

Praha, 18. května 2020

## **Předali jste kompletně vyplněné podklady pro výplatu dávky svému zaměstnavateli před více než 30 dny a stále nemáte vyplacenou dávku? Vyplňte kontaktní formulář a ČSSZ případ prověří**

**Na Českou správu sociálního zabezpečení se v posledních týdnech obracejí někteří její klienti s dotazy ohledně stavu výplaty ošetřovného, nemocenské nebo peněžité pomoci v mateřství. ČSSZ na svých webových stránkách 15. května 2020 spustila online kontaktní formulář, jehož prostřednictvím může žadatel požádat o prověření stavu zpracování dané dávky a získat o situaci konkrétní informaci.**

Pandemie koronaviru zasáhla celou ČR, a to zejména po finanční stránce. Státisíce rodičů čerpají ošetřovné či jinou nemocenskou dávku. Někteří rodiče se na nás obracejí s prosbami o zjištění, proč jim nebyla vyplacena dávka, ačkoliv příslušné podklady odevzdali svému zaměstnavateli před více než 30 dny.

Rodiče a další pojištěnci si mohou stav zpracování dávky průběžně ověřit prostřednictvím příslušných služeb ePortálu ČSSZ (<https://eportal.cssz.cz/>), kam se jednoduše přihlásí s využitím přihlašovacích údajů do své datové schránky, pokud ji mají zřízenou, nebo mohou využít prostředky národní identitní autority, tj. buď eOP, nebo velmi snadno dostupné jméno, heslo a SMS, které lze zdarma vyřídít zde: <https://info.eidentita.cz/ups/UpsZalozeni.aspx>.

Abychom ještě více zjednodušili možnost získání potřebných informací, zavedla Česká správa sociálního zabezpečení pro klienty, kteří už na vyplacení dávky čekají delší dobu, jednoduchý online kontaktní formulář, jenž je k dispozici na webových stránkách ČSSZ v části „Služby pro vás“. Prostřednictvím formuláře klient kontaktuje přímo příslušné pracoviště ČSSZ, jehož pracovník ho bude zpravidla v průběhu následujících dvou pracovních dnů kontaktovat a vysvětlí mu, v jaké fázi je zpracování dávky, kde a u kterého subjektu případně nastala chyba a co je potřeba udělat, resp. co příslušná okresní správa sociálního zabezpečení aktuálně dělá pro to, aby dávka mohla být co nejrychleji vyplacena (např. urguje u zaměstnavatele podklady potřebné pro výpočet dávky, potřebuje vyjasnit údaje uvedené na tzv. výkazu péče atp.).

Praxe ukazuje, že např. z žádostí o ošetřovné za měsíc březen, které jsou rodiči prostřednictvím zaměstnavatelů podávány ČSSZ průběžně od uzavření škol, je již (z žádostí doručených do konce dubna) vyplaceno více než 98 %. Zbývající žádosti nemohly být příslušnými OSSZ zatím vyplaceny, jelikož obsahují chyby či chybí podklady nutné ke správnému zpracování dávky. Tyto okolnosti pak vedou k došetřování ze strany OSSZ a následnému prodloužení výplaty příslušné dávky.

Praha, 18. května 2020

Chybně podané nebo neúplné žádosti řeší OSSZ individuálně přímo s žadateli, respektive s jejich zaměstnavateli, kteří potvrzené dokumenty ve finální podobě předali na OSSZ. V dokumentech ale žadatelé často uvádějí i chybné kontaktní údaje, a proto se s nimi OSSZ nemůže spojit. V celé republice pracovníci OSSZ používají pro služební účely telefonní linky, jejichž čísla začínají málo známým a neobvyklým trojčíslím 950 nebo se jedná o skrytá čísla. V praxi se ukazuje, že tato skutečnost někdy volané odradí a hovor nepřijmou.

Pro identifikaci žádosti je samozřejmě potřeba uvést i základní povinné údaje: jméno, rodné číslo a typ dávky, o kterou se jedná (ošetřovné, nemocenská, peněžitá pomoc v mateřství, otcovská, dlouhodobé ošetřovné, vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství). Podstatné je také uvedení skutečně aktuálního údaje pro zpětné kontaktování žadatele, to znamená funkčního telefonního čísla a e-mailové adresy.

Při vyplňování formuláře je důležité dbát zejména na správný výběr a určení příslušné okresní správy sociálního zabezpečení z nabízeného číselníku, a to podle sídla zaměstnavatele. Podstatný je také přesný název zaměstnavatele a uvedení data, kdy žadatel předal žádost o dávku svému zaměstnavateli. Jako nepovinný údaj je možné také uvést datum, kdy zaměstnavatel odeslal potvrzené dokumenty na OSSZ, nebo další informace a přílohy, pokud tuto informaci žadatel zná.



*Tiskové oddělení MPSV a oddělení komunikace ČSSZ*