



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Analýza výsledků benchmarkingového porovnávání

§ 59 – Kontaktní centra

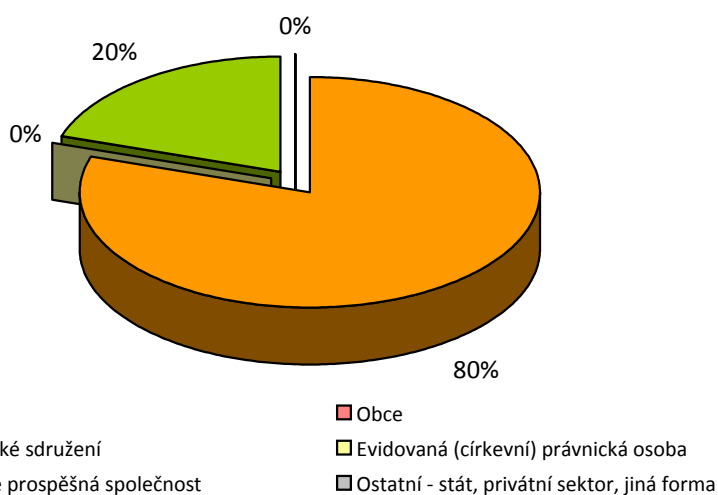
Ing. Stanislav Kocourek
srpen 2011

Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.

	ID	Název/období	Rok 2009	Rok 2010	Právní forma Rok 2009	Právní forma Rok 2010
1	15				1	1
2	68				1	1
3	116				1	1
4	160				1	1
5	173			1	2	NA
6	109				3	3
Nevyplněno			0	1		

Typ právnické osoby		Rok 2009	Rok 2010
1	Občanské sdružení	4	4
2	Evidovaná (církvní) právnická osoba	1	0
3	Obecně prospěšná společnost	1	1
4	Příspěvková organizace zřízená krajem		
5	Příspěvková organizace zřízená obcí (s pověřením I. stupně)		
6	Příspěvková organizace zřízená obcí s pověřeným obecním úřadem (s pověřením II. stupně)		
7	Příspěvková organizace zřízená obcí s rozšířenou působností (s pověřením III. stupně)		
8	Organizační jednotka státu		
9	Fyzická osoba		
10	Obchodní společnost		
11	Přímo obec s pověřením I. stupně (nebo její organizační složka)		
12	Přímo obec s pověřením II. stupně (nebo její organizační složka)		
13	Přímo obec s pověřením III. stupně (nebo její organizační složka)		
14	Přímo kraj (nebo jeho organizační složka)		
15	Jiná		
Celkem		6	5
Kraj		0	0
Obce		0	0
Občanské sdružení		4	4
Evidovaná (církvní) právnická osoba		1	0
Obecně prospěšná společnost		1	1
Ostatní - stát, privátní sektor, jiná forma		0	0

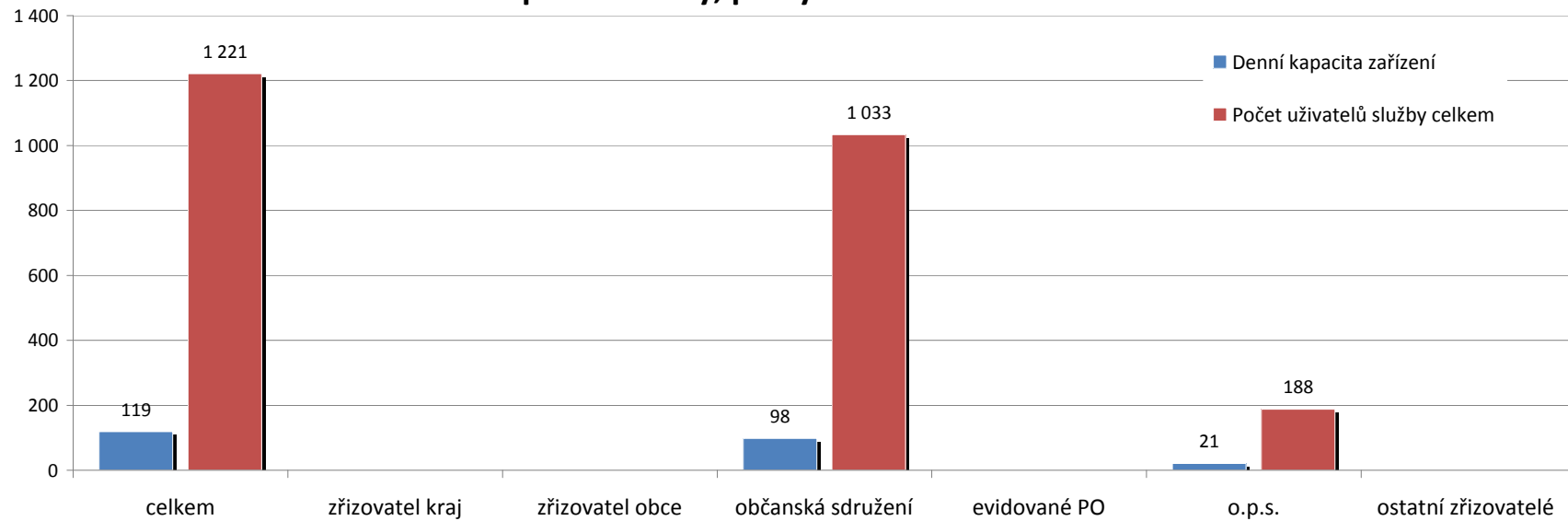
Poskytovatelé dle typu zřizovatele - rok 2010



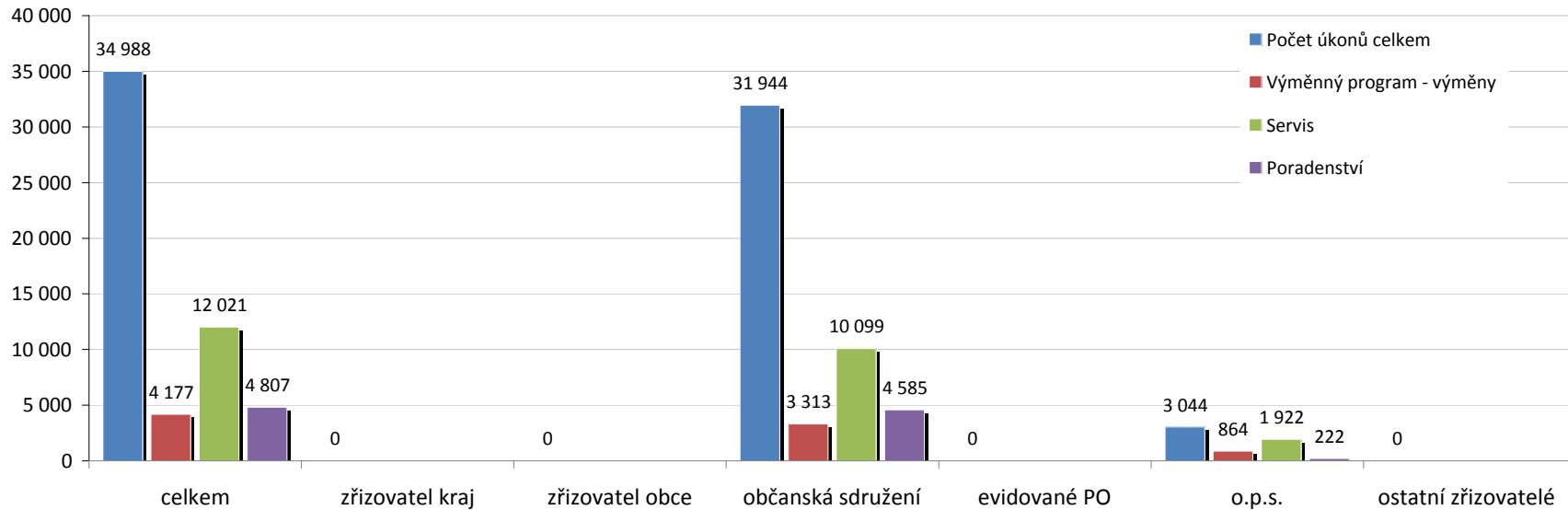
Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2009 celkem	Rok 2009 zřizovatel kraj	Rok 2009 zřizovatel obce	Rok 2009 občanská sdružení	Rok 2009 evidované PO	Rok 2009 o.p.s.	Rok 2009 ostatní zřizovatelé
Denní kapacita zařízení	148			113	15	20	
Počet uživatelů služby celkem	1 323			1 006	130	187	
Počet úkonů celkem	29 042	0	0	22 438	4 389	2 215	0
Výměnný program - výměny	4 053			3 413	640	0	
Servis	17 739			12 782	2 776	2 181	
Poradenství	3 505			3 126	358	21	
Intervence	988			471	508	9	
Testy	271			170	99	2	
Reference	302			300	0	2	
Ostatní služby, aktivity výše nespecifikované	2 184			2 176	8	0	
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců včetně DPČ	25,27	0,00	0,00	17,64	4,00	3,63	0,00
Administrativní a THP pracovníci celkem	5,02			4,47	0,10	0,45	
Pracovníci přímé péče	20,04			13,17	3,90	2,97	
Pracovníci sociální péče celkem – součet pracovníků dle § 109 a § 116 písm. a), b), c), d) zákona č. 108/2006 Sb.	17,96			11,09	3,90	2,97	
Zdravotničtí pracovníci celkem	0,98			0,98	0,00	0,00	
Pedagogičtí pracovníci celkem	0,00			0,00	0,00	0,00	
Další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby dle § 115, odst. 1, písm. e)	1,10			1,10	0,00	0,00	
Ostatní obslužný personál	0,21			0,00	0,00	0,21	

Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2010 celkem	Rok 2010 zřizovatel kraj	Rok 2010 zřizovatel obce	Rok 2010 občanská sdružení	Rok 2010 evidované PO	Rok 2010 o.p.s.	Rok 2010 ostatní zřizovatelé
Denní kapacita zařízení	119			98		21	
Počet uživatelů služby celkem	1 221			1 033		188	
Počet úkonů celkem	34 988	0	0	31 944	0	3 044	0
Výměnný program - výměny	4 177			3 313		864	
Servis	12 021			10 099		1 922	
Poradenství	4 807			4 585		222	
Intervence	534			526		8	
Testy	888			868		20	
Reference	280			278		2	
Ostatní služby, aktivity výše nespecifikované	12 281			12 275		6	
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců včetně DPČ	21,96	0,00	0,00	18,73	0,00	3,23	0,00
Administrativní a THP pracovníci celkem	5,66			5,40		0,26	
Pracovníci přímé péče	14,11			11,33		2,78	
Pracovníci sociální péče celkem – součet pracovníků dle § 109 a § 116 písm. a), b), c), d) zákona č. 108/2006 Sb.	12,14			9,36		2,78	
Zdravotničtí pracovníci celkem	0,90			0,90		0,00	
Pedagogičtí pracovníci celkem	0,00			0,00		0,00	
Další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby dle § 115, odst. 1, písm. e)	1,07			1,07		0,00	
Ostatní obslužný personál	2,19			2,00		0,19	

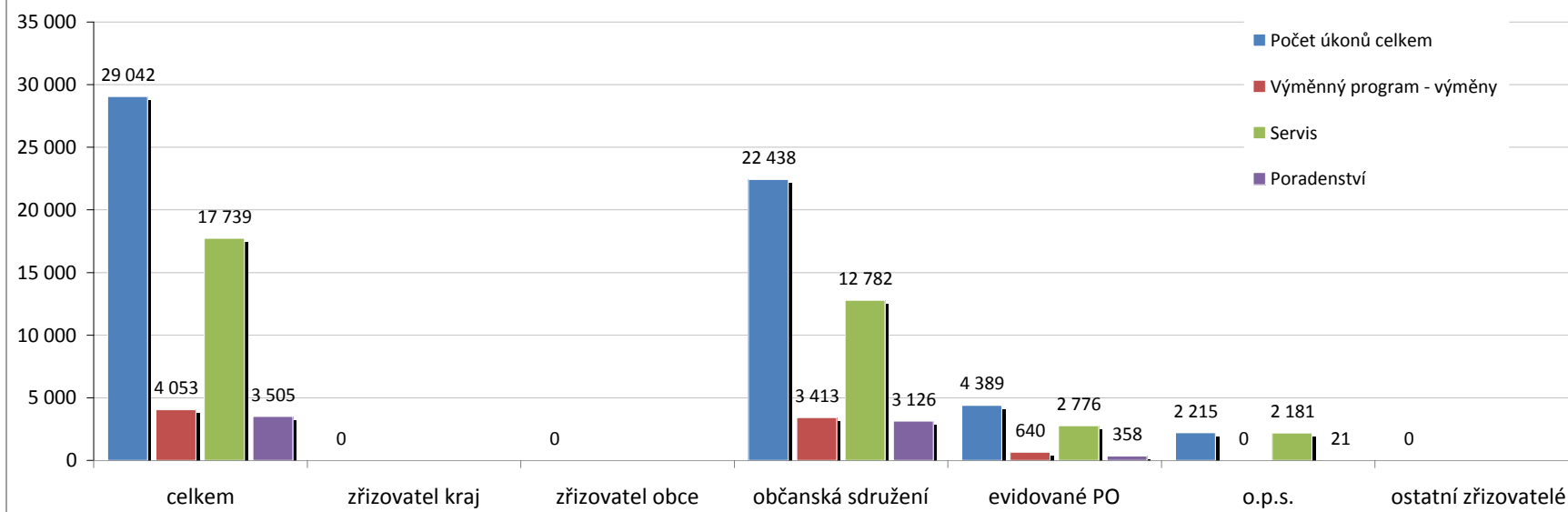
Kapacita služby, počty klientů - rok 2010



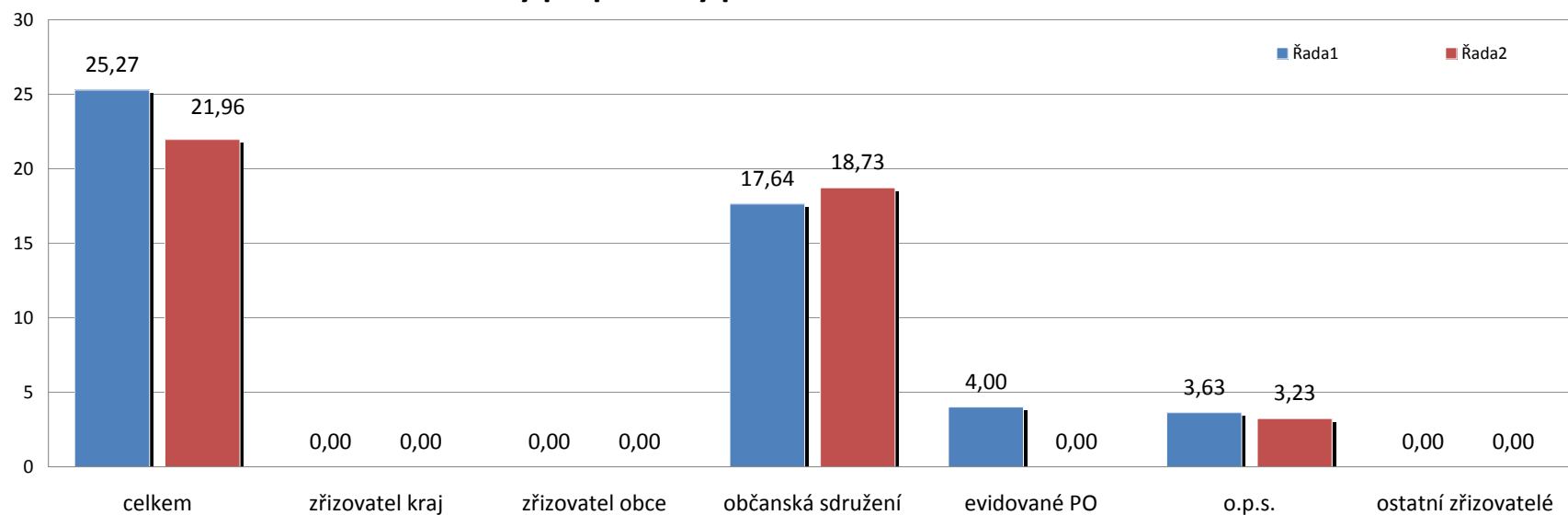
Počty úkonů celkem, výměny, servis, poradenství - rok 2010



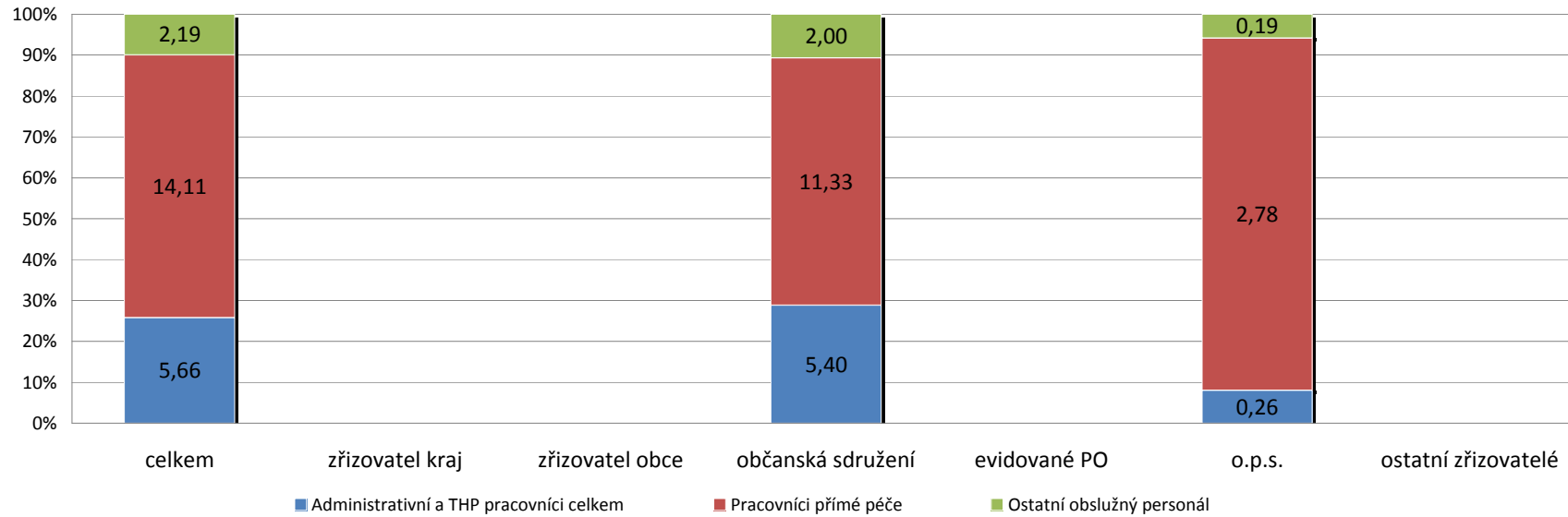
Počty úkonů celkem, výměny, servis, poradenství - rok 2009



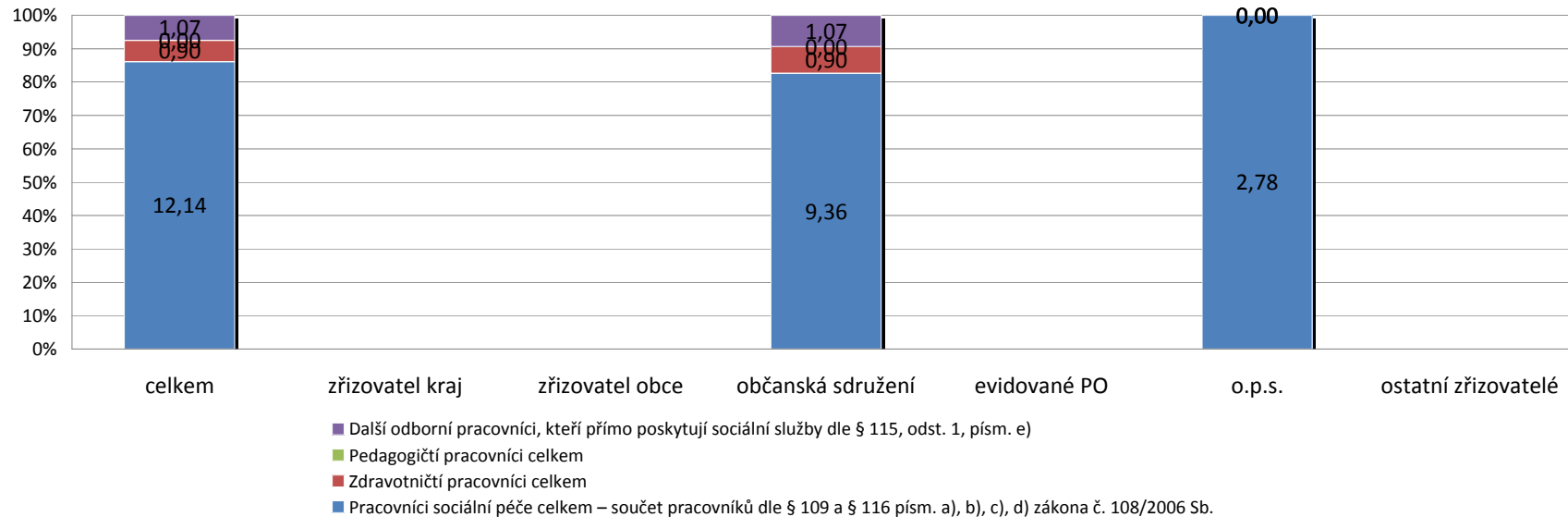
Průměrný přepočtený počet zaměstnanců včetně DPČ



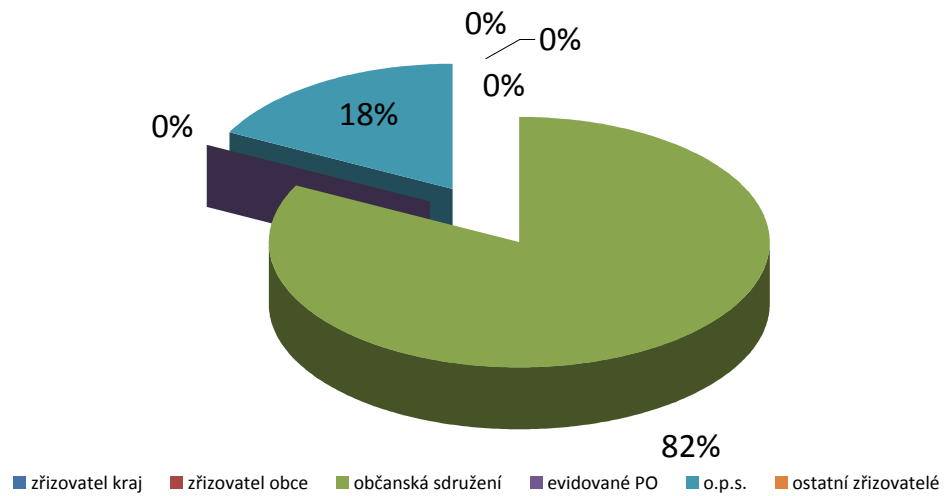
Základní struktura zaměstnanců - rok 2010



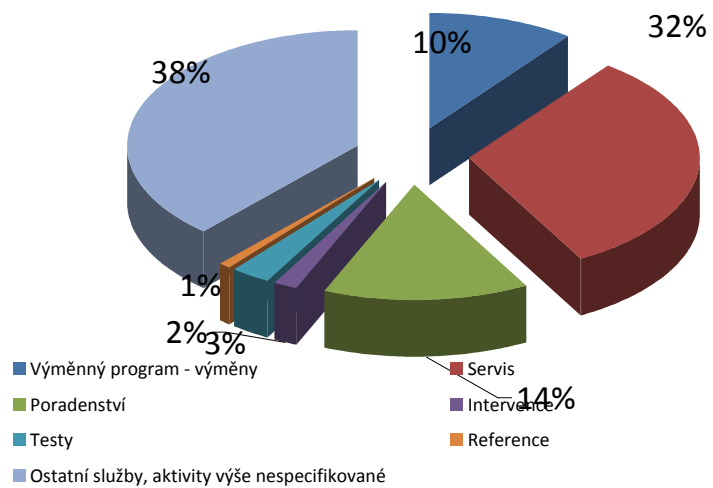
Struktura zaměstnanců přímé péče - rok 2010



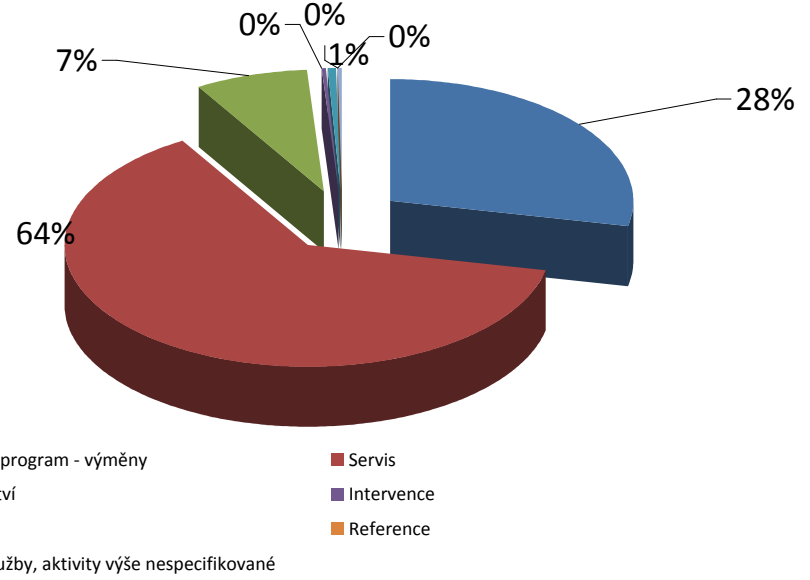
% struktura kapacit - rok 2010



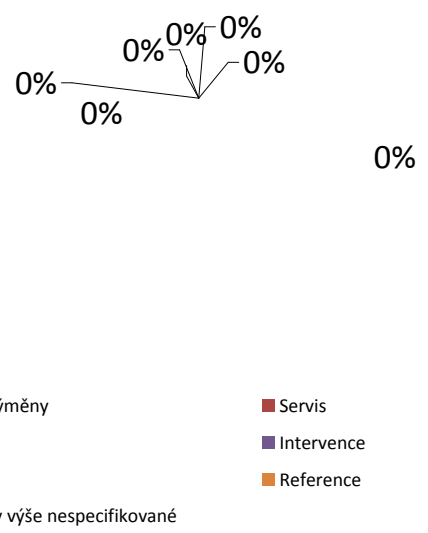
% struktura úkonů, občanská sdružení - rok 2010



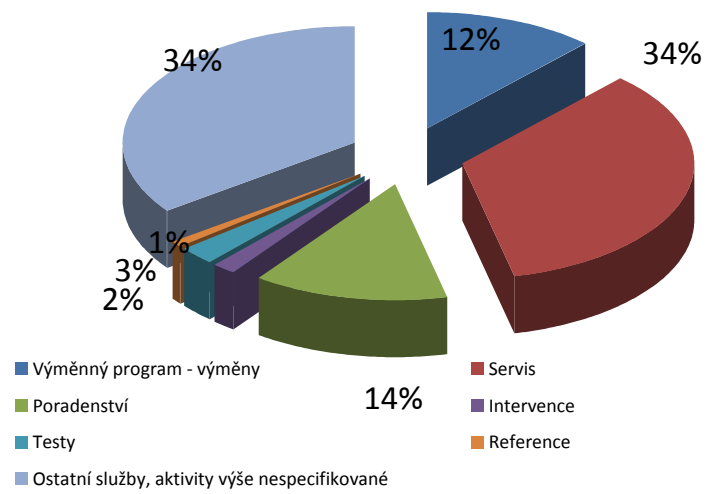
% struktura úkonů, o.p.s. - rok 2010



% struktura úkonů, evidované PO - rok 2010



% struktura úkonů, celkem- rok 2010



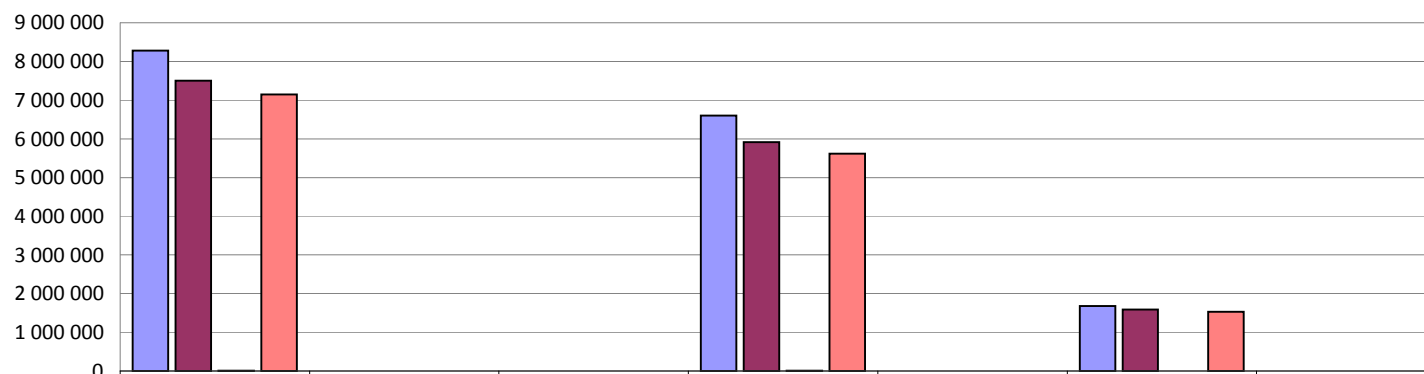
Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2009 celkem	Rok 2009 zřizovatel kraj	Rok 2009 zřizovatel obce	Rok 2009 občanská sdružení	Rok 2009 evidované PO	Rok 2009 o.p.s.	Rok 2009 ostatní zřizovatelé
Provozní náklady celkem	9 597 726			6 753 012	1 178 941	1 665 773	
Výnosy celkem	9 238 153			6 543 613	1 181 462	1 513 078	
Předepsané úhrady uživatelů služby	13 238			4 751	0	8 487	
Provozní dotace a granty celkem	8 588 909	0	0	6 372 250	807 000	1 409 659	0
Příspěvky zřizovatele - obec I. typu	0			0	0	0	
Příspěvky zřizovatele - obec II. typu	0			0	0	0	
Příspěvky zřizovatele - obec III. typu	0			0	0	0	
Příspěvky zřizovatele - kraj	0			0	0	0	
Příspěvky zřizovatele - jiný zřizovatel	0			0	0	0	
Dotace z úřadu práce	0			0	0	0	
Dotace, granty z fondů EU, EHP	0			0	0	0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec I. typu	0			0	0	0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec II. typu	0			0	0	0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec III. typu	995 146			300 000	82 000	613 146	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - kraj	1 400 000			1 170 000	0	230 000	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - státní rozpočet, ministerstva	6 193 763			4 902 250	725 000	566 513	
Investiční dotace celkem	0			0	0	0	
Obce I. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	0	0	0	0	0	0	0
Obce II. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	0	0	0	0	0	0	0
Obce III. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	995 146	0	0	300 000	82 000	613 146	0
Obce celkem - příspěvky, dotace, granty	995 146	0	0	300 000	82 000	613 146	0
Kraj celkem - příspěvky, dotace, granty	1 400 000	0	0	1 170 000	0	230 000	0
Státní rozpočet celkem - příspěvky, dotace, granty	6 193 763	0	0	4 902 250	725 000	566 513	0
z toho MPSV	3 469 250	0	0	2 744 250	725 000	0	0
EU a ostatní celkem - příspěvky, dotace, granty	0	0	0	0	0	0	0
% podíl příspěvku zřizovatele na provozních nákladech celkem	0,00	#DIV/0!	#DIV/0!	0,00	0,00	0,00	#DIV/0!
% podíl úhrad uživatelů na provozních nákladech celkem	0,14	#DIV/0!	#DIV/0!	0,07	0,00	0,51	#DIV/0!
% podíl dotace z MPSV na provozních nákladech celkem	36,15	#DIV/0!	#DIV/0!	40,64	61,50	0,00	#DIV/0!

Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2009 celkem	Rok 2009 zřizovatel kraj	Rok 2009 zřizovatel obce	Rok 2009 občanská sdružení	Rok 2009 evidované PO	Rok 2009 o.p.s.	Rok 2009 ostatní zřizovatelé
Tržby z prodeje služeb	48 644			4 751	35 000	8 893	
Úhrady uživatelů celkem (602)	13 238			4 751	0	8 487	
Příjmy od zdravotních pojišťoven (602)	0			0	0	0	
Tržby z prodeje služeb ostatní (602)	35 406			0	35 000	406	
Zúčtování fondů	0			0	0	0	
Jiné ostatní výnosy	105 286			2 279	16 562	86 445	
Přijaté příspěvky	495 278			164 297	322 900	8 081	
Další výnosy výše neuvedené	36			36	0	0	
Provozní dotace celkem	8 588 909	0	0	6 372 250	807 000	1 409 659	0
z toho MPSV	3 469 250			2 744 250	725 000	0	

Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2010 celkem	Rok 2010 zřizovatel kraj	Rok 2010 zřizovatel obce	Rok 2010 občanská sdružení	Rok 2010 evidované PO	Rok 2010 o.p.s.	Rok 2010 ostatní zřizovatelé
Provozní náklady celkem	8 276 563			6 600 796		1 675 767	
Výnosy celkem	7 502 793			5 912 581		1 590 212	
Předepsané úhrady uživatelů služby	6 268			5 948		320	
Provozní dotace a granty celkem	7 147 000	0	0	5 620 000	0	1 527 000	0
Příspěvky zřizovatele - obec I. typu	0			0		0	
Příspěvky zřizovatele - obec II. typu	0			0		0	
Příspěvky zřizovatele - obec III. typu	0			0		0	
Příspěvky zřizovatele - kraj	0			0		0	
Příspěvky zřizovatele - jiný zřizovatel	200 000			200 000		0	
Dotace z úřadu práce	0			0		0	
Dotace, granty z fondů EU, EHP	0			0		0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec I. typu	0			0		0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec II. typu	0			0		0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - obec III. typu	1 567 000			649 000		918 000	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - kraj	915 000			915 000		0	
Dotace a granty z veřejných rozpočtů - mimo zdroje EU - státní rozpočet, ministerstva	4 465 000			3 856 000		609 000	
Investiční dotace celkem	0			0		0	
Obce I. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	0	0	0	0	0	0	0
Obce II. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	0	0	0	0	0	0	0
Obce III. typu celkem - příspěvky, dotace, granty	1 567 000	0	0	649 000	0	918 000	0
Obce celkem - příspěvky, dotace, granty	1 567 000	0	0	649 000	0	918 000	0
Kraj celkem - příspěvky, dotace, granty	915 000	0	0	915 000	0	0	0
Státní rozpočet celkem - příspěvky, dotace, granty	4 465 000	0	0	3 856 000	0	609 000	0
z toho MPSV	2 690 000	0	0	2 690 000	0	0	0
EU a ostatní celkem - příspěvky, dotace, granty	200 000	0	0	200 000	0	0	0
% podíl příspěvku zřizovatele na provozních nákladech celkem	2,42	#DIV/0!	#DIV/0!	3,03	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!
% podíl úhrad uživatelů na provozních nákladech celkem	0,08	#DIV/0!	#DIV/0!	0,09	#DIV/0!	0,02	#DIV/0!
% podíl dotace z MPSV na provozních nákladech celkem	32,50	#DIV/0!	#DIV/0!	40,75	#DIV/0!	0,00	#DIV/0!

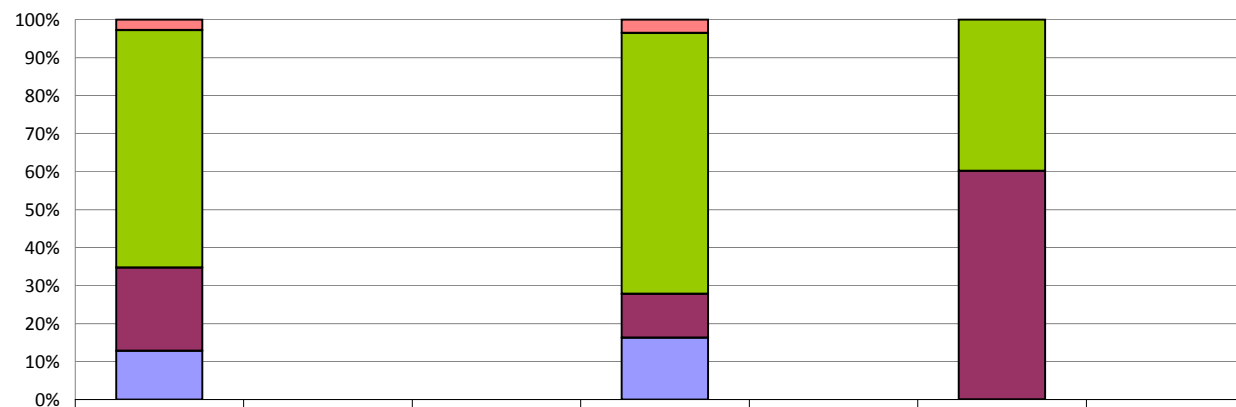
Údaj/období (peněžní jednotka - celé Kč)	Rok 2010 celkem	Rok 2009 zřizovatel kraj	Rok 2010 zřizovatel obce	Rok 2010 občanská sdružení	Rok 2010 evidované PO	Rok 2010 o.p.s.	Rok 2010 ostatní zřizovatelé
Tržby z prodeje služeb	6 268			5 948		320	
Úhrady uživatelů celkem (602)	6 268			5 948		320	
Příjmy od zdravotních pojišťoven (602)	0			0		0	
Tržby z prodeje služeb ostatní (602)	0			0		0	
Zúčtování fondů	0			0		0	
Jiné ostatní výnosy	114 350			51 458		62 892	
Přijaté příspěvky	125 197			125 197		0	
Další výnosy výše neuvedené	109 978			109 978		0	
Provozní dotace celkem	7 147 000	0	0	5 620 000	0	1 527 000	0
z toho MPSV	2 690 000			2 690 000		0	

Náklady, výnosy, úhrady a provozní dotace - rok 2010



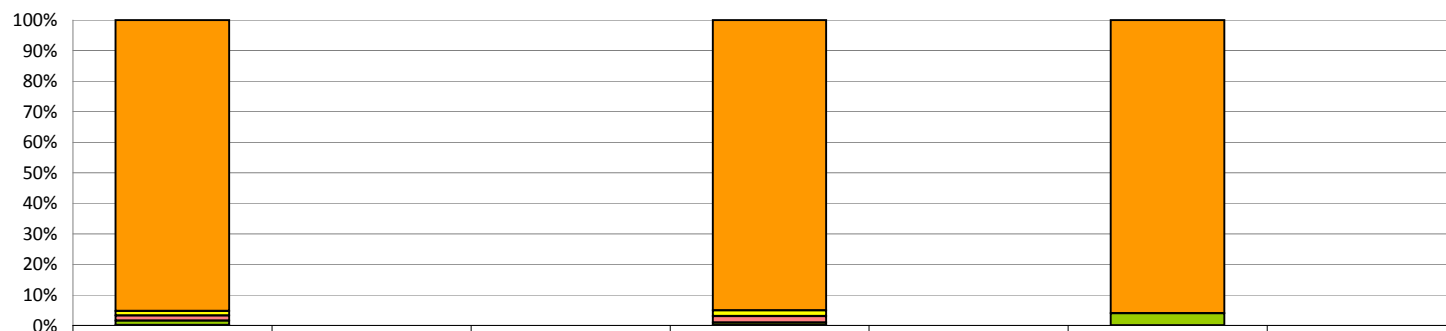
	celkem	zřizovatel kraj	zřizovatel obce	občanská sdružení	evidované PO	o.p.s.	ostatní zřizovatelé
Provozní náklady celkem	8 276 563			6 600 796		1 675 767	
Výnosy celkem	7 502 793			5 912 581		1 590 212	
Předepsané úhrady uživatelů služby	6 268			5 948		320	
Provozní dotace a granty celkem	7 147 000	0	0	5 620 000	0	1 527 000	0

Příspěvky, dotace a granty v % - rok 2010



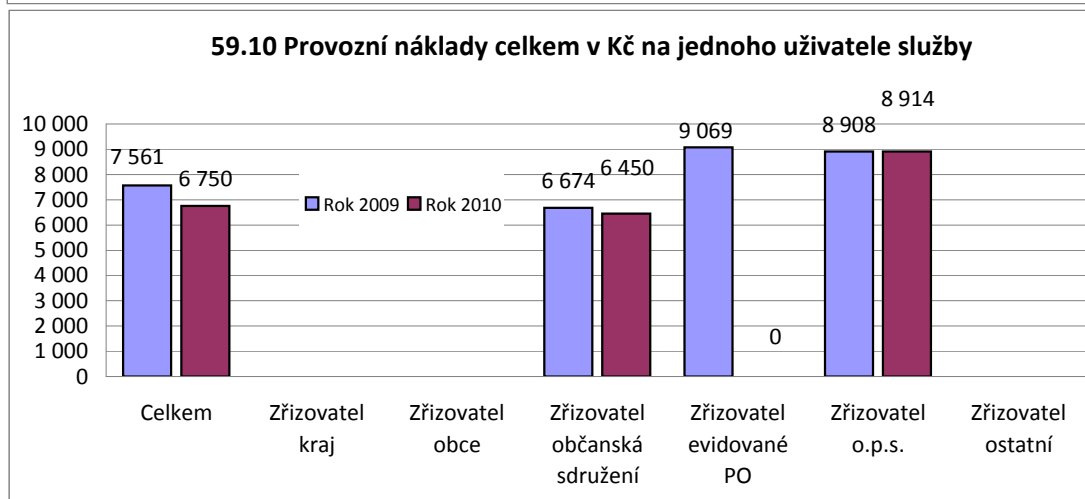
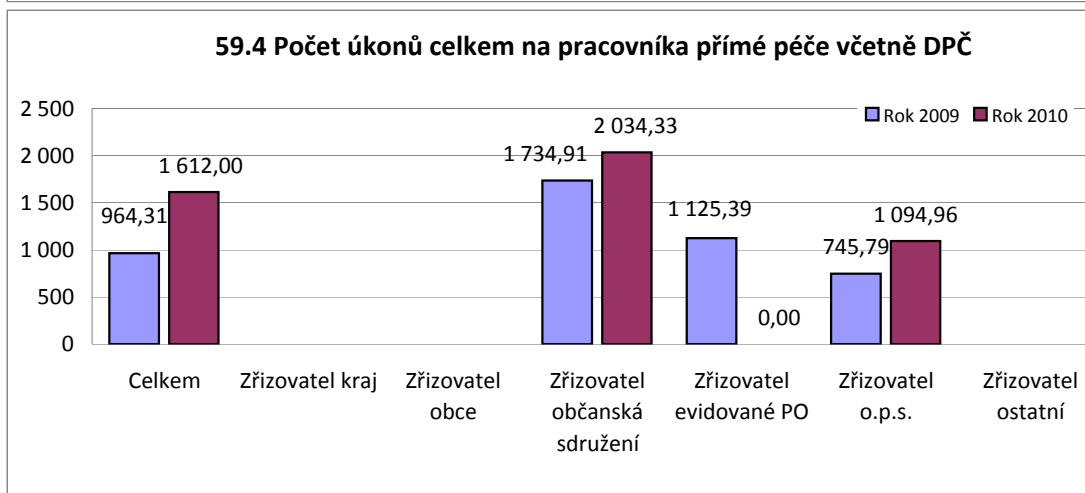
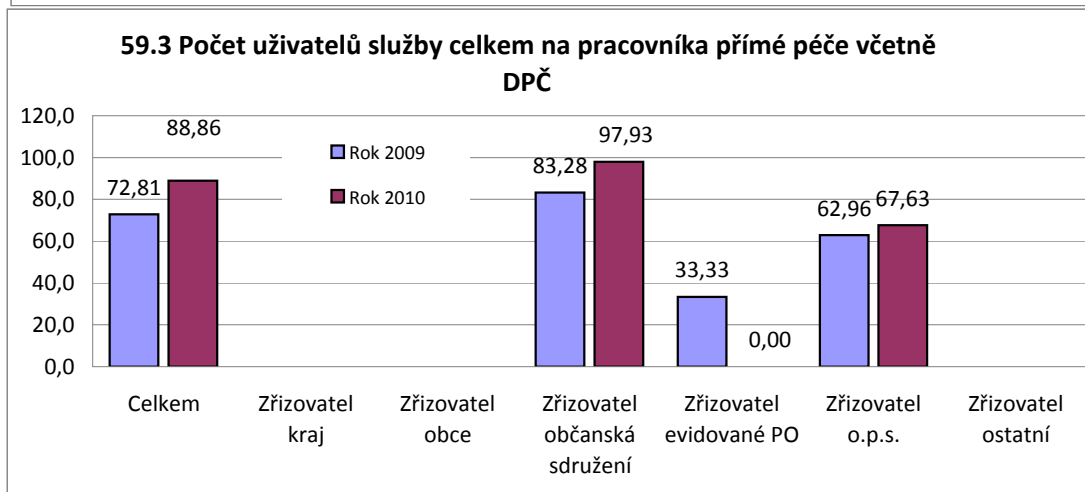
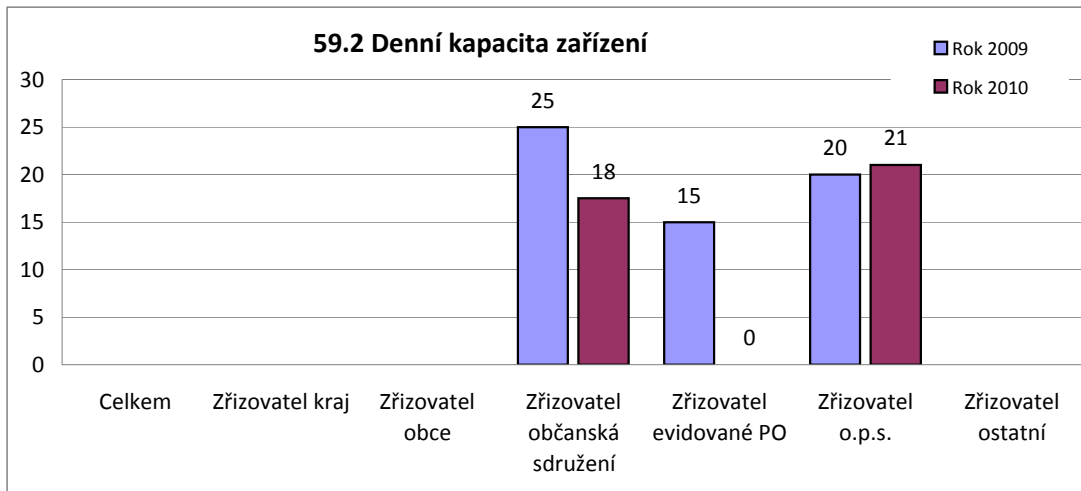
	celkem	zřizovatel kraj	zřizovatel obce	občanská sdružení	evidované PO	o.p.s.	ostatní zřizovatelé
EU a ostatní celkem - příspěvky, dotace, granty	200 000	0	0	200 000	0	0	0
Státní rozpočet celkem - příspěvky, dotace, granty	4 465 000	0	0	3 856 000	0	609 000	0
Obce celkem - příspěvky, dotace, granty	1 567 000	0	0	649 000	0	918 000	0
Kraj celkem - příspěvky, dotace, granty	915 000	0	0	915 000	0	0	0

Struktura výnosů v % - rok 2010

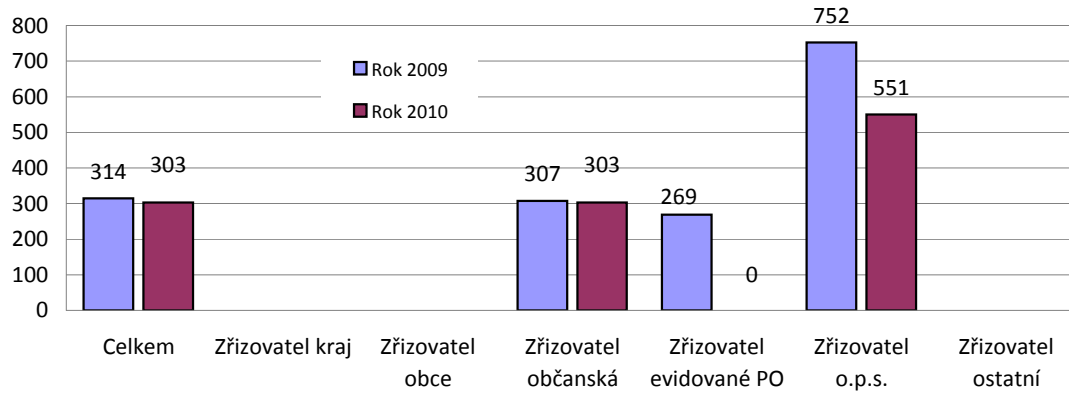


	celkem	zřizovatel kraj	zřizovatel obce	občanská sdružení	evidované PO	o.p.s.	ostatní zřizovatelé
■ Provozní dotace celkem	7 147 000	0	0	5 620 000	0	1 527 000	0
■ Další výnosy výše neuvedené	109 978			109 978		0	
■ Přijaté příspěvky	125 197			125 197		0	
■ Jiné ostatní výnosy	114 350			51 458		62 892	
■ Zúčtování fondů	0			0		0	
■ Tržby z prodeje služeb	6 268			5 948		320	

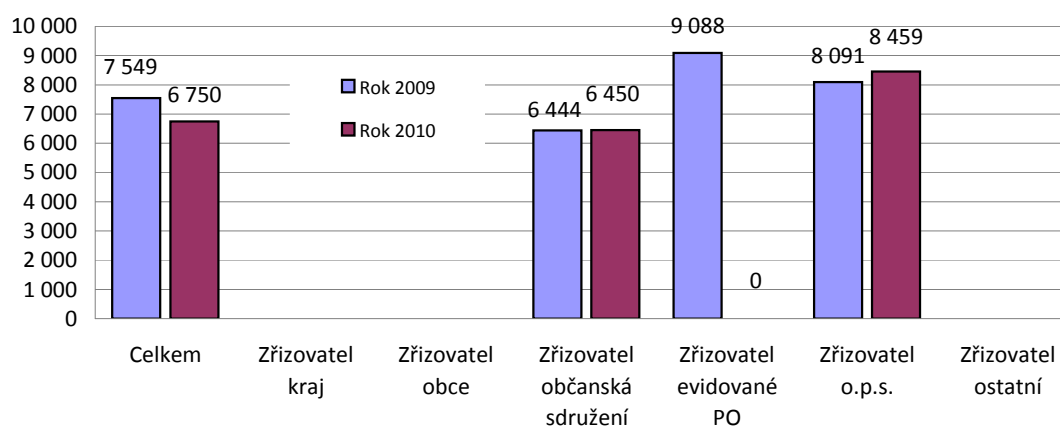
Ukazatel/období - Hodnoty mediánu	Rok 2009	Rok 2010
59.2 Denní kapacita zařízení	20	20
Celkem		
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	25	18
Zřizovatel evidované PO	15	NA
Zřizovatel o.p.s.	20	21
Zřizovatel ostatní		
59.3 Počet uživatelů služby celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ		
Celkem	72,81	88,86
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	83,28	97,93
Zřizovatel evidované PO	33,33	NA
Zřizovatel o.p.s.	62,96	67,63
Zřizovatel ostatní		
59.4 Počet úkonů celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ		
Celkem	964,31	1 612,00
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	1 734,91	2 034,33
Zřizovatel evidované PO	1 125,39	NA
Zřizovatel o.p.s.	745,79	1 094,96
Zřizovatel ostatní		
59.10 Provozní náklady celkem v Kč na jednoho uživatele služby		
Celkem	7 561	6 750
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	6 674	6 450
Zřizovatel evidované PO	9 069	NA
Zřizovatel o.p.s.	8 908	8 914
Zřizovatel ostatní		
59.10.1 Provozní náklady celkem v Kč na jeden úkon		
Celkem	314	303
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	307	303
Zřizovatel evidované PO	269	NA
Zřizovatel o.p.s.	752	551
Zřizovatel ostatní		
59.10.4 Výnosy celkem v Kč na jednoho uživatele služby		
Celkem	7 549	6 750
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	6 444	6 450
Zřizovatel evidované PO	9 088	NA
Zřizovatel o.p.s.	8 091	8 459
Zřizovatel ostatní		
59.10.2 Osobní náklady bez OON na DPP v Kč na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)		
Celkem	267 669	310 837
Zřizovatel kraj		
Zřizovatel obce		
Zřizovatel občanská sdružení	300 792	253 203
Zřizovatel evidované PO	158 926	NA
Zřizovatel o.p.s.	273 309	342 399
Zřizovatel ostatní		



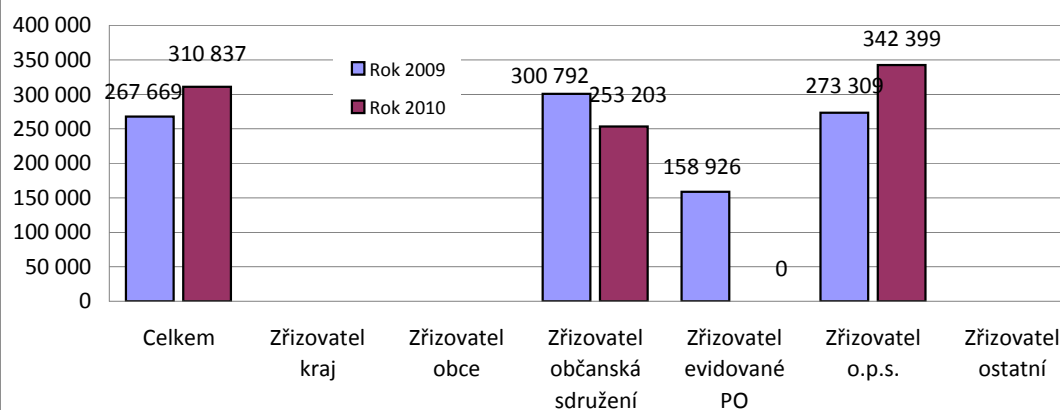
59.10.1 Provozní náklady celkem v Kč na jeden úkon



59.10.4 Výnosy celkem v Kč na jednoho uživatele služby



59.10.2 Osobní náklady bez OON na DPP v Kč na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)



Seznam ukazatelů
59.1 Právní forma
59.2 Denní kapacita zařízení
59.3 Počet uživatelů služby celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ
59.3.5 % prvních kontaktů
59.3.5.1 Počet kontaktů - návštěv uživatelů na jednoho klienta
59.4 Počet úkonů celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ
59.4.2 Počet úkonů celkem na jednoho uživatele služby
59.4.5 Provozní doba – počet hodin za týden
59.4.7 % hodin kdy byla služba skutečně poskytována vzhledem k deklarované provozní době
59.7.9 Počet hodin práce dobrovolníků na jednoho uživatele služby
vztahu na jednoho uživatele služby
59.8 Výdaje celkem v Kč na školení a kurzy na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)
59.8.1 Počet hodin supervizí na jednoho pracovníka přímé péče (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)
59.9 Byla vaše služba ve sledovaném roce podrobena inspekci poskytování sociálních služeb v souladu s §§97 a 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů?
59.10 Provozní náklady celkem v Kč na jednoho uživatele služby
59.10.1 Provozní náklady celkem v Kč na jeden úkon
59.10.2 Osobní náklady bez OON na DPP v Kč na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet)
59.10.4 Výnosy celkem v Kč na jednoho uživatele služby
59.10.4.1 Předepsané úhrady uživatelů služby na jednoho průměrně přepočteného klienta
59.10.6.1 Investiční dotace na jednoho klienta
59.10.8.1 % pohledávek za uživateli po lhůtě splatnosti k 31. 12. sledovaného roku z výnosů celkem
59.10.10 % závazků z obchodního styku po lhůtě splatnosti z provozních nákladů celkem
59.10.11 % nesplacených úvěrů, půjček a finančních výpomocí z provozních nákladů celkem

Benchmarking sociálních služeb Olomouckého kraje, verze 5.1

59. § 59 - kontaktní centra

59.1 Právní forma

	R2009	R2010
15	1	1
68	1	1
109	3	3
116	1	1

59. § 59 - kontaktní centra

59.2 Průměrná denní kapacita zařízení

	R2009	R2010
15	12,69	13,28
68	30	15
109	20	21
116	50	50

59. § 59 - kontaktní centra

59.3 Počet uživatelů služby celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ

	R2009	R2010
15	49,5	107
68	82,647	71,29
109	62,963	67,626
116	83,902	88,862

59. § 59 - kontaktní centra

59.3.5 % prvních kontaktů

	R2009	R2010
15	1,719	1,336
68	3,69	9,976
109	3,169	2,399
116	1,91	2,464

59. § 59 - kontaktní centra

59.3.5.1 Počet kontaktů - návštěv uživatelů na jednoho klienta

	R2009	R2010
15	14,101	13,29
68	11,285	7,484
109	14,85	14,633
116	18,11	17,033

59. § 59 - kontaktní centra

59.4 Počet úkonů celkem na pracovníka přímé péče včetně DPČ

	R2009	R2010
15	758,25	1612
68	803,235	846,129
109	745,791	1094,964
116	2666,585	5069,734

59. § 59 - kontaktní centra

59.4.2 Počet úkonů celkem na jednoho uživatele služby

	R2009	R2010
15	15,318	15,065
68	9,719	11,869
109	11,845	16,191
116	31,782	57,052

59. § 59 - kontaktní centra

59.4.5 Provozní doba – počet hodin za týden

	R2009	R2010
15	40	40
68	32,5	8
109	35	30
116	40	40

59. § 59 - kontaktní centra

59.4.7 % hodin kdy byla služba skutečně poskytována vzhledem k deklarované provozní době

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

59.7.9 Počet hodin práce dobrovolníků na jednoho uživatele služby

	R2009	R2010
15	0	0
68	0,26	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

59.7.9.1 Celkový počet hodin práce ostatních osob, které nejsou s poskytovatelem v pracovněprávním vztahu na jednoho uživatele služby

	R2009	R2010
15	0	0
68	0,356	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

59.8 Výdaje celkem v Kč na školení a kurzy na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)

	R2009	R2010
15	4066,667	3310
68	8240,682	3818,333
109	9833,884	2817,337
116	12807,11	9607,709

59. § 59 - kontaktní centra

59.8.1 Počet hodin supervizí na jednoho pracovníka přímé péče (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)

	R2009	R2010
15	9	18
68	10,588	11,613
109	2,02	4,676
116	4,878	4,843

59. § 59 - kontaktní centra

59.9 Byla vaše služba ve sledovaném roce podrobena inspekci poskytování sociálních služeb v souladu s §§97 a 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů?

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	1
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

59.10 Provozní náklady celkem v Kč na jednoho uživatele služby

	R2009	R2010
15	5510,318	4568,564
68	6214,004	8174,629
109	8907,877	8913,654
116	7133,233	6150,401

59. § 59 - kontaktní centra

59.10.1 Provozní náklady celkem v Kč na jeden úkon

	R2009	R2010
15	359,724	303,248
68	639,376	688,751
109	752,042	550,515
116	224,443	107,804

59. § 59 - kontaktní centra

59.10.2 Osobní náklady bez OON na DPP v Kč na jednoho zaměstnance (průměrný přepočtený počet včetně DPČ)

	R2009	R2010
15	118258,8	141565
68	262028,4	195568,7
109	273309,4	342398,8
116	339556,5	310836,8

59. § 59 - kontaktní centra

59.10.4 Výnosy celkem v Kč na jednoho uživatele služby

	R2009	R2010
15	5113,82	1118,965
68	5774,915	8400,873
109	8091,326	8458,574
116	7114,029	6150,401

59. § 59 - kontaktní centra

59.10.4.1 Výnosy celkem v Kč na jeden úkon

	R2009	R2010
15	333,84	74,274
68	594,197	707,813
109	683,105	522,409
116	223,838	107,804

59. § 59 - kontaktní centra

59.10.6.1 Investiční dotace na jednoho klienta

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

**59.10.8.1 % pohledávek za uživateli po lhůtě splatnosti k 31.
12. sledovaného roku z výnosů celkem**

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

**59.10.10 % závazků z obchodního styku po lhůtě splatnosti z
provozních nákladů celkem**

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	0
109	0	0
116	0	0

59. § 59 - kontaktní centra

**59.10.11 % nesplacených úvěrů, půjček a finančních výpomocí
z provozních nákladů celkem**

	R2009	R2010
15	0	0
68	0	0
109	0	0
116	0	0