Č. j.:81 - 1324 - 24.7.2015/2366

V  Praze dne 28. 7. 2015

##### SMĚRNICE ÚSTŘEDNÍHO ředitelE čssz č. 4/2015

**(SLUŽEBNÍ PŘEDPIS č. 5/2015)**

**O úředních dnech a úředních hodinách v ústředí ČSSZ, na pracovištích ČSSZ a v OSSZ, PSSZ a MSSZ Brno**

O B S A H:

Čl. 1 Úvodní ustanovení

Čl. 2 Vymezení základních pojmů

Čl. 3 Stanovení úředních dnů v ČSSZ a rozvržení úředních hodin

Čl. 4 Stanovení věcného rozsahu agend vyřizovaných v úředních dnech a další organizační opatření

Čl. 5 Závěrečné ustanovení

Čl. 6 Účinnost

Čl. 1

**Úvodní ustanovení**

1. Účelem této směrnice ústředního ředitele ČSSZ (dále jen „směrnice“) je stanovení časového prostoru potřebného pro vyřizování všech záležitostí, které jsou nebo mohou být s klientem ČSSZ projednávány kontaktním způsobem, včetně určení věcného rozsahu těchto záležitostí a z toho vyplývajícího rozsahu zabezpečení této služby klientům příslušnými organizačními útvary nebo zaměstnanci ČSSZ, kteří jsou ve služebním vztahu státního zaměstnance nebo  pracovněprávním vztahu (dále jen „zaměstnanci“).
2. Úřední dny a úřední hodiny jsou závazně stanoveny  usnesením vlády ČR ze dne 25. října 1995 č. 595 o katalogu opatření ke zjednodušení a zlepšení výkonu státní správy ve vztahu k občanům (dále jen „usnesení vlády“). Základním úkolem tohoto usnesení vlády je vytvoření stavu, v němž má každý občan jistotu, že jakýkoliv správní úřad v České republice, na který se obrátí, s ním bude ve stanovených dnech a hodinách kvalifikovaně komunikovat a odborně vyřídí jeho záležitost nebo, nelze-li věc vyřídit ihned, zajistí její vyřízení v pozdějším termínu.

Čl. 2

**Vymezení základních pojmů**

1. Organizačními jednotkami ČSSZ se pro účely této směrnice rozumí ústředí ČSSZ, pracoviště ČSSZ a OSSZ (PSSZ a MSSZ Brno).
2. Úředními dny jsou, podle výše uvedeného usnesení vlády, dny stanovené v této směrnici, v nichž je ČSSZ, resp. její příslušné organizační jednotky povinna zajistit, aby byl na určeném místě výkonu práce přítomen příslušný zaměstnanec, který odborně a kvalifikovaným způsobem obslouží klienta, to znamená, že mu bude zejména schopen podat potřebné informace a rady, vysvětlit mu jeho záležitost, převzít nebo vydat příslušnou dokumentaci a pokud to vzhledem k povaze žádosti bude možné, vyřídit ji nebo zajistit její vyřízení ještě před skončením jednání s klientem.
3. Úřední hodiny uvedené v citovaném usnesení vlády stanoví konkrétní dobu (služební nebo pracovní, popřípadě její část), po kterou má klient možnost obrátit se na ČSSZ, resp. její příslušné organizační jednotky, dožadovat se jejích služeb a být obsloužen způsobem a v rozsahu uvedeném v odstavci 2.
4. Základní podmínky pro zajištění provozu úředních dnů a úředních hodin jsou:
5. dosažitelnost příslušného zaměstnance
6. odbornost, tzn. věcná způsobilost zaměstnance v  problematice, která je předmětem podání, žádosti, dotazu apod. klienta
7. informovanost zaměstnance, který je určen jako kontaktní zaměstnanec
8. přizpůsobení organizace práce dané organizační jednotky ČSSZ tak, aby byla schopna zajistit bezproblémovou obsluhu klientů
9. vytvoření vhodných materiálních podmínek pro kontakt s  klienty, tzn. příslušné vybavení kanceláří, zřízení klientského centra, informačního kiosku apod. (dále jen „klientské centrum“).
10. Úřední dny a pracovní dny určených pracovišť jsou stanoveny v rozsahu uvedeném v čl. 3, 3a a 4, pokud úřední den nebo pracovní den určeného pracoviště nepřipadá na den pracovního klidu.
11. Mimo stanovené úřední dny mohou organizační jednotky ČSSZ po předchozím objednání klienta využívat k vyřizování jeho záležitostí podle odstavce 2 a 3 také ostatní služební nebo pracovní dny.

Čl. 3

**Stanovení úředních dnů v ČSSZ a rozvržení úředních hodin**

Úřední dny a rozvržení úředních hodin v rámci jednotlivých úředních dnů je v organizačních jednotkách ČSSZ stanoveno v tomto rozsahu:

1. pondělí 8:00–17:00
2. středa 8:00–17:00.

Čl. 3a

**Provozní doba call center ČSSZ**

Provozní doba call center ČSSZ je stanovena v tomto rozsahu:

a) pondělí a středa 8:00–17:00

b) úterý a čtvrtek 8:00–15:30

c) pátek 8:00–12:00.

Čl. 4

**Stanovení věcného rozsahu agend vyřizovaných v úředních dnech a další organizační opatření**

* 1. Věcný rozsah záležitostí vyřizovaných zaměstnanci ČSSZ s klienty v úředních dnech a v úředních hodinách je shodný s procesy vykonávanými v oblastech sociálního zabezpečení nebo s nimi souvisejícími (např. nemocenské pojištění, důchodové pojištění, výběr pojistného, lékařská posudková služba) příslušnými organizačními útvary ČSSZ.
  2. Příslušní představení (v ústředí ústřední ředitel ČSSZ, na pracovišti ČSSZ jeho ředitel) rozhodnou o rozsahu činností vyřizovaných v rámci úředních hodin tak, aby bylo zajištěno, že všichni klienti, kteří v uvedených hodinách budou kontaktovat jejich organizační jednotku, byli obslouženi příslušným zaměstnancem podle zásad stanovených touto směrnicí.
  3. Podle stanoveného věcného rozsahu agend pak uvedení představení určí konkrétní organizační útvary, které budou vyřizovat záležitosti klientů kontaktním způsobem. Pokud má organizační jednotka ČSSZ vybudováno klientské centrum, které zajistí v úředních dnech a v úředních hodinách kvalifikované vyřizování záležitostí klientů v plném rozsahu určených agend, nemusí být příslušné specializované útvary podřízeny režimu úředních dnů a úředních hodin.
  4. Představení nebo vedoucí zaměstnanci příslušných organizačních útvarů určených k zajišťování kontaktu s klienty, odpovídají za organizaci výkonu této činnosti, zejména za její příslušné personální zabezpečení, včetně evidence služební nebo pracovní doby zaměstnanců v těchto případech a určování směnného provozu a případných dalších náležitostí souvisejících se službou státních zaměstnanců, případně pracovněprávních náležitostí.
  5. Podatelna každé organizační jednotky ČSSZ je klientům dostupná v tomto rozsahu:

1. pondělí 8:00–17:00
2. středa 8:00–17:00.
   1. Mimo dny stanovené v odstavci 5 má klient možnost učinit podání nebo předat určené písemnosti příslušné organizační jednotce ČSSZ prostřednictvím připravené schránky.
   2. Pokladní hodiny pokladny pracoviště ČSSZ pro oblast provozní stanoví ředitel pracoviště ČSSZ dle místních podmínek.
   3. Pokladní hodiny pokladny ústředí ČSSZ pro oblast provozní stanoví ředitel odboru správy účtáren dle místních podmínek.
3. Klienti, kteří v úředních hodinách nebo po předchozím objednání navštěvují organizační útvary ČSSZ určené pro vyřizování jejich záležitostí nebo klientské centrum, nepodléhají evidenční povinnosti podle směrnice ředitele odboru bezpečnostní politiky o vstupu do budov ČSSZ a vedení evidence o jejich přítomnosti v nich. Rovněž přístup do podatelny organizační jednotky ČSSZ musí být klientům v době úředních hodin umožněn bez povinného zápisu u člena ostrahy budov nebo zaměstnance recepce.

Čl. 4a

**Společná ustanovení**

Touto směrnicí není dotčeno rozvržení služební nebo pracovní doby v organizačních jednotkách ČSSZ stanovené příslušnými vnitřními organizačními směrnicemi.

Čl. 5

**Závěrečné ustanovení**

Prováděcí pokyn vrchní ředitelky úseku ekonomicko-správního č. 42/2006 O úředních dnech a úředních hodinách a dalších úředních dnech a dalších úředních hodinách v ústředí ČSSZ, KSSZ, PSSZ, MSSZ Brno a OSSZ se zrušuje.

Čl. 6

**Účinnost**

### Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2015.

**prof. JUDr. Vilém Kahoun, Ph.D.**

ústřední ředitel

České správy sociálního zabezpečení