

 <b>SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ</b>	Odbor back office SZR				
	ZÁZNAM	<table border="1"> <tr> <td>počet stran</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>přílohy</td> <td>1</td> </tr> </table>	počet stran	34	přílohy
počet stran	34				
přílohy	1				

## Zpráva z přezkoumání systému řízení

Oblast působnost:
Vedení SZR

Gestor, podpis: Roman CZENDLIK	Nahrazuje: ---
Zpracovatel, podpis: Roman CZENDLIK	Schvalovatel, podpis: Ing. Michal PEŠEK
Odborný garant, podpis: ---	Schváleno dne: 17. 3. 2022
Klasifikace: INTERNÍ	Účinnost ode dne: 31. 3. 2022

# 1. Obsah

<b>1. Obsah</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Vstupy pro přezkoumání</b> .....	<b>3</b>
2.1. Výsledky hodnocení aktiv a zvládání rizik .....	3
2.2. Výsledky měření/hodnocení spokojenosti zákazníků (vč. Zprávy z průzkumu spokojenosti uživatelů se službami) .....	3
2.3. Stížnosti zákazníků a zaměstnanců .....	3
2.4. Výsledky hodnocení dodavatelů .....	3
2.5. Závěry z proběhlých interních a externích auditů .....	3
2.6. Opatření a úkoly z minulého přezkoumání a další nápravná opatření .....	4
2.7. Jiné připomínky a podněty pro zlepšování (zejm. vyhodnocení interní zpětné vazby) ..	4
2.8. Bezpečnostní incidenty, havárie .....	4
2.9. Hodnocení efektivnosti hlavních procesů .....	4
2.10. Politika kvality a Cíle SZR .....	4
2.11. Zpráva o stavu kybernetické bezpečnosti SZR .....	4
2.12. Zpráva z vyhodnocení míry zavedení kritérií zlepšování dle Metodického pokynu k zavedení kvality ve služebních úřadech .....	4
<b>3. Vlastní přezkoumání QMS</b> .....	<b>5</b>
3.1. Vyhodnocení stavu nápravných opatření, vč. opatření a úkolů z předchozích přezkoumání .....	5
3.2. Projednání výsledků auditů (interních i externích) .....	9
3.3. Přezkoumání plnění Politiky kvality a cílů, popř. stanovení nových cílů a Politiky .....	9
3.3.1. Cíle bezpečnosti informací – vyhodnocení 2021 .....	14
3.3.2. Cíle bezpečnosti informací na rok 2022 .....	16
3.3.3. Cíle managementu služeb .....	16
3.4. Hodnocení efektivnosti procesů .....	18
3.5. Vyhodnocení KBU a KBI .....	21
3.6. Hodnocení spokojenosti od zákazníků a zainteresovaných stran, hodnocení produktu a hodnocení odvolání a stížností .....	23
3.7. Projednání zlepšovacích návrhů týkajících se produktu a ostatních návrhů týkajících se systému řízení SZR a hodnocení zpětné vazby zaměstnanců .....	24
3.8. Hodnocení dodavatelů .....	27
3.9. Hodnocení uskutečněných školení .....	28
3.10. Schválení a přidělení zdrojů .....	28
3.11. Projednání chystaných změn, které by mohly ovlivnit systémy řízení (vč. změny kontextu) .....	29
3.12. Hodnocení rizik .....	29
3.13. Hodnocení plnění požadavků Metodického pokynu k zavedení kvality ve služebních úřadech .....	30
<b>4. Výstup z přezkoumání</b> .....	<b>32</b>
4.1. Identifikovaná nápravná opatření .....	32
4.2. Úkoly .....	32
4.3. Rozhodnutí .....	32
<b>5. Zhodnocení zavedeného systému řízení</b> .....	<b>33</b>

6. Schválení zprávy z přezkoumání .....	34
---	----

## 2. Vstupy pro přezkoumání

### 2.1. Výsledky hodnocení aktiv a zvládání rizik

V rámci nastaveného systému řízení kvality ve Správě základních registrů (dále jen „SZR“) byla definována a zpracována SWOT analýza, která je uvedena v příručce kvality, analýza byla také použita jako zdroj pro seznam rizik SZR. Vstupem je záznam seznamu rizik SZR a seznamu IT aktiv (záznam *Plán zvládnutí rizik*), dále bylo provedeno hodnocení rizik v rámci komplexní analýzy rizik SZR (*Periodická zpráva o interním protikorupčním programu a plnění úkolů uložených interním protikorupčním programem Správy základních registrů za rok 2021*).

### 2.2. Výsledky měření/hodnocení spokojenosti zákazníků (vč. Zprávy z průzkumu spokojenosti uživatelů se službami)

Vstupem pro průzkum je *Zpráva z průzkumu spokojenosti se službami* a *Zpráva z průzkumu spokojenosti s NIA* z května roku 2021.

### 2.3. Stížnosti zákazníků a zaměstnanců

Stížnosti zákazníků směřované k IT službám jsou řešeny prostřednictvím procesů ITSM (incidenty). Ve sledovaném období se nevyskytla stížnost s dopadem na definici služeb či systémů řízení.

V roce 2021 bylo podáno jedno odvolání proti rozhodnutí vydanému vedoucím služebního úřadu (ředitele SZR) související se služebním hodnocení státního zaměstnance ze strany přímého nadřízeného (více viz kapitola 3.6).

Pověřenec pro ochranu osobních údajů neřešil žádné stížnosti, pouze standardní dotazy týkající se této agendy ze strany veřejnosti.

### 2.4. Výsledky hodnocení dodavatelů

Vstupem pro průzkum je provedené hodnocení dodavatelů za rok 2021 v rámci jednotlivých odborů.

### 2.5. Závěry z proběhlých interních a externích auditů

V mezidobí proběhly následující audity, jejichž zprávy, potažmo vzniklá doporučení, vč. dílčích hodnocení shody jsou vstupem pro průzkum:

- Interní audit ISMS (ISO/IEC 27001:2013) ze dne 29.3.2021
- Interní audit QMS (ISO 9001) ze dne 26.-28.4.2021
- Interní audit ISO/IEC 20000 ze dne 6.5.2021
- 2. dozorový integrovaný audit dle EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 a ISO/IEC 27001:2013 ze dne 3. - 4. června 2021

## **2.6. Opatření a úkoly z minulého přezkoumání a další nápravná opatření**

V rámci minulého přezkumu byly zadány úkoly, které jsou uvedeny v kapitole 3.1, a to spolu s nápravnými opatřeními, která vznikla v průběhu roku 2021 v rámci realizace interních auditů a následného dozorového auditu. Nápravná opatření jsou primárně vedena v záznamu *Plán zvládnutí rizik* uloženém na referenčním úložišti SZR. Vstupem pro přezkum jsou i další nápravná opatření

## **2.7. Jiné připomínky a podněty pro zlepšování (zejm. vyhodnocení interní zpětné vazby)**

V roce 2021 nebyly sebrány Oddělením správních činností připomínky a podněty pro zlepšování, všechny vyřizované požadavky směřovaly k informacím o fungování ZR či dílčích údajů základních registrů.

Prostřednictvím Service Desku nebyly sebrány připomínky ani podněty ke zlepšování, stejně jako prostřednictvím Prošetřovatele a Pověřence pro ochranu osobních údajů.

Dotazníkové šetření spokojenosti interních zaměstnanců proběhlo v průběhu července a srpna 2021. Vstupem pro tento přezkum je zpráva *Vyhodnocení interní zpětné vazby zaměstnanců SZR 2021*.

Další vstupem přezkumu je i sebraná zpětná vazba z hodnocení zaměstnanců a od zaměstnanců při ukončení pracovního poměru.

## **2.8. Bezpečnostní incidenty, havárie**

Bezpečnostní incidenty a havárie jsou řešeny standardními postupy. Nevyskytly se incidenty dopadem systém řízení SZR.

## **2.9. Hodnocení efektivnosti hlavních procesů**

Vstupem pro přezkum jsou KPI procesů, vč. jejich vyhodnocení za rok 2021 (záznam *KPI.xlsx*).

## **2.10. Politika kvality a Cíle SZR**

Vstupem pro přezkum je aktuální Politika kvality a Cíle SZR na rok 2021, které byly doplněny o hodnocení za rok 2021.

## **2.11. Zpráva o stavu kybernetické bezpečnosti SZR**

Vstupem pro přezkum je *Zpráva o stavu kybernetické bezpečnosti SZR za rok 2021*.

## **2.12. Zpráva z vyhodnocení míry zavedení kritérií zlepšování dle Metodického pokynu k zavedení kvality ve služebních úřadech**

Vstupem pro přezkum je *Zpráva z přezkumu plnění kritérií zlepšování Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech* ze dne 25.2.2020 a opětovného přezkum ze dne 2.2.2022. Závěry přezkumů jsou uvedeny v kapitole 3.13 *Hodnocení plnění požadavků Metodického pokynu k zavedení kvality ve služebních úřadech*.

### 3. Vlastní přezkoumání QMS

#### 3.1. Vyhodnocení stavu nápravných opatření, vč. opatření a úkolů z předchozích přezkoumání

Za uplynulé období (rok 2021) byly předloženy veškeré dostupné podklady, které jsou potřebné k přezkoumání všech systémů vedením. Jedná se o informace týkající se aktualizace rizik a jeho hodnocení, informace o navrhovaných opatřeních v plánu zvládnání rizik a o stavu jejich plnění, záznamy dokládající realizované kontroly, záznamy z interních auditů a z auditu realizovaného certifikačním orgánem.

Všechny identifikované neshody i doporučení byly zaznamenány do plánu zvládnání rizik, který je pravidelně vyhodnocován. Pro jednotlivé neshody jsou identifikována vhodná nápravná opatření, u kterých jsou uvedeny termíny pro implementaci. Přehled nápravných opatření za rok 2021 a opatření z roku 2020, která nebyla uzavřena při minulém přezkumu je uveden v následující tabulce:

NO	Popis	Řešitelský tým	Popis řešení / nápravné opatření	Termín	Stav
20/04	Doplnit kapitoly vyžadované v kapitole 6.3 normy ISO 20000 (formou odkazů na jiné dokumenty) – plánování SMS	R. Pártl	<i>Úprava dokumentu Strategie (kap. 6.3 normy), koncepční dokument – bude dopracováno v průběhu IV.Q 2020.</i>	22.02.2021	✓ Aktualizace přílohy č.2 Strategie na nové podmínky normy
21/01	Zařazení dodavatelů do zainteresovaných stran Provoz systémů spravovaných SZR ve vysoké míře závisí na externích organizacích. Vzhledem k jejich významnosti považujeme za vhodné zahrnout tuto skupinu do zainteresovaných stran. Z hlediska bezpečnosti je nutné předpokládat, že jejich očekávání budou především v oblasti spolupráce se SZR. Jejich jméno je spojováno s kvalitou a spolehlivostí služeb zastřešovaných SZR a vzhledem ke slabinám jako je například významná závislost na dodavatelích, chybějící znalostní základna, nerovnoměrná struktura klíčových zaměstnanců doporučujeme tuto skupinu také zahrnout mezi zainteresované strany a vyhodnocovat aktuální prostředí SZR vzhledem k těmto stranám.	R. Czendlik	<i>Do kapitoly 4.2 Příručky kvality budou doplněni dodavatelé jako jedna ze zainteresovaných stran a do kapitoly 9.1.2 bude doplněna odrážka e), kde bude vymezen sběr podnětů i od dodavatelů a bude řešeno standardním procesem 2.14.1 v příloze Provozního řádu. Proces 2.14.1 v provozním řádu bude rozšířen o další vstup.</i>	31.05.2021	✓ Doplnění dodavatelé do zainteresovaných stran v příručce kvality, doplnění i jako vstup pro sběr zpětné vazby; úprava procesu 2.14.1
21/02	Návrh zjednodušující úpravy kritérií pro akceptaci rizika V dokumentu „MET032A-2020 Metodika pro identifikaci a hodnocení aktiv a pro hodnocení rizik“ v kapitole 2.11.2. jsou jako podmínky pro akceptaci rizika uvedeny dva případy, a to, pokud je riziko hodnoceno jako nízké, nebo pokud náklady na zavedení přesáhnou potenciální ztráty. Druh z podmínek se však spíše vztahuje k rizikům střední a vysoké úrovně, kde může o akceptaci rozhodnout VKB. Dle této poznámky doporučujeme upravit pravidla pro akceptaci rizika.	Eva Kaletová, Libor Kalenský	<i>V Metodice pro identifikaci a hodnocení aktiv a pro hodnocení rizik“ v kapitole 2.11.2. budou upravena kritéria pro akceptaci rizik.</i>	01.02.2022	✓ Realizováno: V Metodice pro identifikaci a hodnocení aktiv a pro hodnocení rizik v kapitole 2.11.2. byla upravena kritéria pro akceptaci rizik.
21/03	Návrh na zpřehlednění významu auditních nálezů v plánu zvládnání rizik (zvýraznění neshod) Doporučujeme jasné označení v plánu zvládnání rizik opatření souvisejících s odstraněním neshody z důvodu omezení rizika opakovaně identifikace neshody v průběhu certifikačního auditu.	Eva Kaletová, Libor Kalenský	<i>V Plánu zvládnání budou zvýrazněny Neshody z auditu Formou doplnění textu NESHODA před jejím popisem.</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno

NO	Popis	Řešitelský tým	Popis řešení / nápravné opatření	Termín	Stav
21/04	U externích dokumentů není doplněna odpovídající klasifikace informací U externích dokumentů (například Report z Check Point) není doplněna klasifikace informací, což může dle klasifikace informací být vykládáno, že se jedná o veřejnou informaci. Doporučujeme, aby dokumenty předávané třetí stranou již v době generování pro SZR obsahovali dohodnutou klasifikaci stejně jako všechny ostatní prověřované interní dokumenty.	Eva Kaletová	<i>Všichni významní dodavatelé dle VoKB budou obeznámeni s Metodikou klasifikace informací SZR.</i>	31.05.2021	✓ Realizováno, ověřeno
21/05	Zavedení bezpečnostní matice pro řízení přístupů v rámci domény. Doporučujeme připravit bezpečnostní matici pro zaměstnance a externí subjekty, která by definovala, které AD skupiny by neměly být kombinovány na základě dodržování povinností oddělení odpovědností a pravomocí. Tato kontrola by mohla být prováděna v rámci realizace požadavků pracovníky Service Desku, nebo je ji i možné automatizovat do vstupních formulářů, kde by tyto zakázané kombinace byly ošetřeny aplikačně.	Eva Kaletová, Petr Uhlíř, Dominik Drobil	<i>Bude zpracována bezpečnostní matice podle definovaných skupin v AD a následně bude určeno, které skupiny nelze kombinovat. Tato matice bude zpracována ve vstupním formuláři.</i>	30.12.2021 31.12.2022	✗ V realizaci : původní termín realizace 30.12.2021 vzhledem k rozsahu změn změněn na 31.12.2022; v procesu implementace AD
21/06	Zavedení systému řízení přístupů do aplikací třetích stran Doporučujeme začlenit do systému řízení přístupových oprávnění i řízení přístupů zaměstnanců do aplikací třetích stran.	Eva Kaletová, Dominik Drobil	<i>Seznam přístupů jednotlivých zaměstnanců k aplikacím 3. stran byl vypracován. Proces řešení těchto přístupů je nutně zpracovat do Metodiky řízení přístupů a zavést proces.</i>	30.12.2021 31.3.2022	✗ V realizaci: Spojeno s dalšími změnami v procesu – aktualizace bude vydána ke konci 1Q/2022
21/07	Začlenění do oblasti řízení dodavatelů také oblast bezpečného vývoje aplikací	Eva Kaletová, Libor Kalenský	<i>Oblast bezpečného vývoje bude zpracována do Metodiky řízení dodavatelů Bezpečnostní opatření pro smluvní vztahy v rámci kybernetické bezpečnosti a zároveň bude ošetřeno ve smlouvách s provozovateli systémů KII a VIS.</i>	30.12.2021 31.3.2022	✗ V realizaci: Spojeno s dalšími změnami v procesu – aktualizace bude vydána ke konci 1Q/2022
21/08	Vypracovat pro jednotlivé systémy analýzu BIA Doporučujeme pro jednotlivé systémy vypracovat BIA analýzu ve spolupráci se zřízovatelem a následně nastavit adekvátní strategii řízení kontinuity činností.	Petr Uhlíř	<i>Oblast bezpečného vývoje bude zpracována do Metodiky řízení dodavatelů Bezpečnostní opatření pro smluvní vztahy v rámci kybernetické bezpečnosti a zároveň bude ošetřeno ve smlouvách s provozovateli systémů KII a VIS. V souladu s doporučeními OWAS Top Ten.</i>	31.12.2021 31.12.2022	✗ v realizaci: Propojeno s dílčími aktivitami v oblasti zavedení continuity managementu a plnění požadavků ZoKB, řešeno komplexně v rámci celé problematiky – původní termín realizace 30.12.2021 vzhledem k rozsahu změn změněn na 31.12.2022
21/09	Zvážit implementaci normy ISO/IEC 27701 jako nástroj pro integraci požadavků GDPR do systému řízení bezpečnosti informací Pro snadnou integraci požadavků pro ochranu osobních údajů byla vydána norma ISO/IEC 27701 jenž propojuje požadavky na ochranu soukromí a požadavky na řízení kybernetické bezpečnosti. V některé z dalších revizí oblasti ochrany osobních údajů doporučujeme zvážit možnost adaptace této normy.	Petr Frendlovský	<i>SZR zváží implementaci normy ISO/IEC 27701 jako nástroj pro integraci požadavků GDPR do systému řízení bezpečnosti informací</i>	31.05.2021	✓ SZR zvážilo na VKB ze dne 18.5.2021 implementaci normy ISO/IEC 27701 jako nástroj pro integraci požadavků GDPR do systému řízení bezpečnosti informací. V návaznosti na další aktivity a plánované výdaje z jejího rozpočtu může být implementováno nejdříve v roce 2022.

NO	Popis	Řešitelský tým	Popis řešení / nápravné opatření	Termín	Stav
21/10	Mezi vstupy pro přezkoumání za rok 2020 není zmíněn výsledek přezkumu Sekce pro státní službu ani reakce na plnění požadavků Metodického pokynu. V návaznosti na to, je vhodné zvážit postupy udržitelnosti splněných požadavků Metodického pokynu SSS MV jako platformy pro příležitosti ke zlepšování v dalším období do roku 2030 a souvisejících strategických dokumentů MV.	R. Czendlik	1. Ve Zprávě z přezkoumání systému řízení v roce 2022 bude doplněn vstup 2.12 (Zpráva z přezkumu SS k plnění požadavků Metodického pokynu) a trvale rozšířen o přezkoumání o kapitolu 3.13. Hodnocení plnění požadavků Metodického pokynu); 2. Úprava Příručky kvality, kap. 4.2. k MVČR doplnění "koordinátor v oblasti státní služby" 3. Úprava Příručky kvality, kap. 9.3.1 oprava "Systém řízení SZR ...", doplnění přezkumu, zda jsou plněny požadavky metodického pokynu a hodnocení možností zlepšení 4. Úprava Příručky kvality, kap. 10.3 doplnění vstupu "plnění Metodického pokynu k zavádění řízení kvality ve služebních úřadech"	16.02.2022	✓ Zpráva z přezkoumání systému řízení je doplněna
21/11	k čl. 7.1.2 (Lidé: Organizace musí určit a mít k dispozici osoby, které potřebuje pro efektivní zavádění systému managementu kvality a pro fungování a řízení procesů.) Je vhodné v reakci na předpokládané změny (6.3 - SZR očekává v roce 2021 změny, včetně právních, v souvislosti s procesem elektronizace postupů orgánů veřejné moci. Vedení reaguje plánem opatření k jejímu zajištění) aktuálně analyzovat a definovat možná rizika a příležitosti nezbytných změn pro naplnění požadavků všech zainteresovaných stran.	P. Friendlovský	Analýza dopadů byla provedena a její výsledky jsou součástí dokumentu "Dopady ZoPDS" - Dopady návrhu zákona o právu na digitální služby a změn některých zákonů na SZR	15.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/12	k čl. 7.1.3 (Infrastruktura: Organizace musí určovat, poskytovat a udržovat infrastrukturu nezbytnou pro fungování svých procesů a pro dosažení shody produktů a služeb.) Je vhodné pro plánované změny (6.3) organizační struktury v roce 2021 přezkoumat zejména kapacitní možnosti budov SZR a odpovídající technologické infrastruktury pro případné nové služby.	R. Czendlik	Úprava Příručky kvality, kap. 6.3.1.: doplnění informace, že SZR při identifikaci změny v úřadu SZR provádí posouzení vlivu změny na chod úřadu, procesy, činnosti, lidské zdroje, infrastrukturu apod. a případně doplňuje rizika přijímá opatření pro jejich eliminaci či snížení dopadů. Úprava Příručky kvality, kap.7.1.1. v okamžiku změn (vč. změn organizačních) v SZR v rámci analýzy dopadů posuzuje i dopady na zdroje (v rozsahu následujících podkapitol) a přijímá potřebná opatření pro jejich zajištění.	01.02.2022	✓ realizováno, ověřeno
21/13	Kap. 7.5 Dokumentované informace: Po finalizaci MS Teams doporučují realizovat produkční WF pro publikaci dokumentů; doba nasazení ESIAR probíhá již poměrně dlouho	B. Škarecká	Ze strany SSS proběhlo seznámení se systémem, vč. technické dokumentace (ESIAR), přislíbeno je dodání licence ze strany MV ČR; nasazení ESIAR je plánováno do 31.12.2021.	31.12.2021 31.12.2022	✗ v realizaci: Posun termínu zajištění implementace systému na straně MVČR (původní termín realizace 31.12.21 posunut na 31.12.22)
21/14	Kap. 8.4.3 Řízení kapacit: Doporučují v rámci kapacitního plánu doplnit v oblasti personální pro SD – jak budou řešeny požadavky na zvýšenou kapacitu	J. Škarda	Doplnění dokumentace	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno (doklad splnění 25.5.)

NO	Popis	Řešitelský tým	Popis řešení / nápravné opatření	Termín	Stav
21/15	Kap. 8.4.3 Řízení kapacit: V oblasti technické specifikovat aktuální kapacitu infrastruktury a její aktuální využití a předpokládanou potřebu u aplikací provozovaných na vlastní infrastrukturu	J. Škarda	<i>Vyrobít transparentní přehledy</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno (doklad splnění 25.5.)
21/16	Kap. 8.5.1 Řízení změn - politika: Doplnit do Metodiky seznam služeb	J. Kroupa	<i>doloženo souhlasem auditora</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/17	Kap. 8.5.1.3 Aktivity při řízení změn: Doporučuji doplnit do popisu procesu aktualizaci CMDB	J. Kroupa	<i>doloženo souhlasem auditora</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/18	Kap. 8.5.2.1 Plánování nových nebo změněných služeb: Doporučuji provést kontrolu obsahu dokumentu k NCA na existenci požadovaného obsahu	J. Kroupa	<i>doloženo souhlasem auditora</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/19	Kap. 8.5.2.2 Plánování nových nebo změněných služeb: Doporučuji připravit template dokumentu Návrh služby	J. Kroupa	<i>doloženo souhlasem auditora</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/20	Kap. 8.6.3 Řízení problémů: Doporučuji připravit tabulku/pohled na seznam incidentů s možností filtrovat dle CI a řešitelských skupin jako vstup do analýzy incidentů	I. Jeřábek	<i>připravit prezentaci v SDM / vytvořit samostatný přehled</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno (doklad splnění 25.5.)
21/21	Kap. 8.7.1 Řízení dostupnosti služeb: Zvýšit prioritu dosažení cílového stavu CLAUDIA (HA, datové centrum, ...) a připravit si příklady komunikace s útvarem řídicím rizika	P. Uhlíř	<i>připravit dokumentaci</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno (doklad splnění 25.5.)
21/22	Kap. 8.7.2 Řízení kontinuity služeb: Připravit výsledky testu kontinuity ISZR na externí audit + případná opatření k nápravě zjištěných nedostatků	P. Uhlíř	<i>samotný test je plánován na 29. a 30.5.</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/23	Kap. 9.2 Interní audit: Doporučuji doplnit plán interních auditů (kolikrát ročně)	R. Pártl, R. Czendlik	<i>splněno – zaneseno v dokumentaci ISO 9000</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno
21/24	Kap. 9.4 Předkládání výkazů o službách: Připravit seznam reportů a jejich konzumentů	I. Jeřábek	<i>připravit dokumentaci</i>	31.05.2021	✓ realizováno, ověřeno (doklad splnění 25.5.)
21/25	Zvážit úpravu formuláře pro potvrzení absolvování adaptačního procesu nebo doplnit do formuláře podpis odpovídající osoby	R. Czendlik	<i>Přeformulace položky "odpovídá" na Individuálním plánu zaměstnance (mentor), příp. úprava předpisu k podrobnostem adaptačního procesu Provést organizační opatření OB směrem k zajištění nejen podpisu ale i dat u seznámení s dokumentací a provádění průběžné kontroly ze strany sekretariátu</i>	01.02.2022	✓ realizováno, ověřeno
21/26	Věnovat více pečlivosti při prokazování seznámení uživatele s dokumentací – dbát na úplnost vyplnění formulářů apod.	R. Czendlik, B. Škarecká		01.02.2022	✓ realizováno, ověřeno

**Vyhodnocení úkolů z minulého přezkoumání:**

Úkol č.	Popis	Zodpovídá	Termín	Stav
1/2020	V rámci porad útvarů důsledně komunikovat cíle SZR a význam jednotlivých úkolů pro plnění cílů a procesních KPI (akčních plánů)	Porada vedení	Trvale (první ověření 30. 4. 2021)	✓



### 3.2. Projednání výsledků auditů (interních i externích)

V rámci interních auditů dílčích norem byly identifikovány příležitosti ke zlepšení (ze kterých vznikla nápravná opatření č. 21/01 až 21/24). V rámci 1. dozorového integrovaného auditu ze dne 3. - 4. června 2021 (dle EN ISO 9001:2015, ISO/IEC 20000-1:2018 a ISO/IEC 27001:2013) nebyly zjištěny neshody, nicméně byly identifikovány následující příležitosti ke zlepšování:

- P2021/01 - A.7.2 – zvážit úpravu formuláře pro potvrzení absolvování adaptačního procesu nebo doplnit do formuláře podpis odpovídající osoby
- P2021/02 – věnovat více pečlivosti při prokazování seznámení uživatele s dokumentací – dbát na úplnost vyplnění formulářů apod.

Tyto příležitosti byly projednány poradou vedení dne 2.7.2021 a dále byly řešeny jako nápravná opatření č. 21/25 až 21/26 (viz Zápis z jednání porady vedení č. 14/2021 z porady vedení konané dne 2. 7.2020, příloha č. 5 Plán zvládnání rizik\_NO\_2021). Přezkoumání těchto nápravných patření je uvedeno v kapitole 3.1

### 3.3. Přezkoumání plnění Politiky kvality a cílů, popř. stanovení nových cílů a Politiky

Politika kvality byla aktualizována a v současnosti je vyhovující.

Cíle na rok 2021 byly řádně definovány (na přezkumu v roce 2021) a nyní proběhlo vyhodnocení jejich plnění. V závislosti na tomto vyhodnocení a s ohledem na strategii rozvoje SZR byly naplánovány cíle SZR na rok 2022.

Cíl č. 1: Zvyšovat kvalitu IT služeb			
Popis	Zajistit provoz IT služeb tak, aby počet identifikovaných problémů ročně nepřesáhl 5.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob hodnocení výsledku	P <sub>2021</sub> ≤ 5		
Naměřená hodnota	P <sub>2021</sub> =3		
Splněno	✓		
Komentář	Série incidentů spojená podle metodiky do řešení „Problému“ byla identifikována a vyřešena v případě provozu NIA. Všechny identifikované problémy souvisí s navyšováním výkonnostních požadavků na tento systém ze strany veřejnosti.		
Plán na rok 2022	Maximálně 5 identifikovaných problémů v roce 2022.		

**Cíl č. 2: Zvyšovat míru spokojenosti uživatelů IT služeb**

Popis	Meziročně zvýšit integrované hodnocení spokojenosti koncových uživatelů IT služeb ISZR.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob hodnocení výsledku	AVG (hodnocení <sub>2021</sub> ) > 81,5%		
Naměřená hodnota	81.0%		
Splněno	✘		
Komentář	Celkově byl zaznamenán mezeroční pokles o 0.1%. V rámci zvýšení kvality služeb budou provedena následující opatření: zvýraznit umístění dokumentů, návodů a metodik na webu SZR, aktualizovat popisy eGON služeb, tj. dokončení opatření z minulého roku a další aktualizace popisů služeb.		
Plán na rok 2022	Pro rok 2022 je cílem dosáhnout spokojenosti na úrovni 81.2%.		

**Cíl č. 3: Zajistit realizaci rozvojových projektů a změn**

Popis	Mít uzavřeno 90% RFC ke konci roku		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí oddělení řízení projektů a změn
Způsob hodnocení výsledku	Počet uzavřených RFC / Počet všech RFC >= 90%		
Naměřená hodnota	97,9%		
Splněno	✔		
Komentář	Počet uzavřených RFC z roku 2021 = 95 (odloženy 2) Počet všech RFC roku 2021 = 97		
Plán na rok 2022	Počet uzavřených RFC / Počet všech RFC >= 90%		

**Cíl č. 4: Zajistit realizaci investičních projektů**

Popis	Dodržet termíny, závazné parametry a ceny investičních projektů		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru správy a rozvoje
Způsob hodnocení výsledku	K termínu dle investičních záměrů akceptovány výstupy projektů a zrealizovány platby Plnění dílčích kroků harmonogramu projektu bez zpoždění		
Naměřená hodnota	5/5		
Splněno	✔		
Komentář	U všech investičních akcí realizovaných v roce 2021 byly dodrženy závazné termíny a parametry akce. U investičních akce NIA rozvoj došlo ke změně harmonogramu v průběhu projektu, který byl schválen ŘV NIA.		
Plán na rok 2022	Pro rok 2022 je cílem dosáhnout je opět dodržet termíny, závazné parametry a ceny investičních projektů i v roce 2022: 1. Posílení výpočetního výkonu Cloudia (IA č. 114V511001001) 2. Investiční projekty programu NPO 3. Druhá fáze projektu NCA - 6. etapa: eliptické křivky (IA č. 114V511001007)		

**Cíl č. 5: Zajistit profesní rozvoj zaměstnanců organizace**

Popis	Zajistit odborné proškolení zaměstnanců dle ročního plánu školení a individuálního rozvoje zaměstnance.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru back office SZR
Způsob hodnocení výsledku	<i>Počet proškolených dní &gt;= 90% plánovaného počtu školících dní</i>		
Naměřená hodnota	56%		
Splněno	✘		
Komentář	<i>V roce 2021 bylo realizováno celkem 56 % naplánovaných školení, zbývající školení nebyla realizována z důvodu nemoci zaměstnance nebo zrušení školení ze strany externího organizátora. Z důvodu hygienických a situace související s šířením onemocnění COVID 19 byly možnosti školení omezené. Kurzy, které bylo možno absolvovat online formou, byly realizovány za využití tohoto nástroje.</i>		
Plán na rok 2022	<i>Pro rok 2022 je cílem dosáhnout realizace min. 80% plánovaného počtu školících dní. V plánování bude zohledněn stav způsobený pandemií a budou využívány ve větší míře alternativní způsoby školení – elearning a online školení. Primárním cílem bude naplánovat a realizovat nezbytná školení vyplývající z pravidelného služebního hodnocení zaměstnanců SZR a dále pak zohlednit aktuální požadavky na odbornou způsobilost zaměstnanců SZR.</i>		

**Cíl č. 6: Udržení kvality finančního řízení**

Popis	Zajistit procesy finančního řízení SZR tak, aby nedocházelo k žádným nálezům při finančních kontrolách SZR.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru back office SZR
Způsob hodnocení výsledku	<i>Počet nálezů typu „nedostatek“ z finančních kontrol SZR = 0</i>		
Naměřená hodnota	0		
Splněno	✔		
Komentář	<i>V rámci externích kontrol nebyly v roce 2021 zjištěny žádné podezření na porušení rozpočtové kázně, spáchání přestupku nebo trestného činu.</i>		
Plán na rok 2022	<i>Pro rok 2022 je cílem počet nálezů typu „zásadní nedostatek (rozpočtová nekázeň, přestupek, trestný čin)“ z finančních kontrol SZR = 0. Dále bude bedlivě sledováno dodržování nastavených protikorupčních pravidel.</i>		

<b>Cíl č. 7: Udržení kvality výkonu agend</b>			
Popis	Zajistit výkon agendových procesů SZR tak, aby počet nálezů kontrol meziročně nerostl (kontroly NÚKIB, ÚOOÚ, audits ISO apod.), případné nálezy formou nápravných opatření systémově řešit.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí služebního úřadu
Způsob hodnocení výsledku	<i>Počet nálezů &lt; 5 Počet nápravných opatření, které nebyly vyřešeny do 1 roku od vzniku = 0</i>		
Naměřená hodnota	<i>Počet nálezů = 0 Počet otevřených nápravných opatření = 5</i>		
Splněno	<b>✘</b>		
Komentář	<i>V rámci interních auditů a certifikačního auditu norem ISO 9001, 27001 a 20000 bylo stanoveno celkem 26 doporučení (příležitosti ke zlepšení). Jednotlivá doporučení byla převedena do NO, kde byly stanoveny termíny vypořádání a zodpovědná osoba. Doposud bylo vypořádáno a ukončeno celkem 21 NO, zbývajících 5 NO bude vzhledem k složitosti ukončeno do konce roku 2022.</i>		
Plán na rok 2022	<i>Počet nálezů &lt; 5 Počet nápravných opatření, které nebyly vyřešeny do 1 roku od vzniku = 0</i>		

<b>Cíl č. 8: Zvyšovat kvalitu prostředí uvnitř organizace</b>			
Popis	Dosáhnout takového stavu SZR, který bude možné vyjádřit jako % míru naplnění očekávání, pocitů a komplexního posouzení SZR jako průměr zjištěný od všech pracovníků SZR průměrně na 76%. Vyhodnocovat dílčí kritéria v jednotlivých oblastech, přijímat opatření ke zlepšení.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru back office SZR
Způsob hodnocení výsledku	<i>Průměrné hodnocení &gt;= 76%</i>		
Naměřená hodnota	<i>76%</i>		
Splněno	<b>✔</b>		
Komentář	<i>Hodnota primárního pocitového hodnocení SZR je na úrovni cílové hodnoty 76%. Znamená to nárůst o 1% oproti roku 2020 – SZR udržuje trvale mírně rostoucí tendenci. Identifikovaná slabá místa jsou dále řešena.</i>		
Plán na rok 2022	<i>Zajistit a nastavit podmínky pracovního prostředí v rámci úřadu tak, aby v rámci pravidelného dotazníkového šetření realizovaného v roce 2022 bylo dosaženo průměrné hodnocení &gt;= 77%.</i>		

<b>Cíl č. 9: Snižovat fluktuaci</b>			
Popis	Udržet celkovou roční fluktuaci pod 15 %.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel odboru back office SZR
Způsob hodnocení výsledku	Počet odešlých zaměstnanců / celkový počet zaměstnanců < 15%		
Naměřená hodnota	2%		
Splněno	✓		
Komentář	<p><i>V období roku 2021 byla podána pouze jedna žádost o skončení služebního poměru, a to ve zkušební době. Zaměstnankyně nám před ukončením služebního poměru poskytla důležité informace v rámci dotazníku zpětné vazby.</i></p> <p><i>Požadovaná hodnota byla splněna.</i></p>		
Plán na rok 2022	Počet odešlých zaměstnanců / celkový počet zaměstnanců < 15%		

<b>Cíl č. 10: Zvýšení kvality externích dodavatelů</b>			
Popis	Vyhodnotit významné dodavatele SZR a promítnout slabá místa do podmínek veřejných zakázek na dodavatele a SLA dodavatelských smluv, s dodavateli řešit slabá místa.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitelé odborů SZR
Způsob hodnocení výsledku	<p><i>Odbor back office SZR: průměrná kvalita dodavatelů &gt; 85%</i></p> <p><i>Odbor správy a rozvoje: průměrná kvalita dodavatelů &gt; 53%</i></p> <p><i>Odbor provozu IKT: průměrná kvalita dodavatelů &gt; 90%</i></p> <p><i>Počet otevřených nápravných opatření (u všech odborů) = 0</i></p>		
Naměřená hodnota	<p><b><i>Odbor back office SZR: 85%, NO=0 ✓</i></b></p> <p><b><i>Odbor správy a rozvoje: 63%, NO=0 ✓</i></b></p> <p><b><i>Odbor provozu IKT: 92%, NO=0 ✓</i></b></p>		
Splněno	✓		
Komentář	<p><i>Nejvýznamnější nedostatky má NAKIT, s.p. Neplní většinu zadaných úkolů v požadovaných termínech. Opakovaně navrhuje nahrazení plnění jednoho úkolu jiným úkolem. Kvalita výstupů je stále stejná, tzn. s chybami. Budeme důsledněji požadovat dokládání plnění jednotlivých dílčích plnění harmonogramu, kvalitnější věcnou úroveň výstupů a zároveň budeme vyžadovat vyšší detail specifikace požadovaných součinností třetích stran</i></p>		
Plán na rok 2022	<i>Průměrné hodnocení významných dodavatelů za rok 2022 je lepší nebo stejné než hodnocení za rok 2021.</i>		

<b>Cíl č. 11: Zvyšovat povědomí o službách SZR</b>			
Popis	Formou elektronických kanálů více informovat zákazníky SZR o službách, změnách a novinkách v oblasti poskytovaných služeb.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Ředitel SZR
Způsob hodnocení výsledku	<i>Počet komunikujících uživatelů na Twitteru a dalších komunikačních kanálech bude v roce 2021 o 30% vyšší, ve srovnání s rokem 2020.</i>		
Naměřená hodnota	63%		
Splněno	✓		
Komentář	<i>V roce 2021 se zvýšil počet sledujících oproti roku z 326 na 532 díky změně komunikace SZR na Twitteru, a to i z důvodů většího používání elektronické identifikace, kde většina dotazů směřuje právě k této problematice. Na dotazy občanů odpovídá tiskový pracovník, dále pak i ředitel SZR. Nejčastější dotazy jsou pokládány k využívání elektronické identifikace, bankovnímu ID a podobným oblastem.</i>		
Plán na rok 2022	<i>Meziroční navýšení o dalších 10 % oproti roku 2021</i>		

### 3.3.1. Cíle bezpečnosti informací – vyhodnocení 2021

<b>Cíl č. B1: Zvyšování povědomí zaměstnanců SZR o informační bezpečnosti</b>			
Popis	Provedení penetračního testu simulujícího phishingovou kampaň, který prověří bezpečnostní povědomí uživatelů		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Počet zaměstnanců, kteří neprojdou penetračním testem (odkliknou odkaz ve phishingovém emailu) bude menší než 10 %.		
Naměřená hodnota	16%		
Splněno	✗		
Komentář	<i>Řízená phishingová kampaň cílená na uživatele – žádost o změnu hesla Office 365: Bylo zasláno 56 phishingových emailů do schránek zaměstnanců SZR, bylo pozorováno, zda do emailu stáhli externí obsah, zda v emailu otevřeli jakýkoli odkaz a zda zadali přihlašovací údaje do formuláře na nastrčené webové stránce. Součástí této phishingové kampaně bylo vylákání přihlašovacích údajů od uživatele. 9 zaměstnanců kliklo na odkaz v emailu.</i>		

**Cíl č. B2: Realizace nápravných opatření vzešlých z analýzy rizik**

Popis	Na základě pravidelně aktualizovaného plánu zvládnání rizik realizovat jednotlivá nápravná opatření.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Počet realizovaných nápravných opatření v termínu je vyšší než 80 %.		
Naměřená hodnota	61%		
Splněno	✘		
Komentář	<p><i>V souladu s VoKB jsou prováděny analýzy rizik a definována opatření zapracována do plánu zvládnání rizik:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>V roce 2021 bylo identifikováno 148 rizik;</i></li> <li>• <i>114 nápravných opatření mělo být realizováno v roce 2021</i></li> <li>• <i>68 nápravných opatření ke snížení či odstranění rizik bylo realizováno v roce 2021;</i></li> <li>• <i>45 definovaných nápravných opatření nebylo zrealizováno v termínu</i></li> </ul> <p><i>146 identifikovaných rizik a k nim definovaná nápravná opatření zbývá k realizaci;</i></p>		

**Cíl č. B3: Zajištění bezpečnostní dokumentace pro všechny provozované systémy**

Popis	Zajištění politik bezpečnosti informací pro všechny provozované systémy popisující implementovaná opatření v souladu s politikou řízení bezpečnosti informací SZR. Zajištění prohlášení o aplikovatelnosti pro všechny provozované systémy se zdůvodněním implementace či neimplementace opatření.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Počet dodané dokumentace dodavateli a akceptované vedením SZR je větší než 12.		
Naměřená hodnota	2		
Splněno	✘		
Komentář	<p><i>V roce 2021 byla vydána:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Politika bezpečnosti informací IS RAZR, kde je součástí prohlášení o aplikovatelnosti.</i></li> </ul> <p><i>V roce 2021 byla zpracována:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Politika bezpečnosti informací IS SD – čeká na vydání</i></li> <li>• <i>Politika bezpečnosti informací IS NCA – v připomínkovém řízení</i></li> </ul> <p><i>Bezpečnostní politika ROB a RPP je v gesci MVČR. Bezpečnostní politika ISZR prochází aktualizací.</i></p>		

**Cíl č. B4: Optimalizace procesu řízení dodavatelů**

Popis	Zajištění zapracování bezpečnostních opatření pro smluvní vztahy v rámci kybernetické bezpečnosti do provozních smluv s dodavateli.		
Termín	31.12.2021	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Procentuální množství aktualizovaných uzavřených smluv/dodatků je vyšší než 60 %.		
Naměřená hodnota	100%		
Splněno	✔		
Komentář	<p><i>V průběhu roku 2021 byly aktualizovány všechny provozní smlouvy na ZR. Do jednotlivých smluv byly zapracovány bezpečnostní opatření pro smluvní vztahy v rámci kybernetické bezpečnosti. Smlouvy byly podepsány ke konci roku.</i></p>		

**3.3.2. Cíle bezpečnosti informací na rok 2022****Cíl č. B1: Kompletní revize aktuálnosti dokumentace**

Popis	Aktualizace veškeré bezpečnostní dokumentace SZR a zajištění jejího naplňování		
Termín	31.12.2022	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	100 % dokumentace je schválena útvary SZR		

**Cíl č. B2: Pravidelně aktualizovaný plán zvládání rizik**

Popis	Aktualizace Plánu zvládání rizik včetně doplnění stavu realizace nápravných opatření, aktualizace je provedena nejméně jedenkrát za čtvrtletí		
Termín	31.12.2022	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Aktualizace je provedena 4x do roka		

**Cíl č. B3: Realizována nápravná opatření z plánu zvládání rizik**

Popis	Na základě pravidelně aktualizovaného plánu zvládání rizik realizovat jednotlivá nápravná opatření		
Termín	31.12.2022	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Počet realizovaných nápravných opatření v termínu je vyšší než 80 %		

**Cíl č. B4: Zavedení centrálního SIEM SZR**

Popis	Zavedení centrálního monitorování, ukládání a správy bezpečnostních a provozních událostí		
Termín	31.12.2022	Odpovědnost	Vedoucí oddělení bezpečnosti
Způsob hodnocení výsledku	Existuje služba SIEM pro 50% evidovaných KII/VIS		

**3.3.3. Cíle managementu služeb****Cíl č. M1: Provoz strategických IT služeb eGovernmentu**

Popis	Zajistit provoz služeb v souladu s parametry provozních smluv (SC 1.1a)		
Termín	31. 12. 2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob měření	Počet služeb s dodrženu úrovní SLA		
Požadavky na zdroje	Pracovní kapacita odboru provozu IKT, finanční prostředky, HW a SW nástroje podpory provozu		
Způsob hodnocení výsledku	Podíl služeb s dodrženu úrovní SLA je roven 100% poskytovaných služeb		
Naměřená hodnota	100%		
Splněno	✓		
Komentář	-		
Plán na rok 2022	100%		



**Cíl č. M2: Zajištění nákupu služeb**

Popis	Zajištění realizace požadavků na nákup služeb (SC 1.1b)		
Termín	31. 12. 2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob měření	Počet realizovaných požadavků na nákup služeb		
Požadavky na zdroje	Pracovní kapacita odboru provozu IKT, finanční prostředky		
Způsob hodnocení výsledku	Realizováno alespoň 95% požadavků na nákup služeb		
Naměřená hodnota	100% schválených požadavků		
Splněno	✓		
Komentář	Počet schválených požadavků je omezen fin. zdroji		
Plán na rok 2022	Realizováno alespoň 95% požadavků na nákup služeb		

**Cíl č. M3: Zajištění životního cyklu provozovaných IS**

Popis	Zajištění obnovy HW/SW (SC 1.3)		
Termín	31. 12. 2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob měření	Počet HW a SW s jeho stářím		
Požadavky na zdroje	Pracovní kapacita odboru provozu IKT, finanční prostředky		
Způsob hodnocení výsledku	Více než 80% provozovaného HW a SW není starší osmi let		
Naměřená hodnota	Cloudia 100%, ZR cca 30%		
Splněno	✗		
Komentář	Není koncepčně řešeno u celého MV, plánování fin. prostředků zahrnuje jiné priority.		
Plán na rok 2022	Cíl nezměněn, trvale bude vyvíjen tlak na MV		

**Cíl č. M4: Metodická podpora klientů a uživatelů**

Popis	Zlepšování vstřícného přístupu ke klientům a uživatelům klíčových systémů a zajištění odpovídající kvality řešení požadavků definovaných provozními smlouvami.		
Termín	31. 12. 2021	Odpovědnost	Ředitel odboru provozu IKT
Způsob měření	Vyhodnocení řešení požadavků a incidentů a hodnocení činnosti SD.		
Požadavky na zdroje	Požadavky na zdroje Pracovní kapacita odboru provozu IKT, finanční prostředky, SD.		
Způsob hodnocení výsledku	Méně než 0,5% nevyřešených požadavků a incidentů z celkového počtu od začátku kalendářního roku (starších 10 dní). Roční počet stížností na SD <10.		
Naměřená hodnota	0,27% 0 stížností		
Splněno	✓		
Komentář	Omezení počtu nevyřešených požadavků je věnována pravidelná pozornost. Snížení počtu je z velké části dáno přístupem třetích stran (OCIS, CIS ...)		
Plán na rok 2022	Cíl nezměněn: Méně než 0,5% nevyřešených požadavků a incidentů z celkového počtu od začátku kalendářního roku (starších 10 dní). Roční počet stížností na SD <10.		

### 3.4. Hodnocení efektivnosti procesů

V rámci přezkoumání na základě aktualizovaných hodnot KPI:

- bylo provedeno zhodnocení efektivity jednotlivých procesů,
- byly projednány změny v KPI, vč. definice nových,
- byly projednány procesy s neplněnými KPI
- byla přijata dílčí opatření na zlepšení konkrétních procesů, které budou řešeny standardními úkony v rámci řízení konkrétního procesu či útvaru, kam proces spadá.

Vedením bylo zároveň oceněno efektivní procesy s tím, že plnění procesních KPI bude zároveň součástí hodnocení vedoucích pracovníků SZR.

KPI, kde není plněn cílový stav:

ID	Proces	Vlastník	KPI	způsob měření	aktuální hodnota	cílová hodnota	ok	poznámka
2.1.5	Adaptace zaměstnanců	Roman Czendlik	Úspěšnost adaptačního procesu	procento nastoupivších zaměstnanců, kteří úspěšně prošli adaptačním procesem	95%	100%	✘	Všichni zaměstnanci přijatí do služebního nebo pracovního poměru v roce 2021 měli vypracovaný konkrétní plán adaptace. Všechny adaptační plány byly vyhodnoceny. S jedním ze zaměstnanců byl na základě vyhodnocení adaptačního plánu ukončen služební poměr ve zkušební době. Zaměstnanec neobstál v rámci odborných znalostí a motivace znalostí získat.
2.1.7	Vzdělávání zaměstnanců	Roman Czendlik	Zajištění vzdělávání v souladu se vzdělávacím plánem	realizace školení v rozsahu dle komplexního vzdělávacího plánu	56%	90%	✘	V roce 2021 bylo realizováno celkem 56 % naplánovaných školení, zbývající školení nebyla realizována z důvodu nemoci zaměstnance nebo zrušení školení ze strany externího organizátora. Z důvodu hygienických a situace související s šířením onemocnění COVID 19 byly možnosti školení omezené. Kurzy, které bylo možno absolvovat online formou, byly realizovány za využití tohoto nástroje.
2.1.8	Hodnocení zaměstnanců	Roman Czendlik	Soulad procesu hodnocení s nařízením vlády č. 134/2015 Sb., o podrobnostech služebního hodnocení státních zaměstnanců a vazbě výsledku služebního hodnocení na osobní příplatek státního zaměstnanců	počet nálezů kontrol v oblasti hodnocení (sekce pro SS MVČR)	1	0	✘	V roce 2021 bylo provedeno pravidelné hodnocení státních zaměstnanců za období let 2019 a 2020 (u SZR je nastaven dvouletý interval pro provádění pravidelných služebních hodnocení, viz § 155 odst. 5 zákona č. 234/2014 o státní službě, ve znění pozdějších předpisů). Jeden z hodnocených zaměstnanců SZR podal námítky proti služebnímu hodnocení. Námítky byly vedoucím služebního úřadu v plné výši zamítnuty. V souladu se závěrem hodnocení bylo vydáno rozhodnutí o platu (konkrétně pak o odejmutí osobního příplatku). Zaměstnanec podal v zákonné lhůtě odvolání k odvolacímu orgánu proti vydanému rozhodnutí. Odvolací orgán po posouzení vydané rozhodnutí zrušil a nařídil vypracovat nové hodnocení, která bude doplněno o relevantní, přezkoumatelné důkazy.
2.13.1	Správa komponent infrastruktury	Radovan Pártl	Roční dostupnost	rozdíl času	99,1%	99,9%	✘	plán 99,9% je cílový pro dvě DC, nyní je reálné směřovat k 99,0% (na rok 2022)

ID	Proces	Vlastník	KPI	způsob měření	aktuální hodnota	cílová hodnota	ok	poznámka
2.13.2	SLA management	Radovan Pártl	Roční dostupnost	rozdíl času	99,32%	99,9%	✘	toto je průměr za všechny systémy (některé z nich mají hranici stanovenou 99,5% i méně); vzhledem ke stavu na rok 2022 cílová hodnota 99,5%; meziročně růst z 99,12% na 99,32%
2.13.12	Řízení KBU a KBI	Libor Kalenský (ved. odd. bezpečnosti)	Počet KBI	počet za rok	1	0	✘	1 KBI – Záměna totožnosti – IdP KB
2.14.4	Realizace opatření ke zlepšování	Roman Czendlik	Vyřešená všechna nápravná opatření	Počet uzavřených NO vůči všem v kalendářním roce	21/26	100%	✘	V rámci auditů bylo stanoveno celkem 26 doporučení. Jednotlivá doporučení byla převedena do NO, kde byly stanoveny termíny vypovídání a zodpovědná osoba. Realizováno a uzavřeno je 21 NO (z toho 1 bylo uzavřeno v rámci přezkumu). Změna KPI – „Vyřešit všechny NO do 12 měsíců od vzniku“
2.14.5	Vedení útvaru	Roman Czendlik	Plnění procesních KPI	současná hodnota vs. cílová hodnoty KPI	93,1%	100%	✘	splněno 122/131 měřených (meziročně zlepšení o 2%)
3.1.7	Odvolací řízení	Roman Czendlik	Věcná a procesní správnost postupu	Počet správních žalob nebo žádostí o přezkum u MVČR	1	0	✘	V roce 2021 nebyly podány žádné žaloby. V roce 2021 bylo podáno jedno odvolání proti rozhodnutí o platu státního zaměstnance ve služebním poměru.

Změny v definicích KPI:

ID	Proces	Vlastník	KPI	způsob měření	aktuální hodnota	cílová hodnota 2022	ok	poznámka
2.1.6	Řízení výkonnosti a dovedností zaměstnanců	Roman Czendlik	Motivovaní a spokojení zaměstnanci	zpětná vazba zaměstnanců	76%	77%	✓	Trvalé zlepšování – cílová hodnota 2022 zvýšena o 1%
2.1.7	Vzdělávání zaměstnanců	Roman Czendlik	Zajištění vzdělávání v souladu se vzdělávacím plánem	realizace školení v rozsahu dle komplexního vzdělávacího plánu	56%	80%	✘	V roce 2021 bylo realizováno celkem 56 % naplánovaných školení, zbývající školení nebyla realizována z důvodu nemoci zaměstnance nebo zrušení školení ze strany externího organizátora. Z důvodu hygienických a situace související s šířením onemocnění COVID 19 byly možnosti školení omezené. Kurzy, které bylo možno absolvovat online formou, byly realizovány za využití tohoto nástroje.
2.13.1	Správa komponent infrastruktury	Radovan Pártl	Roční dostupnost	rozdíl času	99,1%	99,0%	✘	Původní plán 99,9% je cílový pro dvě DC, nyní je reálné směřovat k 99,0% (na rok 2022)
2.13.2	SLA management	Radovan Pártl	Roční dostupnost	rozdíl času	99,32%	99,5%	✘	toto je průměr za všechny systémy (některé z nich mají hranici stanovenou 99,5% i méně); vzhledem ke stavu na rok 2022 cílová hodnota 99,5%
2.14.4	Realizace opatření ke zlepšování	Roman Czendlik	Vyřešená všechna nápravná opatření do 12 měsíců od vzniku	Počet otevřených NO starších než 12 měsíců (trvale)	0	0	✓	Původní definice dle kalendářních let nebyla v souladu s možnostmi realizace nápravných opatření z audiu v půlce roku.

Byly zrušeny následující KPI:

ID	Proces	Vlastník	KPI	způsob měření	aktuální hodnota	cílová hodnota	ok	poznámka
2.13.13	Monitoring a vyhodnocování bezpečnostních požadavků	Libor Kalenský (ved. odd. bezpečnosti)	Termín odevzdání reportu	rozdíl času mezi vyřešením chyby a odevzdáním reportu	-	do konce pondělní prac. doby	-	<i>Již se nezpracovává report. O bezpečnostních požadavcích se reportuje na VKB.</i>
2.13.14	Řízení aktiv a rizik	Libor Kalenský (ved. odd. bezpečnosti)	Termín realizace analýzy rizik	rozdíl času mezi vznikem analýzy a určením KII/VIS	1 měsíc	1 měsíc	✓	<i>AR jsou realizovány dle ZoKB a VoKB pro KII a VIS – je třeba přeformulovat způsob měření</i>

Byly vytvořeny nové KPI:

ID	Proces	Vlastník	KPI	způsob měření	aktuální hodnota	cílová hodnota	ok
2.13.3	Service Desk	Radovan Pártl	spokojenost se SD	počet stížností na SD	0	<1	✓
2.13.14	Řízení aktiv a rizik	Libor Kalenský (ved. odd. bezpečnosti)	Návrh nápravného opatření pro každé riziko a zhodnocení jeho realizace	Všechna rizika mají navržena nápravná opatření	ANO	ANO	✓

### 3.5. Vyhodnocení KBU a KBI

Oddělení bezpečnosti v roce 2021 zaevidovalo 4 kybernetické bezpečnostní události (KBU) a byl zaznamenán 1 kybernetický bezpečnostní incident (KBI).

SZR zaznamenala kybernetický bezpečnostní incident, kde došlo k narušení důvěrnosti dat a kompromitaci technických opatření.

- KBI: Zablokování IdP Komerční banka na produkčním prostředí NIA:
- Dne 1. března 2021 bylo ze strany Ministerstva vnitra České republiky nahlášeno podezření na KBI v závislosti na závažném oznámení učiněném ze strany klienta Komerční banky, a.s. o tom, že došlo pravděpodobně k záměně totožnosti – prostředek pro elektronickou identifikaci uvedeného klienta je svázán s osobními údaji jiného klienta. Incident byl řešen ve spolupráci s OEG a OKB.
- Dne 29.3.2021 byl odeslán formulář hlášení kybernetického bezpečnostního incidentu na NÚKIB.
- Dne 31.3.2021 Oddělení bezpečnosti zpracovalo Závěrečnou zprávu zvládání KBI.

Jednotlivé kybernetické bezpečnostní události jsou uvedeny v následující tabulce:

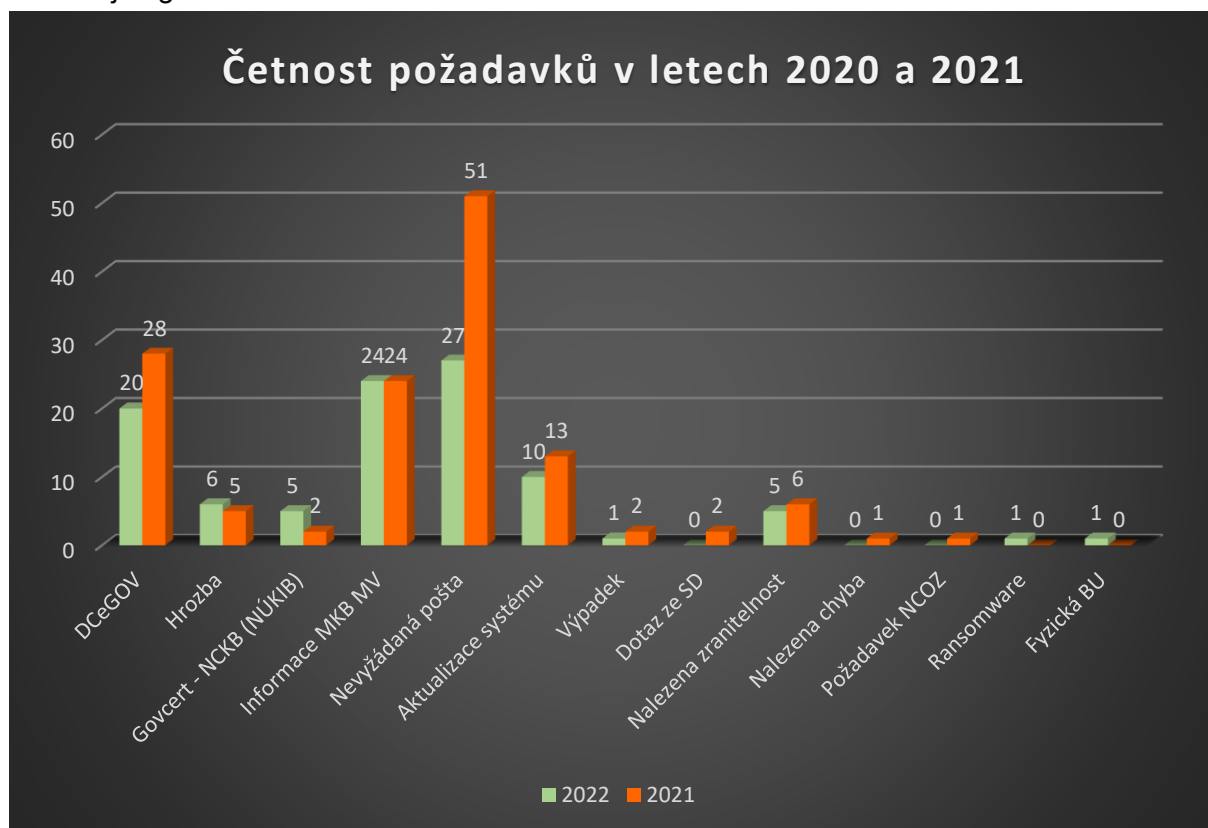
Vznik události	Datum události	Popis	Poznámka k řešení/Nápravné opatření
DDoS	13.04.2021	NIA - DDoS útok na server eidentita.cz	Byl registrován vysoký počet blokových pokusů o komunikaci na adresu serveru eidentita.cz. Nedošlo k omezení funkčnosti serveru a většina pokusů byla blokována na hraniční Firewallu CMS. Na úrovni aplikace nebyly zjištěny žádné podezřelé nálezy.
Hrozba	14.04.2021	Zjištěna přítomnost ( <a href="mailto:jitka.linkova@szrcr.cz">jitka.linkova@szrcr.cz</a> ) v datovém úniku služby NITRO	U služby Nitro PDF došlo v roce 2020 k úniku dat s e-mailovými adresami uživatelů, jejich plnými jmény bcript hesly, názvy společností, názvy konvertovaných dokumentů, IP adresami a dalšími systémovými informacemi. Na základě těchto skutečností bylo ověřeno, zda od konce roku 2020 došlo ke změně hesla (na základě nastavených politik mělo být heslo bylo změněno ve lhůtě 90 dnů) a jaké dokumenty byly konvertovány. Zda šlo o soukromé nebo pracovní dokumenty. Dokumenty byly konvertovány na této stránce: PDF Converter to Word   Nitro ( <a href="https://gonitro.com">gonitro.com</a> ).
Hrozba	22.04.2020	RAZR – útočné pokusy Pokus o spuštění škodlivého skriptu z webové aplikace	Byly zablokovány podezřelé požadavky na testovací modul RAZR KIVS z německé IP adresy 136.243.79.20. Útočníci se asi snažili spustit z webové aplikace nějaký škodlivý skript. Volali například takové adresy: <a href="https://razr-test.egon.gov.cz/razr/Images/MD/index.php/Special:Version">https://razr-test.egon.gov.cz/razr/Images/MD/index.php/Special:Version</a> <a href="https://razr-test.egon.gov.cz/razr/index.php/Special:Version">https://razr-test.egon.gov.cz/razr/index.php/Special:Version</a> Takové síťové cesty ani v RAZR neexistují a pokusy byly zajištěny. Pro jistotu byl zablokován IP rozsah 136.243.79.0/24 na firewallu daného serveru.
Hrozba	15.04.2020	Duplicita kontaktních údajů pro NIA ID	Možné zneužití identity (či více identit) souvisejících se službami NIA - Na základě ticketu 69730 - žádost o prověření možnosti zneužití identifikačních údajů z datové schránky vyplynulo, že některé účty jsou spravovány jinou osobou. Zároveň bylo zjištěno, že některé osoby spravují několik dalších identit (pro reset hesla je přiřazen stejný e-mailový účet a tel číslo pro SMS ověření). V rámci řešení prevence duplicity kontaktních údajů pro NIA ID, bylo rozhodnuto, že bude platit jeden účet, jeden mail, jedno

Vznik události	Datum události	Popis	Poznámka k řešení/Nápravné opatření
			<p>telefonní číslo. Byly vypublikovány nové podmínky používání prostředku NIA ID a následně zneplatněny všechny duplicitní prostředky NIA ID.</p> <p>1.6.2021 - publikace aktualizovaných podmínek používání NIA ID, publikace informační aktuality na webu SZR a rozeslání výzvy k nápravě všem držitelům prostředku, u kterých evidujeme duplicitní kontaktní údaje. Tj. 3727 emailů.</p> <p>Držitelé mají čas provést nápravu do 31.7.2021.</p> <p>1.8.2021 došlo ke zneplatnění těch účtů, u kterých nedošlo k nápravě.</p>

Další souhrnné informace:

- V roce 2021 oddělení bezpečnosti obdrželo k řešení 135 bezpečnostních požadavků, které byly nadále prověřovány v dalších 309 bezpečnostních požadavcích.
- V rámci DCeGOV je zajištěn monitoring bezpečnostních událostí včetně realizace nápravných opatření. S DCeGOV řešilo oddělení bezpečnosti celkem 27 požadavků.
- V roce 2021 narostl počet přijatých podvodných e-mailů, spamů a phishingových zpráv.

Typy řešených bezpečnostních požadavků(vč. porovnání s rokem 2020) znázorňuje následující graf:



### 3.6. Hodnocení spokojenosti od zákazníků a zainteresovaných stran, hodnocení produktu a hodnocení odvolání a stížností

#### Odvolání proti rozhodnutí vydaným vedoucím služebního úřadu

V roce 2021 bylo ze strany zaměstnance podáno odvolání proti rozhodnutí o platu, které bylo učiněno na základě jeho služebního hodnocení. Odvolací orgán (státní tajemník MV ČR) konstatoval, že hodnocení je nepřezkoumatelné a bylo tedy zrušeno. Rozhodnutí, které bylo vydáno na základě tohoto hodnocení bylo usnesením ředitele SZR zrušeno a nařízeno vyhotovení nové hodnocení, ve kterém budou všechny závěry řádně a přezkoumatelně odůvodněné (a důkazy tvrzení doloženy).

Byla realizována následující opatření proti opakování:

1. Opětné seznámení zaměstnanců s aktuálním změním interního aktu, který popisuje hodnotící kritéria a zajištění jejich podpisu ve spisu
2. Upozornění hodnotitelů (vedoucí oddělení), že při hodnocení musejí svá tvrzení dokládat písemnými podklady, pokud budou dávat záporná hodnocení (nebo hodnocení nižší než při minulém hodnocení)

(Další hodnocení bude prováděno až v roce 2023, nicméně případný sběr podkladů pro tvrzení může započít již nyní.)

#### Námítky proti provedenému služebnímu nebo pracovnímu hodnocení

Proti provedenému služebnímu ani pracovnímu hodnocení nebyla podána žádná námítka.

**Pověřenec pro ochranu osobních údajů** řešil v roce celkem 25 mailových a více než 30 telefonických dotazů ze strany veřejnosti. Všechny žádosti byly vyřešeny obratem, nejpozději do týdne. Čtyři podněty byly s doplňujícími údaji předány k prošetření na správce osobních údajů, resp. na kontrolní orgán kvalifikovaných správců, kterým je v obou případech Ministerstvo vnitra. Pověřenec pro ochranu osobních údajů řešil v roce 2020 celkem 18 mailových (z toho 6 relevantních týkajících se oblasti osobních údajů) a 35 telefonických dotazů ze strany veřejnosti. Všechny žádosti byly vyřešeny obratem, nejpozději do týdne, a nebylo v nich konstatováno porušení povinností při zpracování a ochraně osobních údajů.

V rámci této oblasti nebyla řešena žádná stížnost.

#### Service Desk

Prostřednictvím standardních nástrojů Service Desku nebyla přijata žádná stížnost na služby ani NIA ani další vyjádření ohledně spokojenosti uživatelů.

V rámci pravidelné roční kampaně „Průzkum spokojenosti se službami“ vykázal integrovaný ukazatel spokojenosti uživatelů s IT službami meziročně pokles o 0,1% (na cca 81,0%).

V rámci zvýšení kvality podpory poskytovaných služeb a s přihlédnutím na připomínky a doporučení uživatelů byla přijata následující opatření:

- uživatelé v malém rozsahu využívají návody, dokumentaci a znalostní bázi – zvýraznit umístění dokumentů, návodů a metodik na webu SZR (doděláná částečně provedených opatření)
- udržovat aktualizované popisy eGON služeb (aktualizace dle realizovaných změn služeb)

- vyhodnocení připomínek uživatelů k webu pracovníkem pro vnější vztahy – návrh případných změn

Pro rok 2022 je cílem dosáhnout spokojenosti na úrovni 81.2% (definováno jako cílová hodnota KPI na rok 2022).

V roce 2021 proběhl i průzkum spokojenosti s NIA – v rámci průzkumu deklarovalo cca 80% respondentů, že nabídky dostupných prostředků pro elektronickou identifikaci je srozumitelná a dostatečná – v této oblasti je tedy na místě další propagace NIA. Na nejdůležitější otázku spojenou se spokojeností „Pro přihlašování k online službám státu používáte identifikační prostředek, jste s ním spokojen?“ odpovědělo kladně (spokojen či spíše spokojen přes 92% respondentů).

### **3.7. Projednání zlepšovacích návrhů týkajících se produktu a ostatních návrhů týkajících se systému řízení SZR a hodnocení zpětné vazby zaměstnanců**

Prostřednictvím Service Desku, Prošetřovatele ani Pověřence pro ochranu osobních údajů nebyly v roce 2021 sebrány připomínky ani podněty ke zlepšování systému řízení SZR (či dílčích činnostech).

**Oddělení správních činností** vyřizuje podněty občanů a dalších subjektů v řádů stovek dotazů ročně. Drtivá většina dotazů směřuje na údaje spojené se základními registry, elektronickou identifikaci a prostředky pro elektronickou komunikaci. Nejčastěji jsou žádané informace k reklamaci nesprávných údajů či změně údajů a vysvětlení využití údajů jiným subjekty. I v roce 2021 neklesl zájem o informace spojené s elektronickou identifikací a možnostmi zřízení a používání prostředků pro elektronickou identifikaci ke službám státu, a to jak k prostředkům, které SZR vydává, tak k prostředkům konkurence (bankovní identita a mojID). Další část dotazů pochází od uživatelů základních registrů ze strany veřejné správy a místních samospráv. Podání se týká využívání služeb základních registrů, oprávněnosti přístupu k údajům a naplňování katalogu služeb veřejné správy a používání nových webových služeb základních registrů v souvislosti s novelizací zákona o základních registrech

**Pověřenec pro ochranu osobních údajů** nezaznamenal ze zpětné vazby zaměstnanců žádné nové podněty v rámci zpracování a ochrany OÚ. Změnové požadavky v roce 2021, do kterých byly zařazeny podněty z roku 2020, se dosud nepodařilo implementovat. Pověřenec proto apeluje na vedení SZR, aby byly prioritně zařazeny do plánu implementací v roce 2022. Jedná se o úpravy dotčených systémů NIA a SDM (aplikace pro ztotožnění volajícího žadatele o zablokování státních dat pro elektronické využití občanského průkazu, aplikace pro správu evidence vydaných prostředků).

#### **Hodnocení zpětné vazby zaměstnanců**

V rámci sběru zpětné vazby zaměstnanců byla identifikována následující slabá místa či oblasti, na které v průběhu roku 2021 SZR reagovalo dílčími opatřeními v rámci procesu *Koncepční a strategické plánování, Vedení útvaru a Ekonomické procesy*:

- **Kolektiv** – dlouhodobý vzdálený režim práce přinesl negativní dopady do sociální oblasti... Doporučujeme v této oblasti využít možností, kdy jsou lidé prezenčně na pracovišti a uspořádat snídani s ředitelem, případně další teambuildingové akce zaměřené zejména na společenský rozměr věci nad věcným...



- ✓ **REALIZOVÁNO** – *Vzdálený režim výkonu služby, práce byl ve 2. pol. roku 2021 realizován pouze v omezené míře. V režimu trvalého home office pracovali výhradně pracovníci oddělení service desk, a to z důvodu zamezení onemocnění, popř. izolace nebo karantény. V případě výpadku více zaměstnanců ve stejnou dobu by došlo k výraznému omezení nebo úplnému zastavení poskytování podpory uživatelům služeb SZR. SZR také musí bezvýhradně dodržovat aktuálně nastavená hygienická opatření. Z výše uvedeného nebylo možné uspořádat klasické pracovní jednání s ředitelem SZR, tato forma jednání bude opět realizována dle aktuální situace v 1. pol. 2022. Pro zaměstnance bylo uspořádáno pouze omezené vánoční pracovní setkání s ředitelem (setkání bylo realizováno v oddělených skupinách).*
- **Mobbing** – sběr zpětné vazby potvrdil existenci nežádoucího chování řadových zaměstnanců SZR vůči kolegům...
- ✓ **REALIZOVÁNO (SITUACE BUDE NADÁLE MONITOROVÁNA)** – *Ze strany SZR byl identifikován jeden případ, kdy došlo k podezření na nestandardní chování státního zaměstnance vůči kolegům v rámci oddělení. Tento případ byl řešen ve dvou rovinách. V první fázi, za účelem aktuálního zamezení dalšího možného nevhodného chování, došlo k organizačním změnám, přesunům zaměstnanců. V druhé fázi pak k postupům v rámci pravidel dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.*
- **Oddělení bezpečnosti** – toto oddělení je stále hodnoceno nepříznivě z důvodu absence odborníků ve věci bezpečnosti. Oblast bezpečnosti do značné míry suplují pracovníci jiných útvarů (oAA, OSR, OP). Význam řešení bezpečnosti, navíc v Základních registrech, stoupá, a je proto nutné, aby SZR disponovalo silným útvarem bezpečnosti. Vzhledem k významným limitům možností odměňování je pochopitelně řešení komplikované (nejdosazitelnější dílčí řešení je využití externích dodavatelů pro specifická témata). Je však zapotřebí tuto oblast řešit a vytknout si dílčí cíle, které oblast bezpečnosti budou rozvíjet (nejen z pohledu lidských zdrojů ale i věcného – např. zavedení bezpečnostního monitoringu).
- ✓ **REALIZOVÁNO** – *V rámci oddělení bezpečnosti došlo v 2. pol. roku 2021 k obsazení služebního místa vedoucího oddělení, který nastoupí do SZR k 1. únoru 2022. Zároveň probíhá výběrové řízení na obsazení posledního volného služebního místa. Pokud bude výběrové řízení úspěšné a uchazeč nastoupí, bude oddělení plně personálně obsazeno. Lze tedy reálně předpokládat, že po zaškolení nových zaměstnanců dojde k zefektivnění, zrychlení a zkvalitnění činností oddělení. V určité míře budou rovněž využíváni pracovníci OKB MV a NAKIT, s.p.*
- **Elektronizace vstupů pro oddělení ekonomické a majetkové** – jistou míru nespokojenosti projeví zaměstnanci s nutností vyplňovat (papírově) údaje o docházce – konkrétně výkazy práce a výkazy na nároky na obědy, ačkoli tyto údaje jsou obsaženy v docházkovém systému, zároveň byly negativní reakce na nutnost vyplňovat žádosti o dovolenou papírově. Zde se však již stal posun a je možno vyplňovat a podepisovat elektronicky (nevíme, zda trvale). V této oblasti je třeba detailně vyhodnotit možnost přenosu dat mezi systémy nebo alespoň možnost použít exporty dat přímo oddělením ekonomickým a majetkovým bez nutnosti znovu vyplňování ze strany zaměstnanců. Tato problematika bude součástí analýz aplikační vrstvy architektury SZR v rámci tvorby

Informační koncepce SZR a na základě jejich výsledku budou případné změny uvedeny v cílové m stavu a v roadmapě v IK formou konkrétních úkolů.

*V REALIZACI – Problematika předkládání jednotlivých výkazů pro zpracování personálních agend a mezd je řešena postupně. Proběhla analýza možných řešení, v současné době je připravována schůzka s dodavatelem docházkového systému AKTION, na které budou diskutovány možné způsoby efektivního řešení této problematiky.*

- **Homeoffice** – v rámci sběru zpětné vazby jsou opakující se požadavky na homeoffice i v normálním režimu. Homeoffice obecně je třeba vnímat jako benefit pro zaměstnance, přičemž není jednoznačná výhodnost tohoto režimu ani pro jednu stranu. Za dané situace není vhodné možnost homeoffice paušalizovat a nabídnout všem zaměstnancům – možnosti velmi závisí na náplni práce jednotlivých funkčních míst a jejich potřeb (technických, komunikačních i administrativních). V principu je možno vyjít konkrétním zaměstnancům (útvary) vstříc a homeoffice umožnit, ale za určených podmínek.

✓ **REALIZOVÁNO** – *Po dobu platnosti covidových opatření mají uzavřenou dohodu o výkonu služby, práce z jiného místa všichni zaměstnanci SZR. Rozvrh práce v úřadu a mimo úřad pak stanovují příslušní nadřízení dle potřeby ad hoc. Standardní dohody o výkonu služby, práce z jiného místa (jejichž důvodem je sladění rodinného života s výkonem služby, péče o děti, zdravotní podmínky, zajištění péče o osoby blízké) jsou uzavírány a ředitelem schvalovány dle potřeby na základě zaměstnancem podané odůvodněné žádosti. V roce 2021 nebyla žádná z podaných žádostí zamítnuta.*

### **Podněty ke zlepšení ze služebního a pracovního hodnocení**

V rámci služebního a pracovního hodnocení nebyly ze strany zaměstnanců předloženy žádné podněty ke zlepšení.

### **Zpětná vazba při ukončení služebního či pracovního poměru**

V souvislosti s ukončením služebního či pracovního poměru je sbírána zpětná vazba od zaměstnanců. V roce 2021 byl jako hlavní důvod odchodu (v jednom případě) uvedena nedostatečná aktivita vedoucího při řešení podnětů týkajících se nevhodného chování kolegyne (viz problém „mobbing“ ze zpětné vazby zaměstnanců výše).

### **Podněty od dodavatelů**

V rámci sběru podnětů od dodavatelů bylo zjišťováno krom podnětů samotných i hodnocení SZR z pohledu úrovně komunikace a dodržování termínů:

- Komunikace hodnocena ve 100% kladně (2/3 hodnotí jako vstřícnou, jasnou, věcnou, 1/3 jako dobrou na standardní úrovni)
- Dodržování termínů je rovněž hodnoceno všemi kladně i, když 1/3 respondentů hodnotí dodržování termínů odpovědí „spíš ano“

Respondent	Podnět
Gordic	V oblasti bezpečnosti bychom rádi posunuli kvalitativně celé řešení, ovšem chybí věcný garant, který by si prostředky CA PAM vzal za své a pomohl je rozšířit i na další oblasti v rámci dodávaných systémů
NAKIT – NIA	Měla by proběhnout revize procesů, včetně nastavení matice komunikace s rozlišením na standardní a mimo pracovní dobu
Storage One	Procesy jsou nastaveny, nicméně je nutné zapracovat na dodržení nastavených pravidel
Asseco	Předávání zdrojových kódů a dokumentace jinak, než na CD
iCZ	Lepší plánování, častější setkávání napříč problematikou se všemi stranami
První certifikační autorita, a.s.	Zajištění přístupů (síťových přístupů dodavatele na NAKIT)

K podnětům byl řediteli odboru provozu IKT zadán úkol reagovat na podněty dodavatelů zajištěním provedení vhodných změny či opatření.

### 3.8. Hodnocení dodavatelů

V rámci Odboru back office SZR bylo provedeno hodnocení následujících významných dodavatelů (prům. hodnocení 85%):

- HAVEL & partners, s.r.o., advokátní kancelář – poskytování externích právních služeb na základě uzavřené Rámcové dohody, č. j. SZR-58-37/Ř-2019 ze dne 3. května 2019. Právní služby byly v roce 2021 primárně nikoli však výhradně zaměřeny na zpracování celkových podkladů pro vládu ČR týkající se možností a způsobu realizace projektu „transformační projekt ZR 2.0“. Dalším zásadním úkolem bylo vypracování odpovědi pro ÚOHS týkající se podezření na porušení práva EU, konkrétně pak hospodářské soutěže při realizaci projektu NCA. Věcné výstupy byly poskytnuty v bezvadné kvalitě a ve stanovených termínech.
- Společnost pro SZR – poskytování externích právních služeb na základě uzavřené Rámcové dohody, č. j. SZR-58-37/Ř-2019 ze dne 3. května 2019. Právní služby byly poskytovány v oblasti vypracování zadávacích dokumentací k vybraným veřejným zakázkám, zpracováním námitek a dále pak vedení agendy týkající se postupu ochranných známek vůči ÚPV. Věcné výstupy byly poskytnuty v bezvadné kvalitě a ve stanovených termínech.
- Equica, a.s. - Rámcová dohoda o poskytování konzultačních a poradenských služeb, č. j. SZR-3029-19/Ř-2017. Poradenské služby a konzultace byly v roce 2021 využívány pro oblast řízení kvality úřadu, přípravy a zpracování výstupů z dotazníkového šetření spokojeností zaměstnanců SZR, přípravy informační koncepce a architektonických prací v souvislejících s projektem ZR 2.0. Věcné výstupy byly poskytnuty v požadované kvalitě a ve stanovených termínech.

U těchto dodavatelů nebyly shledány oblasti vyžadující opatření.

V rámci Odboru správy a rozvoje bylo provedeno hodnocení následujících významných dodavatelů s průměrným hodnocením 63% (meziročně se jedná o růst o 10%):

- Equica, a.s. (poskytování poradenských služeb)
- První certifikační autorita (vývoj NCA)
- ICZ, a.s. (podpora a rozvoj ROB)
- GORDIC spol. s r.o. (CA Service Desk – VIS – bezpečnostní dokumentace)
- Asseco Central Europe, a.s. (podpora a rozvoj RPP)

- Autocont, a.s. (provoz a bezpečnost ISZR a ISSS)
- NAKIT, s.p. (rozvoj a rozšíření MORIS, vývoj MORIS, Horizontální spolupráce – bezpečnostní konzultant): Dodavatel neplní většinu zadaných úkolů v požadovaných termínech. Opakovaně navrhuje nahrazení plnění jednoho úkolu jiným úkolem, který je z hlediska priorit pro SZR méně významný. Kvalita výstupů je stále stejná, tzn. s chybami. Budeme důsledněji požadovat dokládání plnění jednotlivých dílčích plnění harmonogramu, kvalitnější věcnou úroveň výstupů a zároveň budeme vyžadovat vyšší detail specifikace požadovaných součinností třetích stran, aby nedocházelo k významným změnám v harmonogramu a k nedodržení dohodnutých termínů. V případě nemožnosti dosáhnout požadovaných cílů navrhujeme změnu dodavatele.

V rámci Odboru provozu IKT bylo provedeno hodnocení 16 významných dodavatelů (průměrné hodnocení 91.8%), z nichž byly u následujícího shledány a řešeny významnější nedostatky:

- Za hodnocené období došlo k mírnému kvalitativnímu posunu oproti roku 2020. V průběhu hodnoceného období nebyla uplatněna smluvní pokuta. Technické problémy v průběhu sledovaného období jdou převážně na vrub neočekávanému nárůstu požadavků na poskytované služby, a to především u NIA a ZR. Problém u smlouvy na podporu provozu RPP z minulého období nebyl vyřešen, nápravná opatření by měla být realizována až s novou smlouvou od 1.1.2022.

### 3.9. Hodnocení uskutečněných školení

V roce 2021 bylo naplánováno celkem 127 interních a externích školení. Skutečně realizováno bylo 71 školení (2 interní a 69 externích), tj. celkem 56 % naplánovaných školení, zbývající školení nebyla realizována z důvodu nemoci zaměstnance nebo zrušení školení ze strany externího organizátora. Z důvodu aktuální situace s šířením onemocnění COVID 19 a s tím souvisejícím zajištěním dodržování opatření vyplývajících z jednotlivých nařízení MZd a náměstka pro státní službu byly možnosti realizace školení značně omezené. Kurzy, které bylo možno absolvovat online formou, byly realizovány s využitím této formy. Vzdělávací akce byly pro jednotlivé zaměstnance plánovány s ohledem na závěry a cíle dané z pravidelného ročního hodnocení zaměstnanců. Dále pak z důvodu prohlubování znalostí v oblasti vykonávané služební, resp. pracovní činnosti nebo nové, resp. novelizované legislativy. Proces plánování a realizace školení probíhá dle příslušného interního předpisu – každoročně je sestaven plán školení pro jednotlivé zaměstnance SZR. Plán školení vychází primárně s aktuálních požadavků (např. změny legislativy, prohloubení nebo doplnění znalostí v dané oblasti), vzdělávacích cílů vyplývajících z pravidelného hodnocení zaměstnanců.

### 3.10. Schválení a přidělení zdrojů

V rámci oblasti personálních zdrojů byla v roce 2021 provedena kontrola efektivnosti nastavené organizační struktury a dílčích vykonávaných činností v rámci působnosti úřadu, následně po vyhodnocení bylo navrženo vytvořit samostatné oddělení certifikačních autorit v odboru provozu IKT. Hlavní činností nově vzniklého oddělení je realizovat a zajišťovat vydávání certifikátů umožňujících přístup do systému základních registrů (RAZR) a kvalifikovaných (el. podpisy, časová razítka, pečete) a komerčních certifikátů NCA. Dále byly v systemizaci u vybraných služebních míst doplněny odborné požadavky na způsobilost seznamovat se s utajovanými informacemi.

V oblasti znalosti a dovednosti jednotlivých zaměstnanců SZR je udržována v platnosti Matici know-how a odpovědností, která slouží jako podklad pro rozvoj znalostí lidských zdrojů.

Finanční zdroje, rozpočet SZR byl v průběhu roku 2021 pro oblast ostatních běžných výdajů, kapitálových prostředků a platů zaměstnanců SZR čerpán dle nastavených ukazatelů. Všechny registrované investiční akce byly plně realizovány, a to v souladu s nastavenými (technickými a časovými) parametry. V průběhu roku 2021 byl komunikován a následně v několika bžích nastaven rozpočet SZR pro rok 2022, včetně projektů přihlášených do programu národního plánu obnovy. Nastavený rozpočet pro rok 2022 nebyl v termínu do konce roku 2021 schválen, financování potřeb SZR je tedy, do doby schválení státního rozpočtu, realizováno v souladu s pravidly rozpočtového provizoria.

### **3.11. Projednání chystaných změn, které by mohly ovlivnit systémy řízení (vč. změny kontextu)**

V roce 2022 ovlivní SZR účinnost zákonů č. 12/2020 Sb. a 261/2021 Sb., kterými se mění mj. zákon o základních registrech. SZR se stane správcem Informačního systému sdílené služby. Se správou tohoto systému je spojeno zpracování osobních údajů mimo jiné ve vztahu k výpisům o využití údajů z tohoto systému. Dále bude SZR zajišťovat centrální službu pro vyrozumívání o změnách údajů. Dojde ke značnému rozšíření osobních údajů v registru obyvatel a registru osob, což se dotkne SZR v oblasti zpracovatelské, neboť mimo zajištění technické konektivity rovněž zajišťuje distribuci výstupů ze ZR ROB a ROS.

### **3.12. Hodnocení rizik**

Pravidelným prověřením interních procesů v souvislosti s řízením rizik (Analýzou rizik) byly stanoveny základní oblasti s největší pravděpodobností vzniku rizika. K základním oblastem v SZR patří:

- oblast zadávání veřejných zakázek,
- oblast hospodaření s finančními prostředky a majetkem,
- oblast poskytnutí výhody, a to při jednání se stávajícími nebo potencionálními dodavateli služeb nebo zboží,
- oblast vytváření a dodržování externích a vnitřních předpisů a postupů,
- oblast zajišťování vzdělávání,
- oblast zpracování požadavků doručených prostřednictvím Service Desk SZR,
- oblast zajištění ochrany osobních údajů,
- oblast dodržování bezpečnostních požadavků (v roce 2021 nově doplněná)

Všechna identifikovaná rizika jsou pravidelně sledována a vyhodnocována. Jednotliví vlastníci rizik provádějí pravidelný monitoring a v případě potřeby přijímají vhodná opatření vedoucí k eliminaci rizika v dané oblasti. Informace o možném podezření na porušení jednotlivých nastavených pravidel nebo zákonů jsou pravidelně diskutovány na poradě vedení SZR. V rámci zavedeného systému řízení kvality dle ISO 9001 mohou všichni zaměstnanci SZR podezření na možná porušení hlásit prostřednictvím aplikace Service Desk. Zaměstnanci ve služebním poměru mají dále možnost, a to i anonymně podávat prošetřovateli SZR oznámení podle nařízení vlády č. 145/2015 Sb., o opatřeních souvisejících s oznamováním podezření ze spáchání protiprávního jednání ve služebním úřadu. Správné a řádné nakládání s rozpočtem a majetkem SZR je pravidelně ověřováno prostřednictvím následné veřejnosprávní kontroly OIAK MV. Správnost nastavení a fungování jednotlivých procesů SZR je ověřováno v rámci interních auditů a pravidelných certifikačních a dozorových auditů, jejichž cílem je ověřit shodu nastavených procesů s požadavky norem ISO 9001, 20000 a 27001.

V roce 2021 nebyly v SZR oznámeny žádné případy korupčního jednání či podezření na jednání potenciálně vedoucí k riziku korupce.

V souladu s vyhláškou o **kybernetické bezpečnosti** jsou prováděny analýzy rizik a definována opatření zapracována do plánu zvládnání rizik. Je vypracována jednotná metodika pro identifikaci a hodnocení aktiv a rizik. Z důvodu nedostatečných lidských zdrojů nebylo možné v roce 2021 provést aktualizaci všech zpráv o hodnocení aktiv a rizik u všech systémů v rozsahu ISMS SZR dle platné metodiky identifikace a hodnocení aktiv a hodnocení rizik. Na základě dostupných kapacit byly zejména vytvořeny a dokončeny zprávy o hodnocení aktiv a rizik pro informační systém NIA a CLOUDIA.

Plán zvládnání rizik SZR za rok 2021:

- 148 identifikovaných rizik a k nim definovaná nápravná opatření;
- 68 realizovaných nápravných opatření ke snížení či odstranění rizika;
- 85 definovaných nápravných opatření zbývá k realizaci;
- 14 definovaných nápravných opatření je pozastaveno
- 73 identifikovaných rizik u kterých byla definována nápravná opatření ke snížení či odstranění rizika, určen vlastník rizika a stanoven termín realizace;
- 50 identifikovaných rizik, u kterých nebyl určen vlastník rizika;
- 32 identifikovaných rizik, u kterých nebyl stanoven termín realizace nápravného opatření;
- 31 definovaných nápravných opatření nebylo zrealizováno v termínu.

K 31. 12. 2021 je V Plánu zvládnání rizik SZR evidováno 146 rizik k realizaci.

Hlavním důvodem počtu k realizaci je nedostatek personálních kapacit.

Správa základních registrů má definovaná rizika v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů. Opatření jsou uvedena v interní směrnici o ochraně osobních údajů a v posouzení vlivu na ochranu osobních údajů. Jsou nastaveny procesy vedoucí k souladu s nařízením GDPR a zákonem o zpracování osobních údajů. Pověřenec pro ochranu osobních údajů průběžně sleduje stav ochrany osobních údajů a bezodkladně vyřizuje všechna podání učiněná v souvislosti s uplatněním práv subjektů údajů či jejich správců. V roce 2021 byly zaznamenány podněty týkající se neoprávněného poskytnutí údajů z registru obyvatel a neoprávněného ztotožnění subjektu údajů kvalifikovaným správcem. Podněty byly spolu se všemi dostupnými informacemi bezodkladně předány k prošetření správci osobních údajů, resp. kontrolnímu orgánu kvalifikovaných správců, kterým je v obou případech Ministerstvo vnitra – příčinou problému nebylo SZR ale kontaktní místo CzechPoint.

### **3.13. Hodnocení plnění požadavků Metodického pokynu k zavedení kvality ve služebních úřadech**

Přezkum plnění kritérií zlepšování Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech ze dne 25.2.2020 přinesl následující závěry:

- Správa základních registrů plnění požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech schváleného vládou usnesením č. 214 ze dne 4. dubna 2018.
- Při přezkumu nebyly shledány žádné neshody ani učiněna žádná doporučení
- Zpracovatelé přezkumu ze sekce pro státní službu Ministerstva vnitra velice kladně hodnotil zajištění dlouhodobého, organizovaného a kontrolovaného řízení Správy základních registrů i provázanost a celistvost tohoto systému.

Dne 2.2.2022 byl provedeno opakované interní vyhodnocení míry plnění kritérií zlepšování s cílem ověřit udržitelnost zavedených opatření a plnění požadavků *Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech*.

V rámci přezkumu udržitelnosti požadavků, stavu jejich plnění a možností rozšíření nebyly identifikovány neshody, ale byla stanovena následující doporučení:

- Zajistit proškolení v oblasti strategického řízení pro novým vedoucím oddělení a minimálně interní formou provést připomenutí tematiky stávajícím vedoucím pracovníkům, např. na poradě vedení.
- Popisy procesů v příručce RAD005F-2014 Provozním řádu SZR – příloze č.1 aktualizovat dle změn – tematika whistleblowing, změny organizační struktury, doporučení z IK
- Vyhodnotit využití matice know-how pro služební a pracovní hodnocení, plánování vzdělávání a předávání know-how při odchodu zaměstnanců. Dle vyhodnocení provést úpravu matice do prakticky využitelné podoby.

K těmto doporučením byly zadány úkoly č.2-4/2022.

## 4. Výstup z přezkoumání

### 4.1. Identifikovaná nápravná opatření

V rámci přezkoumání nebyla identifikována nová nápravná opatření.

### 4.2. Úkoly

Na další období jsou stanoveny následující úkoly:

Úkol č.	Popis	Zodpovídá	Termín
1/2022	Reagovat na podněty dodavatelů zajištěním provedení vhodných změny či opatření	Ředitel OP	30.4.2022
2/2022	Zajistit proškolení v oblasti strategického řízení pro novým vedoucím oddělení a minimálně interní formou provést připomenutí tématiky stávajícím vedoucím pracovníkům, např. na poradě vedení.	Ředitel OB	30.4.2022
3/2022	Popisy procesů v příručce RAD005F-2014 Provozním řádu SZR – příloze č.1 aktualizovat dle změn – tématika whistleblowing, změny organizační struktury, doporučení z IK	Vedoucí OSČ	31.3.2022
4/2022	Vyhodnotit využití matice know-how pro služební a pracovní hodnocení, plánování vzdělávání a předávání know-how při odchodu zaměstnanců. Dle vyhodnocení provést úpravu matice do prakticky využitelné podoby.	Porada vedení	30.4.2022

### 4.3. Rozhodnutí

Ředitel SZR přijal následující rozhodnutí:

1. Ředitel schválil vypořádání nápravného opatření č. 21/10 a jeho uzavření.
2. Ředitel schválil cíle SZR na rok 2022 viz příloha č.1.



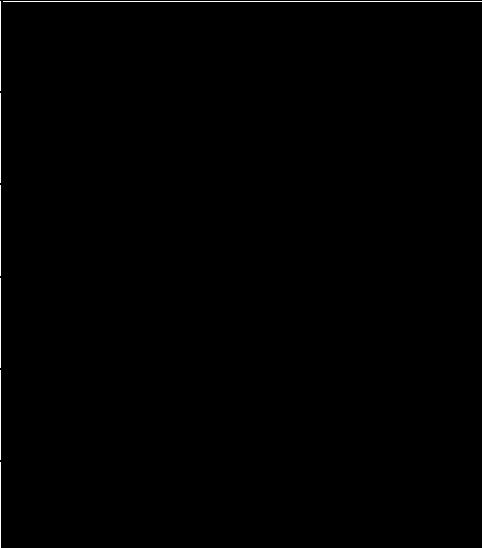
## **5. Zhodnocení zavedeného systému řízení**

Přezkoumání stavu systému řízení SZR potvrdilo funkčnosti tohoto systému, nastavené procesy, cíle i politiku kvality, ovšem s nutností realizace dalších činností vyplývajících ze zjištění přezkumu.

Výstupy z tohoto přezkoumání tvoří souhrn rozhodnutí, návrhu nápravných opatření a úkolů s cílem neustále zlepšovat celý systém a důsledně ověřovat jeho fungování.

## 6. Schválení zprávy z přezkoumání

Zprávu z přezkoumání systému řízení vedením schvalují svým podpisem následující členové vedení:

Funkce člena vedení	Jméno člena vedení	Datum schválení a podpis
Vedoucí služebního úřadu/ ředitel SZR	Ing. Michal Pešek	
Ředitel Odboru správy a rozvoje SZR	Ing. Libor Kalenský	
Ředitel Odboru provozu IKT	Ing. Radovan Pártl	
Ředitel Odboru back office SZR	Ing. Roman Czendlik	
Vedoucí oddělení architektury a analýzy	Josef Knotek	
Vedoucí oddělení bezpečnosti SZR	Ing. Josef Schovajsa	