



Zpravodaj

číslo 1/2020

informační občasník České správy sociálního zabezpečení

České správy sociálního zabezpečení

Schopná eNeschopenka, str. 1 • Připravujeme se na paušální daň OSVČ, str. 1 • Sloužíme lidem už 30 let, str. 1 • Když se řekne call centrum, str. 3

Schopná eNeschopenka

Dlouho připravovanou a s napětím očekávanou událostí začátku roku 2020 bylo spuštění ostrého provozu eNeschopenky. Na to, jak se s nástupem nového systému vypořádali pracovníci ČSSZ, zaměstnavatelé i lékaři, jsme se zeptali Mgr. Kryštofa Zrcka, ředitele sekce ČSSZ, v níž je agenda nemocenského pojištění zpracovávána.



Jak tento systém obstál v zatěžkávací zkoušce způsobené koronavirovou krizí?

Úspěšné spuštění eNeschopenky od 1. ledna 2020 bylo z mého pohledu jedním z velkých milníků takto rozsáhlých IT projektů ve státní a veřejné sféře. Ze dne na den se do eNeschopenky zapojilo přes 22 tisíc poskytovatelů zdravot-

ních služeb, téměř 300 tisícům zaměstnavatelů začaly přicházet notifikace a nemocným rázem odpadla povinnost předávat jakékoliv tiskopisy zaměstnavatelům. Nikdo samozřejmě nemohl očekávat, jak obrovskému náporu bude systém eNeschopenky doslova pár týdnů po svém spuštění čelit. ČSSZ již na samotném počátku blížící se krize lékařům vstřícně nabídla, že eNeschopenku mohou použít i pro vystavení potvrzení o nařízení karantény. Je třeba si vzpomenout, že v některých březnových dnech lékaři vystavili řádově i desítky tisíc eNeschopenek denně („rekordního“ 16. března bylo vystaveno více než 50 tisíc eNeschopenek). Kvůli každé jedné z nich by, pokud by eNeschopenka nefungovala, museli lidé fyzicky přijít do ordinace a lékaři by museli vypisovat klasické papírové propisovací tiskopisy. I z toho je, myslím, patrné, že eNeschopenka bez jakékoliv nadsázky takřka za-

chránila jinak v podstatě neřešitelnou situaci všem – lékařům, zaměstnancům i zaměstnavatelům.

S koronavirovou krizí souvisí nejen nařízené karantény, ale také ošetřovné. Ošetřovné pro osoby pečující o děti, které se nemohly zúčastnit školní výuky, bylo oproti standardu upravováno. Jak moc tato skutečnost zkomplikovala vyřizování této agendy?

Myslím, že největší komplikace spočívala v rychlosti přijímaných změn. Legislativní úpravy jindy trvajících řádově měsíce byly prováděny v podstatě na týdenní bázi – od prvotního věcného návrhu do vyhlášení zákona ve sbírce uplynul často právě jediný týden. V některých případech bylo tedy třeba určité improvizace, vymýšlení alternativních postupů. Dávka se nám spolu se zavedením její měsíční výplaty postupně „rozpadla“ do čtyř tiskopisů, které bylo při

zpracování nutné znovu zkompletovat, museli jsme nastavit elektronickou komunikaci se zaměstnavateli, což vedlo v mnoha případech k provozním komplikacím – některé podklady byly těžko čitelné, nekompletní, muselo se mnoho skutečností došetřovat. ČSSZ a okresní správy sociálního zabezpečení se navíc opakovaně a nezaslouženě dostávaly pod mediální a politický tlak, že výplata ošetřovného trvá dlouho, aniž se podařilo do obecného povědomí dostat základní informaci, že dávky bylo v tomto období možno zpracovat až po zpracování mezd a docházky zaměstnavatelem, resp. po následném předání všech potřebných podkladů příslušné okresní správě. To, že ošetřovné „za duben“ tak fakticky nemohlo být vyplaceno dříve než koncem května či spíše v první polovině června, bylo médiu a částí veřejnosti vnímáno negativně. Přitom pokračování na straně 2...

Úvodní slovo



Vážení klienti,

v rukou právě držíte pilotní vydání našeho nového komunikačního nástroje – Zpravodaje České správy sociálního zabezpečení. Aktuálně se v něm chceme ohlédnout za dnem posledních měsíců. Bylo to období velmi náročné, turbulentní, které zasáhlo do běžného života nejen Vás, klientů, ale i našich zaměstnanců.

V září uplynulo 30 let od založení České správy sociálního zabezpečení. Během těchto tří dekad náš úřad prošel mnoha změnami, v nichž bezesporu obstál a získal tak kredit nejen jako stabilní a seriózní instituce, ale i jako zaměstnavatel. Mezi současnými 8,5 tisíci zaměstnanci najdeme téměř čtyři stovky těch, kteří právě před třiceti lety pomáhali ČSSZ a s ní také nový systém sociálního zabezpečení zakládat. Zaměstnanci jsou naším nejcenějším kapitálem a velmi si vážím jejich loajalitu.

Letošní rok byl pro ČSSZ v mnoha ohledech významný. Od 1. ledna jsme spustili eNeschopenku, která se osvědčila jako nepostradatelný nástroj při vystavování neschopenek. eNeschopenka přečkala i nechtěný zátěžový test spojený s vystavováním karantén, kdy se všechny její výhody naplno ukázaly v praxi. Prověřila se tak nejen spolehlivost celého systému, ale zároveň i nezbytnost elektronizace služeb.

Čekaly nás ale i další výzvy spojené s nouzovým stavem. Mimořádná opatření zasáhla i do života našich zaměstnanců a jejich rodin, do chodu ČSSZ. Stejně jako Vy jsme ze dne na den museli reagovat na novou situaci. Museli jsme se poprat s celou řadou mimořádných úkolů, které jsme nakonec zvládli. Bylo to ale především díky extrémnímu nasazení našich zaměstnanců, které i přes řadu opatření a překážek neopustilo odhodlání vypořádat se s nevídaným množstvím práce.

Poslední půlrok pro nás znamenal velkou zatěžkávací zkoušku, a proto jsem rád, že jsme v této výzvě obstáli, a za to patří velké díky všem našim zaměstnancům. Poděkování patří i Vám, našim klientům, za trpělivost, s jakou jste čelili enormnímu přívalu informací a častým změnám, s nimiž jste se museli potýkat.

Za Českou správu sociálního zabezpečení Vám chci i v nadcházejících měsících popřát klid, rozvahu a zejména pevné zdraví.

S úctou

František Boháček, ústřední ředitel ČSSZ

Připravujeme se na paušální daň OSVČ

V současné době je Poslaneckou sněmovnou projednávána změna zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, a dalších zákonů, jejichž úpravou by měl být ukotven režim tzv. paušální daně. Hlavním cílem režimu paušální daně, kterého by se mohli účastnit poplatníci daně z příjmu fyzických osob – osoby samostatně výdělečně činné (dále jen „OSVČ“) s nižšími příjmy ze samostatné

činnosti, je snížit administrativu spojenou s plněním daňových a pojistných povinností. OSVČ účastné paušálního režimu by odpadlo břemeno výpočtu základu daně, který se odvíjí od skutečně dosažených příjmů a jenž je vyměřovacím základem pro pojistné na důchodové pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti (dále jen „pojistné“), pokračování na straně 3...

Sloužíme lidem už 30 let

V letošním roce si připomínáme 30. výročí vzniku České správy sociálního zabezpečení a s ním spojený rozvoj současného moderního systému sociálního pojištění.

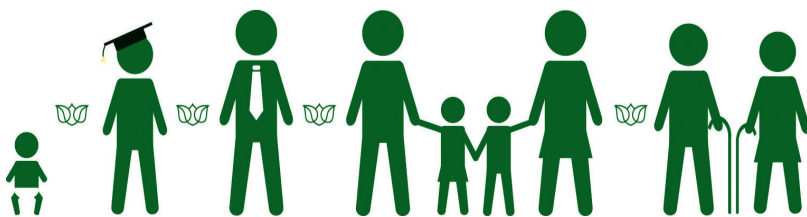
Legislativní rámec dal tomuto procesu zákon ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení. Sloučil agendu nemocenského pojištění, kterou od roku 1948 v gesci Revolučního odborového hnutí (ROH) prováděly přímo podniky, s agendou důchodového pojištění spravovanou Úřadem důchodového zabezpečení (ÚDZ).

Tradice

Česká správa sociálního zabezpečení navázala na tradici, která u nás v různých podobách sahá až do 19. století. Jako ucelený systém průběžného pojištění širokých vrstev pracujících pro případ nemoci, pracovního úrazu, invalidity a stáří byly tyto snahy završeny přijetím příslušného zákona v říjnu

1924. Agendu spravovala k tomu účelu nově zřízená Ústřední sociální pojistovna. Po roce 1948 přešlo nemocenské pojištění do správy Revolučního odborového hnutí (ROH) a do roku 1990 ho prováděly přímo podniky. Důchodové zabezpečení ve stejném období zajišťoval Úřad důchodového zabezpečení (ÚDZ).

Ústředí ČSSZ sídlí v Křížové ulici na pražském Smíchově. Hlavní administrativní budova byla postavena v roce 1913 pro potřeby Pražské akciové strojírny, ČSSZ v ní sídlí od roku 1924. V roce 1933 byla k hlavnímu objektu přistavěna jižní a v roce 1936 severní budova. Ve všech třech budovách byly nainstalovány tzv. osobní oběžné výtahy nebo, chcete-li, páternostery, které dnes představují pokračování na straně 2...



Sloužíme lidem už 30 let

... pokračování ze str. 1

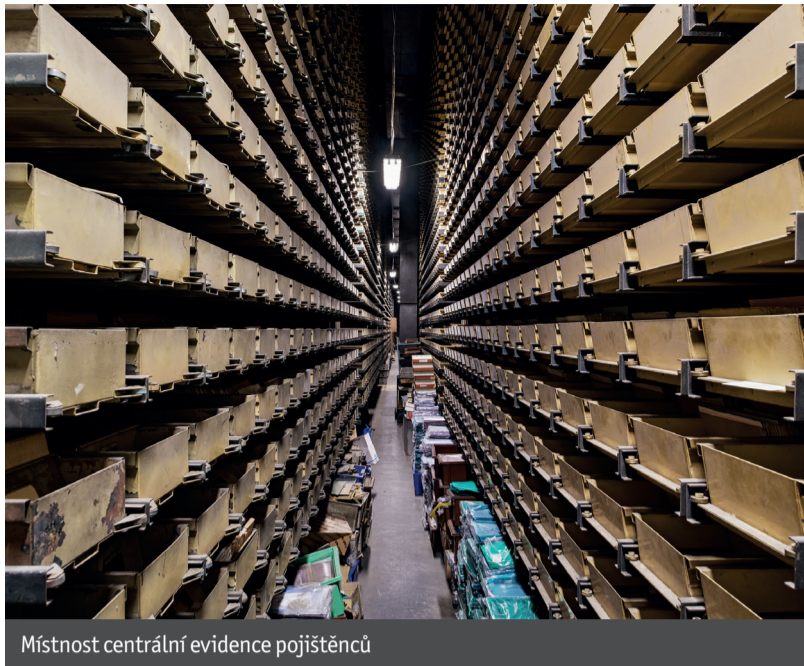
technický unikát. V principu se jedná o soustavu pod sebou zavěšených kabin, které se v budově mezi patry pohybují nepřetržitě pomalou rychlostí.

Dalším technickým unikátem je místnost centrální evidence pojištěnců v severní budově ústředí ČSSZ. Místnost přesahuje výšku 8 metrů, šířku 7 metrů a délku 52 metrů. Blok obsahuje 9 000 zásuvek, tzv. lístkovnic, o hloubce 3 metrů. Přístup úředníků k šuplíkům je zajišťován systémem devíti vertikálně i horizontálně posuvných výtahů zavěšených na vodičích kolejnicích na stropě. Unikátní kartotéka je vedena jako technická památka a dodnes plně slouží svému účelu pro agendu nejstarších pojištěnců. V roce 2010 byla rozšířena o nový archiv postavený ve Stodůlkách. Areál se však rozšiřoval i později a dnes disponuje devíti objekty.

Regiony

Veřejnosti jsou však známější jiné dva objekty. Budova v Trojské ulici v pražských Kobylisích zásluhou svého tvaru i tím, že vyčnívá vysoko nad Vltavou, získala od místních přezdívku „Drákulov“. Byla postavena v roce 1977 pro potřeby tehdejšího ministerstva zahraničního obchodu. Dnes zde sídlí centrála Pražské správy sociálního zabezpečení a jedno z územních pracovišť s klientským centrem. Jiným atraktivním objektem je moderní budova ve Vysočanech, postavená v roce 1996, kde jsou kromě jednoho z klientských center Pražské správy sociálního zabezpečení také klientská centra OSSZ Praha-východ a OSSZ Praha-západ. Zbývající územní pracoviště PSSZ s klientskými centry jsou v dalších třech lokalitách.

Většina nově vzniklých okresních správ sociálního zabezpečení po roce 1990 začínala ve velice složitých podmínkách, často v pronájmu či v nevyhovujících prostorech a s nedostatečným vybavením. Počáteční majetek ČSSZ byl získáván většinou po složitých přerozdělovacích jednáních s tehdejšími okresními úřady. I přes omezené zdroje pro financování



Místnost centrální evidence pojištěnců

prošlo v uplynulých třiceti letech nemalo objektů okresních správ sociálního zabezpečení rozsáhlou rekonstrukcí. V některých místech tak byly třeba i zachráněny zchátralé, ale historicky cenné budovy. Příkladem může být pracoviště OSSZ v Českém Krumlově, které sídlí v takzvaném „druhém zámku“, bývalé vile podnikatele Ignaze Spira z roku 1893. V několika měsících byly postaveny i zcela nové stavby „na zelené louce“, jejichž součástí se stala prostorná, moderní klientská centra. Co do rozsahu patří mezi nejvýznamnější vybudování sídla OSSZ v Liberci či Opavě.

Česká správa sociálního zabezpečení v současné době využívá 129 budov různé typologie a stáří. Z poznatků shromážděných po dobu téměř tří let vznikl v roce 2019 Stavebně-technický manuál a manuál korporátní identity ČSSZ. Pravidla a zásady, které tyto dokumenty stanovují, jsou důležitým podkladem nejen pro zadávání budoucích projektů nových objektů České správy sociálního zabezpečení, ale také menších úprav i rozsáhlejších rekonstrukcí budov, které v současnosti ČSSZ využívá.

Proklientské prostředí

Účastníkem sociálního a nemocenského pojištění v ČR je téměř každý občan.

Na zpracování agendy se podílejí kromě pracovníků ČSSZ také zaměstnavatelé pojištěnců nebo jejich ošetřující lékaři. Pro jejich činnost se ČSSZ snaží vytvářet příznivé prostředí. Dnes jsou ve všech klientských centrech nainstalovány vyvolávací systémy a klienti mají možnost objednat si návštěvu i prostřednictvím webové aplikace nebo telefonicky. Před třemi roky byl také sjednocen provoz call center na jedné bezplatné telefonní lince.

Předpokladem pro zavádění nových komunikačních prostředků bylo postupné vybavování pracovišť odpovídající počítačovou technikou a jejich propojení prostřednictvím internetové sítě, ať už vzájemně, nebo s dalšími institucemi naší státní správy či v rámci EU. Informační systémy ČSSZ tak získaly atestaci podle zásad eGovernmentu a vstoupily do Elektronické výměny údajů o sociálním zabezpečení v EU (EESSI). Do činnosti ČSSZ také výrazně zasáhla dvě legislativní opatření obecného charakteru. V roce 2014 to byl zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě, který se týká většiny pracovníků ČSSZ, a v roce 2016 nařízení Parlamentu a Rady EU 2016/679 o zpracování osobních údajů (GDPR).

Ve vztahu k veřejnosti bylo prvním signálem přechodu na elektronickou komunikaci zprovoznění prvních webových stránek ČSSZ v roce 1998 a později ePortálu, který umožňuje využívat služby ČSSZ on-line v režimu 24/7. Proces převodu správy dat do digitální podoby se zrychluje od roku 2004, kdy byl zpřístupněn první formulář v elektronické podobě. Byl jím evidenční list důchodového pojištění. Dnes jsou elektronické formuláře k dispozici pro většinu agend. Další oblastí je zveřejňování statistických údajů, tzv. otevřených dat. Jinou službou, která je k dispozici v režimu 24/7, je automatický asistent chatbot nebo služba automatického zasílání noviněk pro přihlášené zájemce. K 1. lednu 2020 byla spuštěna eNeschopenka, která úspěšně prošla zatěžkávací zkouškou v období koronavirové pandemie.



Schopná eNeschopenka

... pokračování ze str. 1

i za takto mimořádné situace dokázali především zaměstnanci OSSZ téměř nemožné – vyplatit po dobu čtyř měsíců troj- až pětinasobek běžného počtu dávek. Jen v květnu bylo vyplaceno přes 230 tisíc dávek, běžný měsíční průměr je přitom cca 50 tisíc. To, myslím, hovoří za vše a všem zaměstnancům za to patří obrovské uznání a dík.

Jaké dopady měla a má koronavirová krize na práci okresních správ sociálního zabezpečení?

Jarní koronavirová krize samozřejmě zasáhla ČSSZ a okresní správy sociálního zabezpečení zcela stejně jako celou společnost – i naši zaměstnanci byli v karanténách, museli zajistit péči o děti, museli se přizpůsobit organizačním změnám ve smyslu střídání či rozdělení na směny, museli často v řádu hodin nastudovat nové právní předpisy, novou metodiku k jejich provádění, to vše za mimořádného tlaku veřejnosti na

rychlost výplaty dávek. Ošetřovné mělo absolutní prioritu, řada dalších agend musela být dočasně utlumena, se zpracováním a výplatou dávek pomáhali na okresních správách zaměstnanci napříč odděleními. Zaměstnanci na ústředí ČSSZ napříč odbornostmi pro změnu vypomáhali call centru pro nemocenské pojištění, to vše samozřejmě za obecně velmi stresové situace. Období to bylo skutečně turbulentní a náročné, přesto se ale ukázalo, že i takto extrémní situace mohou přinést něco pozitivního do budoucna, zejména ve smyslu zjednodušení a elektronizace komunikace se zaměstnavateli a v důsledku i s pojištěnci. Toto je téma, které chceme v každém případě postupně a vytrvale rozvíjet nejen při vědomí možného opakování podobných situací, ale prostě proto, že o řadě zažitých postupů už třeba ani nepřemýšlíme a aktivně nás nenapadá, že by věci mohly jít dělat s využitím moderních technologií jednodušeji, lépe a rychleji. Již zmiňovaná eNeschopenka je toho nakonec dobrým důkazem.

Jak vznikla eNeschopenka

Počátky zavedení elektronické neschopenky se datují už do jara 2010. Reálným výsledkem prvních diskuzí bylo zavedení elektronického příjmu podání od lékařů – Rozhodnutí o dočasné pracovní neschopnosti (1. dílu neschopenky), Ukončení dočasné pracovní neschopnosti (2. dílu „staré“ neschopenky s doplněnou diagnózou) a Hlášení ošetřujícího lékaře – přičemž další díly musely být tištěny a předávány v papírové formě, což bylo pro lékaře poněkud nekomfortní řešení. Příjem byl zahájen v lednu 2011. Využití elektronické neschopenky bylo pro lékaře dobrovolné.

Znovu se práce na eNeschopence obnovily v roce 2017. Implementací nového, tentokrát povinného systému eNeschopenky byla ČSSZ pověřena na podzim 2018. Počítala s elektronickou komunikací s lékaři, a to jak prostřednictvím jejich softwaru se zabudovaným modulem eNeschopenky, tak nabídkou aplikace na ePortálu ČSSZ. Navázalo se s výhodou i na projekt resortu zdravotnictví eRecept, který jako první prošel cestou povinné elektronické komunikace lékařů.

Nedílnou součástí implementace byla i intenzivní spolupráce s vývojáři lékařských a nemocničních softwarů, kteří měli k dispozici testovací prostředí, kde

mohli své systémy odladit. Při testování docházelo k častým iteracím, identifikovaly se a postupně odstraňovaly chyby na obou stranách, od vývojářů jsme získávali cenné podněty o potřebách lékařů.

Po celou dobu přípravy projektu probíhala rozsáhlá informační kampaň pro cílové skupiny uživatelů. Nejprve jsme se zaměřili na profesní sdružení lékařská i zaměstnavatelská, postupně se rozšířila do všech regionů a byla organizována přímo pro uživatele. Významně se na osvětě podíleli zaměstnanci ČSSZ z našich okresních správ. Pořádali jsme prezentace a školení pro lékaře, velké nemocnice a samozřejmě i zaměstnavatele. Posílili jsme naše call centra, zřídili speciální e-mailové adresy jak pro zasílání odborných dotazů vývojářů, tak pro věcné dotazy lékařů a zaměstnavatelů a spustili jsme i speciální webové stránky eNeschopenky. Před samotným spuštěním jsme pomocí datových schránek rozeslali několik vysvětlujících informačních dopisů poskytovatelům zdravotních služeb i zaměstnavatelům.

Mgr. Petra Langová
vedoucí oddělení koncepcí, systémové integrace a řízení průřezových projektů



Pracovníci ve strojové kartotéce Ústřední sociální pojišťovny zakládají dokumenty

Komunikační kanály ČSSZ



www.cssz.cz



eportal.cssz.cz



@CSSZ.CZ



Česká správa sociálního zabezpečení



@CSSZcz



Připravujeme se na paušální daň OSVČ

... pokračování ze str. 1

protože ten by byl stanoven pevně. V tomto ohledu pak odpadne i důvod kontroly ze strany finančního úřadu.

Podmínkou pro vstup do paušálního režimu je nepřekročení zákonem stanovené hranice příjmů v předchozím kalendářním roce, přičemž pro možnost setrvání v tomto režimu nesmí příjmy v roce účasti překročit tuto zákonnou hranici. Současně nesmí mít OSVČ v daném roce i jiné příjmy (příjmy ze závislé činnosti), být plátcem DPH, společníkem veřejné obchodní společnosti ani komplemen-

tářem komanditní společnosti nebo mít příjmy z kapitálového majetku / nájmu / ostatní příjmy přesahující 15 000 Kč.

Základním znakem paušálního režimu je, že OSVČ účastná tohoto režimu nebude muset po uplynutí zdaňovacího období podávat daňové přiznání, ale ani přehled o příjmech a výdajích OSVČ za kalendářní rok správě sociálního zabezpečení a zdravotní pojišťovně. Pojistné, pojistné na veřejné zdravotní pojištění a daň z příjmu fyzických osob pak budou hrazeny pouze jednou částkou, a to ve formě měsíčních paušálních záloh. Vyměřovací základ pro pojistné bude stanoven ve výši minimálního vyměřovacího základu navýšeného o 15 %.

OSVČ je také umožněno prostřednictvím oznámení o vstupu do paušálního režimu oznámit správě sociálního zabezpečení zahájení samostatné výdělečné činnosti nebo se dobrovolně přihlásit k nemocenskému pojištění OSVČ (avšak pojistné na nemocenské pojištění nebude součástí paušální daně). Předpokladem pro správu paušálního režimu je výměna informací mezi orgány finanční správy a správami sociálního zabezpečení. Česká správa sociálního zabezpečení proto usilovně pracuje na přípravách a úpravách programového a aplikačního vybavení tak, aby byl předpokládán termín zavedení paušálního režimu, tj. 1. 1. 2021, dodržen.

Když se řekne call centrum...

Česká správa sociálního zabezpečení provozuje celkem tři call centra – pro důchodové a nemocenské pojištění a ještě technickou podporu eSlužeb. Málokdo z nás si ovšem umí představit, co vše práce v call centru obnáší a jaké jsou na naše operátory kladeny nároky. Proto jsme požádali vedoucí oddělení telefonických informací Bc. Helenu Houskovou, aby nám přiblížila fungování call centra pro důchodové pojištění, a ředitelku OSSZ Zlín Ing. Michalu Raichelovou pak o informace z call centra pro nemocenské pojištění.



Bc. Helena Housková
vedoucí oddělení telefonických informací

Kolik dotazů vyřizuje v průměru call centrum denně?

V průměru nyní vyřídí CC DP 670 hovorů za den. Samozřejmě záleží na personální kapacitě. Operátoři call centra mimo jiné zpracovávají také urgence OSSZ/PSSZ zasílané přes aplikaci Helpdesk, kterých je v průměru 90 za týden. Dále vyřizují dotazy klientů na speciální objednávací lince sloužící pro informativní výpočty důchodů a složitější konzultace. Klienti jsou za tímto účelem objednáváni na termín přímo do Klientského centra při pražském ústředí.

Jak se tento počet změnil v 1. pololetí letošního roku (v době koronaviru)?

V období od poloviny března do konce dubna klesl průměrný počet vyřizovaných hovorů na 300 za den, tedy téměř o polovinu.

Změnila se v této době provozní doba (provozní podmínky) call centra?

Ano, museli jsme reagovat na přijatá opatření a tomu přizpůsobit provozní podmínky. Právě v období od poloviny března do konce dubna jsme omezili počet operátorů v rámci open space kanceláře na polovinu, operátoři pracovali na dvě směny. V rozsahu úřední doby jsme k žádným změnám nepřistoupili.

Jaká je průměrná doba vyřízení dotazu a co ovlivňuje dobu vyřízení dotazu?

V současné době se průměrná doba hovoru pohybuje kolem 7 minut. Doba vyřízení dotazu ovlivňuje především jeho typ, složitost a také povaha klienta. Záleží na aktuálním období, které přináší určitý typ dotazů (valorizace důchodů, dokládání studia, přepočty důchodů či

exekučních srážek). Celková doba hovoru se zvýšila i se zavedením tzv. zelené linky, kdy klient za hovor neplatí.

Kolik pracovníků/pracovnic je v jedné směně?

Call centrum DP má zavedený jednosměnný provoz, celkový počet operátorů je nyní 23 + 1 vedoucí. Tento počet však není v jedné směně z nejrušnějších personálních důvodů stabilní.

Je možné hovor uskutečnit také v jiném jazyce než v češtině?

Oficiálně nikoliv, jsme však schopni z vlastních personálních zdrojů klientům alespoň poradit v anglickém, německém, ruském, a dokonce i polském jazyce. Úroveň těchto jazyků je však pouze základní.

Jaký je nejčastější dotaz z oblasti důchodového pojištění?

Nejčastěji klienty zajímá stav důchodového řízení, a to jak u nových žádostí o důchod, tak i v případech tzv. povyměřovací agendy (zvýšení důchodu, změna stupně invalidity, vyřízení námitky atd.). Druhý neopomenutelný nejčastější dotaz se týká insolvenčního řízení a ukončení exekučních srážek z důchodu.

Jaký byl nezapomenutelný případ s vyřízením dotazu klienta v době koronaviru?

Takových případů bylo více. Klienti například vyžadovali návštěvu odborníka z ČSSZ přímo u nich doma za účelem sepsání žádosti o důchod. Jeden zahraniční klient se na nás obrátil s dotazem, zda akceptujeme dodání dokumentu „Potvrzení o žití“ poštovním holubem. :)

Jak postupujete v případě, když se dotaz netýká důchodového pojištění?

Dotazy týkající se např. nemocenského pojištění jsme schopni částečně vyřídít, záleží však na typu dotazu, popř. jsou přeměrovány na call centrum nemocenského pojištění v rámci jednotného telefonního čísla („zelené linky“). Taktéž postupujeme i v případě dotazů ohledně technické podpory. Pokud jde o dotaz, který nespadá do působnosti ČSSZ, je klient odkázán na příslušný orgán včetně kontaktu.

Setkáváte se s agresivním jednáním klientů?

Agresivní jednání ze strany klientů je bohužel stále častější, setkáváme se s ním

v podstatě denně. Obecně jsou klienti ovlivněni dlouhou čekací dobou na spojení s operátorem, nespokojeni jsou často i s délkou vyřizování celé důchodové záležitosti. Do určité míry je to zřejmě ovlivněno i životní situací některých klientů.

Najdou se naopak i tací, kteří Vám poděkují?

Přímo „do sluchátka“ si troufám tvrdit, že velmi často, taktéž denně. Klienti s poděkováním nešetří jak přímo operátorům, tak u vedoucí oddělení, jejíž přepojení si za účelem poděkování vyžadají. Poděkování v papírové či elektronické podobě je dnes bohužel spíše výjimkou. Nicméně věřím, že i pouhé ústní poděkování je právě tím „nábojem“ pro náročnou práci všech operátorů celého call centra ČSSZ.



Ing. Michala Raichelová
ředitelka OSSZ Zlín

Kolik dotazů denně v průměru call centrum vyřizuje?

Za 1. pololetí roku 2020 vyřídilo call centrum pro oblast nemocenského pojištění v průměru 670 dotazů denně. Z tohoto počtu se v průměru 105 dotazů týkalo eNeschopenky, pro niž byla od srpna 2019 zřízena speciální telefonní linka. Ta je rovněž směrována na naše call centrum. Ve stejném období roku 2019 bylo vyřizováno průměrně 531 dotazů denně.

Jak se tento počet změnil v 1. pololetí letošního roku (v době koronaviru)?

Mimořádná opatření z důvodu nouzového stavu ovlivnila provoz našeho call centra zavedením směnného provozu tak, aby nemuselo dojít ke změně provozní doby. Samozřejmě i nás zasáhlo ploš-

Bývalá vedoucí zlínského call centra pro nemocenské pojištění Anežka Kubíková stála na samém počátku jeho budování a po dlouhých a pečlivých přípravách mu společně s kolegy 7. prosince 2009 vdechli život. Se svým týmem po celých deset let svého působení odváděla doslova mravenčí práci. Díky jejímu úctyhodnému pracovnímu nasazení se podařilo vybudovat



call centrum odborníků „na telefonu“, na které se klienti obraceli s nejrůznějšími životními situacemi v oblasti nemocenského pojištění. Jak sama říká: „Tuto službu klientům ČSSZ vnímám jako jedinečnou. Často nám volají lidé, kteří se ocitli v tíživé situaci. Prostřednictvím call centra se jim dostane nejen informací a rad, ale jejich záležitost lze vyřídít rychleji.“

né uzavření školských zařízení, protože kolegyně musely s dětmi zůstat doma. To bohužel negativně ovlivnilo počet přijatých hovorů na počátku nouzového stavu. V 1. čtvrtletí jsme průměrně vyřídili 670 dotazů denně, ve 2. čtvrtletí v průměru 663 dotazů denně.

Jaká je průměrná doba vyřízení dotazu?

V závislosti na druhu dotazu se délka hovoru pohybuje od jedné minuty (většinou se jedná o dotaz na výplatu dávky) do několika desítek minut (případy s mezinárodním prvkem, důvody došetřování dávek, posuzování nároku na dávku, změny v legislativě atd.).

Kolik pracovníků/pracovnic je v jedné směně?

Počet systemizovaných míst v call centru pro oblast nemocenského pojištění je 15 + 1 vedoucí. Aktuální počet pracovníků na směně je závislý na provozních okolnostech.

Je možné hovor uskutečnit také v jiném jazyce než v češtině?

Ano, je to možné. Kolegové v našem call centru komunikují v jazyce anglickém, německém, španělském a částečně ruském.

Jaký je nejčastější dotaz z oblasti nemocenského pojištění?

Pokud budeme hovořit o letošním roce, tak nejčastější dotazy můžeme rozdělit do dvou okruhů: eNeschopenka a ošetřovně. V případě eNeschopenky se jednalo nejčastěji o dotazy k legislativě i praktickým postupům ze strany ošetřujících lékařů, pojištěnců, zaměstnavatelů aj. V souvislosti s uzavřením školských zařízení od března do června se klienti nejvíce zajímali o informace k nároku na dávku, jak mají postupovat při uplatnění žádosti, o kontrolu doložených dokladů, datum výplaty dávky aj.

Jaký byl nezapomenutelný případ s vyřízením dotazu klienta v době koronaviru?

Vzhledem k velkému počtu klientů, kteří se denně dovolávají do call centra, je velmi obtížné určit nějaký nezapomenutelný

případ. Všechny případy jsou svým způsobem specifické, některé situace a životní příběhy klientů jsou složité až tíživé, jiné jsou naopak veselejší.

Jak jednáte v případě, kdy se klientův dotaz netýká nemocenského pojištění?

Call centrum nemocenského pojištění poskytuje všeobecné telefonické informace o sociálním pojištění, systému dávek, výpočtu dávek nemocenského pojištění, postupu při uplatňování nároku na výplatu dávek včetně poskytování základních informací z oblasti pracovního a správního práva. V případě dotazů týkajících se důchodového pojištění a technické pomoci směřujeme klienty na příslušné call centrum důchodového pojištění a call centrum pro technickou pomoc v rámci ČSSZ, případně na jinou instituci, do jejíž působnosti uvedený dotaz přísluší.

Jak často se setkáváte s agresivním jednáním ze strany klientů?

S agresivním jednáním z řad klientů se v call centru setkáváme téměř denně. Vnímáme, že zejména doba koronavirové krize se negativně promítla do jednání některých našich klientů.

Jak často se setkáváte s poděkováním ze strany klientů?

Převážná většina klientů slovně oceňuje činnost pracovníků call centra, náš zájem o řešení jejich záležitosti, pomoc při řešení jejich mnohdy složité životní situace a především lidský individuální přístup. Ze zpětné reakce klientů vnímáme spokojenost a zejména pak ve složitějším období koronaviru klienti oceňovali již samotnou existenci call centra.



S newsletterem budete mít aktuální informace

S naší novou komunikační platformou budete mít ty nejčerstvější informace přímo v e-mailu. Nemusíte vyplňovat sáhodlouhé registrační formuláře ani osobní údaje. Jednoduše zadáte svůj e-mail a vyberete si jednu nebo více oblastí informací, o které máte zájem, a zpětně můžete výběr libovolně měnit. „Agendy zpracovávají na ústředí ČSSZ i okresních správách sociálního zabezpečení jsou různorodé, týkají se velkého okruhu klientů a relativně často musejí reagovat na změny legislativy. Díky registraci k odběru novinek můžeme důležité informace komunikovat rychleji a informovat přímo cílovou skupinu,“ říká František Boháček, ústřední ředitel ČSSZ.

Kategorie jsou přizpůsobeny segmentům klientů, se kterými Česká správa sociálního zabezpečení komunikuje:

- pro zaměstnavatele,
- pro OSVČ,
- pro pojištěnce (občany),
- pro lékaře / poskytovatele zdravotních služeb,
- pro vývojáře lékařských SW,
- pro vývojáře mzdových a personálních SW.

QR kód pro odběr novinek ČSSZ



Často se nás ptáte...

Jaké jsou podmínky nároku na peněžitou pomoc v mateřství?

Žadatel musí být v době nástupu nemocensky pojištěn nebo musí trvat ochranná lhůta ze skončeného nemocenského pojištění. Nemocenské pojištění musí trvat minimálně 270 dnů v posledních dvou letech. OSVČ mají nárok, pokud si dobrovolně a po určitou dobu (konkrétně 180 dnů v roce) platí nemocenské pojištění.

Co dělat při úmrtí příjemce důchodu?

Dojde-li k úmrtí poživitele důchodu, není třeba to České správě sociálního zabezpečení (ČSSZ) hlásit. Hlášení úmrtí je povinností úřadů pověřených vedením matrik, které tuto skutečnost sdělí ČSSZ do dvou týdnů po zápisu do matriky. Úmrtím poživitele důchodu rovněž zaniká nárok na důchod.

POMŮČKA: AMÁLA, DROP, PÁNSKÉ, VALER, YUONG, ZJU	ZNAČKA NA AUTĚ	KÓD KOLUMBIE	NÁZEV HLÁSKY N	KLID ZBRANÍ	KOLÉBÁNÍM USPATÍ	DISTRIBUCE TISKU (ZKR)	SOLMIZAČNÍ SLABIKA	OBÉZNÍ	SOUKROMÝ VÝŠETROVATEL	HOBLICE	POHÁDKOVÁ POSTAVA BABA, ...
CHEM. ZN. SKANDIA			AUSTRALSKÝ PŠTROS PRODEJNA MASA			OVOCE				CHATOVACÍ ZKRATKA (POHODA JAZZ)	
MONUMENT						TU MÁTE				TYP SŠ	
ŠPATNOSTI			DRUH BONBONU			INIC. HEREČKY ISSOVE				PRACOVNÍK OPRAVNÝ	
			VÝZVA K TICHU				STAVEBNÍ MATERIÁL				
	NEJLEPŠÍ PŘÍTEL ČLOVĚKA	MPZ SOMÁLSKA		PŘÍKLONKA		SLEPICE (NÁREČNĚ, KRÁTCE)					
	ASIAT		LÉTAVICE			RIVALOVÉ					
ODRŮDA JABLEK						HLASATEL				MAJÍCÍ VELKÝ NOS	ZNAČKA KILOJOULU
						ZKR. ČÍNSKÉ UNIVERZITY ZHENGZHOU					
TRUMFY			HORIZONT					BOJOVÉ VOZIDLO			
			LIDOVÝ NÁZEV JMELI					MALÁ BOROVICE			
ZVRATNĚ ZÁJMEMO			JAPONSKÁ OMÁČKA				BÁJNÝ SILÁK				
			ZBĚLČI				LIHOVINA				
	TAJENKA										PŘÍPRAVEK NA MYTÍ NÁDOBI
	SOUKROMÁ ZPRÁVA (ZKR.)										
KOSITI						ČÁST ŘÍMA				RIUKOJEŤ (NÁREČNĚ)	
						LOK				ŠACHOVÝ VELMISTR	
ÚPLNĚ										TADY	
						RACHOT				TISIC MILITRŮ	
						ROZSUDEK					
	VELKÝ STEPŇ PŤÁK	TAHLE		DOMÁCKÝ OLIVER			ODSTÍN BARVY				
		VZNEŠENÝ (EXPRE-SIVNĚ)		OSLOVENÍ PŘI VYKÁNÍ			ŘEKA V ASIÍ				
ČÁSTI TYDNE				SONDA						STARO-INDICKÁ ČÍSLOVKA	ATOL V SOU-OSTROVÍ RALIK
				CHALOUPKA							
PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY			MÍSTO NA SKÁLE			PŘEVRAŤ			TELEFON (ZKR.)		
			POPĚVEK			FRANCOUZSKÝ URČITÝ ČLEN			DOVEDNOST		
KULATÝ					ŽENSKÉ JMENO					MANŽEL KURKOVÉ	
PLOCHÉ PÍŠČITÉ POBŘEŽÍ					STROMOVÝ POROST				PŘED POLEDNEM (LAT. ZKR.)	EINSTEINOVY INICJALY	

Pomáháme ve volném čase

Nejen práci je člověk živ. Tak by se dala shrnout aktivita některých našich kolegů, kteří dlouhodobě věnují svůj volný čas řadě ctnostných činností. Pro někoho je dobrovolnická činnost způsobem, jak najít smysl života, pro jiného formou odpočinku. Všechny ale spojuje jediné – touha přiložit ruku k dílu a pomoci.

Dobrovolní dárci krve

Lidská krev je jednou z mála věcí, které nelze vyrobit uměle. Každý z nás ji v životě potřebuje, a přesto počet dobrovolných dárců v České republice dlouhodobě čím dál více klesá. V důsledku koronavirové krize byl omezen mimo jiné i provoz na odběrných místech transfuzních stanic. Navzdory nepříznivému období mnozí naši kolegové darováním krve či jejích složek stále zachraňují životy.

Během jednoho odběru je většinou odebráno cca 470 ml lidské krve. Počet se nám spočítat, že darovaný objem krve našich kolegů by teoreticky zachránil až 121 životů. Pro ještě lepší představu se objem krve 182 litrů rovná 3 plným nádržím osobního auta.

182 litrů = až 121 teoreticky zachráněných životů



182 litrů = 3 plné nádrže



Pomoc od našich kolegů

Mnoho našich zaměstnanců se pravidelně zapojuje do nejrůznějších dobročinných aktivit. Tiskem proti covid-19 je název projektu, který realizovala skupina dobrovolníků za podpory Městského úřadu Vyškov. Pomáhali při samotné výrobě a montáži obličejových ochranných štítů od března do května a jako poděkování

obdrželi pamětní list od starosty města Vyškova.

Ani v šití roušek jsme nezaháleli a vyráběli jsme je nejen pro potřebu vlastní a svých blízkých, ale také pro kolegy a další, kteří neměli možnost si vlastní roušky ušít. Ve svém volnu jsme tak šili pro školáky, obecní úřad, pracovníky České pošty, či dokonce pro potřebu Českého červeného kříže.



Občasník České správy sociálního zabezpečení
 Vydavatel: Česká správa sociálního zabezpečení, Křížová 25, 225 08 Praha 5, www.cssz.cz • Redakce: oddělení komunikace ČSSZ, e-mail: redakce@cssz.cz • Tiskárna: Integraf, s. r. o., Myslbekova 273, 547 01 Náchod

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Hledáme nové kolegy

Proč si vybrat právě ČSSZ za svého zaměstnavatele?

- Jsme největší státní úřad v ČR a zcela výjimečná finančně-správní instituce.
- Důležitá je pro nás chuť pracovat a motivace, vše ostatní Vás naučíme.
- Klademe důraz na tzv. work life balance.
- U nás se nebojíte o svoji budoucnost, jsme stabilní zaměstnavatel.
- Přispíváme na stravování a penzijní připojištění, získáte týden dovolené navíc, 5 dnů indispozičního volna, podporujeme Váš profesní rozvoj.

Přidejte se k nám a získejte smysluplnou práci!

Volná místa
v pracovním poměru

Volná místa
ve služebním poměru