

ČSSZ nabízí neslyšícím klientům bezbariérovou komunikaci. Spojila síly s Tichou linkou

Praha 26. 2. 2018

Od poloviny letošního února umožňuje Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) na všech svých pracovištích online tlumočení sluchově postiženým klientům. Bude ho bezplatně zajišťovat prostřednictvím kvalifikovaných tlumočnicků [Tiché linky](#), která je službou [Tichého světa](#), o. p. s.

Asistence tlumočnicka či přepisovatele na místě nebude potřeba a nebude nutné si ji předem objednávat. ČSSZ vybavila všechna svá klientská pracoviště a okresní správy sociálního zabezpečení tablety, aby v zájmu zpřístupnění poradenství z oblasti důchodového a nemocenského pojištění umožnila sluchově postiženým klientům online spojení s tlumočnickem Tiché linky.

ČSSZ si dala za cíl zlepšit a zefektivnit přímou komunikaci se zdravotně postiženými klienty, a to zajištěním odpovídajících nástrojů, prostředků a služeb, aby zjednodušila a usnadnila kontakt s úřadem pro všechny skupiny zdravotně postižených. V další fázi se ČSSZ zaměří na identifikaci potřeb tělesně a zrakově postižených spoluobčanů.

Kromě postupného rozšiřování služeb pro všechny skupiny osob zdravotně postižených je trvalým cílem ČSSZ být klientsky orientovanou institucí veřejné správy. Od srpna loňského roku zajistila bezplatné volání na svou informační telefonní linku, na které odborníci odpovídají na dotazy týkající se důchodů, nemocenského pojištění a elektronických služeb ČSSZ.

Úřední dny call centra jsou každý pracovní den

[Call centrum ČSSZ](#) je občanům k dispozici každý pracovní den od 8 hodin. Nejvytíženější byla v loňském roce linka důchodového pojištění, na které odborníci odpověděli na dotazy více než 212 tisíc lidí. Linka nemocenského pojištění vyřídila téměř 73 tisíc hovorů a linka technické podpory eSlužeb ČSSZ přes 20 tisíc hovorů. Přestože mohou lidé volat každý pracovní den, nejvíce hovorů bylo v pondělí a ve středu. Lidé si chválili vstřícný přístup, odbornost a srozumitelnost informací.

Na co se klienti nejčastěji ptali

Lidé, kteří kontaktovali **call centrum pro důchodové pojištění**, se zajímali nejvíce o informace související s nárokem na důchod – datum důchodového věku, podmínky pro odchod do starobního či předčasného starobního důchodu, evidovanou dobu pojištění. Dotazovali se na průběh vyřizování žádosti o důchod či na jeho výplatu. Na **call centrum nemocenského pojištění** se klienti nejčastěji obraceli s dotazem na konkrétní výplatu svých nemocenských dávek. Další dotazy se týkaly nároků na nemocenské, peněžitou pomoc v mateřství nebo ošetřovné, v závěru roku se lidé zajímali o změny v nemocenském pojištění – zvýšení sazeb nemocenského a nové dávky – otcovskou a dlouhodobé ošetřovné. Odborníci **call centra technické podpory eSlužeb** nejčastěji radili, jak správně elektronicky podat tiskopisy či jak fungují služby ePortálu ČSSZ, odpovídali také na dotazy týkající se elektronických podpisů.

Své záležitosti mohou lidé projednat i osobně

Chtějí-li se lidé přijít poradit v záležitostech souvisejících s důchodovým a nemocenským pojištěním osobně, mohou se obrátit na odborníky na okresní (v Praze Pražské, v Brně Městské) správě sociálního zabezpečení (OSSZ) podle místa bydliště. Při pražském ústředí ČSSZ funguje každý pracovní den moderní **klientské centrum pro důchodové pojištění**, jehož služeb vloni využilo téměř 39 tisíc klientů, i zahraničních. Nejčastěji je zajímal jejich budoucí důchod, podmínky, které je třeba splnit, ověřovali si a dokládali doby důchodového pojištění, informovali se o průběhu řízení žádosti o důchod. Z průzkumu spokojenosti vyplynulo, že na osobním jednání oceňovali především profesionální přístup a současně empatii a trpělivost odborných zaměstnanců.