



Úřad práce ČR

Praha, 26. 3. 2020

Na Call centrum ÚP ČR mohou volat i neslyšící

Úřad práce ČR

Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25

170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

Úřad práce ČR zavedl v rámci snahy o zajištění ochrany zdraví klientů a zaměstnanců bezpečnostní opatření, která omezují osobní kontakt s veřejností. Lidé s ním mohou komunikovat především elektronickou cestou či telefonicky. Aby potřebné informace mohli získat i lidé se sluchovým či jazykovým handicapem, spustil v rámci Call centra podporu doslovného přepisu řeči operátorů v reálném čase. Službu zajišťují profesionální přepisovatelé sociálního podniku Transkript online, jejichž vysoká rychlost psaní na klávesnici umožňuje časově efektivní a plnohodnotný rozhovor mezi volajícím klientem a operátorem.

Online službu efektivně využijí lidé nedoslýchaví, ohluchlí či nositelé kochleárního implantátu, kteří potřebují zprostředkovat řeč operátora psanou formou. A může usnadnit komunikaci i seniorům s poruchami sluchu nebo cizincům, jimž psaný text podstatně usnadňuje porozumění mluvené řeči při telefonické komunikaci.

„Vzhledem k tomu, že agenda Úřadu práce ČR je skutečně velmi široká a dotýká se prakticky každého občana ČR, jsme velmi rádi, že můžeme tímto prostřednictvím ještě více zpřístupnit potřebné informace také lidem se sluchovým postižením. Komunikace s Úřadem práce tak pro ně bude, i díky profesionálům z Transkript online, jednodušší,“ uvádí Viktor Najmon, pověřený zastupováním generálního ředitele ÚP ČR

Potřebný kontakt na přepis hovoru najdou zájemci na webu ÚP ČR, konkrétně na <https://www.uradprace.cz/web/cz/call-centrum-up-cr>. Zde zvolí odkaz označený modrým piktogramem ucha a současně opatřený textovým popiskem odkazujícím na tuto službu. Po rozkliknutí uvedeného odkazu napíše volající do příslušného editačního pole své telefonní číslo a potvrdí tlačítko „Zavolejte mi“. Po vyzvednutí okamžitého hovoru vyčká na písemný pokyn přepisovatele, že může začít mluvit. Ten se mu zobrazí ve speciálním okně pro přepis. Tam také po celou dobu hovoru sleduje přepis řeči operátora informační linky.

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

Poté, co se přepisovatel spojí s Call centrem ÚP ČR, sdělí operátorovi, že bude mluvit s klientem, který využívá službu přepisu řeči, proto může z důvodu čtení textu docházet k menšímu časovému zpoždění v reakcích volajících. Samotný rozhovor mezi klientem a operátorem už pak probíhá zcela standardně.

Na Call centrum ÚP ČR se mohou lidé obracet s obecnými dotazy, nebo pokud si nevědí rady s vyplněním konkrétního formuláře. Jeho operátoři jsou tazatelům k dispozici denně, a to v pondělí a ve středu od 8 do 17 hodin, v úterý a ve čtvrtek od 8 do 15 hodin a v pátek od 8 do 13 hodin na telefonním čísle **844 844 803**. Služba přepisu řeči operátorů je dostupná každý pracovní den od 9 hodin. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontakti.centrum@mpsv.cz či callcentrum@mpsv.cz. V případě dotazů týkajících se rodičovského příspěvku pak na e-mail rodicak@uradprace.cz. Lidé mohou do Call centra ÚP ČR psát a volat i v případě, že budou potřebovat radu týkající se zprostředkování zaměstnání, evidence na ÚP ČR, podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace. **Vzhledem k povinnosti mlčenlivosti mohou operátoři poskytovat informace v obecné rovině.** Pokud někdo potřebuje řešit konkrétní záležitosti, je třeba obrátit se na příslušné kontaktní pracoviště ÚP ČR.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR