Tisková zpráva

4. dubna 2021

Denně zodpovíme tisíce dotazů na sčítání

Informační podpora pro Sčítání 2021 denně zodpoví průměrně 7 tisíc dotazů. Včetně víkendů a svátků, odpovídají operátoři kontaktního centra a zaměstnanci informačních služeb Českého statistického úřadu veřejnosti. Dalších 27 tisíc dotazů za den vyřešil chatbot virtuální poradny Sčítání 2021.

„*Lidé mají několik možností, jak v případě potřeby požádat o radu. Využít mohou infolinku sčítání, poslat e‑mailový dotaz do kontaktního centra nebo se obrátit na informační služby ČSÚ. Průměrná denní data ukazují, že všechny tyto varianty veřejnost v hojné míře využívá. Denně tímto způsobem zodpovíme přibližně 7 tisíc dotazů. Dalších 27 tisíc dotazů vyřídí každý den chatbot virtuální poradny na webu scitani.cz a v elektronickém formuláři*,“ shrnul Marek Rojíček, předseda Českého statistického úřadu.

S dotazy na sčítání se veřejnost obrací na Český statistický úřad již několik měsíců, intenzita se začala stupňovat začátkem března. 12. března bylo spuštěno Kontaktní centrum Sčítání 2021, které provozuje společnost Conectart. „*Od začátku sčítání vyřídili operátoři kontaktního centra přes 24,5 tisíce telefonických hovorů, 10 tisíc e-mailů, dále pak 7 tisíc dotazů prostřednictvím live chatu a dalších 9,5 tisíc na sociálních sítích*,“ uvedl Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.

Kontaktní centrum nejčastěji vyřizuje dotazy na sčítání několika samostatně hospodařících domácností bydlících společně, na členy domácnosti pracující v zahraničí, na potvrzení
o odeslání formuláře nebo na možnost opravy chybných údajů v již odeslaném formuláři. Ve web chatech převažují otázky na to, jak správně určit rozlohu bytu či jak vyplnit cestu do zaměstnání a školy v době pandemie.

Ve velké míře je také využívána virtuální sčítací poradna, čili chatbot na webu scitani.cz
a v elektronickém formuláři. Od minulé soboty chatbot zodpověděl přes 215 tisíc dotazů, z toho polovinu v prvních dvou dnech. Množství e-mailů a telefonických hovorů vyřídily také informační služby ČSÚ. „*Všichni v Českém statistickém úřadu jsme připraveni pomoci s jakýmkoliv dotazem na sčítání. Občané se na nás obracejí, když si neví rady s nějakou otázkou nebo potřebují něco vysvětlit. Mnoho z nich si pochvaluje, jak je proti minulému sčítání dotazník jednoduchý, a že snadno sečetli celou jejich domácnost. S ohledem na současnou pandemickou situaci také velmi oceňují možnost elektronicky sečíst svoje prarodiče,”* říká Štěpánka Zelenková, vedoucí oddělení podpory uživatelů ČSÚ.

Kontaktní centrum projektu Sčítání 2021 je veřejnosti k dispozici od 12. března do 11. května 2021 (včetně), denně od 8:00 do 22:00 hodin, včetně sobot, nedělí a státních svátků. Komunikovat s operátory lze v českém, anglickém a ruském jazyce.

Veřejnost může využít dvě telefonní linky, a to 253 253 683 (běžná pevná linka) či 840 30 40 50 (zpoplatněná bílá linka). Na kontaktní centrum je ale také možné pokládat dotazy prostřednictvím e-mailu dotazy@scitani.cz nebo chatu ve virtuální poradně. Další informační servis je poskytován na sociálních sítích projektu Sčítání 2021.

Kontakt:

Jolana Voldánová

tisková mluvčí Sčítání 2021

+420 704 659 357

jolana.voldanova@scitani.cz