

Problematika pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách

Jitka Baklíková

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Vyšší odborná škola ekonomická

akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jitka BAKLÍKOVÁ**

Studijní program: **B 6202 Hospodářská politika a správa**

Studijní obor: **Veřejná ekonomika a správa**

Téma práce: **Problematika pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách**

Zásady pro vypracování:

1. Prostudujte literaturu k dané problematice.
2. Charakterizujte postavení České správy sociálního zabezpečení ve státní správě.
3. Zpracujte analýzu potřebnosti vybudování pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách.
4. Definujte závěry a doporučení.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:


- [1] Česká správa sociálního zabezpečení [online]. [2006] lcit. 2009-10-08]. Dostupný z WWW: ><http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/><.
- [2] FORET, Miroslav. Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky. Praha : Grada, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
- [3] KOTLER, Philip. Marketing od A do Z: osmdesát pojmů, které by měl znát každý manažer. Praha : Management Press, 2003. 203 s. ISBN 80-7261-082-1.
- [4] KUBÍČKOVÁ, Miloslava. Průzkum trhu. VOŠE Zlín, 1999. 116 s.
- [5] MAJARO, Simon. Základy marketingu. Praha : Grada, 1996. 308 s. ISBN 80-7169-297-2

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Petr Špaček
EXT.

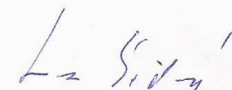
Datum zadání bakalářské práce: 9. října 2009

Termín odevzdání bakalářské práce: 11. prosince 2009

Ve Zlíně dne 6. listopadu 2009


PaedDr. Josef Rydlo
ředitel, děkanka



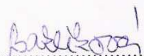

Ing. Hana Šedová, Ph.D.
ředitel, vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²⁾;
- podle § 60³⁾ odst. 1 autorského zákona má Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 6. 11. 2009


.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Teoretická část této bakalářské práce obsahuje nejdříve informace o České správě sociálního zabezpečení. Informace se týkají vzniku a působnosti, ale také vztahů s jinými subjekty. Další úsek teoretické části je věnován teorii marketingového průzkumu, kdy jsou podrobněji rozebrány jednotlivé části průzkumu.

Průzkum tvoří rovněž většinu praktické části a bude proveden formou dotazníků a rozhovoru s ředitelem Okresní správy sociálního zabezpečení Zlín, panem PhDr. Petrem Špačkem. Výsledky jednotlivých otázek jsou vyhodnoceny a zobrazeny pomocí grafů a tabulek. Na základě výsledků jsou vypracovány návrhy na zlepšení pracoviště.

Klíčová slova: průzkum, dotazník, rozhovor, Česká správa sociálního zabezpečení, Okresní správa sociálního zabezpečení

ABSTRACT

Theoretic part of this bachelor theses includes at first the information about the Czech Social Security Administration. Information refers to its origin and activity but also to relations with other subjects. Secondly the theoretic part is devoted to the theory of marketing research when there are analyzed the individual parts of research in more detail. The research forms also the majority of practical parts and it will be fulfilled in the form of questionnaire and interview with the director of Regional Social Security Administration in Zlín, with Mr. PhDr. Petr Špaček. Results of individual questions are analyzed and visualized by the help of graphs and summary sheets. Based on results are elaborated the suggestions of workplace innovation.

Keywords: research, questionnaire, interview, Czech Social Security Administration, Regional Social Security Administration

Poděkování

Tímto chci poděkovat své rodině a přátelům, kteří mi svým vstřícným přístupem a pochopením umožnili tuto práci vypracovat a podporovali mě ve studiu.

Obzvláště bych chtěla poděkovat za užitečné rady, poznatky a připomínky, ale také za poskytnutí rozhovoru a za obětování svého cenného času vedoucímu mé bakalářské práce, panu PhDr. Petrovi Špačkovi.

Za odbornou pomoc děkuji také mé konzultantce paní Ing. Šárce Vránové a všem zaměstnancům pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách.

OBSAH

ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČNÍ	12
1.1 LOGO ČESKÉ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ.....	12
1.2 VZNIK ČESKÉ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ.....	12
1.3 PŮSOBNOST ČESKÉ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ.....	13
1.4 VZTAHY ČESKÉ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ K JINÝM SUBJEKTŮM	14
2 OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ	16
3 POJISTNÉ NA SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ	17
3.1 POPLATNÍKY POJISTNÉHO JSOU:	17
3.2 DŮCHODOVÉ POJIŠTĚNÍ	18
3.2.1 Dávky důchodového pojištění.....	18
3.3 NEMOCENSKÉ POJIŠTĚNÍ.....	18
3.3.1 Dávky nemocenského pojištění.....	18
3.3.2 Povinnost.....	19
3.4 OSOBY SAMOSTATNĚ VÝDĚLEČNĚ ČINNÉ	19
3.4.1 Dávky	21
3.5 LÉKAŘSKÁ POSUDKOVÁ SLUŽBA	21
3.5.1 Kompetence LPS ČSSZ	21
4 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI OBČANŮ	23
4.1 FORMY ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ.....	23
4.1.1 Dotazník	23
4.1.2 Anketa	24
4.1.3 Rozhovor	24
4.1.4 Pozorování.....	25
4.1.5 Experiment	25
II. ANALYTICKÁ ČÁST	26
5 MĚSTO VALAŠSKÉ KLOBOUKY	27
5.1 CESTOVNÍ RUCH	27
5.2 EKOLOGIE	28
5.3 KULTURA	28
5.4 PAMÁTKY A VÝZNAMNÉ OSOBNOSTI	28
6 OSSZ VALAŠSKÉ KLOBOUKY	30
7 ROZHOVOR	34
7.1 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	34
7.2 SHRNUTÍ ROZHOVORU	35
8 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	37

8.1	VÝBĚR RESPONDENTŮ	37
8.2	VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	37
8.3	SHRNUTÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	52
8.4	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ PRACOVIŠTĚ.....	53
8.4.1	Vybudování bezbariérového přístupu	53
8.4.2	Upravení úředních hodin	53
8.4.3	Zvětšení parkovací plochy	54
8.4.4	Zvýšení počtu pracovníků a oddělení na pracovišti	54
	ZÁVĚR	56
	RESUMÉ	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	59
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	60
	SEZNAM OBRÁZKŮ	61
	SEZNAM TABULEK.....	62
	SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Vzhledem k tomu, že jsem studentkou oboru Veřejná ekonomika a správa, absolvovala jsem praxi na Okresní správě sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách. Cílem praxe je seznámení se s činností organizace, ale také vypracování bakalářské práce. Téma jsem si vybrala na základě domluvy s ředitelem Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně, panem PhDr. Petrem Špačkem, pod níž pracoviště ve Valašských Kloboukách spadá.

Organizace státní správy se všemožně snaží lidem ulehčit jejich jednání s úřady, což vedlo také k vybudování pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách. Moje práce má ukázat, zda si lidé z okolí Valašských Klobouk, kteří dříve kvůli jednáním s Okresní správou sociálního zabezpečení museli dojíždět do Zlína, uvědomují fakt, že valašskokloboucké pracoviště bylo vybudováno proto, aby sloužilo k usnadnění jejich jednání s úřadem. Práce by měla sloužit také jako zdroj informací pro pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Zlíně, ale také ve Valašských Kloboukách, a má vést k dalšímu zlepšení jimi poskytovaných služeb. Ke zjištění těchto informací jsem provedla průzkum formou dotazníků. Dotazníky byly vypracovány přímo pro klienty pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách. S jejich návratností mně pomohly pracovnice úřadu. Ty je rozdávaly svým klientům, kteří OSSZ navštívili osobně. Dotazník byl sestaven tak, aby byla zaručena anonymita, což mělo vést k tomu, aby byly otázky zodpovězeny pravdivě. Dalším kritériem byla srozumitelnost, jednoduchost otázek a časová nenáročnost vyplnění dotazníku. Sběr dotazníků trval dva týdny. Vyplněné dotazníky jsem roztřídila a následně zpracovala. Výsledky jsem vyjádřila formou grafů a tabulek, čímž jsem chtěla dosáhnout větší přehlednosti a srozumitelnosti. Na závěr jsem výsledky zformulovala a uvedla doporučení.

Součástí průzkumu je také rozhovor s panem ředitelem PhDr. Petrem Špačkem, který sice v době vybudování pracoviště ve Valašských Kloboukách ještě vedoucí funkci nezastával, ale již v organizaci pracoval a s budováním odloučeného pracoviště ve Valašských Kloboukách byl obeznámen. Rozhovor ukazuje, jaká příčina vedla k vytvoření pracoviště ve Valašských Kloboukách, co bylo cílem a jak náročné bylo jeho vybudování.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČNÍ

ČSSZ je největší a naprosto výjimečnou finančně správní institucí státní správy České republiky. Spravuje záležitosti téměř 8 milionům pojištěnců, při čemž více než 2,5 milionu z nich jsou důchodci. Vyplácí přes 3 miliony důchodů a také nemocenské dávky.

Do státního rozpočtu přispívá Česká správa sociálního zabezpečení víc než 35 %. Jsou to peníze, které pravidelně vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvků na státní politiku zaměstnanosti.

ČSSZ má své krédo, kterým je být moderní, klientsky orientovanou institucí, která plně využívá nejmodernější informační a komunikační technologie.

1.1 Logo České správy sociálního zabezpečení



Obr. 1. Logo ČSSZ

V grafické části loga je použit charakteristický český motiv, kterým jsou lipové listy. Spojení a otevřenost listů symbolizuje vstřícnost a sounáležitost s veřejností. Logo ČSSZ svojí barevností a tvarem vyjadřuje serióznost a princip solidarity v sociálním systému.

1.2 Vznik České správy sociálního zabezpečení

Česká správa sociálního zabezpečení je samostatná rozpočtová organizace, která je podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí. Byla ustavena, s účinností od 1. září 1990, zákonem č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky a o změně zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, kterým byl novelizován zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů Československé republiky v sociálním zabezpečení.

Česká správa sociálního zabezpečení vznikla sloučením Úřadu důchodového zabezpečení v Praze, České správy nemocenského pojištění a Správy nemocenského pojištění Svazu

českých a moravských výrobních družstev. V právních vztazích nevystupuje jako právnická osoba ale jako organizační složka státu. Tím však není dotčena její působnost. Podle zvláštních právních předpisů, zejména z oblasti sociálního zabezpečení, je její jednání jednáním státu.

1.3 Působnost České správy sociálního zabezpečení

Česká správa sociálního zabezpečení jako orgán státní správy vykonává působnost v oblasti sociálního zabezpečení a lékařské posudkové služby. Pravomoc ČSSZ je upravena zákonem č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů.

ČSSZ plní tyto úkoly:

- rozhoduje o dávkách důchodového pojištění, pokud není v uvedeném zákoně stanoveno, že o nich rozhoduje jiný orgán sociálního zabezpečení, a zařizuje výplaty těchto dávek,
- rozhoduje o povinnosti občana vrátit dávku důchodového pojištění poskytnutou neprávem nebo v nesprávné výši, pokud je o této dávce oprávněna rozhodovat,
- rozhoduje o povinnosti organizace nahradit neprávem vyplácené částky na dávce důchodového pojištění, pokud je o této dávce oprávněna rozhodovat,
- rozhoduje o odvoláních ve věcech, v nichž v prvním stupni rozhodla okresní správa sociálního zabezpečení,
- vybírá pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti podle zvláštního zákona,
- jedná před soudem v řízení o přezkoumání rozhodnutí ve věcech sociálního zabezpečení,
- plní úkoly při výplatě dávek sociálního zabezpečení do ciziny,
- řídí a kontroluje činnost okresních správ sociálního zabezpečení,
- dává souhlas ke změně pobytu práce neschopného občana při jeho odjezdu do ciziny,

- zajišťuje vydávání tiskopisů předepsaných podle zákona.

Kromě výše uvedených úkolů kontroluje ČSSZ plnění povinností subjektů sociálního zabezpečení, posuzuje zdravotní stav a pracovní schopnost občanů pro účely sociálního zabezpečení, vede evidenci práce neschopných občanů a v určených případech provádí nemocenské pojištění.

Podle koordinačních nařízení Evropské unie je ČSSZ spojovacím orgánem vůči zahraničním institucím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, důchody a peněžité dávky v případě pracovních úrazů a nemocí z povolání.

1.4 Vztahy České správy sociálního zabezpečení k jiným subjektům

ČSSZ spolupracuje při zajišťování svých úkolů s ostatními orgány státní správy a organizacemi a dalšími subjekty, které se podílejí na provádění sociálního zabezpečení v České republice nebo vykonávají jiné činnosti s touto oblastí bezprostředně související. ČSSZ ve výše uvedených oblastech spolupracuje zejména s:

- orgány sociálního zabezpečení ministerstva obrany, ministerstva vnitra a ministerstva spravedlnosti, vzájemné předávání podkladových materiálů a výplat některých důchodů,
- ministerstvem zdravotnictví ve věcech lékařské posudkové služby, Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ve věcech lékařské posudkové služby a sdílení údajů o zániku nároku na některé druhy důchodů a spolupracuje i s dalšími zdravotními pojišťovnami,
- ministerstvem financí ve věcech rozpočtových prostředků a zřizování nových účtů,
- peněžními ústavy ve věci výplaty důchodů na účty, a to především s Českou národní bankou, která vede účty ústředí ČSSZ a okresním správám sociálního zabezpečení,
- státním podnikem Česká pošta, který zajišťuje většinu hotovostních výplat důchodů,
- zdravotnickými zařízeními při posuzování zdravotního stavu a zajišťování výplat důchodů do těchto zařízení,

- ústavy sociální péče při zajišťování výplat důchodů do těchto zařízení,
- fyzickými a právníckými osobami při plnění úkolů v oblasti sociálního zabezpečení a lékařské posudkové služby.

ČSSZ spolupracuje také se členy příslušných výborů Poslanecké sněmovny a Senátu Parlamentu České republiky. Spolupráce probíhá v rámci legislativního procesu a přípravy koncepce sociálního zabezpečení. Při mezirezortních připomínkových řízeních ČSSZ spolupracuje i s dalšími ústředními orgány státní správy České republiky. [1]

2 OKRESNÍ SPRÁVY SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

- ✓ jsou to územní organizační jednotky ČSSZ a podílejí se ve vymezených oblastech na realizaci sociálního pojištění
- ✓ jsou podřízeny pracovištím ČSSZ
- ✓ jejich ředitele jsou přímo podřízeni příslušnému řediteli pracoviště ČSSZ, OSSZ mají i zástupce ředitele, kterým může být vedoucí některého z odborů, pokud odbory nejsou zřízeny, zastupuje ředitele určený vedoucí
- ✓ ředitele i ostatní vedoucí zaměstnance OSSZ jmenuje a odvolává ústřední ředitel ČSSZ na návrh místně příslušného ředitele pracoviště ČSSZ
- ✓ ředitelé OSSZ se podílejí na tvorbě koncepce výkonu správy důchodového pojištění, nemocenského pojištění a pojistného
- ✓ ředitelé OSSZ rozhodují v souladu s vnitřní organizační směrnicí ČSSZ o promíjení penále podle zákona o organizaci a provádění sociálního zabezpečení.
- ✓ OSSZ zabezpečují informace pro klienty v rozsahu stanoveném příslušnou vnitřní organizační směrnicí ČSSZ
- ✓ vnitřní organizační struktura se liší v souvislosti s počtem zaměstnanců, závisí také na tom, zda sídlí ve městě, které je zároveň sídlem pracoviště ČSSZ, zda je v jejich rámci zřízeno územní pracoviště, případně na základě odůvodněného rozhodnutí ústředního ředitele ČSSZ - podle uvedených kritérií jsou pak v některých OSSZ určená oddělení sloučena do odborů, v jiných existují jako samostatné útvary. [2]

3 POJISTNÉ NA SOCIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

Pojistné na sociální zabezpečení zahrnuje platby na:

- nemocenské pojištění,
- důchodové pojištění,
- příspěvek na státní politiku zaměstnanosti.

Důchodové a nemocenské pojištění je založeno na pojistném principu, tj. na pravidelném placení příspěvku – pojistného. Peníze, které ČSSZ na pojistném vybere, jsou příjmem státního rozpočtu.

3.1 Poplatníky pojistného jsou:

- **zaměstnavatelé**
 - těmi jsou právnické nebo fyzické osoby, které zaměstnávají více než jednoho zaměstnance,
- **zaměstnanci**
 - pouze pokud se účastní na nemocenském pojištění
- **osoby samostatně výdělečně činné**
 - jsou povinny platit pojistné na důchodové pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti
 - pojistné na nemocenské pojištění jsou povinny platit, pokud se k tomuto pojištění dobrovolně přihlásí
- **osoby dobrovolně účastné důchodového pojištění**
 - ty, které jsou za dobu dobrovolné účasti na důchodovém pojištění povinny platit pojistné na důchodové pojištění

3.2 Důchodové pojištění

Podle zákona zabezpečuje důchodové pojištění osoby zúčastněné na tomto pojištění v životních situacích, jako je stáří, invalidita a úmrtí živitele. V těchto případech mají plátcí pojistného nárok na vyplácení dávek důchodového zabezpečení.

Základní předpis, který upravuje nároky na důchody, způsob stanovení výše důchodů a podmínky pro jejich výplatu je zákon č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, který nabyl účinnosti 1. ledna 1996.

3.2.1 Dávky důchodového pojištění

Z důchodového pojištění jsou vypláceny řádné i předčasné důchody starobní, plně i částečně invalidní, vdovské, vdovecké a sirotčí. O jejich dávkách rozhoduje Česká správa sociálního zabezpečení. Žádosti o starobní důchod sepisují výhradně místně příslušné OSSZ. Výši starobního důchodu spočítají pracovníci ústředí ČSSZ a vyplácí je předem. Dávky jsou bezhotovostní, vypláceny na bankovní účet klienta, nebo hotovostní, které zajišťuje Česká pošta.

3.3 Nemocenské pojištění

Dávky nemocenského pojištění mají jeden hlavní cíl: finančně zabezpečit ekonomicky aktivní občany v okamžiku, kdy kvůli nemoci či mateřství ztratí krátkodobě výdělek. Účast na nemocenském pojištění zaměstnanců vzniká ze zákona a je povinná. Osoby samostatně výdělečně činné si mohou platit nemocenské pojištění dobrovolně. Z hlediska nemocenského pojištění se nerozlišuje, zda zaměstnanec je občanem České republiky nebo jiného státu. Na nemocenském pojištění mohou být účastny jen osoby, které pracují v České republice pro zaměstnavatele se sídlem na území České republiky. V ČR jsou také zaměstnanci pojištění, pokud má zaměstnavatel sídlo na území státu EU nebo na území státu, s nímž ČR uzavřela mezinárodní smlouvu o sociálním zabezpečení.

3.3.1 Dávky nemocenského pojištění

Z nemocenského pojištění zaměstnanců se vyplácí čtyři druhy dávek:

- nemocenské,
- ošetrovné,

- vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství,
- peněžité pomoci v mateřství.

Pokud si OSVČ a zahraniční zaměstnanci platí nemocenské pojištění, mají také nárok na pobírání dávek tohoto pojištění. Splnění podmínek nároku na dávky se z každé účasti na nemocenském pojištění posuzuje samostatně. Pokud vznikne zaměstnanci nárok na tutéž dávku z více zaměstnání, poskytne se mu pouze jedna dávka, jejíž výše se vypočte z příjmů, kterých bylo dosaženo ze všech zaměstnání. Výjimkou je vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství.

Všechny dávky nemocenského pojištění vyplácí okresní správa sociálního zabezpečení.

3.3.2 Povinnost

O účasti na nemocenském pojištění musí být informována příslušná OSSZ, a to pomocí předepsaného formuláře Oznámení o nástupu do zaměstnání nebo o skončení zaměstnání.

Oznámení o nástupu do zaměstnání nebo o skončení zaměstnání zaměstnanců mohou zaměstnavatelé podávat:

- elektronicky prostřednictvím Portálu veřejné správy nebo na datovém médiu,
- na předepsaném tiskopisu ČSSZ (viz. P I).

Za zaměstnance podává formulář jeho zaměstnavatel. OSVČ se k účasti na nemocenském pojištění přihlašují samy.

Informace, které jsou získány prostřednictvím Oznámení o nástupu do zaměstnání nebo Oznámení o skončení zaměstnání jsou součástí registru pojištěnců, který vede ČSSZ pro účely provádění nemocenského a důchodového pojištění a který mimo jiné slouží k provádění sociálního zabezpečení a plnění úkolů plynoucích z práva Evropských společenství a mezinárodních smluv.

3.4 Osoby samostatně výdělečně činné

Za OSVČ považujeme osobu, která

- vykonává samostatnou výdělečnou činnost

- spolupracuje při výkonu samostatné výdělečné činnosti, pokud na ni bude rozdělovat příjmy dosažené výkonem této činnosti a výdaje vynaložené na jejich dosažení, zajištění a udržení,
- ukončila povinnou školní docházku a dosáhla aspoň 15 let věku. [1]

Výkonem samostatné výdělečné činnosti se rozumí:

- podnikání v zemědělství, pokud je fyzická osoba provozující zemědělskou výrobu evidována podle zvláštního zákona
- provozování živnosti na základě oprávnění provozovat živnost podle zvláštního zákona
- činnost společníka veřejné obchodní společnosti nebo komplementáře komanditní společnosti vykonávaná pro tuto společnost
- výkon umělecké nebo jiné tvůrčí činnosti na základě autorskoprávních vztahů
- výkon jiné činnosti konané výdělečně na základě oprávnění podle zvláštních předpisů, která není uvedena v předchozích bodech.

Za výkon jiné činnosti konané výdělečně na základě oprávnění podle zvláštních předpisů se vždy považuje činnost znalců, tlumočnicků, zprostředkovatelů kolektivních a hromadných smluv podle autorského zákona, rozhodce podle zvláštních právních předpisů a insolvenčního správce popřípadě dalšího správce,

- výkon činnosti mandátáře konané na základě mandátní smlouvy uzavřené podle obchodního zákoníku, podmínkou zde je, že tyto činnosti jsou konány mimo vztah zakládající účast na nemocenském pojištění, a jde-li o činnost mandátáře, též to, že mandátní smlouva nebyla uzavřena v rámci jiné samostatné výdělečné činnosti,
- výkon činností neuvedených v předchozích bodech a vykonávaných vlastním jménem a na vlastní odpovědnost za účelem dosažení příjmu - za výkon těchto činností se nepovažuje pronájem nemovitostí či jejich částí a movitých věcí. [3]

3.4.1 Dávky

Z důchodového pojištění se odvíjí nejen výše starobního či invalidního důchodu samotné OSVČ, ale také výše pozůstalostních důchodů, kterými může být důchod vdovský či sirotčí.

Z nemocenského pojištění se poskytuje nemocenské a peněžité pomoci v mateřství.

3.5 Lékařská posudková služba

Úlohou lékařů posudkové služby České správy sociálního zabezpečení je vypracovávat posudky pro systémy důchodového a nemocenského pojištění. Od 1. 7. 2009 vypracovávají posudky také pro účely sociální péče, státní sociální podpory, sociálních služeb, hmotné nouze a zaměstnanosti. Pro účely nemocenského pojištění provádí kontrolu správnosti posuzování zdravotního stavu a dočasné pracovní neschopnosti a potřeby ošetřování ošetřujícími lékaři a posuzují pracovní schopnost dočasně práce neschopných pojištěnců po uplynutí podpůrné doby.

3.5.1 Kompetence LPS ČSSZ

LPS ČSSZ provádí od 1. 7. 2009 posudkovou činnost v zákonem stanovených oblastech pro účely zjištění:

- plné invalidity a částečné invalidity,
- zda se jedná o osobu zdravotně znevýhodněnou,
- zda si fyzická osoba může zvýšit vzhledem ke svému zdravotnímu stavu příjem vlastní prací,
- zda jde o fyzickou osobu těžce zdravotně postiženou a druh a stupeň tohoto postižení pro účely poskytnutí mimořádných výhod, příspěvku na úpravu bytu, příspěvku na úhradu za užívání bezbariérového bytu a garáže, příspěvku na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla a příspěvku na individuální dopravu,
- zda jde pro účely dávek státní sociální podpory o fyzickou osobu dlouhodobě těžce zdravotně postiženou, dlouhodobě zdravotně postiženou nebo o dítě dlouhodobě nemocné,
- stupně závislosti fyzické osoby pro účely příspěvku na péči,

- hodnotí pracovní schopnost dočasně práce neschopných pojištěnců po uplynutí podpůrní doby.

Posouzení zdravotního stavu pro jednotlivé systémy je rozdílné, posudková kritéria jsou stanovena právními předpisy. Zdravotní postižení, které odpovídá přiznání jedné dávky, nemusí odpovídat přiznání dávky jiné. [1]

4 PRŮZKUM SPOKOJENOSTI OBČANŮ

Průzkum spokojenosti občanů s činností jednotlivých institucí a státních úřadů vychází z obecných principů marketingových průzkumů a průzkumů trhu. Průzkum spokojenosti lze definovat jako shromažďování, uchovávání a analyzování všech informací, které mají vztah ke službě, kterou občanům poskytuje příslušná státní instituce či úřad. Hlavní činností průzkumu je tedy sběr informací, jejich analýza, hodnocení, třídění a předávání. [4], [5]

Potřebnost průzkumu spokojenosti občanů vyplývá z důležitosti kvality služby a z toho, jak tyto služby vyhovují potřebám občanů. Kvalitní služba bude vnímána jako užitečná, efektivní a hodná pravidelného financování. Veřejnost je zapotřebí seznamovat s náplní činnosti jednotlivých institucí a státních úřadů a s výsledky jejich práce.

Zpětná vazba od občanů ve formě povzbuzení nebo stížnosti může vést ke změnám ve snaze vyhovět potřebám veřejnosti. [6]

4.1 Formy získávání informací

Jsou to způsoby, jak sbírat data, která umožní evidovat výskyt úkazů a také chování lidí. Sběr dat umožňuje rovněž zjistit názory lidí, jejich postoje a motivy. Mezi základní tři techniky patří dotazování, pozorování a experiment. Dotazování můžeme provádět prostřednictvím dotazníku, ankety, ale také rozhovoru či telefonického dotazování. [5]

4.1.1 Dotazník

Dotazník nabízí široké možnosti, jak pokládat otázky. Důležitou a náročnou fází průzkumu je jeho sestavení. Je velice důležité, aby byl dotazník profesionálně připravený, přehledně uspořádaný a vyzkoušený, než se uplatní ve velkém počtu. Při přípravě dotazníku musí být pečlivě zvolen typ otázky, formulace otázky a jejich sled. Vybrané osoby mohou být osloveny buď osobně, nebo telefonicky, faxem, poštou či e-mailem. [7]

Dotazník musí být sestaven graficky tak, aby respondent na první pohled upoutal a tím ho přiměl věnovat čas k vyplnění dotazníku. V úvodním textu by měl být uveden účel dotazníku a měl by naznačit, že odpověď respondenta je důležitá a pomůže při řešení určitého problému. Velmi důležitý je také sled otázek. V dotazníku by se měly použít

pouze nejnnutnější otázky. Na začátek se dávají otázky zajímavé, uprostřed otázky, na jejichž vyplnění záleží a které vyžadují koncentraci, a nakonec se používají otázky méně závažné.

Při sestavování dotazníku je důležité dodržet určité zásady jako je úspornost dotazníku, snadnost orientace a vyplnění dotazníku, zásada promyšlenosti koncepce dotazníku, zásada vzbuzení zájmu a příjemného působení dotazníku. [5]

4.1.2 Anketa

Anketa je technika, která zajišťuje písemnou odpověď na písemnou otázku. Velmi důležitá je příprava, protože v průběhu akce nemůžeme materiály měnit. Anketa může být použita jako metoda základní nebo pouze jako doplnění informací. [8]

Anketu může tvořit jedna nebo více otázek k určitému tématu. Může být publikována v tisku, rozdávána při nákupu nebo uvedena na obalu výrobku. Pro vyšší návratnost se uvádí, že vyplněný lístek bude slosován o ceny. Nevýhodou je, že na anketu budou odpovídat pouze lidé, kteří mají více volného času, jako jsou důchodci nebo ženy na mateřské dovolené. [5]

4.1.3 Rozhovor

V rozhovoru se dá využít všech prostředků komunikace. Formální rozhovor je konverzace mezi dvěma lidmi, která je podnícena tazatelem. Ten uvede připravenou speciální otázkou a rozhodne, kdy je cíl rozhovoru naplněn. Ve velmi formálním rozhovoru je položena řada otázek, jejichž odpovědi tazatel zaznamenává nebo zaškrťává podle předem připravených možností. V méně formální situaci vytvářejí otázky určitý systém, ale mezi jednotlivými rozhovory se vytváří rozdíly podle odpovědí dotazovaných osob.

To, jak budou otázky kladeny, může ovlivnit odpovědi na ně. Pro rozhovor je také důležité místo, kde se rozhovor koná. Odpovědi mohou být ovlivněny také předpojatostí tazatele. To se projeví buď určitým ovlivňováním výsledků při dotazování, šíří doplňujících otázek, pořadím otázek, nebo kategorizací osob podle věku, vzhledu nebo nesprávným zaznamenáváním odpovědí.

4.1.4 Pozorování

Pozorováním lze průzkum provést sice omezeně ale za to velice rychle. Tato forma umožňuje shromáždit pouze malé množství informací, takže je její použitelnost omezená. Není zde možné zjistit příčinu zájmu nebo naopak nezájmu. Cílem pozorování účastníka je zvýšit množství informací, které lze získat. Hlavní nedostatky tohoto přístupu spočívají v jeho náročnosti na čas a skutečnosti, že přítomnost pozorovatele ovlivňuje chování pozorovaných, kteří se potom chovají nepřírozeně. Z toho důvodu se pozorování provádí tak, aby účastníci nevěděli, že jsou pozorováni. [4]

Výzkumník by měl ke zkoumanému chování vybrat reprezentativní vzorky populace. Dále musí z celku chování vybrat reprezentativní vzorek chování. To podléhá značné libovůli ve výběru. Obvykle je vybírán ten typ chování, který se zdá zajímavý a důležitý. V chování jedinců se projevuje určitá stálost, která je zjistitelná a na jejímž základě lze zjistit třeba nejfrekventovanější chování. [5]

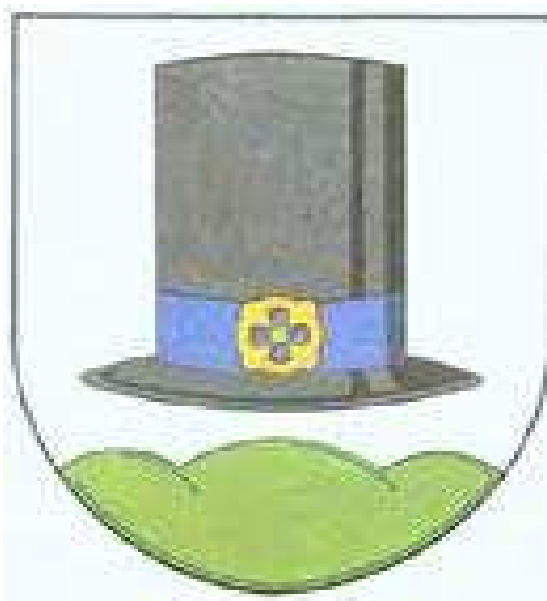
4.1.5 Experiment

Experimentální metody sledují v uměle vytvořené situaci vliv jednoho jevu na druhý. Cílem je zachycení reakcí na tuto situaci a hledání vysvětlení tohoto chování. Experimenty provádíme v prostředí umělém nebo v přirozeném. Rozeznáváme také dvě formy experimentů. První forma měří pouze působení vlivu vytvořené situace. Měření probíhá ve dvou skupinách, přičemž jedna je experimentální a druhá kontrolní. Na kontrolní skupině experiment prováděn není, naopak na experimentální skupině prováděn je. Pokud výsledek není nulový, zjistili jsme působení jevu. Druhou formou je měření před působením vlivu vytvořené situace i potom. Pokud jsou výsledky kontrolní skupiny před i po měření nulové, znamená to, že výsledky experimentální skupiny, které nejsou nulové, jsou způsobeny výhradně působením pokusu. [5]

II. ANALYTICKÁ ČÁST

5 MĚSTO VALAŠSKÉ KLOBOUKY

Město se nachází v jihovýchodní části Zlínského kraje a leží asi 10 km od státních hranic se Slovenskem. Je také součástí mikroregionu Jižní Valašsko a spadá do Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Město se nachází v nadmořské výšce 405 m a včetně integrovaných obcí, kterými jsou Lipina, Mirošov a Smolina, zde žije asi 5 191 obyvatel. Město je přirozeným spádovým centrem jižního Valašska a to také díky středním školám, které se zde nacházejí. Je to Gymnázium a Obchodní akademie, SOU zemědělské a OU a Praktická škola. Školství zde zastupuje také základní škola, základní umělecká škola, zvláštní škola, Dětský domov ve Smolině, dvě mateřské školy a Dům dětí a mládeže. Ve městě se také nachází síť potřebných úřadů, kulturní instituce, různá sportoviště, obchody, restaurace a také zdravotnické služby, které poskytuje Valašskokloboucká poliklinika. [9]



Obr. 2. Znak města

5.1 Cestovní ruch

Město nemá žádnou významnou kulturní památku, která by měla význam pro širokou veřejnost. Jsou zde však památky a historické budovy, které mají význam pro město nebo blízké okolí. Avšak ke krátkodobé či střednědobé dovolené může zdejší malebná krajina, neznečištěné životní prostředí a nízké náklady na ubytování lákat rodiny s dětmi. Ubytování je nabízeno prostřednictvím dvou hotelů, ke kterým patří také restaurace.

V blízkém okolí se také nachází mnoho chat, rekreačních chalup a kempů. Krajina je ideální pro pěší turistiku a cykloturistiku, pořádají se zde i dětské letní tábory. Pro turisty a obyvatele Valašskokloboucka je ve městě zřízeno Městské informační centrum.

5.2 Ekologie

Ve městě působí Český svaz ochránců přírody Kosenka. Je to organizace, která se zabývá více typy činností, těmi jsou činnost ekologická, kulturní, sociálněkulturní a vzdělávací. Činnost této organizace se dělí do tří hlavních oblastí, kterými je Pozemkový spolek Kosenka, který je zřízený k ochraně, využití a rozvoji krajiny, přírody a památek Valašskokloboucka. Další činnost je environmentální výchova a vzdělávání. Tato činnost je provozována v ekocentru Kosenka, kde organizují výukové a vzdělávací programy pro školu a veřejnost, ekologické olympiády a obnovu, záchranu a výuku lidových řemesel. Poslední činností je ekologické poradenství, v rámci něhož jsou členem Sítě ekologických poraden České republiky STEP. Kosenka pořádá pravidelně v červenci také Kosení bělokarpatských luk.

5.3 Kultura

Ve Valašských Kloboukách se nachází Kulturní dům nazývaný Klobučan, který byl vystaven v 80. letech 20. století. V Klobučanu jsou dva sály, ve kterých se konají různé kulturní akce, jako jsou koncerty, plesy, hudební festivaly, diskotéky, zábavy, hostovací divadelní představení, ale je také pronajímán k jiným sociálně komerčním příležitostem. Kulturní dům Klobučan spravuje také místní kino, knihovnu a místní muzeum. Ve městě se nachází další sál TJ Sokol, v jehož prostorách se pořádají kulturní, většinou hudební akce typu zábav a diskoték, plesů. Ve městě působí tři hudební soubory, Dechová hudba Valaška a folklorní soubor Důbrava. Třetím souborem je Národopisný soubor Klobučan, což je taneční soubor, který doprovází cimbálová muzika Klobučánek.

5.4 Památky a významné osobnosti

Jednou z památek je kostel zasvěcený Povýšení sv. Kříže, který byl založen ve středověku. Významnou památkou je také Stará radnice, ve které sídlí muzeum. Stará radnice má

renesanční jádro, ale svou dnešní podobu získala díky pozdněbarokní přestavbě. Nedaleko radnice je umístěn renesanční pranýř, který je jedním z nejstarších dochovaných pranýřů v České republice. Neméně zajímavou památkou je barokní mariánský sloup na náměstí a v jeho horní části stojí socha sv. Jana Nepomuckého. Z roku 1900 pocházejí dvě secesní stavby architekta Huberta Gessnera, tzv. Brattmanova vila a tzv. Hornův dům, které patří mezi nejhodnotnější ukázky secesní architektury na území zlínského okresu. Za zmínku stojí také novogotická stavba kaple sv. Cyrila a Metoděje z 60. let 19. století pozoruhodná pracemi malíře Bohumíra Lindauera. Ve městě jsou také dochovány původní roubené valašské dřevěnice, v čísle 11 sídlí Český svaz ochránců přírody Kosenka.

Mezi významné osobnosti, které se ve Valašských Kloboukách buď narodily, nebo zde působily či působí, patří malíř Bohumír Lindauer, architekt Hubert Gessner, spisovatelé Jan Matzal (pseudonym J. M. Troska) a Ladislav Mňačko, či malíři Jaroslav Pacák, Zdeněk Matyáš a Lojza Baránek. [9]

6 OSSZ VALAŠSKÉ KLOBOUKY

Adresa: budova polikliniky
Krátká 798
766 01 Valašské Klobouky

Úřední hodiny:

Po	8:00 – 11:30	12:00 – 17:00
Út	8:00 – 11:30	12:00 – 14:00
St	8:00 – 11:30	12:00 – 17:00
Čt	8:00 – 11:30	12:00 – 14:00
Pá	8:00 – 11:30	12:00 – 13:00

Územní pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení Zlín ve Valašských Kloboukách vzniklo dne 18. června 1998 jako odloučené pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení Zlín. Pracoviště zabezpečuje provádění činností většiny oddělení OSSZ. Jedná se o činnosti, které souvisí s pojišťovacími úkony. Na Územním pracovišti Okresní správy sociálního zabezpečení Zlín ve Valašských Kloboukách mají dislokovány své zaměstnance tato oddělení OSSZ Zlín:

- oddělení nemocenského pojištění,
- oddělení důchodového pojištění,
- oddělení pojišťování OSVČ,
- agenda evidence práce neschopných a dozor,
- kontrolní oddělení,
- referát lékařské posudkové služby.

Je zde zaměstnáno celkem 10 pracovníků, při čemž po dvou pracovnících zabezpečuje činnosti v oblasti nemocenské, dále v oblasti důchodové a oblasti pojišťování OSVČ. Po jedné pracovníci je obsazena agenda evidence práce neschopných a kontrolní činnost.

Kromě toho je zde zaměstnána referentka lékařské posudkové služby a lékařka posudkové služby.

Jednotlivé pracovnice jsou podřízeny přímo příslušným vedoucím odborům, oddělení nebo referátům ve Zlíně. Tato podřízenost je zakotvena v Organizačním řádu ČSSZ.

Působnost pracoviště OSSZ Valašské Klobouky dopadá na obce – Brumov-Bylnice, Sidonie, Štěpán, Nedašov, Návojná, Nedašova Lhota, Slavičín, Bohuslavice nad Vlárí, Divnice, Hrádek, Kochavec, Lipová, Nevšová, Petrůvka, Rokytnice, Rudimov, Šanov, Štítná nad Vlárí, Jestřabí, Popov, Újezd u Val. Klobouk, Drnovice, Loučka, Vysoké Pole, Valašské Klobouky, Lipina, Křekov, Mirošov, Poteč, Smolina, Tichov, Vlachova Lhota, Vlachovice, Haluzice, Vrbětice.

Oblast nemocenského pojištění

- provádí veškerou pojišťovací a dávkovou agendu zaměstnanců a organizací
- připravuje podklady pro výplatu dávek nemocenského pojištění pojištěnců
- pravidelně kontroluje dávky nemocenského pojištění, připravené k výplatě
- připravuje podklady pro rozhodnutí o vzniku, trvání a zániku nemocenského pojištění
- připravuje podklady pro rozhodnutí o pokutě při neplnění povinností v oblasti nemocenského pojištění
- vyřizuje dotazy, podněty a stížnosti občanů a organizací ve věcech nemocenského pojištění
- vede evidenci plátců pojistného dle metodických pokynů ústředí ČSSZ

Oblast pojišťování osob samostatně výdělečně činných

- provádí veškerou pojišťovací a dávkovou agendu osob samostatně výdělečně činných
- ve stanovených případech připravuje i podklady pro výplatu dávek nemocenského pojištění OSVČ

- připravuje všechna rozhodnutí, která souvisí s pojistnými poměry, dávkami nebo sankcemi
- vyřizuje dotazy, podněty a stížnosti občanů a organizací ve věcech nemocenského a důchodového pojištění OSVČ
- vede evidenci OSVČ dle metodických pokynů ústředí ČSSZ
- provádí všechnu kontrolní činnost související s problematikou OSVČ včetně zjištěných rozdílů ve vykazovaných údajích pro OSSZ a finanční úřady

Oblast důchodového pojištění

- ve stanovených případech připravuje podklady pro výplatu dávek důchodového pojištění a sociální péče
- připravuje rozhodnutí o pokutách za nesplnění povinností organizací v důchodovém pojištění
- sepisuje žádosti o úpravu dávek důchodového pojištění
- podílí se na provádění jednorázových úprav důchodů
- vyřizuje dotazy, podněty a stížnosti občanů a organizací ve věcech důchodového pojištění

Referát lékařské posudkové služby

- hodnotí dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav občanů pro účely sociálního pojištění, státní sociální podpory a dávek a služeb sociálního zabezpečení
- připravuje dokumentaci pro odvolací řízení
- rozhoduje o ukončení dočasné pracovní neschopnosti a zpracovává podkladová stanoviska pro řízení v této věci
- rozhoduje o uložení pokut zdravotnickým zařízením a zpracovává podkladová stanoviska pro odvolací řízení v této věci
- dává předchozí souhlas k uznání pracovní neschopnosti za období delší než tři dny přede dnem jejího zjištění ošetřujícím lékařem

- dává předchozí souhlas k uznání pracovní neschopnosti delší než tři dny předem, v němž ošetřující lékař zjistil vážné důvody, pro které se občan nedostavil k ošetření v den stavený ošetřujícím lékařem
- dává předchozí souhlas k uznání pracovní neschopnosti stejným ošetřujícím lékařem, který uznal a potvrzoval trvání pracovní neschopnosti ukončené rozhodnutím okresní správy sociálního zabezpečení, a to v období do sedmi dnů po ukončení pracovní neschopnosti
- dává předchozí souhlas k povolení změny pobytu na dobu delší než tři dny
- vyhodnocuje pracovní neschopnost a průměrnou délku trvání jednoho případu pracovní neschopnosti podle jednotlivých lékařů, diagnóz a dalších určených kritérií
- sleduje vývoj pracovní neschopnosti ve vztahu k nemoci a způsobu léčby
- organizuje kontrolu dodržování léčebného režimu práce neschopného a připravuje podklady pro rozhodnutí o porušení léčebného režimu

Oblast kontroly

- sestavuje plány kontrol v organizacích nebo malých organizacích
- kontroluje plnění povinností uložených příslušným subjektům na úseku nemocenského i důchodového pojištění
- sepisuje protokoly o provedených kontrolách
- vyřizuje případné námitky kontrolovaných subjektů
- navrhuje řediteli OSSZ sankce, které je třeba nutně uložit subjektům za neplnění povinností vyplývajících z právních předpisů
- podává podněty k řízení o vymáhání pohledávky nebo k trestnímu řízení
- v některých případech vyhotovuje platební výměry
- kontroluje oprávněnost a výši vrácených přeplatků na pojistném jednotlivých plátců pojistného
- vede agendu stížností, oznámení a podnětů ve věcech vymáhání pohledávek [2]

7 ROZHOVOR

O rozhovor jsem požádala ředitele OSSZ Zlín, pana PhDr. Petra Špačka, který sice v době vybudování odloučeného pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách ještě vedoucí funkci nezastával, ale v úřadu již pracoval a s vybudováním pracoviště byl obeznámen. Rozhovor byl veden jako nestandardizovaný a pan ředitel ochotně odpověděl na všechny otázky.

7.1 Interpretace výsledků

Informace získané na základě rozhovoru uvedu v následující části práce.

1. Co vedlo k vybudování pracoviště Okresní správy sociálního zabezpečení ve Valašských Kloboukách? Bylo to čistě rozhodnutí ČSSZ nebo mu předcházely stížnosti a žádosti ze strany občanů?

„Jedním z důvodů vybudování pracoviště OSSZ Zlín ve Valašských Kloboukách bylo naplnění Usnesení vlády České republiky č.338 ze dne 7. června 1995, které se týkalo posunu výkonu státní správy k občanům. Velmi důležitou roli sehrála zároveň skutečnost, že klientům OSSZ Zlín, respektive ČSSZ, bylo takto umožněno komunikovat s OSSZ a plnit své povinnosti v oblasti sociálního zabezpečení za podmínek, které pro ně byly, a nadále jsou, z hlediska času i finančních nákladů efektivnější.“

2. Proč byly zvoleny právě Valašské Klobouky?

„Přestože původně zahájilo pracoviště OSSZ Zlín svou činnost ve Slavičíně, kde městský úřad vytvořil vhodné podmínky pro vznik odloučeného pracoviště, došlo následně k přenesení činnosti OSSZ do Valašských Klobouk, které je tradičně sídlem východní části okresu Zlín. Mezi hlavní důvody patří rovněž vhodné dopravní spojení do všech obcí, které patří do místní příslušnosti pracoviště Valašské Klobouky.“

3. Jak náročné bylo toto pracoviště vybudovat?

„Pro vybudování pracoviště bylo důležité naplnit několik hlavních podmínek. Kromě získání, respektive pronajmutí, vhodných prostor to byla otázka personální, tedy získání a

vyškolení odborníků v hlavních oblastech činnosti OSSZ, a otázka organizačně technická. Ta souvisela s nutností vybudovat elektronické propojení s OSSZ Zlín a ČSSZ. Znamená to zároveň, že vznik pracoviště OSSZ Zlín ve Valašských Kloboukách byl do značné míry závislý na uvolnění potřebných finančních zdrojů z ústředí ČSSZ.“

4. Pracoviště funguje již více než 11 let, myslíte si, že je jeho činnost efektivní?

„Je samozřejmě otázka, jak chápat efektivitu v činnostech, které pracoviště v oblasti sociálního zabezpečení provádí. Je zřejmé, že základní úkoly a povinnosti OSSZ i jejích klientů by byly plněny i v případě, že by toto pracoviště nevzniklo. Hlavní efekt je zřejmě na straně klientů OSSZ, tedy především občanů a zaměstnavatelů nejvýchodnější části okresu Zlín.“

5. Jak ulehčilo pracoviště ve Valašských Kloboukách činnosti pracoviště ve Zlíně? Je možné, že mu naopak přitížilo?

„Existence pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách je opravdu přínosem zejména pro klienty OSSZ. Z hlediska vlastní činnosti OSSZ přináší spíše zvýšené nároky na organizaci, dále personální a finanční zabezpečení nezbytných podmínek pro plnění úkolů ze strany správy sociálního zabezpečení.“

6. Plánujete vybudování dalšího podobného pracoviště?

„V nejbližší době, ba ani v střednědobém horizontu, zcela jistě ne. Důvody jsou nasnadě. Především aktuální ekonomická situace v celé společnosti, která je odrazem celosvětové ekonomické krize. Zároveň však stávající pracoviště OSSZ Zlín vytvářejí vhodné podmínky a předpoklady k plnění povinností, jež pro OSSZ vyplývají ze zákonných předpisů v oblasti sociálního zabezpečení.“

7.2 Shrnutí rozhovoru

Pan PhDr. Špaček v rozhovoru uvedl důvod vzniku odloučeného pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách. Tím bylo Usnesení vlády České republiky, jehož cílem

je přenesení státní správy blíže k občanům. Původně bylo pracoviště vybudováno ve Slavičíně, ale vzhledem k tomu, že Valašské Klobouky jsou centrem východní části okresu Zlín a je zde také příznivější dopravní spojení, bylo pracoviště přeneseno právě zde. Vybudování OSSZ ve Valašských Kloboukách nebylo zrovna jednoduchou záležitostí. OSSZ musela nejdříve získat prostory ke své činnosti a také pracovníky, které bylo nutno zaškolit. Nutné bylo také elektronicky propojit pracoviště s OSSZ ve Zlíně i s ČSSZ. Další podobné pracoviště v budoucnu již nevznikne. Důvodem je jednak současná ekonomická krize, ale také fakt, že pracoviště splnilo účel, pro který bylo vybudováno, tj. lepší dostupnost pro klienty východní části okresu.

8 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Průzkum formou dotazníků jsem si zvolila proto, že je možné jimi oslovit větší počet dotázaných za minimální dobu, ale také kvůli snadnějšímu vyhodnocení. Dotazník byl sestaven pro klienty pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách a jeho cílem bylo zjistit, zda si tito klienti uvědomují, že pracoviště bylo vybudováno pro ně. Dotazník měl také ukázat, zda jsou klienti s pracovištěm spokojeni a co by ještě na něm vylepšili. Otázky jsem volila tak, aby byla zaručena jejich srozumitelnost a jednoduchost. Při tvorbě dotazníku jsem se také snažila zajistit nízkou časovou náročnost potřebnou k vyplnění.

Celkem bylo v dotazníku použito 12 otázek, které byly většinou uzavřené, takže při jejich odpovídání stačilo pouze zakřížkování. K vyjádření názorů tazatelů jsem použila jednu polootevřenou otázku a jednu otevřenou otázku. Tyto otázky jsou náročnější na přemýšlení, což zapříčinilo, že na ně neodpověděli všichni klienti. Dotazníky byly vyhotoveny v počtu 150 kusů a všechny byly vyplněny.

8.1 Výběr respondentů

Provedení průzkumu mi bylo umožněno vedením ČSSZ na základě písemné žádosti. Podmínkou však bylo, že se průzkumu zúčastní pouze klienti, kteří pracoviště ve Valašských Kloboukách navštíví osobně a budou souhlasit s vyplněním dotazníku. Klienty jsem oslovovala s žádostí o jeho vyplnění, dotazník jsem jim předala a následně jsem si ho vzala zpět. S rozdáváním mi pomohly také pracovnice úřadu, které je nabízely svým klientům, kteří navštívili úřad. Tím, že byl zvolen právě tento způsob oslovování, jsem dosáhla 100 % návratnosti. Shromažďování dotazníků trvalo dva týdny, začalo 9. listopadu a skončilo 21. listopadu 2009.

8.2 Výsledky dotazníkového šetření

V následující části rozeberu otázky, které byly v dotazníku použity. Jejich výsledky zobrazím pomocí tabulek, kde je vyjádřím jak hodnotou absolutní, což je počet odpovědí, tak uvedu i hodnotu relativní, to je procentuální vyjádření.

Otázka č. 1**Místo mého bydliště je od Zlína vzdálené asi:**

Tuto otázku jsem uvedla jako první, protože se mi zdála nejdůležitější. Ukazuje nám snad ten nejvýznamnější důvod vybudování odloučeného pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách, kterým je velká vzdálenost pracoviště ve Zlíně od některých obcí. Odpovědi klientů jsou uvedeny v následující tabulce.

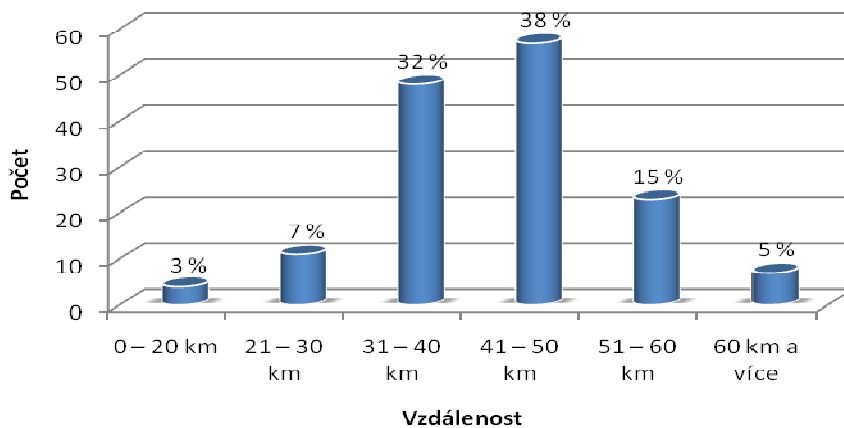
Tab. 1. Vzdálenosti bydlišť klientů OSSZ od Zlína

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
0–20 km	4	3 %
21–30 km	11	7 %
31–40 km	48	32 %
41–50 km	57	38 %
51–60 km	23	15 %
60 km a více	7	5 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

V tabulce můžeme vidět, že nejvíce klientů je od Zlína vzdáleno 41 – 50 km. Tuto odpověď uvedlo 38 % dotázaných. Další nejčastěji uvedená vzdálenost je 21 – 40 km, ta dělí od Zlína 32 % klientů, 15 % klientů bydlí od Zlína ve vzdálenosti 51 – 60 km, 7 % klientů uvedlo vzdálenost 21 – 30 km, 5 % odpovědělo, že vzdálenost od Zlína je větší než 60 km a pouhá 3 % procenta klientů to mají do Zlína blíže než 20 km. Názornou ukázkou podává následující graf.

Graf 1. Vzdálenosti bydliště klientů od Zlína



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 2**Místo mého bydliště je od Valašských Klobouk vzdálené asi:**

V první otázce jsem se zabývala vzdáleností bydliště klientů od Zlína. Druhá otázka na ni navazuje a má ukázat, jaká vzdálenost dělí klienty pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách od jejich domova. Chtěla jsem prostřednictvím těchto dvou otázek dosáhnout zobrazení rozdílu ve vzdálenostech obou pracovišť OSSZ s bydlištěm klientů.

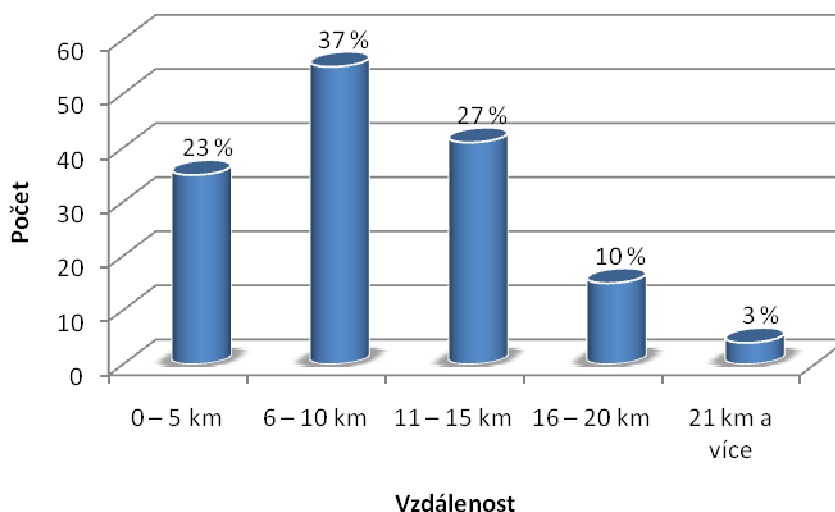
Tab. 2. Vzdálenosti bydliště klientů OSSZ od Valašských Klobouk

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
0–5 km	35	23 %
6–10 km	55	37 %
11–15 km	41	27 %
16–20 km	15	10 %
21 km a více	4	3 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Z celkového počtu tvoří největší část skupina respondentů, kteří uvedli, že vzdálenost jejich bydliště od Valašských Klobouk je 6 – 10 km, tato část představuje 37 % dotázaných. 27 % klientů uvedlo, že vzdálenost jejich bydliště od Valašských Klobouk je 11 – 15 km. Jen o něco méně respondentů uvedlo vzdálenost do 5 km, jedná se konkrétně o 23 % dotázaných. Ne tak početné už byli skupiny respondentů, které uvedly větší vzdálenosti. Do skupiny 16 – 20 km se zařadilo 10 % dotázaných a do skupiny se vzdáleností více než 21 km jen 3 %. Výsledky zobrazuje následující graf.

Graf 2: Vzdálenosti bydlišť klientů od Valašských Klobouk



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 3

Díky existenci pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách ušetřím měsíčně asi:

Tato otázka má taktéž sloužit k zobrazení důvodu, proč bylo odloučené pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách vybudováno. Tentokrát jsem se zaměřila na zobrazení výhody pracoviště z časového hlediska. Odpověď na tuto otázku je závislá na tom, jaký způsob cestování klienti upřednostňují a jak často by museli měsíčně do Zlína cestovat. Výsledky jsou uvedeny v následující tabulce.

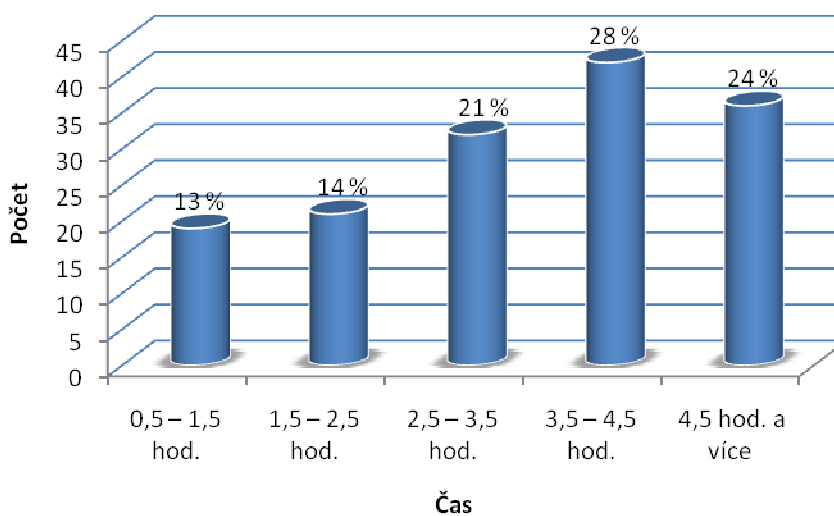
Tab. 3. Ušetřený čas klientů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
0,5–1,5 hod.	19	13 %
1,5–2,5 hod.	21	14 %
2,5–3,5 hod.	32	21 %
3,5–4,5 hod.	42	28 %
4,5 hod. a více	36	24 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Z tabulky lze vyčíst, že nejvíce klientů, to je 28 %, měsíčně ušetří 3,5 – 4,5 hodiny tím, že nemusí dojíždět kvůli jednání s OSSZ do Zlína, ale má možnost vyřešit potřebné záležitosti ve Valašských Kloboukách. Další nejčastější odpovědí bylo, že klienti ušetří měsíčně více než 4,5 hodiny, tak odpovědělo 24 % dotázaných. 21 % klientů uvedlo, že měsíčně ušetří 2,5 – 3,5 hodiny, 14 % dotázaných uvedlo 1,5 – 2,5 hodiny a 13 % klientů odpovědělo, že ušetří měsíčně asi 0,5 – 1,5 hodiny.

Graf 3: Ušetřený čas klientů



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 4**Díky existenci pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách ušetřím měsíčně asi:**

Čtvrtá otázka je zaměřena na to, jak je pro klienty odloučené pracoviště OSSZ výhodné, a to konkrétně z finančního hlediska. Hodnotící škálu jsem zvolila odhadem s ohledem na způsob cestování. Z okolí Valašskokloboucka mají klienti možnost se do Zlína dostat pouze autobusovou dopravou nebo vlastním autem, od čehož se také vyvíjí cena. Cena je závislá i na tom, jak často by klienti museli do Zlína dojíždět. Z toho důvodu je otázka zaměřena opět na období jednoho měsíce.

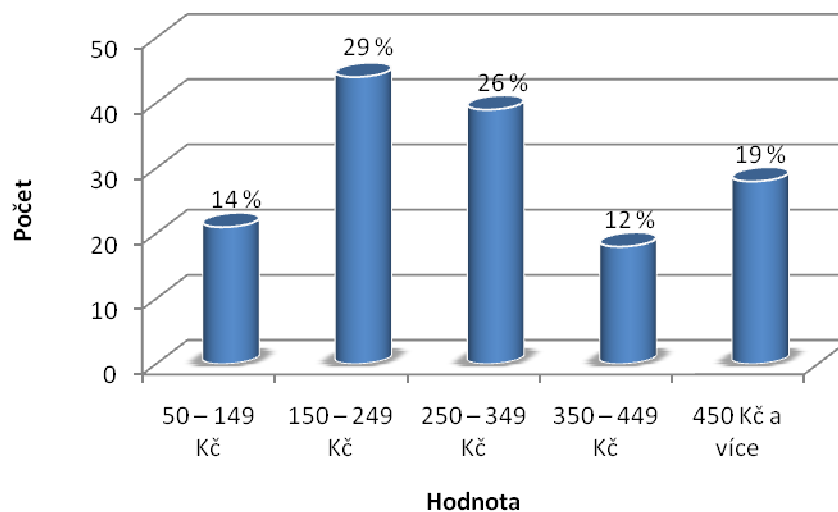
Tab. 4. Měsíční úspora financí klientů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
50 – 149 Kč	21	14 %
150 – 249 Kč	44	29 %
250 – 349 Kč	39	26 %
350 – 449 Kč	18	12 %
450 Kč a více	28	19 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Z počtu 150 dotázaných odpovědělo 29 %, že měsíčně díky pracovišti ve Valašských Kloboukách ušetří 150 – 249 Kč. Jako druhá nejčastější odpověď byla možnost, kterou je 250 – 349 Kč, takto odpovědělo 26 % dotázaných. Třetí nejčastější odpověď je možnost ušetření více jak 450 Kč, na tu odpovědělo 19 % dotázaných. 14 % dotázaných odpovědělo, že měsíčně ušetří 50 – 149 Kč. Nejméně početná odpověď byla ta, že klienti ušetří 350 – 449 Kč, zde se jedná o 12 % dotázaných. Pro lepší zobrazení jsou výsledky uvedeny také v následujícím grafu.

Graf 4: Měsíční úspora financí klientů



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 5

Jak moc je pro Vás možnost vyřízení záležitostí ve Valašských Kloboukách přínosná?

Tato otázka je zaměřena také na jeden s hlavních cílů celé práce. Tím je zjistit, zda si klienti uvědomují, že pracoviště ve Valašských Kloboukách bylo vybudováno pro ně. Výsledky otázky zobrazují, jak klienti vybudování tohoto pracoviště vnímají.

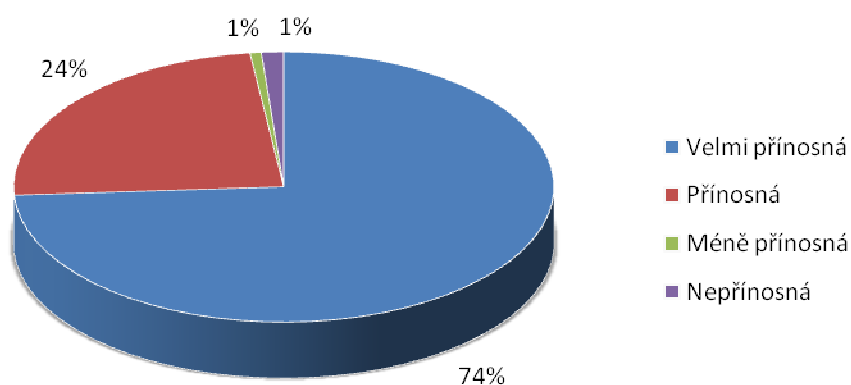
Tab. 5. Přínosnost pracoviště pro klienty

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Velmi přínosná	111	74 %
Přínosná	36	24 %
Méně přínosná	1	1 %
Nepřínosná	2	1 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Absolutní většina dotázaných vnímá vybudování pracoviště ve Valašských Kloboukách jako velmi přínosné, těchto je 74 %. Jako přínosné shledává pracoviště 24 % dotázaných. Méně přínosným pracoviště označilo pouhé 1 % dotázaných, stejně tak i nepřínosné. Otázka byla vytvořena jako polootevřená, aby měli klienti možnost vyjádřit svůj názor, pokud se neshodoval s předchozími otázkami. Vyjádřit ho měli možnost pomocí volného řádku. Tuto možnost využilo pouhých 6 % dotázaných, tj. 9 odpovědí. Z těchto odpovědí však byly téměř všechny ve stejném smyslu jako předchozí otázky, a to že klienti nemusí jezdit do Zlína. Pouze jeden člověk odůvodnil svůj negativní názor tím, že přestože je vybudováno odloučené pracoviště ve Valašských Kloboukách, dělí ho i tak velká vzdálenost od jeho bydliště.

Graf 5: Přínosnost pracoviště pro klienty



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 6

V jaké záležitosti nejčastěji s OSSZ jednáte?

Tato otázka má ukázat, která oddělení jsou na pracovišti ve Valašských Kloboukách nejvíce využívána.

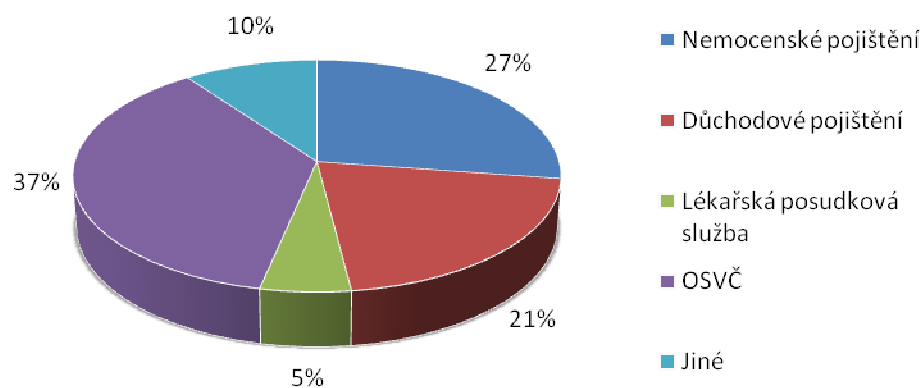
Tab. 6. Nejčastější záležitosti jednání s OSSZ

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nemocenské pojištění	41	27 %
Důchodové pojištění	31	21 %
Lékařská posudková služba	8	5 %
OSVČ	55	37 %
Jiné	15	10 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Nejvíce navštěvované oddělení je oddělení OSVČ, které za dva týdny navštívilo ze 150 dotázaných 37 %, tj. 55 klientů. Další nejvíce navštěvované oddělení je oddělení nemocenského pojištění, které navštívilo 27 % dotázaných. Jako třetí s nejvíce klienty je oddělení důchodové pojištění, a to navštívilo 21 %. Návštěvnost 5 % měla během dvou týdnů Lékařská posudková služba. S jinými záležitostmi navštívilo pracoviště 10 %.

Graf 6: Nejčastější záležitosti jednání s OSSZ



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 7**Jak s OSSZ nejčastěji jednáte?**

Tato otázka byla sestavena jako uzavřená. Dotázaní měli na výběr ze čtyř možností, přičemž jsem zvolila všechny možné formy komunikace. Cílem této otázky je ukázat, jakou formu jednání s pracovištěm klienti upřednostňují.

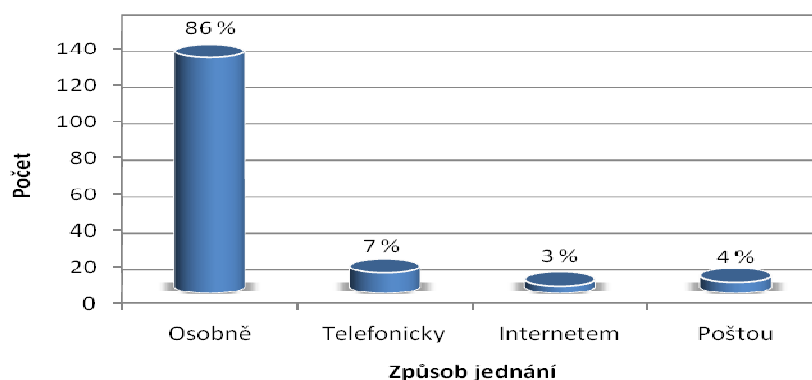
Tab. 7. Nejčastější způsoby jednání s OSSZ

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Osobně	129	86 %
Telefonicky	11	7 %
Internetem	4	3 %
Poštou	6	4 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Na otázku odpovědělo celých 86 % dotázaných, že nejčastěji jednají s OSSZ osobně, jenom 7 % jedná nejčastěji telefonicky, 3 % dotázaných upřednostňují komunikaci prostřednictvím internetu a poštu preferují 4 % dotázaných.

Graf 7: Nejčastější způsoby jednání s OSSZ



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 8

Jak hodnotíte přístup úředníků?

Je velmi důležité, aby klienti měli možnost vyjádřit svou spokojenost či nespokojenost s přístupem úředníků k nim. Pro jejich ohodnocení jsem zvolila takovou hodnotící škálu, prostřednictvím níž mají možnost odpovědět jak kladně, tak neutrálně, ale i záporně.

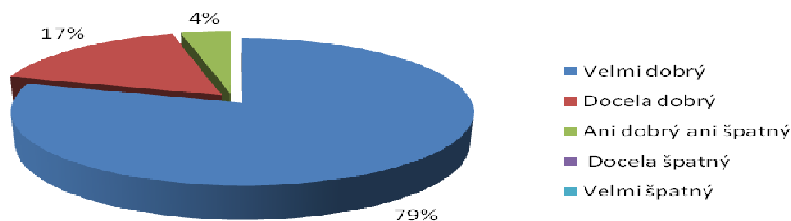
Tab. 8. Hodnocení přístupu úředníků

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Velmi dobrý	119	79 %
Docela dobrý	25	17 %
Ani dobrý, ani špatný	6	4 %
Docela špatný	0	0 %
Velmi špatný	0	0 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Jako velmi dobrý přístup úředníků ohodnotila většina dotázaných, což je 79 %. Názor, že přístup úředníků je docela dobrý sdílí z celkového počtu 17 % dotázaných. Pouhá 4 % shledávají přístup úředníků jako ani dobrý, ani špatný. Zbylé možnosti, kterými jsou docela špatný přístup a velmi špatný přístup, nevyužil ani jeden dotázaný.

Graf 8: Hodnocení přístupu úředníků



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 9**Co si myslíte, že by bylo vhodné zlepšit na pracovišti OSSZ ve Valašských Kloboukách?**

Tato otázka byla vytvořena jako otevřená a hraje v dotazníku důležitou roli. Jejím prostřednictvím měli klienti možnost vyjádřit své výhrady a přání, které by mohly vést ke zlepšení činnosti pracoviště. Výsledky této otázky jsou uvedeny v následující tabulce.

Tab. 9. Možnosti zlepšení pracoviště

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Spokojen(a)	105	70 %
Parkoviště	8	5 %
Bezbariérový přístup	13	9 %
Úřední hodiny	10	7 %
Více pracovníků	5	3 %
Zajistit občerstvení	2	1 %
Sjednotit informace pracovníků	1	1 %
Zlepšit komunikaci mezi OSSZ	1	1 %
Vyřízení potvrzení o bezdlužnosti ve Valašských Kloboukách	1	1 %
Nevím	4	3 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Na tuto otázku odpovědělo pouhých 30 % dotázaných. Zbytek zůstal nevyplněný, což jsem považovala za skutečnost, že klienti, kteří neodpověděli, jsou s pracovištěm OSSZ ve Valašských Kloboukách spokojeni. Z těch, kteří své výhrady a přání vyjádřili, zaujímá největší část 9 %. Tito klienti vyjádřili názor, že jim na pracovišti chybí bezbariérový přístup a chtěli by zde zavést výtah. Další skupinu tvořili klienti, kteří nejsou spokojeni s úředními hodinami, těchto je 7 %. O něco méně početnou skupinu, kterou je 5 % dotázaných, tvoří klienti, kteří by uvítali více parkovacích míst. Tři procenta dotázaných by uvítala na pracovišti více úředníků, 1 % dotázaných chybí na pracovišti občerstvení

nebo bufet, stejný počet dotázaných navrhuje sjednotit informace pracovníků, zlepšit komunikaci mezi OSSZ ve Valašských Kloboukách a pracovištích ve Zlíně. Jedno procento dotázaných by také chtělo, aby bylo možno vyřídít ve Valašských Kloboukách potvrzení o bezdlužnosti.

Otázka č. 10 a 11

Pohlaví a Věk

Tyto otázky byly umístěny na konec dotazníku z toho důvodu, že nehrají až tak důležitou roli a nevyžadují soustředění. Jejich výsledky nám ukazují strukturu dotázaných, kdy jsem je rozdělila jak podle pohlaví, tak podle věkové kategorie.

Tab. 10. Rozdělení respondentů podle pohlaví a věku

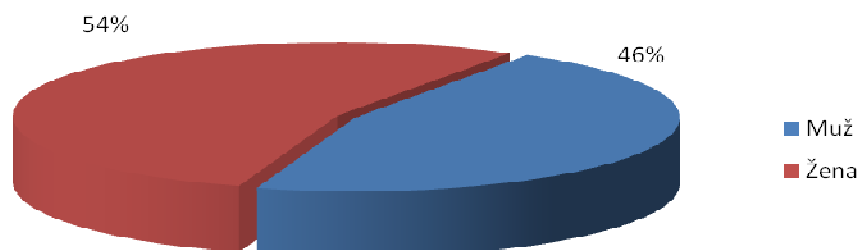
Rozdělení respondentů	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muž 18-30	10	7 %
Muž 31-50	28	19 %
Muž 51 a více	31	21 %
Celkem	69	46 %
Žena 18-30	12	8 %
Žena 31-50	43	29 %
Žena 51 a více	26	17 %
Celkem	81	54 %

Zdroj: Vlastní

Souhrnně 54 % dotázaných tvoří ženy, zbylá část je tvořena muži. Z celkového počtu dotázaných je 21 % mužů ve věkové kategorii 51 let a více, jen o 2 % méně z celkového počtu bylo mužů ve věku 31 – 50 let a pouze 7 % ve věku 18 – 30 let.

U žen tvoří největší část z celkového počtu dotázaných věková kategorie 31 – 50 let, zde se zařadilo 29 % dotázaných. Další je kategorie 51 let a více, zde se jedná o 17 %. Nejméně početná kategorie u žen je věk 18 – 30, kde odpovědělo 8 % dotázaných.

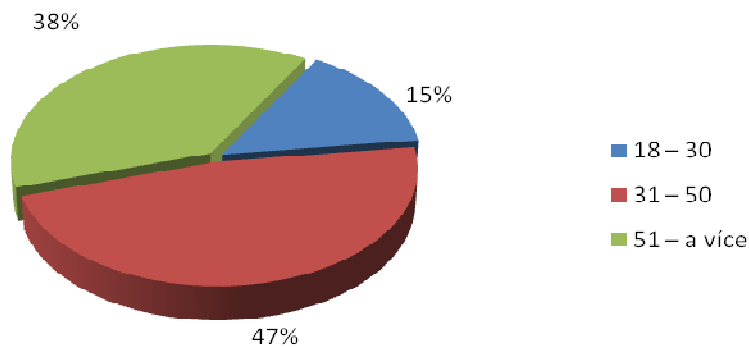
Graf 10: Pohlaví dotázaných



Zdroj: Vlastní

Graf 10 zobrazuje procentuální vyjádření pohlaví z celkového počtu dotazovaných a následující graf zobrazuje věkovou strukturu dotazovaných.

Graf 11: Věk dotázaných



Zdroj: Vlastní

Otázka č. 12

Jaké je Vaše současné sociální postavení?

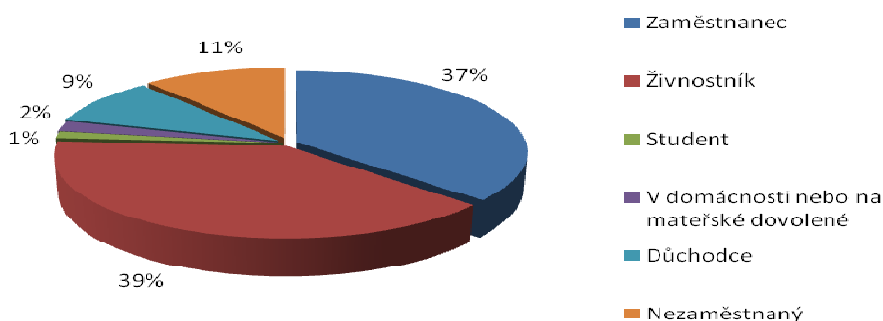
Tab. 12. Sociální postavení klientů

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Zaměstnanec	55	37 %
Živnostník	59	39 %
Student	2	1 %
V domácnosti nebo na mateřské dovolené	3	2 %
Důchodce	14	9 %
Nezaměstnaný	17	11 %
Celkem	150	100 %

Zdroj: Vlastní

Na poslední otázku odpovědělo všech 150 dotázaných. Podle výsledků navštěvují OSSZ ve Valašských Kloboukách nejčastěji živnostníci, těch je 39 %. Jen o pár dotázaných méně byli zaměstnanci, těm patří 37 % z celkového počtu. Jedenáct procent dotázaných tvořili nezaměstnaní, 9 % důchodci, 2 % ženy v domácnosti nebo na mateřské dovolené a 1 % tvořili studenti.

Graf 12: Sociální postavení klientů



Zdroj: Vlastní

8.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Z dotazníku vyplývá, že klienti, kteří využívají služeb OSSZ ve Valašských Kloboukách a nemusí proto již dojíždět do Zlína, odpověděli s absolutní převahou, že jsou s pracovištěm velmi spokojeni. Negativní odpovědi uvedla pouze 2 % dotázaných. Z toho vyplývá, že hlavní cíl průzkumu, kterým bylo zjistit, zda klienti vnímají přínosnost pracoviště, byl splněn.

Součástí průzkumu je ukázat vzdálenosti, které dělí klienty od Zlína i od Valašských Klobouk. Průzkum ukazuje, že bydliště většiny klientů, tedy 38 %, je od pracoviště OSSZ ve Zlíně vzdáleno 41 – 50 km. Zatímco nejvíce klientů uvedlo, že vzdálenost, která je dělí od Valašských Klobouk, je jenom 6 – 10 km. Mezi oběma vzdálenostmi je poměrně velký rozdíl, což ještě více zdůrazňuje prospěšnost valašskoklobouckého pracoviště. Z výsledků průzkumu je rovněž patrné, že je pracoviště pro klienty obrovským přínosem také z hlediska časového. Tady odpovědělo 28 % dotázaných, což je z odpovědí nejvyšší počet, že měsíčně ušetří 3,5 – 4,5 hodiny. Tato doba je závislá na způsobu cestování, kdy jedna cesta autobusem z Valašských Klobouk do Zlína i zpět trvá přibližně dvě hodiny. K této době je nutné ještě připočítat dobu čekání na autobusové spoje. Cesta autem z Valašských Klobouk tam i zpět trvá zhruba hodinu a půl, přičemž čekací doba odpadá. Dobu značně ovlivňuje počet návštěv pracoviště. Já jsem se v průzkumu zaměřila na měsíční interval. Stejně tomu je i u otázky, která je orientována na výhody využívání pracoviště ve Valašských Kloboukách z hlediska finančního, kdy 29 % dotázaných odpovědělo, že měsíčně ušetří mezi 150 – 249 Kč, 26 % ušetří měsíčně 250 – 349 Kč. Poměrně vysoký počet klientů uvedl, že ušetří měsíčně více než 450 Kč.

Průzkum je také zaměřen na pracovnice úřadu, konkrétně na jejich přístup ke klientům. Výsledek ukazuje, že 79 % dotázaných je s jednáním úřednic velmi spokojeno, pouze 17 % klientů hodnotí přístup úřednic jako docela dobrý a 4 % se vyjádřilo neutrálně, takže přístup úřednic nehodnotí ani jako dobrý, ani jako špatný. Nespokojenost s přístupem pracovníků nevyjádřil nikdo z dotázaných. Myslím si, že do značné míry ovlivňuje přístup úřednic i způsob jednání klientů s pracovištěm. Nejvíce lidí vyřizuje své záležitosti s úřadem osobně, tj. 86 %, pouze malý počet dotázaných upřednostňuje telefonické jednání, jednání pomocí pošty či internetu.

8.4 Návrhy na zlepšení pracoviště

Z průzkumu plyne, že většina klientů je s pracovištěm OSSZ ve Valašských Kloboukách spokojena. Našli se ale i takoví, kteří by na pracovišti něco vylepšili. Některými jejich výhradami se budu zabývat v této části, kdy navrhnu řešení, které by tyto nedostatky na pracovišti odstranilo.

8.4.1 Vybudování bezbariérového přístupu

Z průzkumu vyplynulo, že část klientů upozornila na neexistenci bezbariérového přístupu na Územním pracovišti OSSZ Zlín ve Valašských Kloboukách. Pokud si klienti potřebují něco na OSSZ ve Valašských Kloboukách vyřídit, musí přitom zdolat schodiště. Nejedná se sice o stovky schodů, ale pro starší lidi to může být obtížné. Na pracovišti se nachází dýchodové oddělení a Lékařská posudková služba, z čehož plyne, že pracoviště navštěvují jak staří lidé, tak lidé s nějakým postižením či nemocí. Jiná cesta do pracoviště nevede. Myslím, že by bylo vhodné, aby byl zřízen ještě jeden přístup v podobě výtahu. Pod pracovištěm OSSZ se nachází ordinace dětské lékařky a stomatologa. Vybudováním výtahu by se také vyřešil problém matek s dětmi, které své ratolesti musí nechat v kočárku u vchodu, protože dostat kočárek k ordinaci nebo na pracoviště OSSZ je nesnadné.

Vzhledem k tomu, že se odloučené pracoviště nachází v krajní části budovy polikliniky, nabízí se možnost jednat s vedením polikliniky o výstavbě výtahu. Otázka úhrady nákladů však zcela jistě závisí na možnostech jednak polikliniky, jednak investičních prostředcích, které by musely být schváleny nadřízeným orgánem OSSZ Zlín.

8.4.2 Upravení úředních hodin

OSSZ má stejné nebo podobné úřední hodiny jako většina úřadů, přesto s nimi klienti nejsou spokojeni. Úřední hodiny jsem zveřejnila také v analytické části bakalářské práce, ve které se věnuji pracovišti. V úřední dny, tj. pondělí a středa, je pracoviště otevřeno od 8 hodin do 17 hodin, v úterý a čtvrtek do 14 hodin a v pátek pouze do 13 hodin. Každý den mají úřednice přestávku na oběd, která trvá od půl 12 do 12 hodin.

Úřední hodiny by bylo možné upravit, ovšem pouze nepatrně. Na každém více navštěvovaném oddělení pracují dvě úřednice, takže by bylo možné odstranit přestávku na

oběd, přes kterou je pracoviště zavřeno. Pracovnícím by samozřejmě přestávka na oběd zůstala, jen při jejím čerpání by se prostřídaly, takže by jedna měla oběd dříve a druhá později. Jinak bych úřední hodiny neměnila, protože pro klienty jsou tady úřední dny, ve které jsou úřední hodiny dostatečné.

8.4.3 Zvětšení parkovací plochy

O parkovací plochu se dělí OSSZ Valašské Klobouky s poliklinikou. Velmi často se stává, že už brzy po ránu je parkoviště zcela zaplněné a auta stojí i na výjezdech pro sanitky. Při tom by zde šla situace jednoduše vyřešit, protože prostory ke zvýšení počtu parkovacích míst zde jsou. Hned vedle pracoviště se nachází obrovská louka, která je využívána jenom zřídka, když Valašské Klobouky navštíví různé atrakce jako je cirkus nebo kolotoče. Takovéto události se zde často nedějí, proto by bylo možné louku jako parkoviště využít. Při příjezdu těchto atrakcí by se mohlo parkoviště uzavřít a mohlo by být využito jako plocha pro tyto podívané. Z mého pohledu by si zasloužilo parkoviště i více parkovacích míst pro invalidy. Zatím je jich zde 6 a často jsou sobecky využívány lidmi, kteří oprávnění stát na tomto místě nemají.

8.4.4 Zvýšení počtu pracovníků a oddělení na pracovišti

Několik dotázaných se v dotazníku vyjádřilo, že by uvítali na pracovišti více úředníků. Byl zde také návrh, aby bylo možno na pracovišti vyřídít potvrzení o bezdlužnosti. Pracoviště se nachází v poměrně malých prostorách, tudíž by zde bylo jen velmi obtížné zavést další oddělení. Z hlediska pracovníků si myslím, že by pomoc uvítalo hlavně důchodové oddělení. Jednání na tomto oddělení je časově náročnější než například na oddělení nemocenském nebo oddělení OSVČ, takže i při menším počtu klientů se na chodbě tvoří fronty. Avšak vzhledem k tomu, že počet pracovníků na Územním pracovišti OSSZ Zlín ve Valašských Kloboukách je závislý na počtu obyvatel, není zde již možnost zaměstnat další úředníky. Zvýšení jejich počtu by bylo reálné pouze v případě, že by se zvýšil počet obyvatel spádové oblasti.

Někteří klienti vnímají nedostatek pracovníků pouze na základě toho, že musí čekat, než přijdou na řadu. Jim se to může jevit tak, že je na pracovišti málo úředníků, ale ve skutečnosti může být jejich čekání způsobeno tím, že se v jednu chvíli sejde na pracovišti

více klientů než jindy. Řešením pro klienty, kteří nechtějí trávit čas na úřadě čekáním, by mohlo být zavedení jednoho dne, kdy by byli přijímáni pouze na objednání.

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo na základě dotazníkového šetření zjistit, zda si občané, živnostníci a firmy z okolí Valašskokloboucka uvědomují, že bylo odloučené pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách vybudováno pro ně. Průzkum měl také ukázat na nedostatky pracoviště, které by měly být v budoucnu odstraněny, aby byla zaručena co nejvyšší spokojenost klientů.

U organizací státní správy je však velmi těžké tuto skutečnost zjistit. Hlavním důvodem je, že takovéto organizace nemají konkurenci. Když se nám nelíbí nabídka jednoho obchodu, budeme nakupovat v jiném, který nám více vyhovuje. U úřadů to tak ovšem nefunguje, zde si nemůžeme vybírat, se kterým úřadem budeme jednat. Úřad je nám určen na základě místa našeho bydliště.

Odloučené pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách existuje již více než 11 let a za celou dobu působení zde nebyl proveden žádný výzkum. Vedení OSSZ Zlín, pod které pracoviště spadá, nemělo tedy doposud žádné informace o tom, zda si klienti uvědomují jeho prospěšnost, zda jsou s ním spokojeni nebo mají připomínky.

Průzkum ukázal, že klienti prospěšnost pracoviště vnímají. Poukázal také na to, jakou spoustu času, financí a vzdálenosti klienti ušetří díky tomu, že využívají služeb valašskoklobouckého pracoviště. Drtivá většina klientů je s pracovištěm spokojena a nemá žádné návrhy na zlepšení jeho činnosti, našlo se však i pár takových, kteří svou nespokojenost vyjádřili. Jedná se o více než jednu čtvrtinu dotázaných. Nejvíce z nich si přeje vybudování bezbariérového přístupu. Ne všichni klienti si však uvědomují, že prostory tohoto pracoviště, které si OSSZ Zlín pro své územní pracoviště pouze pronajímá, nejsou vlastnictvím OSSZ, takže za neexistenci bezbariérového přístupu neodsuzují polikliniku ale OSSZ. Dalším problémem je také, že stále více stoupá obliba cestování osobním automobilem, čímž roste zároveň potřeba parkovacích míst. Ani územnímu pracovišti se tento problém nevyhnul a trápí klienty. Mimo tyto nedostatky uvedli klienti v dotaznících i méně závažné nedostatky pracoviště. V práci jsem definovala návrhy na jejich odstranění a je už jen v rukou OSSZ, jak s nimi naloží.

Pevně však věřím, že průzkum nebyl zbytečný a OSSZ udělá pro zlepšení činnosti pracoviště vše, co bude možné.

RESUMÉ

Das Ziel meiner Bachelorarbeit war es, wie man dem Fragebogen entnehmen kann, festzustellen in wie weit sich die Bürger, Privatunternehmer und Firmen aus der Umgebung Valašské Klobouky bewusst sind, dass die Zweigstelle für Sozialversicherung des Kreisverwaltungsamtes in Valašské Klobouky für sie errichtet wurde. Die Umfrage sollte auch, in Bezug auf die Arbeitsplätze, Mängel aufdecken, welche in Zukunft beseitigt werden sollen, um die Zufriedenheit der Kunden zu gewährleisten.

Jedoch ist dies bei den Organisationen der Staatsverwaltung nur bedingt möglich. Die Hauptursache ist hierbei die Konkurrenzlosigkeit der Organisationen. Wenn uns das Angebot eines Geschäfts nicht gefällt, kaufen wir in einem anderen Laden ein, der uns mehr entspricht. Dies ist bei den Ämtern nicht möglich. Hier können wir nicht wählen, mit welchem Amt wir handeln. Das Amt ist uns aufgrund unseres Wohnortes festgesetzt.

In Valašské Klobouky gibt es die Zweigstelle bereits mehr als 11 Jahre. Während dieser Zeit wurden keine Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Die Leitung der Kreisverwaltung der Sozialversicherung in Zlín, zu der die Arbeitsstelle gehört, hat also bisher keine Informationen.

Die Untersuchung zeigte, dass die Kunden das Angebot der Zweigstelle wahrnehmen. Sie wiesen auch auf die Zeit-, Finanzmengen- und Distanzersparnisse hin, die die Kunden dank der Dienstleistungsausnutzung der Arbeitsstelle in Valašské Klobouky haben. Die meisten Kunden sind mit der Arbeitsstelle zufrieden und haben kein Verbesserungsvorschläge. Dennoch gibt es auch einige kritische Stimmen zu diesem Thema, dies machen circa ein Viertel der Befragten aus. Die Mehrheit der Befragten sprachen sich für einen behindertengerechten Zugang zur Zweigstelle aus. Nicht alle Klientel wissen, dass die Räumlichkeiten dieses Arbeitsplatzes, die die Kreisverwaltung der Sozialversicherung in Zlín für seinen Arbeitsplatz nur vermieten, sind nicht im Eigentum der Kreisverwaltung der Sozialversicherung, also zu ein Nichtbestehen einen behindertengerechten Zugang richten sie nicht die Poliklinik aber die Kreisverwaltung der Sozialversicherung. Ein weiteres Problem ist auch, dass eine Beliebtheit des Reisens mit persönlichen Wagen steigt, wodurch ein Bedarf an ein Parkplätze wächst. Auch dies Arbeitsplatz hat gleich Problem und nagt an Klient.

Die Kunden führen in den Fragebogen auch die Mängel an, die aber nicht so wesentlich sind. In meiner Bachelorarbeit beschäftigte ich mich mit Vorschlägen zur Beseitigung

dieser, von den Kunden angesprochenen Mängel. Dessen Realisierung liegt nun in den Händen der Kreisverwaltung der Sozialversicherung.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. [2006] [cit. 2009-10-08]. Dostupný z WWW: <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.
- [2] Interní dokumenty České správy sociálního zabezpečení.
- [3] *Výkon samostatné výdělečné činnosti* [online]. [2006] [cit. 2009-12-04]. Dostupný z WWW: <<http://duchody.unas.cz/zakon-c-155-1995-sb-od-1-1-2010.html>>.
- [4] ŠEVČÍK, Zdeněk. *Marketing : úvod do teorie a praxe*. Ostrava: Amosium servis, 1991, s. 47.
- [5] FORET, Miroslav, STÁVKOVÁ, Jana. *Marketingový výzkum : Jak poznávat své zákazníky*. Praha: Grada, 2003, s. 160. ISBN 80-247-0385-8.
- [6] HANNAGAN, Tim J. *Marketing pro neziskový sektor*. Přeložila Jana Novotná. Praha: MANAGEMENT PRESS, 1996, s. 205. ISBN 80-86943-07-7.
- [7] MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum : Teorie a praxe*. Praha: Oeconomica, 2004, s. 181. ISBN 80-245-0761-7.
- [8] KUBÍČKOVÁ, Miloslava. *Průzkum trhu*. VOŠE Zlín, 1999, s. 116.
- [9] *Město Valašské Klobouky* [online]. 2005 [cit. 2009-11-02]. Dostupný z WWW: <http://www.valasskeklobouky.cz/vismo/dokumenty2.asp?u=17631&id_org=17631&id=1332&p1=1737>.
- [10] MAJARO, Simon. *Základy marketingu*. Praha: Grada, 1996, s. 308. ISBN 80-7169-297-2
- [11] HAGUE, Paul. *Průzkum trhu : příprava, výběh vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů*. Brno : Computer Press, 2003. 224 s. ISBN 80-7226-917-8.
- [12] PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha : Grada, 1996. 238 s. ISBN 80-7169-299-9.
- [13] ZBOŘIL, Kamil. *Marketingový výzkum: metodologie a aplikace*. 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická, 1998. 171 s. ISBN 80-7079-394-5.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČSSZ Česká správa sociálního zabezpečení.

Sb. Sbírka.

č. Číslo.

OSSZ Okresní správa sociálního zabezpečení.

ČR Česká republika.

EU Evropská unie.

OSVČ Osoba samostatně výdělečně činná.

tj. To je.

LPS Lékařská posudková služba.

ES Evropské společenství.

SOU Střední odborné učiliště.

OU Odborné učiliště.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Logo ČSSZ	12
Obr. 2. Znak města	27

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Vzdálenosti bydlišť klientů OSSZ od Zlína	36
Tab. 2. Vzdálenosti bydlišť klientů OSSZ od Valašských Klobouk	37
Tab. 3. Ušetřený čas klientů	39
Tab. 4. Měsíční úspora financí klientů	40
Tab. 5. Přírůstek pracovníků pro pracoviště	41
Tab. 6. Nejčastější záležitosti jednání s OSSZ	43
Tab. 7. Nejčastější způsoby jednání s OSSZ	44
Tab. 8. Hodnocení přístupu úředníků	45
Tab. 9. Možnosti zlepšení pracoviště	46
Tab. 10. Rozdělení respondentů podle pohlaví a věku	47
Tab. 11. Sociální postavení klientů OSSZ	49

SEZNAM PŘÍLOH

P I Formulář Oznámení o nástupu do zaměstnání

P II Dotazník

PŘÍLOHA PI: FORMULÁŘ OZNÁMENÍ O NÁSTUPU DO ZAMĚŠTNÁNÍ

HHHHHHHHHHHHHHHHHHH		Oznámení o nástupu do zaměstnání (skončení zaměstnání)		HHHHHHHHHHHHHHHHHHH	
Nastavení psacího stroje		Typ akce		Datum platnosti akce ke dni	
Seznam akcí:		5 - Oprava		8 - Návrat po přerušení	
1 - Nástup		6 - Převod		9 - Vznik příslušnosti k českým předpisům	
2 - Skončení		7 - Skončení z důvodu přerušení		10 - Skončení příslušnosti k českým předpisům	
3 - Změna				(Oprava ze dne)	
Kód OSSZ	Místně příslušná OSSZ (ÚP PSSZ)				
1. Datum nástupu a skončení zaměstnání					
Datum nástupu do zaměstnání			Datum skončení zaměstnání		
2. Základní identifikace pojištěnce					Rodné číslo
Příjmení	Jméno	Titul	Datum narození		
3. Adresa trvalého pobytu a doplňující identifikační údaje pojištěnce					
Adresa trvalého pobytu - Ulice		Číslo domu		Pohlaví	
Obec	Pošta	PSC (Post Code)	Stát	Rodné příjmení	
Kontaktní adresa - Ulice		Číslo domu		Místo narození	
Obec	Pošta	PSC (Post Code)	Stát	Státní občanství	
Všechna další příjmení předcházející současnému příjmení (kromě rodného)					
4. Adresa pobytu v ČR, je-li trvalý pobyt mimo ČR					
Ulice		Číslo domu			
Obec	Pošta	PSC			
5. Identifikace zaměstnavatele a informace o zaměstnání					
Název zaměstnavatele		IČ		Variabilní symbol	
Druh činnosti	Místo výkonu činnosti (stát)	Zaměstnání malého rozsahu: (Platnou volbu zakřížkujte)		Nový VS (pouze pro akci převodu)	
		ano	ne		
6. Informace o důchodu					
Druh důchodu		Důchod pobírán od			
7. Identifikace posledního (současného) cizozemského nositele pojištění					
Název posledního (současného) cizozemského nositele pojištění				Specifikace	
				P - poslední S - současný N - není	
Ulice		Číslo domu			
Obec	Post Code	Stát	Cizozemské číslo pojištění		
8. Údaje o zdravotním pojištění a jiném nemocenském pojištění					
Kód zdravotní pojišťovny					
Název předchozího orgánu, který prováděl nemocenské pojištění, pokud jím nebyla ČSSZ					
Název současného orgánu, který provádí nemocenské pojištění, pokud jím není ČSSZ					
9. Podpisy a razítka					
Počet příloh	Datum vyplnění formuláře	Datum přijetí formuláře na OSSZ			
5 2 4 0 1 2 6 8 8 6		Podpis a razítko zaměstnavatele		Podpis a razítko OSSZ	
ČSSZ 89 503 0 - II/2009					
K vyplnění tohoto formuláře na PC a následnému vytisku na Vaši tiskárně můžete využít elektronický formulář na internetové adrese "www.csz.cz".					

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Dotazník

Vážená paní, vážený pane, prosím Vás, abyste mi věnovali pár minut Vašeho času k vyplnění tohoto dotazníku. Jmenuji se Jitka Baklíková, studuji na Univerzitě Tomáše Bati obor Veřejná ekonomika a správa a tento dotazník využiji ke zpracování mé bakalářské práce, která se týká pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách.

1. Místo mého bydliště je od Zlína vzdálené asi:

- 0 – 20 km
- 21 – 30 km
- 31 – 40 km
- 41 – 50 km
- 51 – 60 km
- 60 km a více

2. Místo mého bydliště je od Valašských Klobouk vzdálené asi:

- 0 – 5 km
- 6 – 10 km
- 11 – 15 km
- 16 – 20 km
- 21 km a více

3. Díky existenci pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách ušetřím měsíčně asi:

- 0,5 – 1,5 hod.
- 1,5 – 2,5 hod.
- 2,5 – 3,5 hod.
- 3,5 – 4,5 hod.
- 4,5 hod. a více

4. Díky existenci pracoviště OSSZ ve Valašských Kloboukách ušetřím měsíčně asi:

- 50 – 149 Kč
- 150 – 249 Kč
- 250 – 349 Kč
- 350 – 449 Kč
- 450 Kč a více

5. Jak moc je pro Vás možnost vyřízení záležitostí ve Valašských Kloboukách přínosná?

- Velmi přínosná
- Přínosná
- Méně přínosná
- Nepřínosná

Proč?

6. V jaké záležitosti nejčastěji s OSSZ jednáte?

- Nemocenské pojištění
- Důchodové pojištění
- Lékařská posudková služba
- Osoba samostatně výdělečně činná
- Jiné

7. Jak s OSSZ nejčastěji jednáte?

- Osobně
- Telefonicky
- Internetem
- Poštou

8. Jak hodnotíte přístup úředníků?

- Velmi dobrý
- Docela dobrý
- Ani dobrý ani špatný
- Docela špatný
- Velmi špatný

9. Co si myslíte, že by bylo vhodné zlepšit na pracovišti OSSZ ve Valašských Kloboukách?

..... *bezbariérový přístup*

10. Pohlaví

- Muž
- Žena

11. Věk

- 18 – 30
- 31 – 50
- 51 – a více

12. Jaké je Vaše současné sociální postavení?

- Zaměstnanec
- Živnostník
- Student
- V domácnosti nebo na mateřské dovolené
- Důchodce
- Nezaměstnaný