



Úřad práce ČR

Praha, 31. 1. 2023

ÚP ČR rozšiřuje služby svého Call centra

Úřad práce ČR
Generální ředitelství
Dobrovského 1278/25
170 00 PRAHA 7
Tel.: 950 180 111

Od 1. února 2023 mohou lidé volající na bezplatnou linku Call centra Úřadu práce ČR (800 77 99 00) nově zjistit, jak daleko je zpracování jejich žádosti o konkrétní dávku, nebo kdy mohou očekávat peníze. Během pilotního provozu se tato služba bude týkat prozatím výhradně dávek státní sociální podpory, tedy příspěvku na bydlení, přídatku na dítě, rodičovského příspěvku nebo porodného. Jde o významné rozšíření služeb stávajícího Call centra ÚP ČR, které bude moci volajícím telefonickou cestou sdělit detaily po nahlédnutí do systému. Nad rámec toho získají občané, stejně jako tomu bylo dosud, na této lince obecné informace týkající se jak agendy zaměstnanosti, tak sociálních dávek.

Konzultanti Úřadu práce ČR budou nově poskytovat individuální informace, např. kdy lze očekávat výplatu dávky nebo co přesně je nutné k žádosti doplnit.

„Obrací se na nás spousta lidí, prostřednictvím telefonů, sociálních sítí, ale i na mě osobně. Některá pracoviště jsou bohužel stále přetížena, takže bylo na místě posílit systém, aby se lidé dozvěděli potřebné informace o vyřízení své žádosti hned a nemuseli volat na různá telefonní čísla jednotlivých pracovišť. Je to zvýšení komfortu zejména pro ty, kdo podali žádost třeba o příspěvek o bydlení vůbec poprvé a jejich žádost byla už zaevidována. Takových lidí je vzhledem k vysokým cenám energií mnoho a chceme jim nabídnout lepší servis při vyřízení dávky,“ uvádí ministr práce a sociálních věcí Marian Jurečka.

„Abychom odlehčili kolegům na jednotlivých pracovištích a zároveň vyšli maximálně vstříc klientovi, budou mít kolegové na Call centru k dispozici náhled do žádostí klientů. Jestliže volající sdělí potřebné identifikační údaje, dozví se informace o průběhu vyřizování žádosti. Vzhledem k tomu, že během probíhajícího řízení o dané dávce není možné předvídat jeho výsledek, nesmí konzultanti v této fázi uvádět po telefonu konkrétní citlivá data, jako je třeba výše dávky nebo důvod (ne)příznání. Pokud už bude vydáno rozhodnutí, pak je možné sdělit informaci o tom, kdy ÚP ČR peníze vyplatí,“ shrnuje generální ředitel Úřadu práce ČR Viktor Najmon.

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

Informace může získat pouze dotyčný žadatel. Identifikačními údaji pro komunikaci budou podobně jako v bance minimálně dva údaje, aby bylo zaručeno, že je klient oprávněn požadované informace dostat.

[Call centrum ÚP ČR](#) je veřejnosti k dispozici v pondělí a ve středu **od 8-17 hod., v úterý a ve čtvrtek mezi 8-15 hodinou a v pátek od 8 do 13 hodin.**

Přibližně po měsíci pilotního provozu rozšířené linky dojde k vyhodnocení fungování a případným úpravám. Zájemci o obecné informace mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail callcentrum@uradprace.cz.

Klienti se na Call centrum ÚP ČR mohou obracet, v případě, že potřebují radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence, podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace** nebo informace z oblasti **aktivní politiky zaměstnanosti**. Operátoři Call centra ÚP ČR poradí i zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu z důvodu platební neschopnosti. Zájemci získají informace o **sociálních dávkách**, způsobech, jak o ně žádat a v neposlední řadě o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání. Call centrum ÚP ČR pomůže i těm, kteří potřebují pomoc **s vyplněním konkrétního formuláře**.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR