



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 povinny 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 jejich služeb a být obsloužen způsobem a v rozsahu uvedeném v odstavci 2.
- 4) Základní podmínky pro zajištění provozu úředních dnů a úředních hodin jsou:
 - a) dosažitelnost příslušného zaměstnance
 - b) odbornost, tzn. věcná způsobilost zaměstnance v problematice, která je předmětem podání, žádosti, dotazu apod. klienta
 - c) informovanost zaměstnance, který je určen jako kontaktní zaměstnanec
 - d) přizpůsobení organizace práce dané organizační jednotky ČSSZ tak, aby byla schopna zajistit bezproblémovou obsluhu klientů
 - e) vytvoření vhodných materiálních podmínek pro kontakt s klienty, tzn. příslušné vybavení kanceláří, zřízení klientského centra, informačního kiosku apod. (dále jen „klientské centrum“).
- 5) 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.



- 6) 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:

- a) pondělí 8:00–17:00
- b) 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:
 - a) pondělí 8:00–17:00
 - b) středa 8:00–17:00.
- 6) Mimo dny stanovené v odstavci 5 má klient možnost učinit podání nebo předat určené písemnosti příslušné organizační jednotce ČSSZ prostřednictvím připravené schránky.
- 7) Pokladní hodiny pokladny pracoviště ČSSZ pro oblast provozní stanoví ředitel pracoviště ČSSZ dle místních podmínek.
- 8) **Pokladní hodiny pokladny ústředí ČSSZ pro oblast provozní stanoví ředitel odboru správy účtáren dle místních podmínek.**
- 9) 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