

duben 2024



Zpr@vodaj ČSSZ

Co na call centru zjistím, str. 1–2 • Kde sídlí a jaké má agendy, str. 2

Nevíte si rady? Zavolejte nám do call centra

Možná jste se s tím sami setkali. Řešíte náhle vzniklou situaci z oblasti sociálního zabezpečení a nejste si jisti postupem, případně danou informací nemůžete dohledat. Není nic snazšího než vytočit call centrum ČSSZ, kde našim klientům mile rádi pomůžeme se všemi otázkami k důchodovému nebo nemocenskému pojištění, případně s technickými problémy ohledně našich eSlužeb.

Jaká call centra ČSSZ má?

V rámci služeb klientům poskytuje ČSSZ možnost využít bezplatné služby call center. Pod jednotným telefonním číslem **800 050 248** můžete v úřední době v pracovní dny získat rychlou radu v oblastech důchodového pojištění, nemocenského pojištění nebo technické podpory eSlužeb.

Pro volání ze zahraničí je k dispozici telefonní číslo +420 257 066 077, na kterém je hovor zpoplatněn standardně podle tarifu a platného ceníku operátora volajícího. Při volání na bezplatnou linku ze zahraničí může být operátorem zpoplatněn i tento hovor nebo nemusí být číslo dostupné.

Call centrum jako rychlá alternativa

Všechny zásadní informace týkající se sociálního zabezpečení naleznete online na našich webových stránkách, případně můžete využít osobní kontakt na některé OSSZ. Call centrum je další z možností, jak vyhovět



klientům, pomoci jim zorientovat se v problematice a odpovědět rychle a efektivně na jejich individuální dotazy a požadavky. Specializovaná oddělení telefonických informací aktivně spolupracují s OSSZ a metodickými útvary, které jednotlivé podněty dostávají k vyřízení.

Proklientský přístup a transparentní chování ČSSZ jako instituce pak pomáhají kromě call center budovat např. také klientská centra nebo otevřený a proaktivní přístup k médiím.

Co mohu přes call centrum zjistit?

Call centrum důchodového pojištění vyřizuje dotazy veřejnosti a klientů týkající se zejména:

- důchodového pojištění obecně,
- nároku na dávku důchodového pojištění a výpočtu důchodu,
- podmínek k uplatňování nároku na dávku důchodového pojištění,
- výplaty důchodu (v rámci ČR i do zahraničí),
- provádění exekučních srážek z důchodu z důvodu výkonu rozhodnutí,
- provádění sociálního zabezpečení v rámci koordinačních nařízení EU a mezinárodních smluv.

Potřebujete poradit? Volejte call centra ČSSZ

DŮCHODOVÉ POJIŠTĚNÍ
NEMOCENSKÉ POJIŠTĚNÍ

TECHNICKÁ PODPORA eSlužeb

800 050 248

Pro více informací klikněte zde.



pokračování na straně 2...



E-mail jako záloha

Bezplatná linka našich call center je někdy bohužel značně vytížena. I při velkém zatížení linky se ale všichni operátoři snaží vyřídit co nejvíce hovorů nad rámec svých možností. Pokud se vám opakovaně nedaří dovolat, můžete v rámci problematiky důchodového pojištění využít speciální e-mailové adresy: callcentrumduchody@cssz.cz, kde uvedete svůj telefonní kontakt a stručný popis problému. Operátor vás pak v nejbližším volném termínu kontaktuje.

Call centrum nemocenského pojištění vyřizuje dotazy veřejnosti a klientů týkající se zejména:

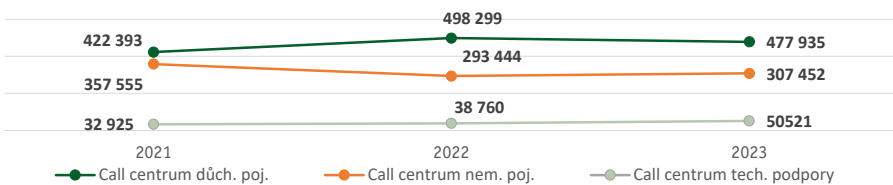
- dávek nemocenského pojištění – nemocenského, peněžité pomoci v mateřství, ošetřovného, vyrovnávacího příspěvku v těhotenství a mateřství, otcovské.

Call centrum technické podpory eSlužeb ČSSZ vyřizuje dotazy klientů týkající se zejména:

- služby e-Podání ČSSZ, která umožňuje elektronické podání doručovat jako datové věty v XML formátu,
- ePortálu ČSSZ, který slouží k prohlížení údajů evidovaných u ČSSZ a poskytuje vybrané online služby ČSSZ,
- Portálu otevřených dat ČSSZ, který slouží k publikaci a vizualizaci otevřených dat ČSSZ.

Pro všechna call centra existuje jednotné telefonní číslo. Nasměrování

Počty zaznamenaných hovorů v call centrech



volíte na začátku hovoru v rozcestníku podle problému k řešení. Operátoři jednotlivých call center jsou specializováni na konkrétní problematiku, a nemohou proto vyhovět při odpovědi na jiné dotazy či odborné agendy v jiné působnosti ČSSZ.

Něco navíc o našich call centrech

Nejmladší call centrum bylo otevřeno v omezeném rozsahu na OSSZ Děčín v listopadu 2020, naplno pak začátkem roku 2021. Tehdy ještě v malém, jen se zaměřením na dotazy věnované nemocenskému pojištění, dnes už čítá na 36 zaměstnanců a věnuje se i dotazům týkajícím se důchodového pojištění.

Druhé oddělení telefonických informací věnované nemocenskému pojištění najdeme na OSSZ Zlín. V rámci agendy nemocenského pojištění jsou v call centrech řešeny telefonické dotazy týkající se nejčastěji podmínek nároku na dávky nemocenského pojištění, stavu a průběhu řízení, způsobu a termínu výplaty dávek včetně jejich výplaty do zahraničí. Příslušným OSSZ jsou pak předávány k řešení naléhavé urgencye týkající se zejména výplaty dávek. Pracoviště mezi sebou vedou společné statistiky e-mailů a urgencí a jsou tak pracovní provázána na každodenní úrovni.

Druhé call centrum pro důchodové

pojištění sídlí v Praze. Zde se, stejně jako dnes už i v Děčíně, dlouhodobě specializují na odbornou pomoc a poradenství klientům v oblasti důchodového pojištění včetně operativního řešení naléhavých životních či sociálních situací klientů a stejně jako Zlín dennodenně s Děčínem spolupracují. Kromě toho přijímá pražské call centrum stížnosti a různé podněty klientů a zároveň prostřednictvím speciální telefonické linky i další agendy důchodového pojištění a vyřizuje rovněž naléhavé požadavky OSSZ k důchodovým záležitostem klientů.

Úřední doba call center

Pondělí	8:00–17:00
Úterý	8:00–15:30
Středa	8:00–17:00
Čtvrtek	8:00–15:30
Pátek	8:00–12:00

Nedávno byl zaveden nový systém call centra, který funguje na bázi CRM systému. V praxi to znamená efektivnější práci s údaji o klientech, možnost vytvářet analýzy, monitorovat činnosti, vyhodnocovat situace atd.

V Olomouci pak nalezneme call centrum technické podpory, které je určeno primárně zaměstnavatelům a zdravotnickým zařízením, resp. jejich dodavatelům, kteří pro ně zajišťují elektronickou komunikaci. Operátoři zde řeší převážně problematiku nově nasazených tiskopisů, agendu eNeschopenek, ale i dotazy OSVČ k podání Přehledu o příjmech a výdajích OSVČ nebo komplikace s přihlašованиеm do ePortálu ČSSZ. Celkem se jedná o tisíce odbavených hovorů měsíčně. ■

Počty vyřízených hovorů v call centrech

