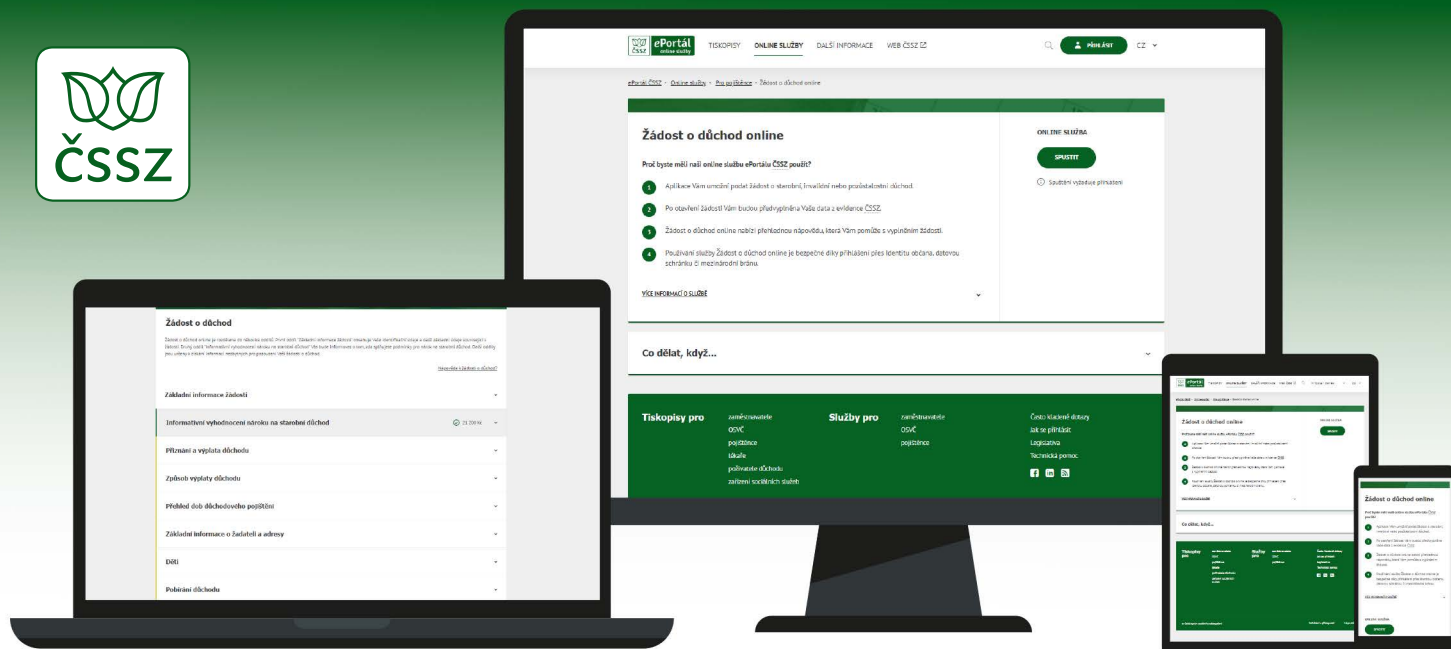




Žádost o důchod online

Otázky a odpovědi

Komu je služba „Žádost o důchod online“ určena?

Služba ePortálu „Žádost o důchod online“ je určena všem klientům, kteří chtějí požádat o důchod, a to starobní, invalidní i pozůstalostní (tj. vdovský, vdovecký a sirotčí).

Od kdy je možné žádost o důchod online podat?

Služba byla spuštěna 4. 12. 2023.

Jak se do služby přihlásím?

Do služby se klienti přihlásí prostřednictvím Identity občana (tj. např. mobilní klíč eGovernmentu, bankovní identita, eObčanka) nebo přihlašovacími údaji k datové schránce, případně zahraničním identifikačním prostředkem dle unijního nařízení eIDAS.

Je celý proces bezpečný?

Ano. Služba Žádost o důchod online se spouští v prostředí ePortálu ČSSZ. Protože pracuje s osobními údaji pojištěnců, je přístupná pouze těm lidem, kteří disponují tzv. elektronickou identitou. Ta obecně zaručuje, že v prostředí internetu dojde ke ztotožnění občana bez jeho osobní přítomnosti na úřadě. Ztotožnění sama ČSSZ neprovádí, ale využívá Národní bod pro identifikaci a autentizaci, který nabízí poměrně širokou škálu možností, jak se v elektronickém světě identifikovat. Využít lze např. bankovní identitu, kdy jsou pro přihlášení na ePortál použity přihlašovací údaje do internetového bankovníctví, stejně jako by se občan přihlašoval do své banky.

Nabízí služba i informaci o výši důchodu?

Přesný výpočet výše důchodu je komplikovaný (ovlivňují ho mj. skutečnosti známé až v době řízení o přiznání důchodu) a provádí ho odborný pracovník ČSSZ. Při žádosti o starobní důchod služba nicméně obsahuje výpočet orientační. Při vyplnění některých položek může dojít k přepočtu, proto je tato lišta k dispozici neustále ve vrchní části žádosti.

Jak dlouho trvá vyplnění žádosti?

Vyplnění žádosti může v případě, že evidujeme všechny pojistné doby a není třeba dokládat žádné další dokumenty, trvat klidně i pouhých 10 minut.

Zobrazují se v rámci služby moje doby pojištění?

Pojistné doby a informace, které ČSSZ eviduje, se načtou automaticky.

Jak doložím doby pojištění a další dokumenty, které v rámci služby evidované nejsou?

Vložení elektronických originálů nebo scanů dokumentů. V případě pochybností o pravosti nascanovaných dokumentů může ČSSZ požádat o jejich převedení autorizovanou konverzí nebo předložení originálu anebo jeho úředně ověřené kopie v listinné podobě.

Mohu rozpracovanou žádost uložit a vrátit se k ní později?

Ano. Žádost rozpracovanou na ePortálu ČSSZ lze kdykoliv uložit, například když si klient potřebuje něco v klidu promyslet anebo když zjistí, že mu některé dokumenty chybí. Stačí kliknout na tlačítko Ukončit, následně se zobrazí okno s dotazem na uložení.

Jak se dozvím, že žádost byla opravdu odeslána?

Po odeslání žádosti klient elektronicky obdrží potvrzení o jejím přijetí.

Jak probíhá následná komunikace s ČSSZ?

Následná komunikace s klientem probíhá prostřednictvím ePortálu. Pokud tento způsob komunikace klient vyloučí, probíhá v listinné podobě nebo prostřednictvím datové schránky.

Na koho se mohu obrátit, když potřebuji poradit?

Odbornou pomoc k online žádostem o důchod poskytujeme prostřednictvím telefonické nebo online konzultace. Klient se může obrátit na call centrum na čísle 800 050 248, s následnou provolbou 1 (důchodové call centrum) a poté provolbou 4 (telefonická konzultace). V záložce na ePortálu ČSSZ „Moje schůzky“ si klient může objednat online schůzku s pracovníkem ČSSZ, a to s datem a časem podle vlastního výběru. V objednaný čas se klient do ePortálu přihlásí (přes svoje identifikační údaje) a pracovník ČSSZ mu poskytne online konzultaci. Nezbytnými prostředky pro uskutečnění online hovoru jsou na straně klienta mikrofon a reproduktor/sluchátka. Upozorňujeme, že možnost online schůzky je vyhrazena pouze pro konzultaci k žádosti o důchod online.

Co znamenají zelená, žlutá a červená linka vlevo?

Žlutá linka označuje části, které by měly být vyplněné a červená části, které je třeba opravit nebo povinně vyplnit. Zelená pak znamená, že je tato část žádosti řádně vyplněná.

Mohou žádost vyplnit i hendikepovaní lidé s vadou zraku?

Ano. Služba splňuje standardy WCAG.

Zůstane možnost sepsat žádost na OSSZ?

Pokud budou klienti preferovat osobní setkání, mohou se k sepsání žádosti objednat na kterékoliv okresní správě bez ohledu na místo jejich trvalého pobytu.

Je možné žádost podat v jiném jazyce?

Služba je dostupná také v anglickém jazyce na anglické verzi ePortálu ČSSZ.

Je možné sepsat žádost o důchod online za jinou osobu?

Ano, i tento způsob podání žádosti je možný. Po přihlášení do ePortálu ČSSZ je nutné nejdříve vyplnit tiskopis „Oznámení o zastoupení pro účely Žádosti o důchod online“, zvolit status zastoupení a připojit doklad (např. plnou moc, rozhodnutí soudu atd.). Takto vyplněný tiskopis se elektronicky odešle na příslušnou okresní správu. Po zpracování dokumentu se po 3–5 dnech objeví na ePortálu zastoupení, přes které se klient na zastoupenou osobu přehlásí a může žádost o důchod v zastoupení sepsat.

Co mohu udělat pro to, aby byla žádost o invalidní důchod vyřízena co nejdříve ?

Délku řízení nejčastěji prodlužuje doba, po kterou se čeká na dodání vyžádaných lékařských zpráv, přičemž lékařské nálezy z již absolvovaných vyšetření mívají klienti zpravidla již doma k dispozici. Tyto nálezy je ideální přiložit rovnou elektronicky při podání žádosti o invalidní důchod a tak celý proces rozhodování o přiznání invalidního důchodu urychlit.

Pokud jsem již žádost o invalidní důchod odeslal, mohu přesto připojit další lékařské nálezy?

Ano, do 20 dnů od podání žádosti lze v rámci koncentrace podkladů připojit další podklady, které klient považuje za významné, například aktuální lékařské nálezy. K podkladům doloženým po uplynutí lhůty se nepřihlíží. Výzva k připojení dokladů se klientům automaticky zobrazuje již při elektronickém podání žádosti, včetně tlačítka pro jejich připojení jako přílohy. Po odeslání žádosti o důchod se může klient k již podané žádosti vrátit v sekci ePortálu ČSSZ „Moje podání“, kde svou žádost vyhledá a přes tlačítko „Více“ a nabídku „Doplnit“ své přílohy k žádosti dodatečně připojí. Přesto doporučujeme, aby doklady ve vlastním zájmu připojil k žádosti co nejdříve.

Kde naleznu informaci o aktuálním stavu podané žádosti ?

Veškeré informace k online podané žádosti naleznete na ePortálu ČSSZ v sekci Moje podání. V detailu žádosti je uveden aktuální stav řízení. Setkat se můžete s těmito druhy stavů řízení:

- Žádost podána a přijata ke zpracování
- Žádost předána jinému nositeli pojištění
- Došetřování podkladů
- Došetřování podkladů ze zahraničí
- Posuzování zdravotního stavu
- Žádost se zpracovává
- Žádost vyřízena

