

Rozhovor s Mgr. Františkem Boháčkem, ústředním ředitelem České správy sociálního zabezpečení

Vážený pane ústřední řediteli,

stojíte v čele jedné z největších a nejstabilnějších finančních institucí v České republice. Úspěšnost výběru pojistného na sociální pojištění se blíží 100%, v pravidelných termínech jsou vypláceny jak důchody, tak i dávky nemocenského pojištění. Přesto, kde vidíte Vy osobně největší rezervy v činnosti České správy sociálního zabezpečení?

V současné době je to určitě oblast důchodů. ČSSZ dlouhodobě a spolehlivě zajišťuje rozhodování o důchodových dávkách a jejich pravidelnou výplatu klientům. Pro mě osobně je ale nyní prioritou také to, aby vyřizování důchodů odpovídalo 21. století, a to od podání žádosti o důchod, přes vydání rozhodnutí a výplatu, až po flexibilní reakce na změny a požadavky klientů. Zpracování dávek důchodového pojištění, jejich výplaty, změny, zvyšování, správa důchodových podkladů – to vše musí probíhat s maximálním využitím automatizace.

Nejbližším cílem je změnit nynější stav, kdy žádost o důchod musí klient přijít sepsat osobně na příslušnou okresní správu sociálního zabezpečení. Co nejdříve chceme klientům umožnit podat žádost o důchod online. Půjde o interaktivní službu, která po přihlášení některým ze způsobů elektronické identity nabídne klientovi již předvyplněný elektronický formulář, klient by měl již jen zkontrolovat, případně doplnit údaje o dobách pojištění, bude moci přiložit doklady a žádost odešle. Systém mu poté elektronicky potvrdí, že žádost byla řádně podána. Po vyřízení obdrží klient rozhodnutí a informace o výplatě důchodu, ideálně elektronicky, nebo papírově, pokud si tuto formu klient zvolí.

A nejde jen o podání žádosti o důchod. Naším cílem je maximálně zvýšit komfort klientů a usnadnit jim řešení všech záležitostí spojených s důchodem, umožnit jim vyřizovat vše rychle a pohodlně z domova. Chceme, aby prostřednictvím online služeb mohli snadno požádat například o posílání důchodu na jiný účet, o přepočítání důchodu za výdělečnou činnost, sdělit změnu údajů, získat informaci o aktuální výši důchodu či o jeho valorizačním zvýšení, zkrátka, aby své důchodové záležitosti mohli spravovat podobně snadno jako internetové bankovníctví a aby ČSSZ za pomoci moderních technologií byla schopná reagovat na jejich požadavky mnohem pružněji a operativněji, než je tomu dnes.

Nový systém zpracování důchodových agend, který postupně chceme implementovat, nám tohoto cíle pomůže dosáhnout.

Nechceme však zapomínat ani na aktivní a vstřícnou komunikaci s klienty, poskytování srozumitelných informací, kvalifikované odborné poradenství a konzultační činnost, které jsou s ohledem na složitost a rozmanitost problematiky důchodového pojištění a její časté změny velmi důležité.



Ve veřejnosti je předmětem největší kritiky práce posudkových lékařů, a to jak při hodnocení zdravotního stavu pro účely přiznání invalidních důchodů, tak i při zpracování posudku pro přiznání příspěvku na péči. Jak hodnotíte Vy osobně jejich činnost? Vidíte v jejich práci rezervy?

Je pravdou, že výtky ze strany klientů či médií na adresu posudkových lékařů zaznívají častěji, než bychom si přáli. Příčin tohoto stavu je několik, zabýváme se jimi a snažíme se je řešit.

Posouzení zdravotního stavu je komplexní proces, kde klíčovou roli hrají především kvalitní podklady pro posouzení zdravotního stavu, které se v závislosti na typu posouzení získávají od celé řady subjektů. První problémy mohou začít vznikat právě při získávání těchto podkladů, protože kvalitní a rychlé posouzení není možné bez úplných a včas dodaných podkladů od ošetřujících lékařů.

Posudkové lékařství navíc dlouhodobě nepatří mezi ty atraktivní, což je příčinou nepříznivé personální situace v této oblasti. Nedostatečné personální kapacity se pak dále promítají do délky posudkového řízení, stejně tak, jako zmíněné lhůty, ve kterých se daří od ošetřujících lékařů získávat podklady.

Z tohoto hlediska je klíčové, abychom do budoucna hledali taková řešení, která umožní přiměřenou automatizaci při přípravě podkladů na straně ošetřujících lékařů tak, aby se jim zjednodušila práce v maximální možné míře. Současně je třeba hledat takové řešení, kde takto připravené podklady budou zasílány elektronicky a ve strukturované podobě (která současně umožní přiměřenou kontrolu jejich úplnosti). Moderní aplikační podpora, která umožní výměnu informací ve strukturované podobě mezi jednotlivými systémy je v této oblasti klíčová.

Omezené personální kapacity posudkových lékařů je do budoucna třeba, tam, kde to je možné, doplňovat specialisty z nelékařských zdravotnických profesí.

O tom, že je výpočet výše starobního důchodu složitý, se asi přesvědčil každý, kdo to pomocí důchodové kalkulačky na vašem webu zkusil. Je nějaká snadnější cesta, jak si tyto informace zjistit?

Souhlasím s Vámi, že naše standardní důchodová kalkulačka je skutečně náročná na vyplnění všech informací ze strany klienta. Navíc tento způsob výpočtu léta sloužil pouze pro ročníky, kterým do nároku na starobní důchod zbývalo nejvýše pět let. Současně jsme postrádali moderní a uživatelsky přívětivý nástroj, díky kterému by si mohli všichni ekonomicky aktivní občané České republiky jednoduše a s dostatečným předstihem zjistit, za jakých podmínek, kdy a v jaké přibližné výši budou mít nárok na starobní důchod. Brzy to bude rok od chvíle, kdy jsme spustili na ePortálu ČSSZ Informativní důchodovou aplikaci (IDA), která uživatelům podá odpovědi na tyto otázky, a to doslova na pár kliknutí. Aplikace pracuje s reálnými informacemi, které ČSSZ eviduje ve své databázi, díky tomu dostane uživatel relevantní údaje o svých budoucích důchodových nárocích a získá aktuální odhad výše starobního důchodu maximálně reálně. Protože IDA pracuje s osobními údaji pojištěnců, je přístupná pouze těm lidem, kteří disponují tzv. elektronickou identitou. Ta obecně zaručuje, že v prostředí internetu dojde ke ztotožnění občana bez jeho osobní přítomnosti na úřadě a že se jeho údaje nedostanou k neoprávněné osobě.

Co jste si od spuštění Informativní důchodové aplikace sliboval? S jakým ohlasem se IDA setkala u laické či odborné veřejnosti? Zaznamenali jste spíše pozitivní nebo negativní reakce?

Aplikaci jsme vyvíjeli proto, aby ekonomicky aktivní pojištěnci měli přehled nejen o svých budoucích důchodových nárocích, ale také informace o své pracovní historii. Současně bylo naším cílem vyvolat vedlejší efekt v podobě zvýšení zájmu o to, jak si mohou pojištěnci nechat doplnit případné chybějící údaje do databáze ČSSZ. Což se po spuštění aplikace skutečně stalo a pojištěnci začali okresní správy sociálního zabezpečení kontaktovat s žádostmi, jakým způsobem mohou doložit chybějící údaje. Aplikace tedy není důležitá jen z pohledu zjištění informací o důchodových nárocích, ale funguje i jako kontrolní nástroj. Ve chvíli, kdy se pojištěnec rozhodne požádat o starobní důchod, tak často až v této fázi začíná vzpomínat a dohledává všechny potřebné dokumenty. Z mnoha důvodů se mu to už ovšem nemusí podařit. Díky včasné a průběžné kontrole své pracovní historie má možnost případné nesrovnalosti vyřešit včas.

Zájem o Informativní důchodovou aplikaci je velký, dosud ji využilo přibližně 630 tisíc lidí a přibývají další. Předpokládali jsme, že spuštění této služby vyvolá zájem, příjemně nás ale překvapilo, že zaujala i lidi středního a mladšího věku.

Jakoukoliv zpětnou vazbu od klientů považujeme za velmi důležitou, protože zájem o kontrolu údajů a informace týkající se budoucího důchodu ukazují, že většina občanů je zodpovědná, přemýšlí o své budoucnosti a chce mít své záležitosti v pořádku. A to byl náš záměr. Někteří klienti byli sice ze zjištění, že v evidenci nemají všechny doklady, trochu rozladění, ale uvítali možnost si je doplnit.

V souvislosti s rozvojem digitalizace a elektronizace zaznamenala řadu změn i Česká správa sociálního zabezpečení, došlo k digitalizaci všech důchodových listů, byla zavedena eNeschopenka. Jaké další kroky v této oblasti připravujete v současné době, jakými kroky se bude v této oblasti v dalších letech ubírat?

Modernizace a elektronizace jednotlivých agend ČSSZ probíhá postupně, v souladu s principy eGovernmentu obecně usilujeme o to, aby naše poskytované služby co nejvíce respektovaly potřeby klientů, byly dostupné, srozumitelné a při případné změně podmínek snadno modifikovatelné. O plánech týkajících se důchodů a lékařské posudkové služby už jsem hovořil, změny připravujeme i v dalších oblastech.

Početnou skupinou našich klientů jsou osoby samostatně výdělečně činné, kterým se pomocí elektronizace snažíme usnadnit plnění jejich povinností v sociálním zabezpečení, týkajících se především odvodů pojistného na důchodové a nemocenské pojištění a každoročního předkládání Přehledů o příjmech a výdajích OSVČ. Od letošního roku mohou OSVČ nově na ePortálu ČSSZ využívat online službu poskytující pravidelně aktualizované informace o předpisu záloh na pojistné na důchodové pojištění, stavu jejich úhrad a přehled o uhrazených platbách. Součástí této služby je i možnost snadného vyplnění a podání předepsaného tiskopisu Přehled o příjmech a výdajích OSVČ za předchozí kalendářní rok.

Po úspěšném zavedení eNeschopenky, která zásadním způsobem zjednodušila proces vystavování pracovních neschopností a vyřizování dávky nemocenského, plánujeme realizovat plnou elektronizaci i ostatních dávek nemocenského pojištění.

Naší hlavní vizí je, že elektronizace má především sloužit občanům, usnadňovat a urychlovat vyřizování jejich záležitostí v oblasti sociálního zabezpečení, eliminovat složité a zdlouhavé vyplňování papírových tiskopisů a jejich přeposílání, minimalizovat časově a organizačně náročné návštěvy úřadů a redukovat byrokratickou zátěž na straně klientů i úřadu.

Vážený pane řediteli, děkuji za Vaše odpovědi.

rozhovor vedl: Ladislav Průša