

17.04.2020

Ministerstvo predlí infolinku sociálnej pomoci

Podnety žiadateľov na infolinke narastajú s postupným rozširovaním opatrení projektu sociálnej pomoci pre zamestnancov a pomoci pre zachovanie pracovných miest pre zamestnávateľov a živnostníkov. Pre predĺženie a posilnenie dostupnosti poskytovania informácií pre žiadateľov prostredníctvom infolinky, Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR vyhlasuje verejné obstarávanie na služby call centra.

Pri spustení projektu sociálnej pomoci a zachovania pracovných miest pre zamestnancov, zamestnávateľov a živnostníkov zriadilo Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR informačnú linku pre občanov. Jednou z kľúčových podmienok pre rýchlu realizáciu a účinok sociálnej pomoci je aktuálne ich komunikácia smerom k jednotlivým cieľovým skupinám žiadateľov. Za prvých sedem dní platnosti opatrení sociálnej pomoci od pondelka 6. apríla 2020 vybavilo takmer 50 operátorov call centra viac ako 30 000 hovorov od žiadateľov. Priemerná dĺžka hovoru bola viac ako 5 minút.

„Informačnú linku považujeme za nevyhnutnosť, nakoľko pracovnoprávna oblasť a opatrenia sociálnej pomoci sú rozsiahle a náročné pre zrozumiteľnú orientáciu zo strany žiadateľov. Považujeme za potrebné občanom proces podávania žiadosti čo najviac uľahčiť a dávame im k dispozícii infolinku, ktorá je tu pre nich práve pre podnety a otázky týkajúce sa výlučne sociálnej pomoci a podpory ministerstva práce,“ informuje minister práce, sociálnych vecí a rodiny Milan Krajniak.

Súčasnú infolinku zabezpečuje dodávateľ pre ministerstvo v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní do 24. apríla 2020. Situácia a prijímanie ďalších foriem pomoci pre stále širší okruh žiadateľov si však nevyhnutne vyžaduje pokračovanie realizácie projektu informačnej linky na dlhšie obdobie, ideálne až do konca trvania mimoriadnej situácie v SR v súvislosti s vírusom korona.

Ministerstvo preto aktuálne zverejnilo výzvu na poskytnutie služby call centra na dobu určitú, na maximálne šesť mesiacov. V zmysle zákona o verejnom obstarávaní ide o transparentnú súťaž uchádzačov o tzv. nadlimitnú hodnotu zákazky. Výber dodávateľa sa realizuje priamym rokovacím konaním formou otvorenej výzvy pre záujemcov. Záujemcovia môžu svoje ponuky posielať do 22. apríla 2020 9:00 hod, pričom výzva je uverejnená na internetovej stránke ministerstva a v elektronickom nástroji EVOSERVIS. Jediným kritériom na vyhodnotenie ponúk od záujemcov, ktorí splnili podmienky účasti je najnižšia celková cena za predmet zákazky.

[VÝZVA na stránke ministerstva](#)

[VÝZVA na stránke evoservis](#)