na tel. č. 257 062 860	na tel. č. 571 811 081	na tel. č. 585 708 290
Pondělí 8:00 - 17:00	Pondělí 8:00 - 17:00	Pondělí 8:00 - 17:00
Úterý 8:00 - 15:30	Úterý 8:00 - 14:30	Úterý 8:00 - 15:00
Středa 8:00 - 17:00	Středa 8:00 - 17:00	Středa 8:00 - 17:00
Čtvrtek 8:00 - 15:30	Čtvrtek 8:00 - 14:30	Čtvrtek 8:00 - 15:00
Pátek 8:00 - 14:00	Pátek 8:00 - 14:00	Pátek 8:00 - 14:00

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.

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 v pracovní dny:

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 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. Nově je možné využít také on-line službu dostupnou na ePortálu ČSSZ.



ČESKÁ SPRÁVA
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Praha, 2017