



Spolufinancováno  
Evropskou unií



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

# Výkaznictví, registrace, hlášení změn a zrušení registrace poskytovatelů sociálních služeb

Analýza výsledků dotazníkového šetření



## Obsah

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Seznam grafů                                                                                        | 4  |
| Seznam tabulek                                                                                      | 4  |
| Seznam obrázků                                                                                      | 4  |
| Manažerské shrnutí                                                                                  | 5  |
| Úvod                                                                                                | 7  |
| 1. Metodický rámec                                                                                  | 8  |
| 2. Výsledky dotazníkového šetření                                                                   | 9  |
| Část 1. Identifikační údaje                                                                         | 9  |
| Část 2. Výkaznictví vůči MPSV (V-formy, OK služby – Poskytovatel), výkaznictví vůči krajským úřadům | 12 |
| Část 3. Registrace a administrativní zátěž                                                          | 28 |
| Část 4. Snížení administrativní zátěže.                                                             | 40 |
| 3. Závěr                                                                                            | 42 |
| 4. Doporučení vyplývající z analýzy                                                                 | 42 |



## Seznam grafů

1. Graf 1. Registrační krajský úřad PSS (podíl v %)
2. Graf 2. Kraje, v nichž PSS poskytují sociální služby (podíl v % na celkovém počtu odpovědí na tuto otázku)
3. Graf 3. Kraje, vůči kterým mají PSS vykazovací povinnost (podíl v % na celkovém počtu odpovědí na tuto otázku)
4. Graf 4. PSS podle druhu poskytovaných sociálních služeb
5. Graf 5. Osoby, kteří vyplňují výkazy pro MPSV (dle pracovní pozice)
6. Graf 7. Způsob vyplňování výkazů pro MPSV
7. Graf 8. Vykazování dat MPSV a krajským úřadům
8. Graf 9. Vnímaná míra administrativní zátěže výkaznictví vůči MPSV
9. Graf 10. Vnímaná míra administrativní zátěže vůči MPSV vs. krajským úřadům
10. Graf 11. Vnímaná míra administrativní zátěže procesu registrace
11. Graf 12. Frekvence žádosti o změnu registrace poskytovaných sociálních služeb
12. Graf 13. Frekvence hlášení personálních změn
13. Graf 14. Zkušenosti PSS se zrušením sociálních služeb (v %)
14. Graf 15. Vnímaná míra administrativní zátěže procesu zrušení registrace

## Seznam tabulek

1. Tabulka 1. Početní a procentuální rozložení frekvencí (z celkového počtu 327 platných odpovědí)
2. Tabulka 2. Odhadovaný souhrnný čas pro výkaznictví vůči MPSV (V Form a OK Poskytovatel)
3. Tabulka 3. Odhadovaný souhrnný čas pro výkaznictví vůči krajským úřadům

## Seznam obrázků

1. Obrázek 1. Komerční IS
2. Obrázek 2. Termíny výkaznictví



## Manažerské shrnutí

Tato analýza shrnuje klíčové poznatky z dotazníkového šetření zaměřeného na administrativní zátěž poskytovatelů sociálních služeb, konkrétně v oblastech výkaznictví, registrace a hlášení změn vůči Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV) a krajským úřadům. Zúčastnilo se celkem 343 respondentů, jejichž odpovědi odhalily významné výzvy a identifikovaly klíčové oblasti pro zlepšení.

### Klíčové poznatky:

1. **Vysoká vnímaná administrativní zátěž:** Převážná většina poskytovatelů (72,6 % respondentů) vnímá administrativní zátěž výkaznictví vůči MPSV jako střední, a dalších 20,1 % ji dokonce označuje za vysokou. Podobné vnímání je i u krajských výkazů, kde je dokonce vyšší podíl těch, kteří potřebují více než 1 pracovní týden na vykazování.
2. **Duplicita a nejednotnost požadavků:** Centrálním problémem je duplicitní zadávání stejných nebo velmi podobných dat do různých systémů (MPSV i krajské), které nejsou vzájemně propojeny. Požadavky se liší v obsahu, rozsahu i členění, což vede k časově náročnému "pitvání" a ručnímu přizpůsobování dat pro každý výkaz zvlášť. Tento problém generuje frustraci a pocit samoučelnosti vynaložené práce.
3. **Složitost sběru a přípravy dat:** Samotné vyplňování výkazů je jen malou částí zátěže. Největší časovou náročnost představuje průběžný sběr, dohledávání a kompletace dat z různých interních zdrojů a od mnoha pracovníků. Tento proces často trvá dny až týdny na každý výkaz.
4. **Problémy s informačními systémy:** Stávající systémy (zejména OK Služby – Poskytovatel a KISSOS) jsou často vnímány jako nepřehledné, neintuitivní, zastaralé a pomalé, s chybějícími funkcionalitami (např. import/export dat, automatické přepočty, propojení s jinými evidencemi). To vede k významným časovým ztrátám a zvyšuje chybovost.
5. **Nejednotnost a frekvence hlášení změn:** Hlášení personálních a registračních změn je vnímáno jako nepřehledné a časově náročné kvůli rozdílným požadavkům a formulářům mezi kraji a nutnosti okamžitého hlášení každé změny namísto periodického. Chybí centralizovaný registr pracovníků.
6. **Kumulativní zátěž:** Administrativní požadavky na vykazování vůči MPSV a krajům představují jen část celkové administrativní zátěže poskytovatelů, kteří musí vykazovat data i dalším institucím (ČSÚ, Úřady práce, finanční úřady atd.). To výrazně omezuje čas na přímou práci s klienty.

### Doporučení vyplývající z analýzy:

S cílem snížit administrativní zátěž poskytovatelů sociálních služeb a uvolnit jejich kapacity pro přímou práci s klienty doporučujeme následující klíčové kroky:

1. **Zavedení jednoho komplexního systému:** Vytvořit jednotný celostátní informační systém, do kterého by poskytovatelé zadávali data pouze jednou, a ta by byla následně sdílena mezi MPSV a krajskými úřady.
2. **Standardizace a zjednodušení požadavků:** Sjednotit požadavky na výkaznictví, registraci a hlášení změn napříč kraji a MPSV, včetně formulářů, termínů a struktury dat. Omezit požadované údaje pouze na ty, které jsou skutečně nezbytné a analyticky využitelné.



3. **Zvýšení míry digitalizace a automatizace:** Umožnit plně elektronické podávání dokumentů a implementovat funkce pro automatický přenos dat z interních systémů poskytovatelů do státních systémů. Zefektivnit online rozhraní pro hlášení změn.
4. **Modernizace stávajících systémů:** Vylepšit uživatelskou přívětivost, stabilitu a funkcionalitu systémů jako OK Služby – Poskytovatel a KISSOS (např. možnost importu/exportu dat, více oken, nápověda, inteligentní kontrola chyb).
5. **Zavedení registru pracovníků v sociálních službách:** Vytvoření centrálního registru pracovníků by výrazně zjednodušilo ověřování kvalifikace a eliminovalo duplicitní dokládání dokumentů.
6. **Optimalizace frekvence hlášení změn:** Zavést možnost periodického hlášení personálních a registračních změn (např. čtvrtletně nebo pololetně) namísto okamžitého hlášení každé jednotlivé změny.
7. **Metodická podpora a školení:** Poskytovat jasné, konzistentní a dostupné metodiky, návody a pravidelná školení pro práci s novými i stávajícími systémy a výkazy.

Implementace těchto doporučení je klíčová pro snížení administrativní zátěže, zvýšení efektivity práce poskytovatelů sociálních služeb a umožnění jim soustředit se na jejich primární poslání – poskytování kvalitní péče potřebným.



## Úvod

Analýza výsledků dotazníkového šetření (dále jen analýza) je jedním z dílčích výstupů analytické etapy klíčové aktivity 02 (dále jen KA 02) v rámci řešení projektu „**Zvýšení efektivity systému sociálních služeb**“ (registrační číslo CZ.03.02.02/00/22\_004/0004236 financovaného z Evropského sociálního fondu v rámci OPZ+).

Dotazníkové šetření mapuje data, která jednotliví poskytovatelé sociálních služeb (dále jen „PSS“) reportují veřejnému sektoru. Cílem dotazníkového šetření je získat hlubší pohled do problematiky výkaznictví, registrace a zrušení registrace sociálních služeb, a to pomocí zjištění konkrétních zkušeností z praxe poskytovatelů sociálních služeb v různých krajích. Dalším cílem dotazníkového šetření je **poskytnutí prostoru poskytovatelům sociálních služeb** pro vyjádření se k problematice a zároveň **získání cenných podnětů a návrhů**, které mohou přispět ke snížení administrativní zátěže.



## 1. Metodický rámec

### Výběr poskytovatelů sociálních služeb

Pro výběr poskytovatelů jsme použili export (březen 2025) z Registru sociálních služeb, kde jsme vyfiltrovali poskytovatele sociálních služeb dle předem zvolených kritérií.

Kritéria výběru PSS:

- podle druhu služby pouze odlehčovací služba (pouze terénní), osobní asistence a pečovatelská služba;
- ze všech 14 krajů;
- s unikátním IČO.

Finální seznam kontaktů tvořilo 762 PSS.

### Struktura dotazníku

Dotazník byl vytvořen v prostředí MS Forms (<https://forms.office.com/e/4i1JXiM6NM>). Otázky v dotazníku jsme strukturovali do **čtyř částí**. První část otázek se věnovala identifikačním údajům, zejména kraj registrace PSS, kraj/e vůči kterému/ým má PSS vykazovací povinnost a kraj/e poskytování sociálních služeb. Za účelem zachování anonymity jsme se záměrně vyhnuli zjišťování podrobných identifikačních údajů. Předpokládali jsme, že anonymita pomůže PSS mluvit otevřeně o zkoumané problematice a nabídne prostor pro případnou konstruktivní kritiku. Druhá část otázek byla zaměřena na proces výkaznictví, a to jak vůči MPSV, tak i vůči krajským úřadům. Třetí část otázek se zabývala procesem registrace, registračními změny a popř. zrušení registrace (pokud PSS měl s tím zkušenost). Poslední čtvrtá část otázek obsahovala pouze dvě otevřené otázky, kde jsme se ptali na podněty a nápady, které by mohly vést ke snížení administrativní zátěže; v závěru mohli dotazovaní zanechat jakýkoliv podnět nebo sdělení. Dotazník tvořilo celkem **26 otázek**, z nichž většina otázek byla uzavřená a pouze 8 otázek byly otevřeného typu.

Rozeslání proběhlo **28. dubna 2025** pomocí formuláře MS Forms. Oslovení respondenti měli na vyplnění dotazníku celkem sedm pracovních dnů.

### Identifikované problémy, které mohou ovlivnit návratnost odpovědí

Seznam kontaktů obsahoval emailové adresy na celkem **762 vybraných PSS**, které následně byli oslovení s prosbou o vyplnění dotazníku. Nepodařilo se doručit 70 emailů, a to nejčastěji z důvodu propadlé domény nebo již neexistující/neplatné emailové adresy příjemce (89 % podíl na celkovém počtu nedoručených emailů). Dalším důvodem nedoručení emailů bylo zamítnutí elektronickou podatelnou příjemce kvůli chybějícímu oficiálnímu dopisu s vyžadovanými atributy jako podpis (elektronický podpis) a razítko MPSV (7 % podíl na celkovém počtu nedoručených emailů). Posledním důvodem byla automatická odpověď informující o čerpání dovolené nebo nepřítomnosti bez přeposílání elektronické pošty v době dotazníkového šetření, tj. mezi 28.4. a 7.5.2025 (4 % podíl na celkovém počtu nedoručených emailů.). Podíl **nedoručených emailů** tvořil **9,2 %** z celkového počtu rozeslaných emailů (762). Je nutné zmínit, že počet nedoručených emailů vychází z počtu upozornění, které jsme obdrželi nazpátek, tudíž skutečný počet nedoručených emailů může být i vyšší.



Podařilo se nám získat celkem **343 odpovědí** na náš dotazník, což tvoří jen **45 %** z celkového počtu rozeslaných emailů (762). Velmi vážíme času, který nám věnovali respondenti během vyplňování dotazníků.

## Vyhodnocení otázek

Vzhledem k tomu, že dotazník obsahoval otázky s možností výběru pouze jedné odpovědi, otázky s více možnostmi odpovědi a také otevřené otázky, použili jsme kvantitativní a kvalitativní přístupy pro jejich vyhodnocení. U otázek **s více možnostmi odpovědi** (tzv. multiple choice) nebylo možné stahovat odpovědi k celkovému počtu dotazovaných, ale k celkovému počtu odpovědí na konkrétní otázku.

**Otevřené otázky** jsme vyhodnocovali následujícím způsobem. Nejdříve jsme si prošli všechny odpovědi a zaznamenali si první dojmy, klíčová slova a opakující se témata. Následně jsme na základě předběžných kódů seskupili podobné problémy do širších témat/oblastí. Nakonec pro ilustraci jednotlivých bodů jsme použili v textu přímé citace.

## 2. Výsledky dotazníkového šetření

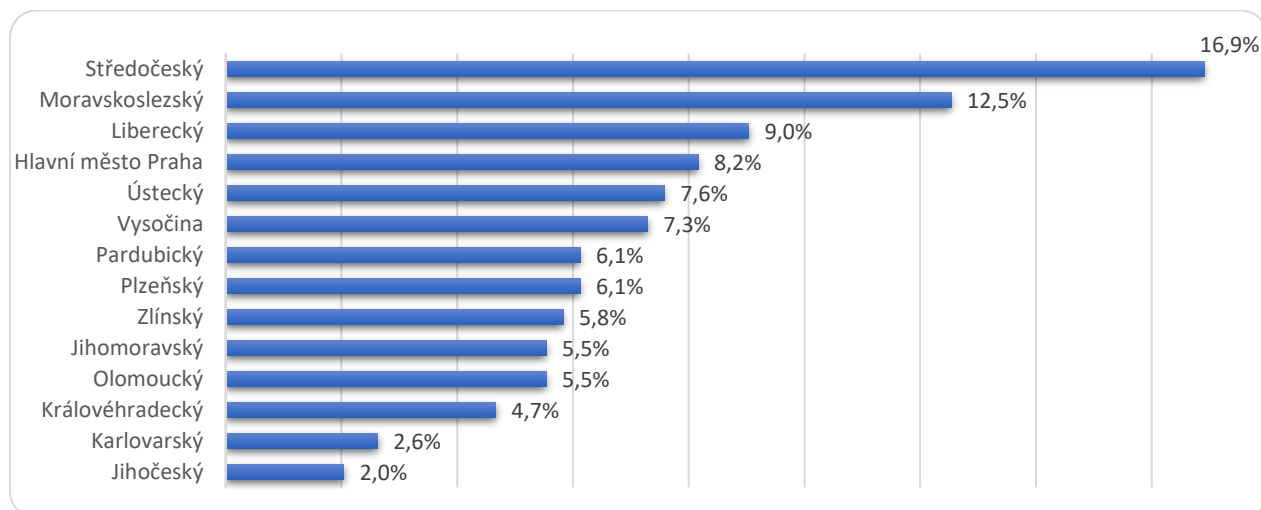
Níže se podíváme na jednotlivé otázky, zanalyzujeme odpovědi a pokusíme se o jejich interpretaci. Pro lepší strukturalizaci a znázornění výsledků bude níže uvedeno číslo, název otázky, možná vizualizace, popř. citace a následný popis/interpretace.

### Část 1. Identifikační údaje

#### Otázka 1. Uveďte krajský úřad, který je vaším registrátorem

Nejvíce odpovědí jsme obdrželi od PSS, které jsou zaregistrované ve Středočeském (16,9 %), Moravskoslezském (12,5 %) a Libereckém (9 %) krajích. Naopak nejméně odpovědí dorazilo z Jihočeského kraje (2 %) a Karlovarského kraje (2,6 %).

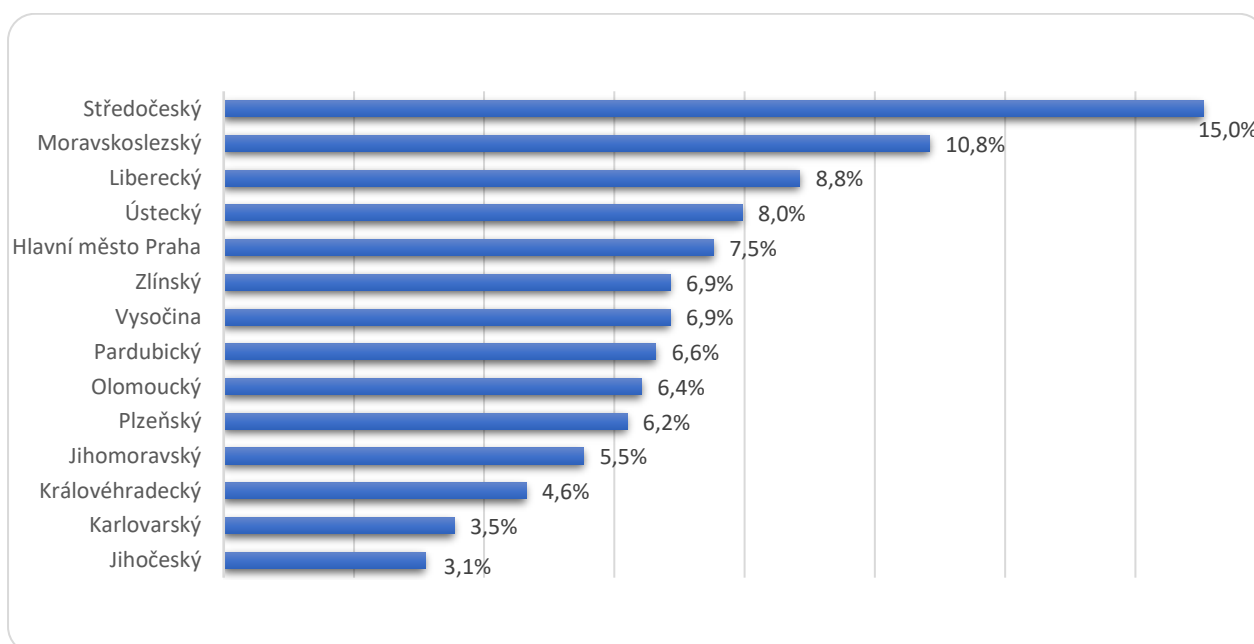
Graf 1. Registrační krajský úřad PSS (podíl v %)



**Otázka 2. Uvedte všechny kraje, v nichž poskytl jste sociální služby**

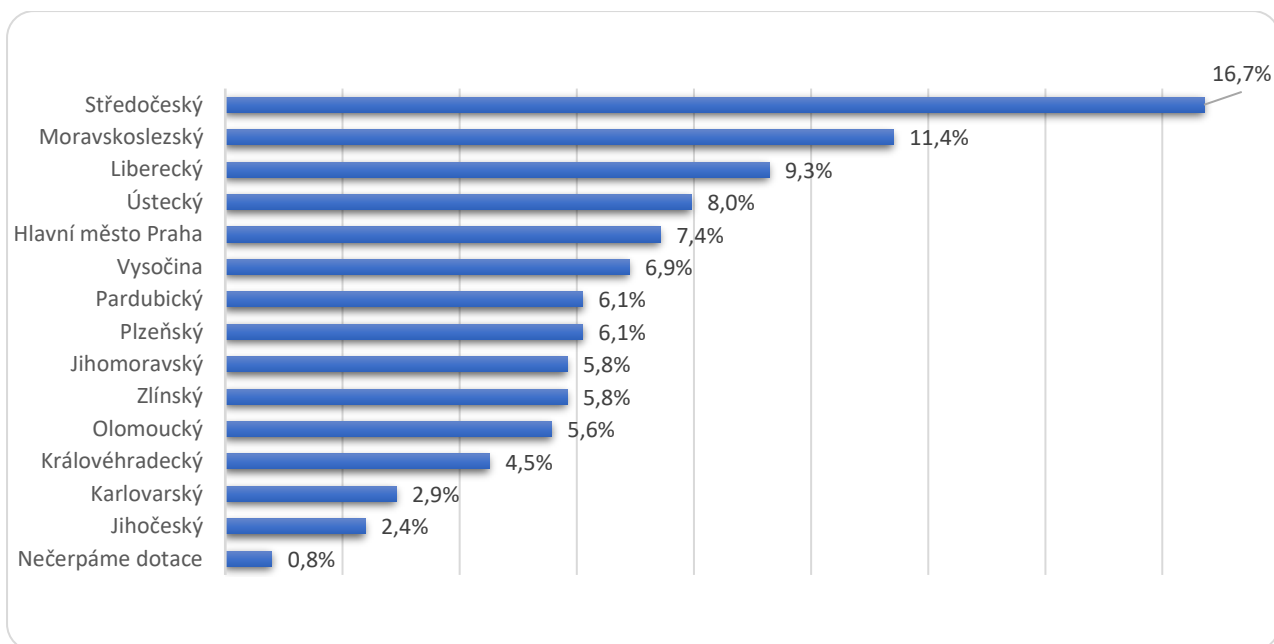
Tato otázka dávala dotazovaným možnost vybrat více odpovědí, a to z důvodu, že jeden PSS může poskytovat sociální služby ve více krajích, což pro nás znamená, že nemůžeme stahovat odpovědi k celkovému počtu dotazovaných. Proto popisky dat u jednotlivých krajů vyjadřují podíl v % na celkovém počtu odpovědí na tuto otázku (452). Rozdíl registrační kraj vs. kraj/e, v nichž jsou poskytovány sociální služby, je dobře vidět při porovnání tohoto grafu s předchozím. První trojku sice tvoří Středočeský (15 %), Moravskoslezský (10,8 %) a Liberecký (8,8 %) kraje, dále však Ústecký kraj (8 %) střídá Hlavní město Praha (7,5 %), posouvá se nahoru i Zlínský kraj (6,9 %) atd.

Drtivá většina respondentů (92,7 %) poskytuje sociální služby pouze v jednom kraji. Pouhých 7,3 % PSS nabízí své služby ve dvou a více krajích.

**Graf 2. Kraje, v nichž PSS poskytl sociální služby (podíl v % na celkovém počtu odpovědí na tuto otázku)****Otázka 3. Vyberte všechny krajské úřady, vůči kterým máte vykazovací povinnost**

Tato otázka se týkala PSS čerpajících dotace z jednotlivých krajů, kde následně mají vykazovací povinnost. Top pět tvoří Středočeský (16,7 %), Moravskoslezský (11,4 %), Liberecký (9,3 %), Ústecký (8 %) kraje a Hlavní město Praha (7,4 %). Méně, než jedno procento dotazovaných uvedlo, že dotace nečerpají (0,8 %). Stejně jako u předchozí otázky, většina respondentů (95,3 %) má vykazovací povinnost pouze vůči jednomu kraji a méně než 5 % PSS vykazují více krajům.

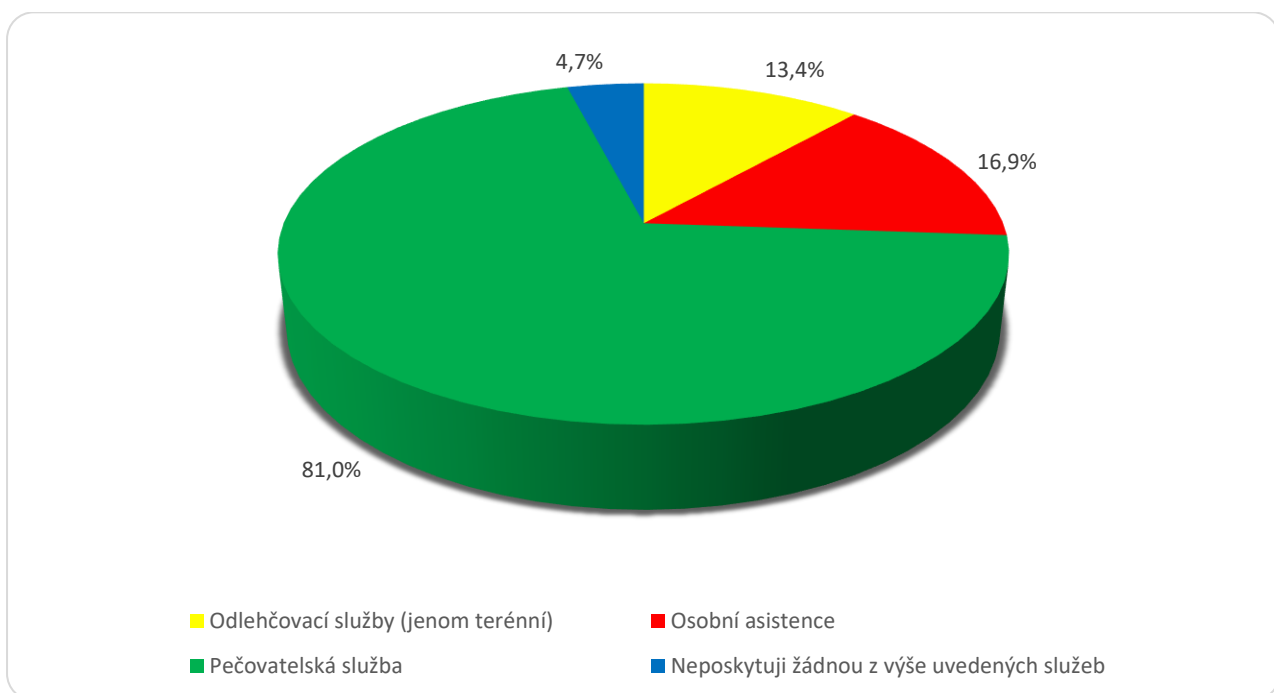
**Graf 3. Kraje, vůči kterým mají PSS vykazovací povinnost (podíl v % na celkovém počtu odpovědí na tuto otázku)**



#### Otázka 4. Vyberte druhy Vámi poskytovaných registrovaných sociálních služeb

Jak již bylo uvedeno na začátku této analýzy, jedním z kritérií výběru PSS byl druh poskytovaných sociálních služeb. Konkrétně nás zajímali odlehčovací služby (pouze terénní), osobní asistence a pečovatelské služby. Graf níže ukazuje procentuální rozložení PSS podle vybraných druhů poskytovaných sociálních služeb. Drtivou většinu (81 %) tvoří odlehčovací služby (terénní), pak osobní asistence (16,9 %) a nakonec pečovatelské služby (13,4 %). Méně než 5 % neposkytují žádnou z uvedených sociálních služeb. Většina respondentů poskytuje pouze jednu ze služeb (82,2 %), zbytek dvě a více služeb (13,1 %).

Graf 4. PSS podle druhu poskytovaných sociálních služeb

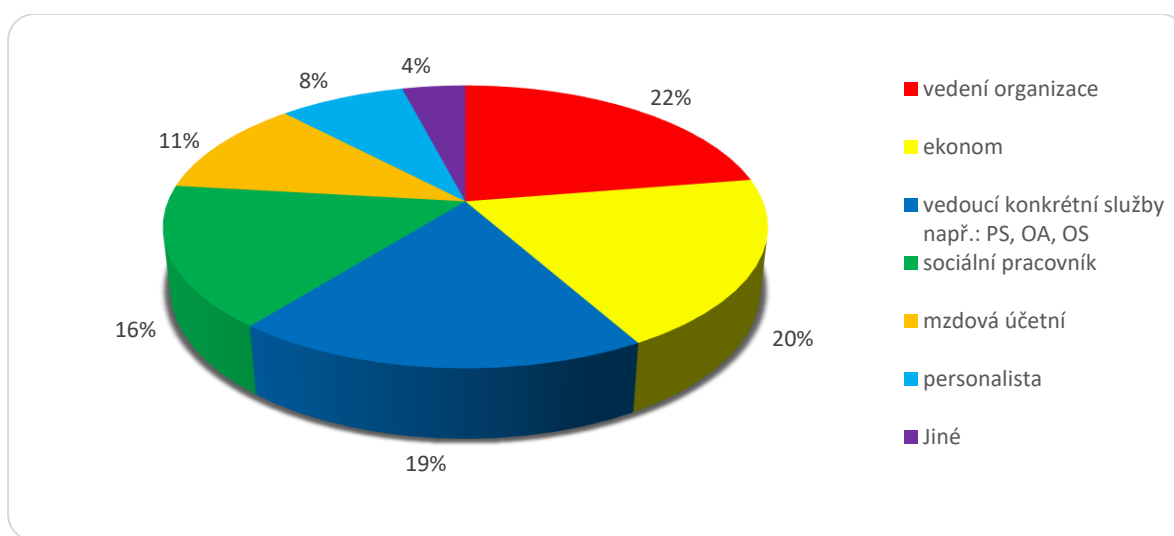


## Část 2. Výkaznictví vůči MPSV (V-formy, OK služby – Poskytovatel), výkaznictví vůči krajským úřadům

### Otázka 5. Uvedte, všechny pracovníky, kteří vyplňují výkazy pro MPSV

Zajímalo nás, kdo všechno se podílí na vyplňování výkazů pro MPSV. Tato otázka nabízela možnost si vybrat více odpovědí nebo uvést vlastní odpověď do políčka „Jiné“. V grafu 5 vidíme procentuální rozložení osob vyplňujících výkazy pro MPSV dle pracovních pozic. Nadpoloviční většinu tvoří vedení organizace (22 %), ekonomové (20 %) a vedoucí konkrétních služeb (19 %). Poměrně často do procesu výkaznictví byli zapojeni sociální pracovníci (16 %) a mzdové účetní (11 %). Naopak méně často personalisti (8 %). Vlastní odpověď (možnost „Jiné“) uvedlo pouze 4 % PSS, kde nejčastější zmiňovali starosty/ky, administrativní pracovníky, administrátory projektu a referenty evidence obyvatel.

Graf 5. Osoby, kteří vyplňují výkazy pro MPSV (dle pracovní pozice)



### Otázka 6. Uvedte počet osob, které jsou přímo zapojeny do vyplňování výkazů?

Jednalo se o otevřenou otázku. Ve většině případů jsme dostali odpověď v podobě číselné hodnoty. Zcela výjimečně byl uveden rozsah (např. 2-3). V menší míře se objevily i podrobně rozepsané odpovědi:

*„Administrátor projektů (kompletuje a vyplňuje), data celoročně shromažďuje, eviduje mnoho pracovníků: účetní – účetní data, personalista a administrátor projektů – data o zaměstnancích a úvazcích, sociální pracovníci ve službách – výkony služeb, všichni pracovníci – vyplňují kvalifikační karty pro vykazování uskutečněného vzdělávání“*

Anebo poukazují například na možné nedostatky v personálním obsazení:

*„1 osoba – v naší organizaci vyplňuje veškeré výkazy ředitelka, která je současně sociální pracovník, ekonom, personalista i mzdová účetní“*

Drtivá většina odpovědí se pochybovala v rozmezí 1 až 4 osoby (celkově 271 odpovědí; 70 %). Další rozsah 5 až 10 osob tvořilo dohromady necelých 17 % z celkového počtu odpovědí. Vyšší počty osob

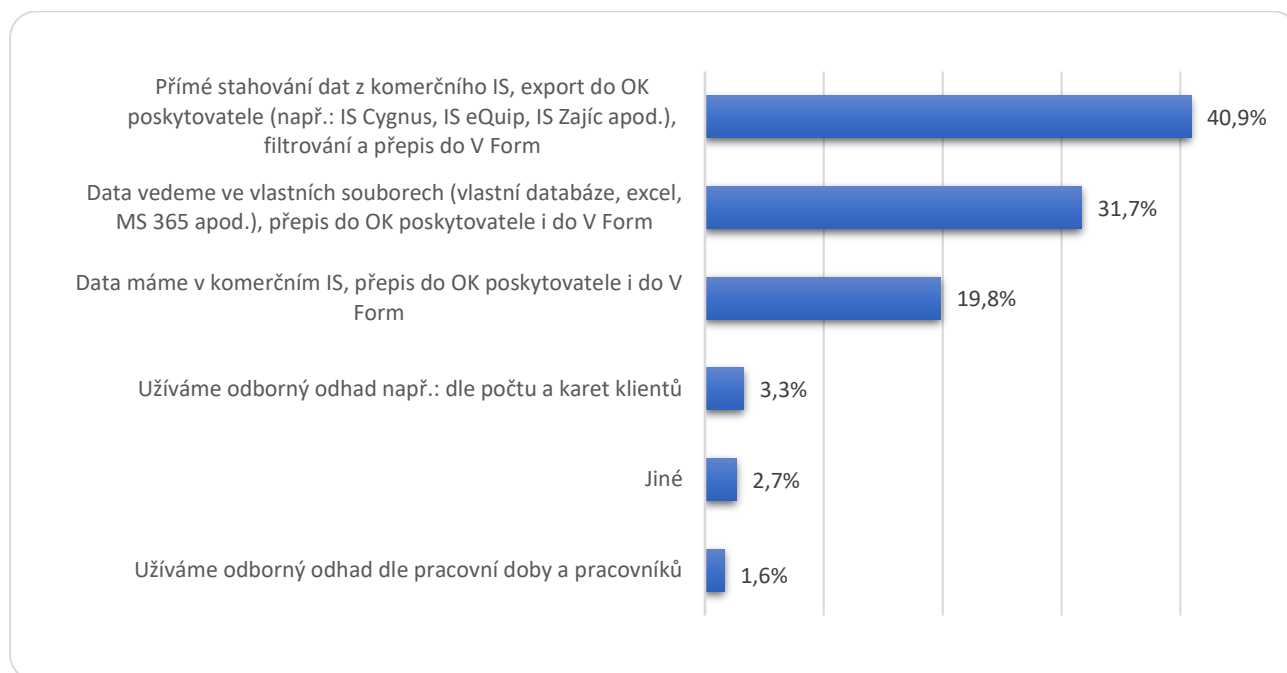
zapojených do výkaznictví než 10 osob se objevovaly spíše výjimečně (12 osob – 1,7 %; 15 osob, 19 osob – pouze jednou). Jedenkrát bylo uvedeno i vyšší množství osob- 40 a 80–100 osob.

*„...celkově poskytujeme 86 služeb v 9 krajích. Počet osob zapojených do vyplňování výkazů je přibližně 80–100“*

### Otázka 7. Jakým způsobem vyplňujete výkazy pro MPSV?

V dotazníku jsme se ptali také na způsob vyplňování výkazů. Zajímalo nás, zda PSS stahují data přímo z komerčního informačního systému (dále jen „IS“) nebo z vlastních souborů a následně je exportují do výkazů nebo data přepisují, případně používají odborný odhad, a to dle počtu a karet klientů nebo dle pracovní doby a počtu pracovníků. Tato otázka nabízela možnost vybrat více odpovědí a také uvést vlastní do polička „Jiné“.

Graf 7. Způsob vyplňování výkazů pro MPSV



Nejčastější způsob, tj. automatizaci přes komerční IS (Cygnus, eQuip, Zajíc apod.) využívá téměř 41 % respondentů; tito stále ručně přepisují do V Form, ale jinak mají systémovou podporu. 31,7 % vede data vlastnoručně ve vlastních tabulkách nebo databázích bez informačního systému. Skoro 20 % má data v IS, ale musí ručně přepisovat vše – tedy bez exportních funkcí. Pouze malá část (4,9 %) používá odborný odhad (buď podle karet klientů, nebo pracovní doby). Kategorie „Jiné“ tvoří marginální podíl (2,7 %).

Většina respondentů (cca 60 %) využívá komerční informační systémy, ale pouze 41 % z nich má částečně automatizovaný proces výkaznictví. Přibližně třetina PSS stále pracuje s daty mimo informační systémy, což zvyšuje riziko chyb a náročnost zpracování. Odhad využívá téměř 5 % PSS.

### Otázka 8. Jaký komerční informační systém pro vedení dat a statistik využíváte?

Zdá se, že mezi respondenty dominuje používání **komerčních systémů** (dohromady 272 odpovědí). Zajíc (139 odpovědí) má v tomto vzorku zřetelně silnější zastoupení. Poměrně velká část respondentů (66 PSS) uvedla, že **nemá komerční informační systém**. To může znamenat několik věcí:

- používají vlastní vyvinutá řešení;
- využívají nekomerční (např. open-source) systémy;
- svá data a statistiky vedou manuálně nebo pomocí základních nástrojů (např. Excel);
- možná daný komerční systém pro jejich potřeby není relevantní.

Kategorie „Jiné“ získala 57 odpovědí. To je poměrně vysoké číslo a naznačuje, že existuje značné množství dalších komerčních systémů, které nebyly v předdefinovaných možnostech uvedeny. Vysoký počet odpovědí v kategorii „Jiné“ naznačuje roztržštěnost trhu a existenci mnoha dalších komerčních řešení (viz Obrázek 1).

Obrázek 1. Komerční IS

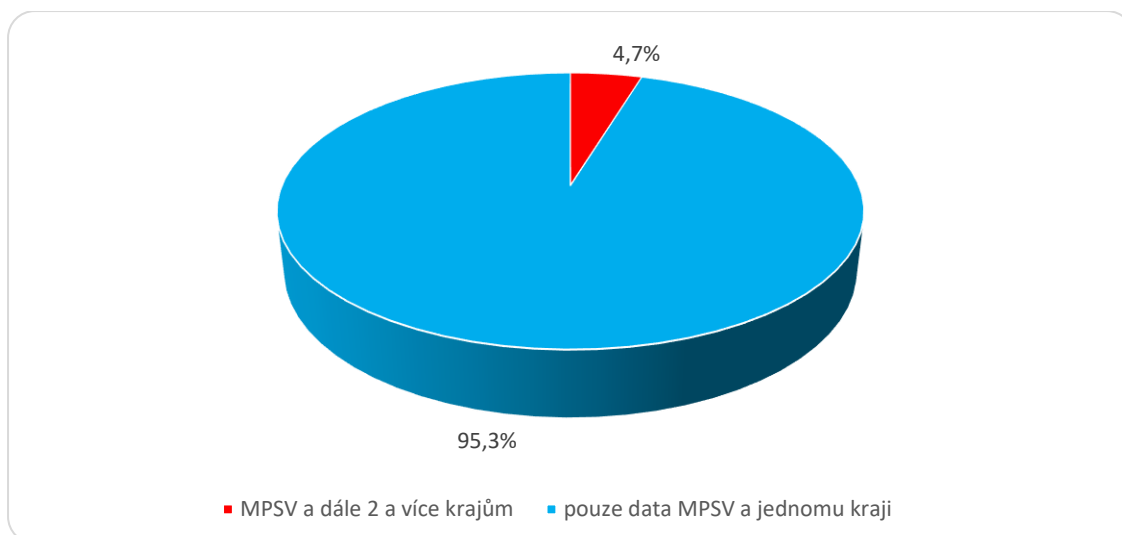


### Otázka 9. Vykazujete data MPSV a jednomu krajskému úřadu či MPSV a více krajským úřadům zároveň?

Převážná většina PSS vykazuje data pouze MPSV a jednomu kraji. Z celkového počtu 343 respondentů drtivá většina, konkrétně 327 (95,3 %), uvedla, že vykazuje data MPSV a pouze jednomu krajskému úřadu. Pouze malá část 16 (4,7 %) vykazuje data MPSV a zároveň dvěma nebo více krajským úřadům.

Výsledky naznačují, že proces vykazování dat směrem ke krajským úřadům je zřejmě převážně centralizovaný na jeden kraj pro daného PSS. To může být dáno organizační strukturou (kraj registrace), regionální působností (poskytování sociálních služeb v jednom nebo více krajích), nebo specifickými požadavky na vykazování ze strany MPSV a krajů (např. čerpání dotací). Z analýzy vyplývá, že naprostá většina PSS vykazuje data MPSV a pouze jednomu krajskému úřadu.

Graf 8. Vykazování dat MPSV a krajským úřadům



#### Otázka 10. V jakých systémech vykazujete data krajským úřadům?

Nejvíce respondentů (50,7 %) uvedlo, že pro vykazování dat krajským úřadům používá systém KISSoS. To naznačuje, že KISSoS je pravděpodobně široce rozšířený a může být standardním nebo doporučeným systémem pro mnoho PSS.

Specifické regionální systémy mají také poměrně významné zastoupení, např. Informační systém sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (11,5 %), Informační systém sociálních služeb Ústeckého kraje – katalog služeb (8,5 %). Systém JASS má výrazně nižší počet odpovědí (3,8 %).

Poměrně vysoký podíl respondentů (21,9 %) zvolil možnost „Jiné“. To naznačuje, že existuje značné množství dalších systémů, které organizace používají pro vykazování dat krajským úřadům, a které nebyly v předdefinovaných možnostech uvedeny. Pro hlubší pochopení by bylo velmi užitečné zjistit, jaké konkrétní systémy se pod touto kategorií skrývají.

#### Hlubší analýza kategorie „Jiné“

Nejčastější konkrétní odpověď v rámci „Jiné“ bylo **OK Poskytovatel** (32,5 % z kategorie „Jiné“). 10,0 % z kategorie „Jiné“ odpovědělo **excel/formulář/dotazník**. Tito respondenti pravděpodobně nevyužívají specializovaný informační systém, ale spoléhají se na tabulkový procesor Excel nebo obecné formuláře/dotazníky pro vedení dat. Někteří respondenti pro vykazování používají **vlastní formáty závěrečných zpráv**, které nejsou součástí standardizovaného systému (3,8 % z kategorie „Jiné“). **Katalog sociálních služeb PK** (3,8 % z kategorie „Jiné“), kde "PK" odkazuje na Plzeňský kraj. **Systém MHMP** (8,8 % z kategorie „Jiné“), kde MHMP znamená Magistrát hlavního města Prahy. Opět, specifický městský systém. **VSS Vysočina** (26,3 % z kategorie „Jiné“), kde VSS Vysočina je zjevně regionální systém pro Kraj Vysočina. Ostatní odpovědi (edotace, IMOSH, Abbra atd.) byly zaznamenány pouze jednou nebo dvakrát.

Kategorie „Jiné“ odhaluje silnou přítomnost regionálních informačních systémů (VSS Vysočina, systém MHMP, Katalog sociálních služeb PK, Katalog sociálních služeb v Libereckém kraji). To potvrzuje předchozí zjištění o regionální specifičnosti v oblasti vykazování dat.



Někteří respondenti stále spoléhají na obecné nástroje jako Excel nebo vlastní formuláře, což může znamenat nedostatek vhodného specializovaného systému pro jejich potřeby, nebo preferenci známého prostředí.

Je zřejmé, že existují významné regionální informační systémy, které jsou široce používány v krajích. To naznačuje určitou decentralizaci nebo regionální autonomii v oblasti vykazování dat sociálních služeb. Vysoký počet odpovědí pro KISSoS naznačuje, že by se mohlo jednat o celostátněji rozšířený nebo doporučený systém, nebo že je velmi populární mezi PSS v tomto vzorku.

Během analýzy odpovědí na tuto otázku jsme narazili celkově na 13 neplatných odpovědí.

#### Otázka 11. Uveďte frekvenci výkaznictví dat vůči krajským úřadům.

Jednalo se o otevřenou otázku, jejíž vyhodnocení vyžadovalo časově náročnější a specifický postup. Nejdříve jsme se seznámili s odpověďmi, pak následovalo kódování odpovědí dle frekvence výkaznictví (1x, 2x, 3x, 4x ročně atd.) a zároveň jsme si vyznačovali a hledali nejčastěji zmiňované termíny vykazování. I tato otázka se neobešla bez neplatných odpovědí, těch se objevilo celkem 12 (3,49 %). Jedna z nich, ale přímo poukazovala na administrativní zátěž konkrétního poskytovatele:

*„Nelze říci, každý rok se výkazy stupňují, zatěžují služby více a více. Část KISSOS, část Excel, část OK, pořád stejná data v různých programech. Preferujeme jeden výkaz za rok!“*

Dále 4 PSS (1,16 %) uvedlo, že nevykazuje. To potvrzuje trend z předchozích otázek, že existuje malá skupina PSS, která z nějakého důvodu data krajským úřadům vůbec nevykazuje. Důvody by mohly být předmětem dalšího zkoumání. Příklad podobné odpovědi:

*„Prozatím nevykazováno – nebyli jsme zařazeni do sítě“*

Následující vyhodnocení odpovědí na tuto otázku budeme stavět pouze na platných odpovědích (327 odpovědí). Platné varianty odpovědí, resp. frekvence tak dohromady tvořilo celkem 8 (1x ročně, 2x ročně, 3x ročně, 4x ročně, 5x ročně, 7x ročně, 8x ročně a 12x měsíčně).

Tabulka 1. Početní a procentuální rozložení frekvencí (z celkového počtu 327 platných odpovědí)

| Frekvence   | Počet | Podíl   |
|-------------|-------|---------|
| 1x ročně    | 115   | 35,17 % |
| 2x ročně    | 112   | 34,25 % |
| 3x ročně    | 16    | 4,89 %  |
| 4x ročně    | 60    | 18,35 % |
| 5x ročně    | 14    | 4,28 %  |
| 7x ročně    | 2     | 0,61 %  |
| 8x ročně    | 1     | 0,31 %  |
| 12x měsíčně | 7     | 2,14 %  |
| Celkem      | 327   | 100 %   |



Nejvýrazněji dominují dvě frekvence: 1x ročně (35,17 %) a 2x ročně (34,25 %). Dohromady tvoří téměř 70 % všech odpovědí. To naznačuje, že většina PSS má nastavený roční nebo pololetní režim vykazování dat. Frekvence 4x ročně (18,35 %) je také poměrně silná. To znamená, že téměř pětina respondentů vykazuje data čtvrtletně. Frekvence 3x ročně (4,89 %) a 5x ročně (4,28 %) jsou podstatně méně zastoupené. To naznačuje, že tyto intervaly nejsou běžnými standardy pro vykazování. Velmi nízké počty u 7x, 8x ročně a 12x měsíčně ukazují na spíše ojedinělé nebo velmi specifické požadavky na vykazování.

Systém vykazování dat krajským úřadům je primárně soustředěn na roční (1x ročně) a pololetní (2x ročně) frekvenci, což pokrývá více než dvě třetiny respondentů. Čtvrtletní vykazování je také poměrně běžné a představuje významnou část. Ostatní frekvence (3x, 5x, 7x, 8x, 12x ročně) jsou okrajové a pravděpodobně reprezentují specifické nebo výjimečné požadavky, které nejsou standardizované.

Dominance ročního a pololetního vykazování naznačuje snahu o snížení administrativní zátěže a zaměření na pravidelné, ale ne příliš časté reportování. PSS by mohly čelit zvýšené zátěži, pokud by se musely přizpůsobovat velmi různorodým a častým požadavkům na vykazování.

Do poznámky k otázce jsme uváděli příklad, jak by měli respondenti odpovídat (Příklad: Ústecký kraj – 1x ročně – termín 30.7.; Středočeský kraj – 2x ročně – termín 30.6. a 31.12.). Zajímala nás nejen frekvence výkaznictví, ale i termíny. Níže se hlouběji podíváme právě na termíny, které se nejčastěji objevovaly v dominantních kategoriích (1x, 2x a 4x ročně). U frekvenci 1x ročně se jednalo o 30. června a také 31. července. Dohromady tyto dva termíny tvořili téměř 35 % všech odpovědí v této frekvenci. Frekvence 2x ročně představovala pololetní termíny, které nejčastěji byly 30.června a 31. prosince (téměř 35 % z celkového počtu odpovědí v této frekvenci). Čtvrtletní termíny odpovídaly běžné praxi, a byly nastaveny ve většině případů na poslední den měsíce následujícího po ukončeném čtvrtletí (30. dubna, 31. července, 31. října, 31. ledna). U čtvrtletních termínů jsme si všimli toho, že termíny byly posunuty o 5-10 dní dopředu (např. 20. dubna, 20. července, 20. října, 20. ledna); předpokládáme, že z důvodu vnitřní kontroly/ověření dat. Také jsme zaznamenali posun termínu za poslední čtvrtletí z 31. ledna na 31. března, pravděpodobně kvůli ročním závěrkám, které v lednu ještě nejsou hotové.

Vyhodnocení odpovědí ještě jednou potvrdilo fakt, že každý kraj má své nastavení a požadavky, co se týká termínu výkaznictví. To ale může představovat důvod administrativní zátěže pro PSS, které poskytují služby v několika krajích. Jako příklad uvádíme následující citace:

*„Vysočina – čtvrtletně, termíny 30.4., 31.7., 31.10., 31.1.;  
Jihočeský kraj – 1x ročně, termín 15. 3.“*

*„Jihomoravský – 1x ročně – termín do 31.1. + žádost o NFV;  
Zlínský – 5x ročně – termín 5.2., 30.6., 31.7., 31.10., 31.12. + žádost o NFV“*

*„Ústecký kraj – 1x ročně – termín 30.7.; Středočeský kraj – 2x ročně – termín  
30.6. a 31.12. v loňském roce 4x meziobdobí pro stanovení dat,  
Liberecký kraj – 2x ročně“*

Na obrázku 2 jsou vyznačeny všechny termíny, které PSS uváděli v dotazníku.

## Obrázek 2. Termíny výkaznictví



# 2025

| leden |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| po    | út | st | čt | pá | so | ne |
|       |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6     | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13    | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20    | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27    | 28 | 29 | 30 |    |    |    |

| únor |    |    |    |    |    |    |
|------|----|----|----|----|----|----|
| po   | út | st | čt | pá | so | ne |
|      |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3    | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10   | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17   | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24   | 25 | 26 | 27 | 28 |    |    |

| březen |    |    |    |    |    |    |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| po     | út | st | čt | pá | so | ne |
|        |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3      | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10     | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17     | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24     | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

| duben |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| po    | út | st | čt | pá | so | ne |
|       | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 7     | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14    | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21    | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28    | 29 | 30 |    |    |    |    |

| květen |    |    |    |    |    |    |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| po     | út | st | čt | pá | so | ne |
|        |    |    | 1  | 2  | 3  | 4  |
| 5      | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 |
| 12     | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19     | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26     | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |    |

| červen |    |    |    |    |    |    |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| po     | út | st | čt | pá | so | ne |
|        |    |    |    |    |    | 1  |
| 2      | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9      | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16     | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23     | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |

| červenec |    |    |    |    |    |    |
|----------|----|----|----|----|----|----|
| po       | út | st | čt | pá | so | ne |
|          | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  |
| 7        | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14       | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21       | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28       | 29 | 30 | 31 |    |    |    |

| srpen |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| po    | út | st | čt | pá | so | ne |
|       |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3     | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10    | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17    | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24    | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

| září |    |    |    |    |    |    |
|------|----|----|----|----|----|----|
| po   | út | st | čt | pá | so | ne |
| 1    | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8    | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15   | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22   | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29   | 30 |    |    |    |    |    |

| říjen |    |    |    |    |    |    |
|-------|----|----|----|----|----|----|
| po    | út | st | čt | pá | so | ne |
|       |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6     | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 13    | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20    | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| 27    | 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |

| listopad |    |    |    |    |    |    |
|----------|----|----|----|----|----|----|
| po       | út | st | čt | pá | so | ne |
|          |    |    |    |    | 1  | 2  |
| 3        | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  |
| 10       | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17       | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24       | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

| prosinec |    |    |    |    |    |    |
|----------|----|----|----|----|----|----|
| po       | út | st | čt | pá | so | ne |
| 1        | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8        | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15       | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 22       | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 |
| 29       | 30 | 31 |    |    |    |    |

## Otázka 12. Uvedte Váš názor na administrativní zátěž výkaznictví vůči MPSV

Mezi odpovědi na tuto otázku panuje dominantní pocit „střední“ zátěže. Naprostá většina respondentů (více než 72 %) vnímá administrativní zátěž výkaznictví vůči MPSV jako střední. To naznačuje, že i když proces není vnímán jako zcela bezproblémový nebo lehký, není ani pro většinu PSS drasticky zatěžující. Je to spíše přijatelná, ale stále citelná úroveň.

Významná skupina PSS vnímá „vysokou“ zátěž. Téměř pětina respondentů (přes 20 %) považuje administrativní zátěž za vysokou. Toto je důležitá skupina, která pravděpodobně čelí výrazným potížím při vykazování dat. Může se jednat o menší PSS s omezenými administrativními kapacitami, PSS s komplexními daty, nebo ty, které se potýkají s neefektivními procesy.

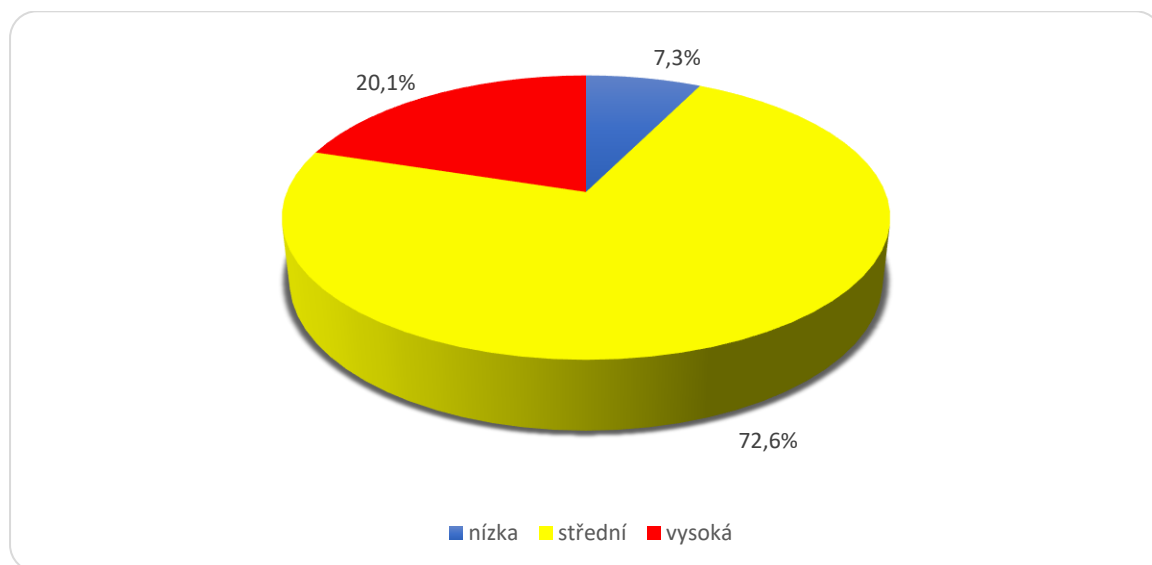
Malá skupina PSS vnímá „nízkou“ zátěž. Pouze malá část respondentů (přibližně 7 %) vnímá zátěž jako nízkou. Tito respondenti mohou mít dobře optimalizované interní procesy, dostatečné zdroje, nebo se zabývají méně komplexním vykazováním.

Celkově je administrativní zátěž výkaznictví vůči MPSV vnímána většinou PSS jako střední. To však neznamená, že by se jednalo o zanedbatelný problém. Skupina respondentů, pro které je zátěž vysoká, je dostatečně velká, aby si zasloužila pozornost.

I když většina vnímá zátěž jako „střední“, vždy existuje prostor pro optimalizaci. Zjištění, proč se pro téměř čtvrtinu respondentů (kategorie vysoké zátěže) jeví proces tak složitě, by mohlo vést ke zlepšením, která by prospěla i těm, kteří ji vnímají jako „střední“.

Tyto výsledky mohou sloužit jako indikátor efektivity stávajících procesů výkaznictví MPSV. Střední zátěž je v mnoha případech přijatelná, ale vysoká zátěž u 20 % respondentů signalizuje, že by bylo vhodné prozkoumat konkrétní problémy, se kterými se potýkají.

**Graf 9. Vnímaná míra administrativní zátěže výkaznictví vůči MPSV**



**Otázka 13. Uveďte odhadem souhrnný čas, kolik potřebujete na výkaznictví vůči MPSV – V Form k 15.2. a OK poskytovatel k 30.6.**

Největší skupina respondentů (154, tj. téměř 45 %) uvádí, že zpracování každého z výkazů pro MPSV zabere více než 8, ale méně než 24 pracovních hodin. To znamená, že pro většinu PSS představuje tento proces 1 až 3 celé pracovní dny na každý výkaz. Téměř pětina respondentů (74, tj. 21,6 %) tráví nad každým výkazem více než 24, ale méně než 40 pracovních hodin (tj. 3 až 5 pracovních dní). Podobná velikost skupiny (72, tj. 21 %) zvládá výkazy za méně než 8 pracovních hodin. To ukazuje na efektivnější procesy nebo menší složitost dat u některých PSS. Nejvyšší časová náročnost (více než 1 týden): 32 respondentů (9,3 %) uvádí, že jim výkaznictví zabere více než jeden pracovní týden (tj. 40+ hodin) na každý výkaz. Tato skupina čelí značné administrativní zátěži. Malá, ale důležitá skupina 11 respondentů (3,2 %) se nevyjádřila v předdefinovaných kategoriích a vybrala si kategorii „Jiné“, což vyžaduje podrobnější analýzu odpovědí v této kategorii.

#### Hlubší analýza kategorie „Jiné“

Odpovědi z kategorie „Jiné“ jsme rozdělili do následujících témat:

Nejistota/Nová služba (3 odpovědi z 11):



Tato skupina buď nemá dostatek zkušeností s procesem, nebo je jejich situace natolik komplexní (více služeb, externí zdroje, spolupráce), že je standardní odhad nemožný. To ukazuje na **variabilitu v organizační struktuře a datové připravenosti**.

Rozdělení času/průběžná práce (2 odpovědi z 11):

Tito respondenti rozlišují mezi samotným aktem zadávání dat do systému a celkovým, průběžným procesem sběru a přípravy dat. Zátěž není jen o finálním reportingu, ale o kontinuální práci. To je klíčový poznatek – **efektivita se neskryvá jen v závěrečném kroku**.

Složitost sběru dat / více zdrojů / více odborností (5 odpovědi z 11):

Toto je nejsilnější téma v kategorii „Jiné“ a odráží skutečnou složitost procesu. Problémem není jen samotné vyplnění, ale sběr dat z různých zdrojů, od různých pracovníků a pro více služeb/krajů zvlášť. Ruční dohledávání dat je velkým zdrojem časové náročnosti. Nedostatečná koordinace nebo zdroje výrazně ovlivňují čas. Odhad „1 pracovní týden na výkaz“ se zde opakuje a naznačuje, že tito respondenti spadají do kategorie s nejvyšší zátěží ze specifických důvodů.

Problémy se systémem (1 odpověď z 11):

Zde si dovolíme citovat odpověď:

*„OK poskytovatel je velmi nepřehledný. Vše je schované a mnohdy nevíme, co rozkliknout. Jediné plus je u možnosti kontroly. Ta nás alespoň navede na další část.“*

Konkrétní zmínka nepřehlednosti systému OK Poskytovatel je důležitým zpětnovazebním bodem pro jeho vývojáře a správce. Uživatelská přívětivost (nebo její nedostatek) má přímý vliv na časovou náročnost.

**Tabulka 2. Odhadovaný souhrnný čas pro výkaznictví vůči MPSV (V Form a OK Poskytovatel)**

| Odhadovaný souhrnný čas                    | Počet      | Podíl        |
|--------------------------------------------|------------|--------------|
| Méně než 8 pracovních hodin                | 72         | 21 %         |
| Více než 8 a méně než 24 pracovních hodin  | 154        | 44,9 %       |
| Více než 24 a méně než 40 pracovních hodin | 74         | 21,6 %       |
| Více než 1 pracovní týden (40+ hod.)       | 32         | 9,3 %        |
| Jiné                                       | 11         | 3,2 %        |
| <b>Celkem</b>                              | <b>343</b> | <b>100 %</b> |

Drtivá většina PSS tráví nad jedním výkazem MPSV 1 až 5 pracovních dní. Nejčastější je 1-3 dny. Toto je významná administrativní zátěž, zejména s ohledem na to, že se jedná o každý z výkazů. Skutečná zátěž je často skryta v přípravě dat, nikoli jen v samotném vyplňování. Kvalitativní odpovědi (kategorie „Jiné“) jasně ukazují, že proces výkaznictví není jen o „zadání údajů do systému“, ale o celoročním sběru, dohledávání, ověřování a koordinaci dat z mnoha různých zdrojů a od různých odborníků. To výrazně prodlužuje celkový čas.

Větší PSS a PSS s více službami ve více regionech čelí disproporčně vyšší zátěži. Odpovědi opakovaně zmiňují „několik odborností“, „různé zdroje“, „za každou službu zvlášť“ a „více sociálních služeb“. To



naznačuje, že složitost organizační struktury a rozsahu poskytovaných služeb je přímým náznakem vyšší časové náročnosti. Uživatelská přívětivost systémů též hraje velkou roli. I když se zmiňuje jen v jedné odpovědi, nepřehlednost systému může výrazně přispívat k časové náročnosti a frustraci.

Velké množství času stráveného ručním dohledáváním a systemizací dat naznačuje silný potenciál pro zlepšení skrze:

- lepší integraci informačních systémů tak aby data z různých zdrojů byla dostupná centrálně a snadno;
- jasnější metodické pokyny by mohly obsahovat informace o tom, jak efektivně sbírat a připravovat data průběžně;
- zlepšení uživatelského rozhraní zejména pro systémy jako OK Poskytovatel.

Celkově tato analýza ukazuje, že zatímco většinu PSS výkaznictví stojí den až tři, významná část čelí výrazně vyšší zátěži, která je způsobena především komplexností sběru dat, ručním dohledáváním a vnitřní koordinací. Nejde jen o samotné vyplňování.

#### **Otázka 14. Uveďte odhadem souhrnný čas, kolik potřebujete na výkaznictví vůči krajským úřadům – KISSoS a jiné krajské systémy výkaznictví**

Stejně jako u výkaznictví vůči MPSV, i zde je největší skupinou (123 respondentů, tj. 35,9 %) ta, která uvádí časovou náročnost více než 8 a méně než 24 pracovních hodin na každý výkaz. Oproti výkaznictví vůči MPSV (kde to bylo téměř 45 %) je zde mírný pokles. Na rozdíl od výsledků na předchozí otázku roste podíl vysoké zátěže. Celkem 34,4 % respondentů (118) uvádí, že jim výkaznictví zabere více než 24 hodin. Konkrétně podíl těch, kteří potřebují více než 1 pracovní týden (40+ hod.), vzrostl na 13,1 % (oproti 9,3 % u MPSV). To naznačuje, že vykazování krajským úřadům může být pro vyšší procento PSS ještě časově náročnější než pro MPSV. Skupina s méně než 8 pracovními hodinami je s 22,7 % (78 respondentů) srovnatelná s MPSV (21 %). To ukazuje, že pro určitou část PSS je vykazování krajským úřadům zvládnutelné v rámci běžné agendy. Počet odpovědí v kategorii „Jiné“ je zde vyšší (24 vs. 11 u MPSV), což naznačuje větší variabilitu nebo specifické problémy s vykazováním pro krajské úřady, které nelze zařadit do předdefinovaných kategorií. Proto se na tuto kategorii podrobněji podíváme.

#### **Hlubší analýza kategorie „Jiné“**

Odpovědi z kategorie „Jiné“ jsme rozdělili do následujících témat:

##### Nevykazování/Není relevantní (11 odpovědi z 24):

Velká část respondentů v kategorii „Jiné“ se vyjádřila v tom smyslu, že pro krajské úřady data vůbec nevykazují, nebo že pro ně otázka není relevantní. To může být dáno skutečností, že vykazují pouze MPSV. Z důvodu anonymních odpovědí zde nemůžeme uvést konkrétní příčinu (např. jestli se jednalo o přímo řízené organizace).

##### Problémy s přechodem/Nejistota (3 odpovědi z 24):

Změny v systémech (např. zrušení katalogu ÚK), nejistota ohledně budoucích požadavků a status „nové služby“ způsobují, že někteří respondenti nemohou poskytnout přesný časový odhad. To poukazuje na nestabilitu nebo nejasnost v některých regionálních systémech.

Podobná, resp. vyšší zátěž/Složitost procesů (10 odpovědi z 24):

Tato skupina potvrzuje a dále rozšiřuje témata identifikovaná u výkaznictví vůči MPSV. Zmínka „Kraje a MPSV sledují každý něco trochu jiného“ a nutnost „pitvat“ data zdůrazňuje problém nejednotných požadavků, který zvyšuje zátěž. Potvrzuje se sběr dat z různých zdrojů (vlastní soubory, externí firmy), nutnost rozlišování zdrojů financování a složitost přepočtu úvazků. Vykazování ekonomických dat dříve, než je hotova závěrka vede k vytváření pomocných souborů a značně prodlužuje proces. Opět se potvrzuje, že organizace s více službami čelí větší časové náročnosti. Potvrzuje, že časová náročnost není jen v závěrečném vyplňování.

**Tabulka 3. Odhadovaný souhrnný čas pro výkaznictví vůči krajským úřadům**

| Odhadovaný souhrnný čas                    | Počet | Podíl  |
|--------------------------------------------|-------|--------|
| Méně než 8 pracovních hodin                | 78    | 22,7 % |
| Více než 8 a méně než 24 pracovních hodin  | 123   | 35,9 % |
| Více než 24 a méně než 40 pracovních hodin | 73    | 21,3 % |
| Více než 1 pracovní týden (40+ hod.)       | 45    | 13,1 % |
| Jiné                                       | 24    | 7 %    |
| Celkem                                     | 343   | 100 %  |

Mírně vyšší podíl vysoké zátěže u krajských úřadů: Zatímco u MPSV byla nejdominantnější skupina „8-24 hodin“, u krajských úřadů je rozložení více rozprostřené a procento těch, kteří vykazují „více než 1 pracovní týden“, je vyšší (13,1 % vs. 9,3 % u MPSV). To naznačuje, že vykazování krajským úřadům je pro některé PSS časově náročnější než vůči MPSV.

Potvrzení a prohloubení dříve zjištěných problémů z kategorie „Jiné“ silně potvrzují a prohlubují poznatky z analýzy výkaznictví vůči MPSV, zejména:

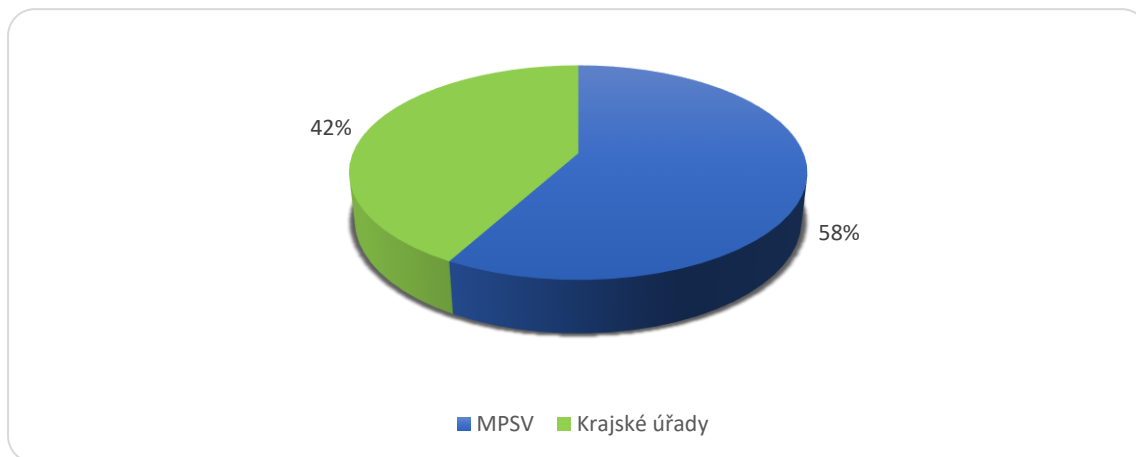
- složitost sběru dat z různých zdrojů a od více odborností;
- časová náročnost plynoucí z ručního dohledávání a transformace dat;
- vliv rozsahu služeb a organizační komplexity na časovou náročnost.

Nově se zde výrazně objevuje **problém rozdílných požadavků mezi kraji a MPSV** a také nesouladů v časových termínech (např. nutnost vykazovat ekonomická data před finalizací závěrky). Tyto faktory přímo vedou k nutnosti analyzovat a systemizovat data, vytvářet pomocné soubory a výrazně zvyšují administrativní zátěž. Důležitým zjištěním z kategorie „Jiné“ je velký počet respondentů, kteří krajským úřadům data vůbec nevykazují, což ovlivňuje celkový počet platných odpovědí na tuto otázku.

Analýza tyto otázky potvrzuje vysokou administrativní zátěž a identifikuje klíčové faktory, které ji způsobují, s důrazem na problémy plynoucí z nejednotnosti a časového nesouladu požadavků mezi různými aktéry.

**Otázka 15. Které výkaznictví vnímáte jako více administrativně zatěžující?**

Větší část respondentů, téměř 58 %, považuje výkaznictví vůči MPSV za administrativně zatěžující. To je dominantní preference ve vnímání zátěže. Nicméně, významná menšina respondentů, přibližně 42 %, vnímá jako více zatěžující krajské výkazy. To ukazuje, že ani krajské výkaznictví není zanedbatelné a pro značnou část PSS představuje větší výzvu než to vůči MPSV.

**Graf 10. Vnímaná míra administrativní zátěže vůči MPSV vs. krajským úřadům**

Zajímavé by bylo srovnat odpovědi na tuto otázku s dvěma předchozími otázkami. U MPSV se odpovědi v kategorii „Jiné“ zaměřovaly spíše na složitost sběru dat a koordinaci. U krajských výkazů se odpovědi v kategorii „Jiné“ navíc výrazně zaměřovaly na to, že mnozí vůbec nevykazují krajským úřadům (což snižuje počet „platných“ odpovědí na tuto otázku, pokud bychom vyloučili „nevykazujeme“), nebo na disparitu a časové nesoulady.

Ačkoli respondenti celkově častěji uvádějí jako více zatěžující výkaznictví vůči MPSV, rozdíl není dramatický (58 % vs. 42 %). To naznačuje, že obě úrovně vykazování představují pro PSS významnou administrativní zátěž. Nejde o to, že by jedna byla jednoduchá a druhá složitá, ale spíše o to, která je více složitá.

Zde má také vliv frekvence a hloubka dat. U MPSV (přes OK Poskytovatele a V-Form) se dříve ukázala převaha ročního a pololetního vykazování. Možná je zátěž vnímána jako vyšší kvůli komplexnosti a šíři dat, která jsou pro celostátní úřad potřeba. U krajských výkazů se v kategorii „Jiné“ jasně objevila disparita požadavků a časové nesoulady (např. nutnost analyzovat data a vykazovat ekonomická data dříve, než je hotova závěrka). Tyto faktory, i když by mohly ovlivňovat menší procento PSS, jsou zřejmě velmi zatěžující a vedou k tomu, že i přes potenciálně menší objem dat (u některých) vnímají krajské výkazy jako více zatěžující.

Tato otázka jasně ukazuje, že vnímání administrativní zátěže je individuální a může být ovlivněno řadou faktorů specifických pro daného PSS:

- typ a rozsah poskytovaných služeb;
- interní procesy a software pro správu dat;
- velikost a administrativní kapacity PSS;
- konkrétní požadavky krajů, které se mohou lišit;
- zkušenosti s daným systémem (MPSV vs. krajský).



Celkově respondenti vnímají **výkaznictví vůči MPSV o něco více administrativně zatěžující** než výkaznictví vůči krajským úřadům. Nicméně, rozdíl není velký a více než 40 % PSS pociťuje větší zátěž u krajských výkazů. To podtrhuje, že obě úrovně vykazování představují významné administrativní výzvy, a že problémy se složitostí sběru dat, ručním dohledáváním a nejednotnými požadavky (jak bylo zjištěno z analýzy odpovědi v kategoriích „Jiné“) jsou přítomné u obou. Pro skutečné snížení zátěže je potřeba optimalizovat vykazování vůči oběma subjektům.

#### **Otázka 16. Uvedte konkrétní příklady administrativní zátěže během výkaznictví, uvedte, zda jde o výkazy MPSV či výkazy krajských úřadů**

Odpovědi na tuto otázku nám poskytly cenné kvalitativní údaje, které doplňují a vysvětlují kvantitativní zjištění o časové náročnosti a vnímání administrativní zátěže. Z předložených odpovědí vyplývá několik klíčových oblastí administrativní zátěže, které se často prolínají mezi výkaznictvím pro MPSV a pro krajské úřady.

##### Duplicita, nejednotnost a neprovázanost systémů/požadavků

Toto klíčové téma se týká jak výkazů pro MPSV, tak i pro kraje, ale s dopadem na celou správu dat.

Respondenti si stěžují na **opakované zadávání stejných nebo velmi podobných dat** do různých systémů a formulářů (MPSV i krajů), které nejsou vzájemně propojeny. Požadavky se liší v obsahu, rozsahu i členění. To vede k nutnosti data ručně přepočítávat nebo upravovat pro každý výkaz zvlášť. Například:

*„Mnoho dat uvádíme duplicitně v několika výkazech“*

*„Nerozumím absolutní nesmyslnosti a neprovázanosti systému, jediné, co to přináší je zbytečná práce navíc“*

*„Kraje a MPSV sledují každý něco trochu jiného (a to i v položkách rozpočtu) - musíme proto "pítvat“*

*„Tabulka pro MSK a pro MPSV se liší, nelze pouze opsat čísla“*

*„Neexistence jednoho systému, do kterého by si pro data sáhly všechny kompetentní instituce“*

Respondenti rovněž v odpovědích navrhovali možná řešení, mezi které patří:

- sjednocení výkaznictví;
- jeden systém pro výkaznictví;
- sdílení dat mezi úřady.

##### Složitost sběru a přípravy dat

Toto klíčové téma se týká obou typů výkazů.



Dle respondentů je samotné vyplňování výkazů jen špičkou ledovce. **Největší zátěž spočívá v průběžném sběru, dohledávání a kompletaci dat** z různých interních zdrojů a od více pracovníků/odborností. Například:

*„Každý pracovník by měl v podstatě denně dělat časový snímek dne, což je velmi náročné“*

*„Výkazy vyplňuje několik odborností za každou službu zvlášť z různých zdrojů...“*

*„Data, které potřebujeme má více složek úřadu, musíme je složitě shánět“*

*„Náš informační systém nevede data přesně dle požadovaných kritérií do výkazů a je nutné je dopočítávat“*

Konkrétně se jednalo o následující specifické potíže:

- časové snímky/úkony: zejména u krajských výkazů je zmiňováno sledování času stráveného na cestě, administrativě, přímé péči (včetně rozdělení na úkony). Některé úkony jsou v nelogických jednotkách (kg prádla vs. hodiny pro statistiku).
- ekonomické a personální údaje (rozúčtování osobních nákladů, přepočty úvazků, sladění úvazků mezi různými evidencemi, detailní údaje o vzdělávání zaměstnanců). Často se neshodují s účetními sestavami nebo vyžadují ruční dopočty.

#### Problémy se systémy a uživatelskou přívětivostí

Více zmínek na toto klíčové téma jsme zaznamenali u OK Poskytovatele a KISSos. Systémy jsou vnímány jako nepřehledné, neintuitivní, zastaralé, pomalé a s chybějícími funkcionalitami. Například:

*„Složitě počáteční zorientování, kde se ve vykazování má vyplnit“*

*„V KISSOS se pořád mění nějakým způsobem obsah. Mám-li pocit, že se někde zorientuji, při dalším vykazování je to jinak“*

*„Těžká orientace v OK systému“*

*„Nelze nic zkopírovat z našich dat a vložit, vše nutné vyplňovat ručně“*

*„Přihlašování přes soukromou bankovní e-identitu občana pro vyplňování služebních záležitostí (možné narušení ochrany osobních a bankovních dat pracovníka)“*

Konkrétně se jednalo o následující potíže:

- OK Poskytovatel (MPSV): zastaralost, nepřehlednost, nelze otevřít více oken, špatné hledání chyb, chybějící přenos dat z minulých let/externích SW, absence nápovědy, neintuitivnost.
- KISSos a další krajské systémy: neustálé změny obsahu, složitě sčítání, pomalost, nelze importovat data, nedostatečné vysvětlení, absence logické kontroly, nepřehlednost, špatná zastupitelnost.



### Načasování a koordinace

Odpovědi zařazené do tohoto klíčového tématu jsme zaznamenali jak vůči MPSV, tak i vůči krajům. Problémem je, že termíny výkazů se často shodují s jinými administrativními úkony (účetní závěrky, inventarizace), nebo jsou nevhodné pro sběr dat (např. ekonomické údaje před hotovou závěrkou). Například:

*„Zdržuje také nepřesná a nejasná metodika, kdy není zcela jasné, ze kterého čísla vycházet apod.“*

*„Navíc je po nás požadován výkaz v době, kdy si většina lidí vybírá dovolenou a v případě naší malé organizace je těžké skloubit dovolenou více osob“*

*„Výkaz chtějí dříve, než je hotova závěrka“*

### Potřeba ručních kontrol a oprav

Toto klíčové téma se nejčastěji vyskytovalo u výkazů do krajských systémů. Respondenti uváděli, že systémy pro online zadávání výkazů mají řadu nedostatků, které vedou k časovým ztrátám a nejistotě. Například:

*„OK poskytovatel: potřebuji ještě ručně odkontrolovat přenesená data, protože se mi tam z nějakých důvodů nepřenesou např. všichni ukončení uživatelé služby“*

*„Nutnost ověřování dat, kontrola zadaných údajů, které se přenáší z eQuipu“*

*„U KISSOS musíme neustále kontrolovat (ať u rozpočtu nebo úvazků), zda jsme se "neuťukli" nebo na něco nezapomněli. Systém je nedokonalý“*

*„V případě chyby nelze vrátit vlastními silami, ale kontaktovat kraj“*

### Nejasné a irelevantní požadavky

Toto klíčové téma bylo více zdůrazněno u krajských úřadů. Některé požadované údaje jsou vnímány jako zbytečné, příliš detailní nebo nemající vypovídající hodnotu o kvalitě služby. Například:

*„Požadované informace nic neříkají o kvalitě poskytované služby“*

*„Kraj chce vykazovat např. dobu strávenou na cestě, dobu na administrativu, šetření, plánování, poskytování úkonů o víkendech nebo večer“*

*„Otázky jsou zbytečně komplikované“*

*„Jeví se nám úplně zbytečně...zadávání všech klientů podpořených...včetně roku narození a uvádění např. počtu konkrétních časových dotací přímé práce...“*

*„Mnoho zbytečných údajů, které jsou v jiných systémech. Např. údaje o budovách“*



*„Zbytečné vyplňování vzdělání pracovníků – kontroluje se přes registraci sociální služby“*

### Širší kontext administrativní zátěže

Toto klíčové téma doplňuje celkový obrázek vnímání administrativní zátěže. Dle odpovědí respondentů výkaznictví pro MPSV a krajské úřady není jedinou administrativní zátěží, existuje množství dalších požadavků od jiných institucí. Například:

*„Nejedná se totiž pouze o systémy MPSV a kraje, ale i ČSÚ (několikero různých výkazů), úřady práce, EU, také se snažíme podporovat studenty a vykazovat jim data pro jejich závěrečné práce. K tomu finanční úřady, sociální a zdravotní, standardy kvality, hodnocení zpětné vazby od klientů, evidence spokojenosti a rozvoje zaměstnanců, povinné vzdělávání, pravidelně zdravotní prohlídky, individuální plány každému klientovi a jejich hodnocení, PO a BOZP, a určitě jsem ještě na spoustu vykazovaných dat zapoměla. Na přímou péči tak moc času nezbývá, a to je dost smutné“*

*„Ještě je k tomu potřeba připočítat vykazování vůči městům a obcím, vůči ESF projektům a statistickému úřadu. Neskutečný nárůst administrativy!“*

### Bez zátěže

Někteří respondenti uvedli, že výkaznictví je „nezatěžuje“ nebo je vnímají jako „běžná práce“. Například, jeden respondent dokonce zmiňuje, že se „výkaznictví dost zlepšilo, kraj má tabulky v Excelu, které se propisují a kontrolují případné chyby“.

*„Výkazy mě nezatěžují, protože se týkají dat, s kterými pracujeme“*

Otevřené odpovědi detailně vykreslují obraz administrativní zátěže, který je **mnohem komplexnější než pouhý čas strávený vyplňováním formulářů**. Klíčové problémy nespočívají jen v samotném aktu vykazování, ale v celém předcházejícím procesu sběru, ověřování a úpravy dat.

Nejvýraznějším problémem je **fragmentace a nejednotnost** požadavků a systémů mezi MPSV a jednotlivými krajskými úřady. To vede k masivní **duplicitě práce**, nutnosti neustále analyzovat a přizpůsobovat data, což je vnímáno jako samoučelné a neefektivní. Tento problém se prolíná napříč oběma úrovněmi výkaznictví a je často zesílen problémy s uživatelskou přívětivostí a zastaralostí používaných informačních systémů (zejména OK Poskytovatel a KISSos, ale i další regionální systémy).

Dalším významným faktorem je **specifičnost a detailnost některých požadovaných údajů**, které často vyžadují průběžné a časově náročné sledování (např. časové snímky, přepočty úvazků, detailní ekonomické rozklady, které neodpovídají účetnímu softwaru).

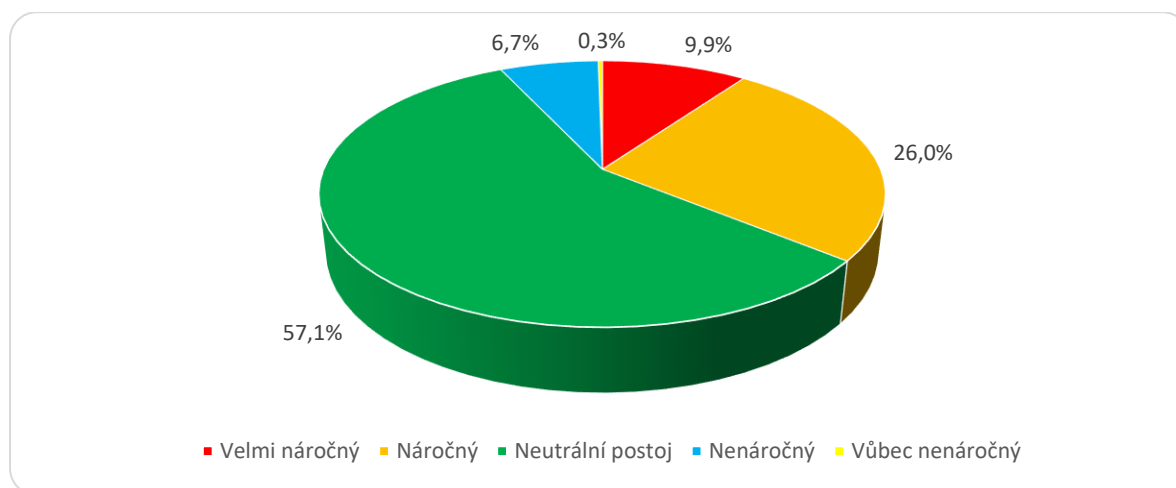
Respondenti také zdůrazňují **širší kontext administrativy**, kde výkaznictví pro MPSV a krajské úřady je jen jednou z mnoha povinností (ČSÚ, ÚP, EU, finanční úřady atd.). To vytváří celkové přetížení a odebírá čas od přímé péče o klienty, což je vnímáno jako „smutné“.

### Část 3. Registrace a administrativní zátěž

**Otázka 17. Jak hodnotíte proces registraci Vámi poskytovaných sociálních služeb z hlediska administrativní zátěže?**

Otázka položená poskytovatelům sociálních služeb se zaměřila na jejich vnímání administrativní náročnosti registračního procesu. Získané odpovědi poskytují cenný vhled do toho, jak tito poskytovatelé hodnotí byrokratickou stránku vstupu do systému poskytování sociální péče.

**Graf 11. Vnímaná míra administrativní zátěže procesu registrace**



Více než polovina respondentů (57,1 %) zaujala k administrativní zátěži registrace neutrální postoj. To může naznačovat, že pro většinu poskytovatelů je proces sice vnímatelný, ale nepředstavuje nepřekonatelnou překážku ani není vnímán jako zvláště jednoduchý. Může to také odrážet smíšené zkušenosti – některé aspekty mohou být náročné, zatímco jiné jsou zvládnutelné.

Součtem odpovědí „Velmi náročný“ a „Náročný“ zjišťujeme, že více než třetina respondentů (přibližně 36 %) vnímá registrační proces jako administrativně zatěžující. Tento údaj ukazuje, že pro značnou část poskytovatelů představuje registrace významnou byrokratickou výzvu. Tento pohled může pramenit z komplexnosti požadavků, délky řízení nebo potřeby specifických odborných znalostí.

Naopak, jen velmi malá část respondentů (celkově přibližně 7 %) považuje proces za „Nenáročný“ nebo „Vůbec nenáročný“. Tento nízký počet naznačuje, že registrační proces není obecně vnímán jako jednoduchý a bezproblémový. I ti, kteří jej nehodnotí jako vyloženě náročný, jej pravděpodobně nepovažují za triviální záležitost.

Výsledky naznačují, že ačkoliv většina poskytovatelů sociálních služeb nevnímá registrační proces jako extrémně zatěžující, existuje silná menšina, pro kterou představuje významnou administrativní překážku. Převažující neutrální postoj může signalizovat určitou míru akceptace stávajícího stavu, ale také může skrývat rezignaci nebo nedostatek srovnání s jednoduššími systémy. Nízký počet respondentů, kteří považují proces za nenáročný, by měl být podnětem k zamyšlení nad možnými

zjednodušeními a zefektivněním registračního řízení, aby se snížila administrativní zátěž a usnadnil vstup nových poskytovatelů do systému sociálních služeb.

### Otázka 18. Jak často žádáte o změnu registrace Vámi poskytovaných služeb?

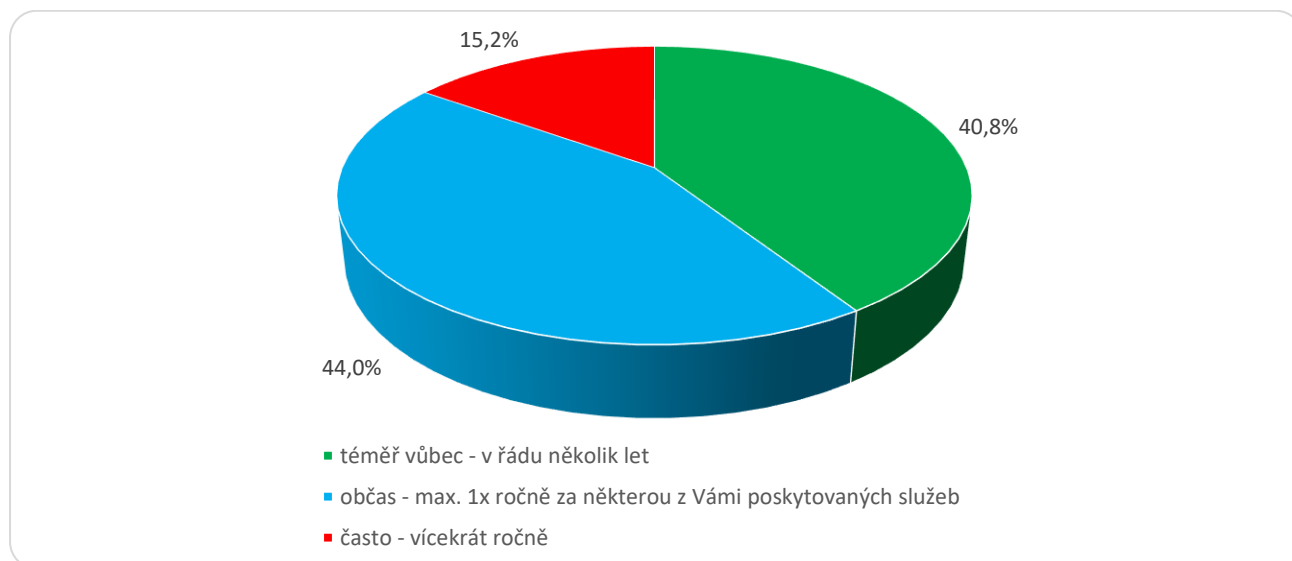
Tato otázka zkoumá, jak často poskytovatelé sociálních služeb přistupují ke změnám v registraci svých služeb. Odpovědi nám poskytují obraz o dynamice a stabilitě poskytovaných služeb z administrativního hlediska.

Největší skupina respondentů (44,02 %) žádá o změnu registrace „občas“, tedy maximálně jednou ročně. Těsně za nimi následuje skupina (40,82 %), která žádá o změnu „téměř vůbec“, tedy v intervalu několika let. Dohromady tyto dvě skupiny tvoří drtivou většinu (přibližně 84,8 %) poskytovatelů. To naznačuje, že většina sociálních služeb má relativně stabilní podobu a nevyžaduje časté administrativní úpravy registrace.

Tato nízká frekvence může být interpretována dvěma způsoby. Na jedné straně může odrážet skutečnou stabilitu v poskytování služeb – poskytovatelé nemají potřebu své služby často měnit, rozšiřovat nebo omezovat. Na druhé straně, s ohledem na výsledky předchozí otázky (kde značná část vnímala registraci jako náročnou), může nízká frekvence žádostí o změnu také naznačovat neochotu podstupovat administrativní proces spojený se změnou, i když by změna byla z hlediska potřeb klientů či rozvoje služby žádoucí.

Přibližně 15 % respondentů uvádí, že žádají o změnu registrace „často“, tedy vícekrát ročně. Tato skupina pravděpodobně představuje poskytovatele, kteří jsou dynamičtější – mohou rychleji reagovat na měnící se potřeby klientů, implementovat nové projekty, rozšiřovat kapacitu nebo upravovat své služby v reakci na dotační výzvy či legislativní změny.

**Graf 12. Frekvence žádosti o změnu registrace poskytovaných sociálních služeb**



Výsledky ukazují, že proces změny registrace není pro většinu poskytovatelů sociálních služeb častou záležitostí. Dominuje stabilita nebo jen občasné úpravy. Zatímco to může být pozitivním znakem kontinuity péče, je důležité zvážit, zda tato stabilita není částečně vynucena vnímanou (nebo reálnou)

administrativní zátěží spojenou se změnami. Pro menší, ale významnou skupinu poskytovatelů, jsou časté změny realitou, což poukazuje na potřebu flexibilního, ale zároveň administrativně zvládnutelného systému registrací a jejich změn.

### Otázka 19. Uvedte, jak často hlásíte personální změny registrátorskému úřadu?

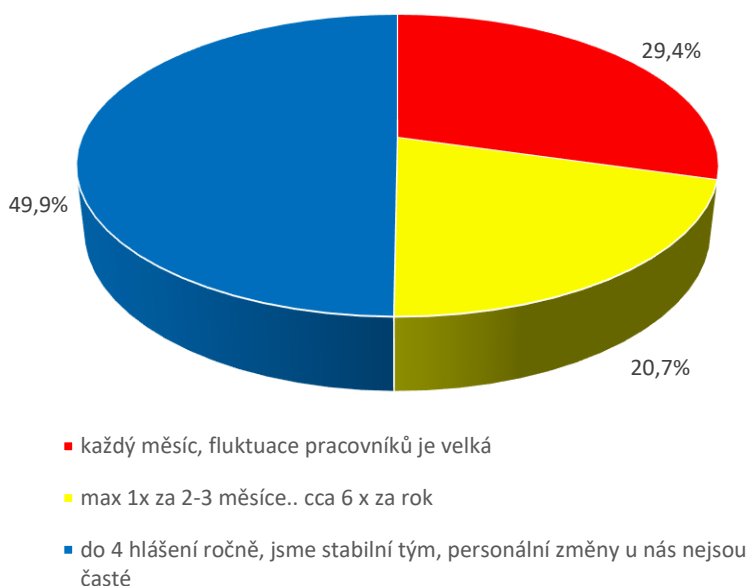
Otázka se týkala frekvence, s jakou poskytovatelé sociálních služeb musí hlásit personální změny (např. registraci nových pracovníků, ukončení pracovních poměrů) příslušným úřadům.

Téměř polovina respondentů (49,9 %) uvádí, že hlásí personální změny maximálně čtyřikrát ročně. Tento údaj koresponduje s jejich konstatováním, že mají stabilní týmy a nízkou fluktuaci. To je pozitivní zjištění, naznačující, že mnoho organizací je schopno udržet si své pracovníky, což pravděpodobně přispívá ke kontinuitě a kvalitě poskytovaných služeb a zároveň snižuje administrativní zátěž spojenou s hlášením změn.

Na druhé straně, téměř třetina respondentů (29,4 %) musí hlásit změny každý měsíc kvůli vysoké fluktuaci personálu. Toto číslo je alarmující a poukazuje na závažný problém v sektoru sociálních služeb. Vysoká fluktuace nejenže enormně zvyšuje administrativní zátěž (neustálé nahlašování nových a odhlašování starých pracovníků), ale má především negativní dopady na klienty (ztráta vztahů, nedostatek kontinuity) a na samotné organizace (náklady na nábor a zaškolování, ztráta know-how, přetížení stávajících pracovníků).

Zhruba pětina poskytovatelů (20,7 %) se nachází uprostřed, s frekvencí hlášení přibližně šestkrát ročně. To představuje mírnou, ale stále znatelnou míru fluktuace.

**Graf 13. Frekvence hlášení personálních změn**



Výsledky odhalují značnou polarizaci v oblasti stability personálu v sociálních službách. Zatímco polovina poskytovatelů se těší relativní stabilitě, téměř třetina čelí vážným problémům s udržením pracovníků. Tato vysoká fluktuace představuje nejen administrativní, ale především provozní



a kvalitativní výzvu pro sektor. Je zřejmé, že otázka stabilizace personálu, pracovních podmínek a odměňování v sociálních službách je klíčová a vyžaduje systémová řešení. Administrativní procesy spojené s hlášením změn by měly být co nejjednodušší, aby alespoň nezvyšovaly již tak značnou zátěž organizací s vysokou fluktuací.

## Otázka 20. Uveďte konkrétní příklady administrativní zátěže spojené s registrací Vámi poskytovaných sociálních služeb

Odpovědi na tuto otázku nám poskytly cenné kvalitativní údaje, které doplňují a vysvětlují kvantitativní zjištění o vnímání administrativní zátěže spojené s registrací sociálních služeb. Nejčastěji zmiňovanými problémy jsou hlášení personálních změn, dokládání různých dokumentů a procesní nedostatky, zejména v oblasti elektronické komunikace. Příklady administrativní zátěže lze rozdělit do následujících klíčových oblastí:

### Hlášení personálních změn

Významná část administrativní zátěže pramení z hlášení a správy personálních změn. Dle odpovědí respondentů jde zejména o hlášení nových zaměstnanců a ukončení pracovního poměru. Jedná se o častý úkol, zejména když zaměstnanci odcházejí během zkušební doby. S tím také spojená vysoká fluktuace zaměstnanců a hlášení krátkodobých zástupů za nemocné pracovníky a za dovolené. Časté změny vedou k neustálým ohlašovacím povinnostem. Například:

*„Nejvíce zatěžují personální změny, občas se s pracovníky loučíme již ve zkušební době na jedné pozici i opakovaně a stále musíme zasílat nová hlášení, ověřené dokumenty, také při změně úvazků atd.“*

*„Opakující se změny v personálním obsazení služby - např. nástup nového pracovníka, který skončí po cca 2 týdnech ve zkušební době. Tzn., než stihnou nahlásit do registrací nástup, už skončil“*

Zatěžující jsou i změny v pracovních smlouvách, resp. změny v úvazcích, převody na jiné pozice nebo přechody mezi různými typy dohod (např. DPP na DPČ). Například:

*„Nahlašování pracovníků DPP a DPČ, tito pracovníci často odslouží pouze několik směn a následně je třeba je znovu ohlašovat“*

*„Hlášení každé změny v úvazku pracovníka (byť zůstává stále na stejné službě), při přechodu z DPP na DPČ“*

V odpovědích jsme zaznamenali duplicitní hlášení personálních změn. Týká se to zejména organizací s více sociálními službami, které často hlásí personální změny pro zaměstnance pracující napříč několika službami. Například:

*„Za zvláště administrativně náročné považujeme hlášení personálních změn. Naše organizace provozuje sedm sociálních služeb a zaměstnanci často pracují ve více z nich současně. Běžně se stává, že jednoho pracovníka vykazujeme až ve třech různých službách. Velmi bychom uvítali možnost elektronického hlášení prostřednictvím jednotné aplikace či centrálního registru pracovníků“*



*v sociálních službách, obdobně jako je tomu u zdravotních pojišťoven. V současnosti jsme opakovaně povinni dokládat kraji dokumenty, jako je doklad o vzdělání, přestože tyto podklady již krajský úřad obdržel v rámci jiné organizace, kde daný pracovník působil dříve“*

### Dokládání dokumentů

Konkrétně se jedná o předkládání ověřených kopií dokladů o vzdělání a osvědčení. To je obzvláště zatěžující pro pracovníky se zahraničním vzděláním. Dále považovali respondenti za zatěžující předkládání originálů výpisů z rejstříku trestů a vedení fyzické spisové dokumentace k jednotlivým zaměstnancům. Například:

*„Největší problémy jsou při registraci pracovníků, kteří absolvovali vzdělání v zahraničí. Napřed žádat odbor školství, až po vyřízení sociální odbor“*

Na výše zmíněnou zátěž v této klíčové oblasti navazuje další, a to absence IT systému (podobného registru zdravotnických pracovníků) pro přidávání a odebrání pracovníků spolu s nemožností zasílat ověřené dokumenty elektronicky. I přes dostupnost datových schránek je stále nutné zasílat některé dokumenty ve fyzických, ověřených kopiích, což vede k dodatečné administrativní a finanční zátěži (např. poštovné, cestování za osobními návštěvami). Například:

*„Forma podání - např. doklady o nejvyšším dosaženém vzdělání zaměstnanců, výpisy z trestního rejstříku nebo např. ověřené kopie nájemních smluv není možné dodat datovou schránkou nebo jinak elektronicky“*

Získávání potvrzení o bezdlužnosti od všech zdravotních pojišťoven, finančních úřadů a správy sociálního zabezpečení nebo dokládání dalších dokumentů, např. stavební kolaudace je pro PSS opakovanou zátěží, zejména proto, že správní orgány mají k těmto údajům často samy přístup. Například:

*„Registrátor požaduje dokumenty, které je možné získat z veřejných registrů. Zejména z katastru nemovitostí, někdy je zcela nesmyslně požadováno kolaudační rozhodnutí, včetně uvedení účelu stavby – budovy které naše organizace má ve správě a jsou v majetku zřizovatele. Tyto budovy jsou z minulého století, kdy platil jiný stavební zákon a je zcela nemožné je překolaudovat podle současných pravidel – toto registrátor nezohledňuje“*

Dalším příkladem administrativní zátěže jsou nejasné požadavky krajských úřadů. Dle respondentů úřady někdy požadují specifické formulace nebo doplňující dokumenty. Může docházet k nejednotnostem v požadavcích mezi různými krajskými úřady nebo dokonce v rámci stejného úřadu. Například:

*„Paní registrátorka bazíruje na formě podání (konkrétních slovech v dopise, zdůvodnění žádosti apod.), potřebě doplňujících dokumentů. Ze zkušeností ostatních poskytovatelů víme, že jiné úřednice na stejném úřadě i na jiných krajských úřadech jsou vstřícnější a nevyžadují tolik dokumentů“*



### Ostatní zátěže

První registrace je vnímána jako zvláště náročná. Počáteční registrace vyžaduje četné dokumenty, včetně zřizovacích listin, dokladů o odborné způsobilosti pracovníků, ceníků služeb, vnitřních pravidel, popisu poskytované služby a standardů kvality.

Obecně registrační proces je považován za časově náročný, někdy zdouhavý, trvající několik měsíců, během nichž nelze nové služby legálně poskytovat.

Jakákoli změna v registračních podmínkách často vyžaduje aktualizace interních dokumentů a popisů služeb. To zahrnuje koordinaci se zřizovatelem (obcí) a dalšími příslušnými úřady (např. hygienické stanice, stavební úřad, hasičský záchranný sbor).

Respondenti si stěžovali na nedostatek jasnosti a podpory, resp. chybějící či neexistující vzory pro různé postupy. Poukazovali na omezené online informace/školení, resp. by uvítali více online informací nebo setkání pro objasnění registračních požadavků. Další krokem ke snížení administrativní zátěže vidí respondenti ve snížení frekvenci hlášení změn (např. čtvrtletně).

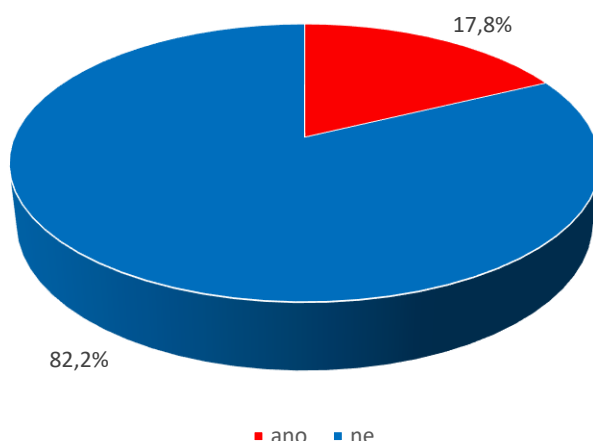
Je třeba zmínit, že ne všichni poskytovatelé vnímají registraci jako výraznou zátěž. Někteří uvádějí, že zátěž je zvládnutelná, minimální, nebo že ji nevnímají vůbec. Často je to spojeno se stabilním týmem a malým počtem změn. Někteří také oceňují vstřícnost a nápomocnost pracovníků krajských úřadů.

Přestože někteří poskytovatelé nepovažují registraci za nadměrně zatěžující, většina odpovědí poukazuje na značnou administrativní náročnost. Největšími výzvami jsou časté a podrobné hlášení personálních změn, nutnost dokládat velké množství dokumentů (často opakovaně a v papírové formě) a nedostatečná elektronizace a flexibilita registračního procesu. Zjednodušení hlášení personálních změn a plná elektronizace komunikace a podávání dokumentů by mohly vést k výraznému snížení administrativní zátěže pro poskytovatele sociálních služeb.

### **Otázka 21. Máte zkušenosti se zrušením registrace sociální služby?**

Drtivá většina (více než čtyři pětiny) respondentů nemá osobní zkušenost se zrušením registrace sociální služby. To může naznačovat, že zrušení registrace není mezi poskytovateli sociálních služeb, kteří se zúčastnili průzkumu, příliš častým jevem. Může to být dáno stabilitou poskytovaných služeb, nebo tím, že proces zrušení není běžnou součástí jejich praxe. Menší, ale nezanedbatelná část respondentů (téměř 18 %) však tuto zkušenost má. To ukazuje, že ačkoliv se nejedná o většinový jev, zrušení registrace je proces, se kterým se určitá část poskytovatelů setkává.

### **Graf 14. Zkušenosti PSS se zrušením sociálních služeb (v %)**

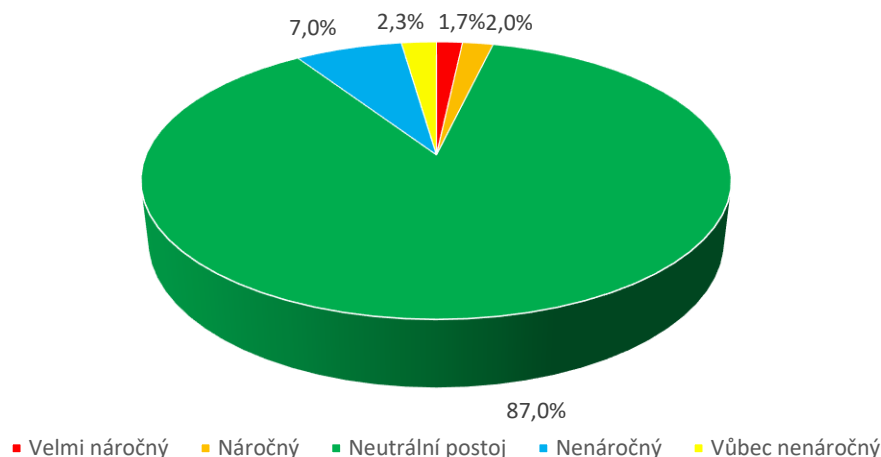
**Otázka 22. Jak hodnotíte proces zrušení registrace sociální služby z hlediska administrativní zátěže?**

Analýza odpovědí na otázku, jak poskytovatelé sociálních služeb hodnotí administrativní zátěž spojenou se zrušením registrace sociální služby, ukazuje, že drtivá většina respondentů zaujímá neutrální postoj. Z celkového počtu 343 odpovědí jich téměř 87 % spadá do této kategorie.

Podrobnější pohled na data odhaluje, že zatímco malá část respondentů vnímá proces jako náročný či velmi náročný, o něco větší skupina jej považuje za nenáročný. Konkrétně se 6 respondentů (1,7 %) vyjádřilo, že proces je „Velmi náročný“, a 7 respondentů (2 %) jej označilo za „Náročný“. Naopak 24 respondentů (7 %) hodnotí proces jako „Nenáročný“ a 8 respondentů (2,3 %) dokonce jako „Vůbec nenáročný“. Nejvýraznějším zjištěním je však dominance „Neutrálního postoje“, který zvolilo 298 respondentů, což představuje skoro 87 % všech odpovědí.

Takto vysoký podíl neutrálních odpovědí je přímo spojen s předchozí otázkou, kde drtivá většina PSS uvedla, že nemá se zrušením registrace zkušenosti. A proto možnou interpretací je, že pro značnou část respondentů nemusí být zrušení registrace častou nebo významnou událostí, a proto k ní nemají vyhraněný názor.

**Graf 15. Vnímaná míra administrativní zátěže procesu zrušení registrace**



Přestože je skupina respondentů s vyhraněným názorem relativně malá, je patrné, že počet těch, kteří vnímají proces jako nenáročný, mírně převyšuje počet těch, kteří jej považují za náročný. To by mohlo signalizovat, že i přes existující administrativní požadavky není proces zrušení registrace obecně považován za nepřekonatelnou překážku.

Zda se, že administrativní zátěž spojená se zrušením registrace sociální služby není vnímána jako palčivý problém. Převládající neutrální postoj naznačuje spíše akceptovatelnou úroveň administrativy, případně nedostatek silných zkušeností s tímto konkrétním procesem.

### Otázka 23. Uveďte konkrétní příklady administrativní zátěže během zrušení registrace sociální služby

Z celkového počtu 343 odpovědí, z nichž 293 bylo označeno jako platných (za neplatné odpovědi jsme považovali symboly, např. ??? nebo pouze jedno písmeno) je naprosto dominantní většina odpovědí indikujících, že respondent nemá s rušením registrace sociální služby žádnou zkušenost. Fráze jako „nemám zkušenost“, „nevím“, „nerušili jsme“, „žádné zkušenosti“ se opakují v drtivé většině případů. Odpovědi jsme roztřídili do následujících kategorií:

#### Žádná zkušenost / Nelze posoudit

Toto je nejpočetnější kategorie (260 odpovědí; 88,8 %). Respondenti explicitně uvádějí, že procesem rušení registrace neprošli, a proto nemohou administrativní zátěž posoudit ani uvést příklady.

#### Identifikovaná administrativní zátěž

Malá část respondentů (13 odpovědí; 4,4 %), kteří měli zkušenost, identifikovala konkrétní aspekty administrativní zátěže jako je papírování:

*„Nutnost vyplňovat dokumenty i když jde o zrušení sociální služby“*

nebo délka a složitost procesu:

*„projednat veškeré změny v organizaci, projednat se zřizovatelem, v radě města, schválení zastupitelstvem, administrace sítě poskytovatelů, registrace,*



*schválení zastupitelstvem kraje... příliš kroků a termínů, naprosto nepružný systém“*

I zde se objevil problém s duplicitou a nekoordinovaností mezi úřady:

*„Zvlášť psát na registr a zvlášť psát na kraj, proč si to nesdělí...“*

*„Zaslání žádosti, doložení potřebných informací duplicita při dokládání pro město a kraj“*

nebo časová kolize s jinými procesy:

*„Proces zrušení ... je náročný zejména z pohledu zákonného hlášení zrušení sociální služby ve lhůtě 3měsíců. Pokud se jedná o zrušení služby k 31.12. daného roku zasahuje vydání nového rozhodnutí do dotačního období a kříží se s podáním žádostí o dotace na rok příští...“*

Nakonec nepřímá administrativní zátěž spočívala v nutnosti zajištění klientů:

*„Naše klienty jsme přerazovali do již stávající služby, tím jsme nemuseli hledat jiná soc. zařízení. Pokud by to tak bylo, bylo by rušení registrace velmi náročné, protože pokud klientovi nekončí smlouva, musí se mu najít jiné dle zařízení.“*

#### Proces nebyl vnímán jako náročný / nízká zátěž

Několik respondentů (20 odpovědí; 6,8 %) uvedlo, že proces zrušení nepovažovali za administrativně náročný. Například:

*„Vzhledem k tomu, že služba nebyla zanesena do krajské sítě, byl to jednoduchý proces“*

*„Administrativní zátěž jsme nepocítili, naopak byla velká vstřícnost ze strany registrujících úřednic“*

*„Zrušení služby bylo velmi jednoduché, protože se jednalo v podstatě pouze o přesunutí kapacit mezi službami“*

*„překvapilo mě, že je to celkem snadné“*

Většina respondentů nemá se zrušením registrace sociální služby zkušenost. To znamená, že data o konkrétních administrativních zátěžích pocházejí od velmi malé části respondentů. Závěry o povaze a míře administrativní zátěže jsou tedy založeny na omezeném vzorku těch, kteří procesem prošli.

Pokud respondenti měli zkušenost a vnímali zátěž, týkala se především množství dokumentace, délky a složitosti celého procesu, nutnosti komunikovat s více institucemi (někdy duplicitně) a potenciálních kolizí s jinými administrativními a finančními cykly (např. dotacemi). Některé procesy zahrnují mnoho schvalovacích kroků na různých úrovních.

Někteří respondenti, kteří procesem prošli, jej nepovažovali za náročný. Důvody mohly být různé: služba nebyla zapsána v krajské síti, jednalo se o krátce registrovanou službu, vstřícnost úředníků, nebo se jednalo spíše o formální přesun kapacit.



Vysoký počet odpovědí „nemám zkušenost“ může naznačovat, že rušení registrace sociální služby není příliš častým jevem, nebo že respondenti na svých pozicích nejsou dostatečně dlouho na to, aby se s tímto procesem setkali.

Analýza odpovědí ukazuje, že pro většinu respondentů je otázka administrativní zátěže při rušení registrace sociální služby irelevantní z důvodu chybějící zkušenosti. Z těch, kteří zkušenost mají, menší část identifikovala konkrétní problémy spojené s byrokracií, délkou řízení a koordinací mezi úřady. Nicméně, existuje i skupina respondentů, pro které proces nepředstavoval výraznou zátěž.

**Otázka 24. Z hlediska administrativních procesů uveďte postup hlášení změn z rozhodnutí o registraci do krajské sítě. Napište prosím, zda nejdříve jednáte s krajským úřadem – oddělením síťování/plánování, pak žádáte registrátory o změnu registrace, pak opět jednáte s krajským úřadem – oddělením síťování/plánování či to dle vaší praxe funguje jinak. Zajímá nás návaznost a administrativní zátěž registrace v návaznosti na změnu registrace a zařazení změny do krajské sítě. Pokud k tomuto dokládáte nějaká data či dokumenty, prosím uveďte obecně jaké.**

Analýza odpovědí na otázku týkající se postupu hlášení změn z rozhodnutí o registraci do krajské sítě ukazuje na různorodé, často komplexní a administrativně náročné procesy. Přestože první část otázky naznačovala určitý modelový postup, praxe se liší v závislosti na kraji, typu změny a dalších faktorech.

Níže uvádíme **dominantní postupy a jejich varianty**:

Nejprve jednání s KÚ (síťování/plánování), poté změna registrace, poté případně znovu KÚ (síťování/plánování)

Tento model, nebo jeho variace, je zmiňován poměrně často. Začíná konzultací či projednáním záměru s oddělením síťování/plánování krajského úřadu. Po tomto (někdy předběžném) souhlasu nebo doporučení následuje formální žádost o změnu registrace u registrátorů. Následně může být opět nutné jednat s oddělením síťování/plánování ohledně finálního zařazení změny do krajské sítě. Někteří respondenti uvádějí, že po schválení navýšení kapacity (zařazení do sítě) teprve nahlašují oddělení registrace vyšší okamžitou kapacitu. Například:

*„O všem nejdříve jednáme s krajským úřadem – oddělením síťování/plánování a pak dále s registrátory“*

*„Nejprve jednáme s oddělením síťování, pak žádáme o změnu registrace“*

Nejprve změna registrace, poté jednání s KÚ (síťování/plánování)

Někteří poskytovatelé, zejména u určitých typů změn, mohou nejprve řešit změnu registrace a až poté informovat či žádat o zohlednění v krajské síti. Například:

*„Pokud dojde k personální změně, zasílám žádost registrátorovi... Zatímco pro navýšení počtu zaměstnanců (což ovlivňuje kapacitu sítě) se žádá přes program KISSos a následuje schvalování“*

Souběžné jednání nebo integrovaný přístup v rámci KÚ



Některé kraje mohou mít procesy více propojené, kdy jednání probíhají souběžně nebo jsou odděleny v rámci KÚ lépe koordinovaná. Jiní zmiňují, že jednání jde „ruku v ruce“, administrativa je hlavně pro registrátory a na kraj se změna hlásí spíše do systému. Například:

*„Kraj má propojenou administrativu – není to složité, pracovníci jsou nápomocní“*

#### Přímé jednání s registrátory (zejména pro menší změny)

Pro některé typy změn, které nemají přímý dopad na parametry krajské sítě (např. některé personální změny, změna názvu, kontaktních údajů), poskytovatelé jednájí přímo s registrátory. Například:

*„Předkládáme pouze registrátorům, vyplňujeme pouze hlášení změn, jmenovitý seznam zaměstnanců“*

*„Změna v rozhodnutí registrace se většinou týká změny statutárního orgánu. O změnu žádáme rovnou registrátory“*

#### Zapojení zřizovatele a komunitního plánování

Významnou roli hraje zřizovatel (často obec), jehož souhlas je v mnoha případech nutnou podmínkou před zahájením jednání s krajem. Proces často začíná na úrovni komunitního plánování v obci nebo ORP. Například:

*„1. krok: souhlas zřizovatele; 2. krok: MSK registrátory; 3. krok: MSK – oddělení síťování; 4. krok: zřizovatel – dodatek k zřizovací listině“*

*„Rozvojový záměr nejprve vzejde z komunitního plánování, poté žádáme zřizovatele o navýšení kapacit (úvazků) a jednáme s krajem (správcem sítě)“*

Druhá část otázky odkazovala na **administrativní zátěž registrace v návaznosti na změnu registrace a zařazení změny do krajské sítě**. Níže uvádíme hlavní zjištění.

Mnoho respondentů vnímá celý proces jako administrativně náročný, složitý, těžkopádný a časově zdoluhavý. Změny mohou trvat několik měsíců, někdy i více než rok, zejména pokud zahrnují schvalování radou či zastupitelstvem kraje nebo obce. Například:

*„V každém případě je to složitý a těžkopádný systém“*

*„Jedná se o příliš dlouhý proces. Např. o změnu jednotek žádáme v červnu... změny, které jsou platné od 1.1. následujícího roku“*

Někteří si stěžují na nutnost jednat s různými odděleními zvláště, i když se jedná o jednu změnu, a na nedostatečné předávání informací mezi nimi. Například:

*„Zatěžující je, že je potřeba vždy jednat s jednotlivými odděleními, ač se jedná třeba o jednu změnu“*



*„Oddělení síťování/plánování a registrace soc. služeb jsou dvě samostatné pracoviště, kde levá ruka neví, o co se snaží pravá“*

Problémem je také „uzavřená“ krajská síť v některých regionech, což znemožňuje nebo výrazně komplikuje zařazení nových kapacit či služeb, i přes existující potřebnost. Systém je často vnímán jako nepružný vůči aktuálním potřebám klientů. Například potřeba okamžitého navýšení péče může narážet na roční cykly schvalování.

Někteří respondenti explicitně zmiňují rozdílné přístupy a náročnost procesů v různých krajích (např. Středočeský kraj je v několika odpovědích hodnocen jako obzvláště komplikovaný, zatímco jiné kraje jsou chváleny za vstřícnost a nápomocnost úředníků).

Na konci otázky jsme se ptali na **dokládání dokumenty a data** během celého procesu. Poskytovatelé musí dokládat širokou škálu dokumentů, jejichž konkrétní výčet závisí na typu změny a požadavcích daného kraje. Mezi často zmiňované patří:

- žádosti (o změnu registrace, o zařazení do sítě, o změnu v síti);
- popis realizace sociální služby (často aktualizovaný);
- personální dokumenty (jmenovité seznamy zaměstnanců, doklady o vzdělání, výpisy z rejstříku trestů, potvrzení o kurzech);
- dokumenty k finančnímu zajištění (finanční plán, rozpočet, doklady o spolufinancování od obce/zadavatele);
- zdůvodnění změny, doložení potřebnosti (analýzy, vyjádření obce);
- dokumenty k prostorám (nájemní smlouvy, kolaudační souhlasy – zejména u nových služeb/provozoven);
- souhlas zřizovatele;
- čestná prohlášení, deklarace veřejného zadavatele;
- provozní řády.

Někteří respondenti zmiňují využívání elektronických systémů (např. KISSOS) pro podávání žádostí nebo hlášení změn.

Podobně jako u předchozí otázky na rušení registrace, i zde část respondentů uvádí, že nemá s popisovanými změnami zkušenosti, jsou na pozici krátce, nebo řešili pouze minimální změny (např. personální, které nevyžadovaly komplexní jednání se síťovým oddělením).

Proces hlášení změn z rozhodnutí o registraci do krajské sítě je komplexní a mnohohrstevnatý. Neexistuje jednotný univerzální postup; praxe se liší napříč kraji a podle povahy konkrétní změny. **Dominantním prvkem je nutnost komunikace a schvalování na několika úrovních – poskytovatel, obec/zřizovatel, oddělení registrací KÚ a oddělení síťování/plánování KÚ.**

Administrativní zátěž je obecně vnímána jako vysoká, procesy jsou často zdoluhavé a málo flexibilní. Poskytovatelé musí připravovat a dokládat velké množství různých dokumentů. Zatímco některé krajské úřady jsou oceňovány za vstřícnost a pomoc, v jiných je spolupráce vnímána jako problematická a neprůhledná. Efektivita a transparentnost těchto procesů jsou klíčové pro schopnost poskytovatelů sociálních služeb reagovat na měnící se potřeby klientů a komunit.



#### Část 4. Snížení administrativní zátěže.

##### Otázka 25. Co by podle Vás mohlo vést ke snížení administrativní zátěže ve výkaznictví a registraci?

Na základě analýzy poskytnutých odpovědí lze identifikovat několik klíčových oblastí a opakujících se návrhů, které by podle respondentů mohly vést ke snížení administrativní zátěže ve výkaznictví a registraci sociálních služeb:

##### Sjednocení a centralizace systémů výkaznictví

Nejčastěji zmiňovaným požadavkem je **vytvoření jednotného systému pro vykazování dat**. Poskytovatelé si přejí zadávat data pouze jednou do jednoho systému, ke kterému by měly přístup všechny relevantní orgány (MPSV, krajské úřady, případně i obce či Český statistický úřad). Tím by se eliminovala duplicita zadávání stejných údajů do různých výkazů a systémů (např. OK systém, KISSOS, V-form). Někteří navrhuji, aby kraj čerpal data přímo od MPSV nebo naopak. Objevuje se i požadavek na jeden komplexní výkaz ročně.

##### Propojenost a sdílení dat mezi stávajícími systémy

Pokud by nebyl vytvořen zcela nový jednotný systém, respondenti volají po **lepší propojenosti a automatickém předávání dat mezi existujícími systémy** MPSV a krajských úřadů. To by zahrnovalo například možnost exportu a importu dat ve stanovené struktuře nebo automatické propisování dat.

##### Redukce množství vykazovaných údajů

Panuje shoda na potřebě **snížit objem vykazovaných dat** a zaměřit se pouze na ty údaje, které jsou skutečně nezbytné a využívané pro další zpracování. Někteří respondenti zpochybňují smysl vykazování některých detailních informací, zejména o klientech (např. podrobné počty hodin péče u každého klienta) a zaměstnancích (např. vzdělávání, karty zaměstnanců).

##### Změny v hlášení personálních změn

Velmi častým tématem je **zátěž spojená s hlášením personálních změn**. Respondenti navrhuji snížit frekvenci tohoto hlášení (např. 1x ročně, 1x za půl roku) nebo jej zcela zrušit a ponechat odpovědnost za soulad se zákonem a evidenci dokumentů na poskytovateli. Objevuje se přání mít možnost zadávat tyto změny přímo do systému online, bez nutnosti zasílat dokumenty registračnímu orgánu. Někteří navrhuji zrušit dokládání vzdělání a dalších dokumentů zaměstnanců.

##### Digitalizace a online procesy

Požadavek na **plnou elektronizaci procesů** je silný. To zahrnuje online vkládání údajů, možnost zasílání veškeré dokumentace datovou schránkou a eliminaci papírové formy a zasílání poštou.

##### Zjednodušení formulářů a metodik

Respondenti volají po **zjednodušení formulářů, jejich větší srozumitelnosti a uživatelské přívětivosti**. Také je požadováno sjednocení a lepší definice kritérií a pojmů, například sjednocení věkových kategorií klientů mezi MPSV a kraji. Důležitá je i jasná a stabilní metodická podpora.

##### Standardizace postupů



Objevuje se požadavek na **jednotný postup všech krajských úřadů v rámci registrace**, s jasnými pravidly ohledně požadovaných dokumentů a míry jejich doložení.

#### Vylepšení softwarových nástrojů

Někteří respondenti zmiňují potřebu **kvalitnějších softwarových programů**, které by umožnily snadný export dat do výkazů nebo by byly lépe propojeny s komerčními informačními systémy poskytovatelů. Zmiňována je i potřeba lepší uživatelské přívětivosti stávajících systémů (např. OK Systém).

#### Další postřehy:

- někteří poskytovatelé (zejména menší) vnímají stávající administrativní zátěž jako zvládnutelnou;
- oceňována je funkční spolupráce s některými krajskými úřady;
- objevuje se kritika zbytečnosti některých údajů a nedostatečné zpětné vazby o jejich využití;
- několikrát je zmíněna potřeba sladit termíny pro vykazování s účetními uzávěrkami.

Celkově lze říct, že poskytovatelé sociálních služeb volají po výrazném zefektivnění administrativních procesů prostřednictvím sjednocení systémů, redukce duplicit a zbytečných dat, větší digitalizace a zjednodušení postupů. Hlavním cílem je snížit časovou náročnost administrativy, aby se mohli více věnovat přímé práci s klienty.

**Otázka 26. Děkujeme za Váš čas při vyplňování dotazníku a praxi, kterou s námi sdílíte. Pokud nám chcete k problematice cokoli sdělit, níže máte prostor.**

Celkově sdělení odrážejí hlubokou a rozšířenou frustraci poskytovatelů sociálních služeb z vysoké a často vnímané jako neefektivní administrativní zátěže. Dominují témata duplicit, nejednotnosti napříč kraji, nedostatku flexibility ve financování a plánování a problémů s používanými softwarovými nástroji a podporou.

Respondenti volají po systémových změnách, které by vedly ke zjednodušení, sjednocení a větší smysluplnosti vykazování. Je zde silný apel na to, aby se tvůrci politik a systémů více zaměřili na praktické dopady administrativních požadavků na poskytovatele a umožnili jim věnovat více času a energie přímé práci s klienty.

Přestože převažuje kritika, objevují se i konstruktivní návrhy a ochota spolupracovat na zlepšení situace. Ocenění konkrétních pozitivních přístupů (např. ze strany některých KÚ) naznačuje, že existují dobré praxe, které by mohly být inspirací. Zajištění transparentnosti ohledně využití výsledků ankety je rovněž důležité pro udržení důvěry a ochoty respondentů se zapojit.



### 3. Závěr

Analýza ukazuje, že poskytovatelé sociálních služeb čelí značné administrativní zátěži, která je způsobena především roztržitostí systémů, duplicitními požadavky a nedostatečnou digitalizací. Významná část zátěže nespočívá pouze ve vyplňování výkazů, ale v celoročním sběru, ověřování a koordinaci dat z různých zdrojů.

Získané poznatky potvrzují potřebu systémových změn, které by vedly ke zjednodušení a sjednocení administrativních procesů. Klíčovým doporučením je vytvoření jednotného systému výkaznictví, zajištění datové propojenosti mezi MPSV a kraji, snížení frekvence hlášení personálních změn a zlepšení uživatelské přívětivosti používaných softwarových nástrojů.

Závěrem lze říct, že ochota poskytovatelů sdílet své zkušenosti a návrhy je cenným zdrojem pro další optimalizaci systému poskytování sociálních služeb. Je důležité, aby výsledky šetření byly využity k reálným změnám, které umožní poskytovatelům věnovat více času přímé péči o klienty a méně administrativě.

### 4. Doporučení vyplývající z analýzy

Na základě rozsáhlé analýzy výsledků dotazníkového šetření lze formulovat následující doporučení, která by mohla přispět ke snížení administrativní zátěže poskytovatelů sociálních služeb a zvýšení efektivity systému:

#### 1. Sjednocení výkaznictví:

- vytvořit **jeden centrální systém** pro výkaznictví, který by sloužil jak MPSV, tak krajským úřadům;
- zajistit, aby poskytovatelé zadávali data **pouze jednou**, a ta byla následně sdílena mezi institucemi.

#### 2. Zvýšení míry digitalizace:

- umožnit **plně elektronické podávání dokumentů** (např. přes datové schránky), včetně ověřených kopií;
- zavést **online rozhraní** pro hlášení personálních změn a změn v registraci.

#### 3. Zjednodušení a standardizace požadavků:

- **sjednotit požadavky krajských úřadů** na výkaznictví a registraci, včetně formulářů, termínů a struktury dat;
- omezit požadované údaje pouze na ty, které jsou **nezbytné a využívané**.

#### 4. Zavedení registru pracovníků v sociálních službách:

- vytvořit **centrální registr pracovníků**, podobně jako ve zdravotnictví, který by umožnil snadné ověřování kvalifikace a zamezil duplicitnímu dokládání dokumentů.

#### 5. Snížení frekvence hlášení personálních změn:

- zavést možnost **periodického hlášení** (např. čtvrtletně nebo pololetně) namísto okamžitého hlášení každé změny.



6. Zlepšení uživatelské přívětivosti systémů:

- modernizovat systémy jako **OK Služby – Poskytovatel** a **KISSOS**, zlepšit jejich přehlednost, stabilitu a funkce (např. možnost importu/exportu dat, více oken, nápověda).

7. Zajištění metodické podpory a školení:

- poskytovat **jasné metodiky**, návody a školení k výkaznictví a registraci, včetně příkladů správného vyplnění a častých chyb.

8. Zohlednění provozní reality PSS:

- přizpůsobit termíny výkaznictví reálným možnostem PSS (např. sladit s účetními závěrkami);
- zvážit **flexibilnější přístup** k registraci a změnám v krajské síti, zejména v případech naléhavé potřeby.