



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

Praha, 22. 2. 2018

Během loňského roku se obrátilo na Call centrum ÚP ČR více než 45 tis. lidí

Od ledna do prosince loňského roku se obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR (CC ÚP ČR) telefonicky 41 395 klientů. Dalších 3 949 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu. Za dobu, kdy je CC ÚP ČR v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než 107 tisíc dotazů. Měsíčně žádá operátory o radu v průměru 4 000 osob.

V současné době klienty nejvíce zajímají praktické dopady legislativních změn, které vešly v účinnost v průběhu posledních měsíců. Především v případě zákona o zaměstnanosti a zákona o státní sociální podpoře. V oblasti zaměstnanosti se zájemci nejčastěji ptají na podmínky plnění povinného podílu, zprostředkování zaměstnání nebo např. dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti z důvodu nemoci nebo úrazu. Pokud jde o nepojistné sociální dávky, týká se většina dotazů oblasti státní sociální podpory, zejména možnosti volby výše rodičovského příspěvku a nároku na příspěvek na bydlení. Rodiče, hlavně matky, malých dětí se pak ptají, jak postupovat v případě, že jim současně končí rodičovská dovolená i pracovní poměr. Na operátory Call centra ÚP ČR se též obracejí zaměstnanci, jejichž zaměstnavatel skončil **v insolvenci**, nevyplatil jim mzdy ani odstupné a zároveň jim ani nevydal potřebné doklady pro evidenci na ÚP ČR a přiznání podpory v nezaměstnanosti. V poslední době se také množí otázky z **pracovně - právní oblasti, která ale do kompetence ÚP ČR nespadá.**

„Práce operátorů Call centra ÚP ČR je velmi náročná. Musí se dokonale orientovat v agendách, které jsou v kompetenci Úřadu práce ČR. Díky jejich profesionálnímu přístupu šetří čas zaměstnanců kontaktních pracovišť ÚP ČR, kteří se tak mohou mnohem efektivněji věnovat práci s konkrétními klienty,“ upozorňuje ředitel Odboru zaměstnanosti Generálního ředitelství ÚP ČR Jan Karmazín.

Skladbu nejčastějších dotazů ovlivňuje roční doba. V lednu převažuje ne/zaměstnanost v souvislosti s ukončením pracovních poměrů ke konci předchozího roku. V létě zase vedou otázky zaměřené na činnost pracovních agentur, jejich ověření a nabídky „brigád“. S koncem školního roku a na podzim pravidelně roste počet dotazů ze strany absolventů středních škol či jejich

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz

 facebook.com/uradprace.cr



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

rodičů a prarodičů. Zajímá je především to, kdy jim končí status studenta a jak mají postupovat při první evidenci na úřadě.

Denní či měsíční počet dotazů a jejich obsah se mění na základě několika faktorů. V první řadě je to **medializace** určité problematiky. Jakmile televize odvysílá reportáž zaměřenou na oblast ÚP ČR nebo se v novinách objeví obsáhlejší článek k problematice spadající do působnosti resortu práce a sociálních věcí, odrazí se to vždy na skladbě otázek. Stejně je to i při **legislativních změnách. Nejčastěji lidé volají mezi 9.30– 13.00 hodinou. Ze tří pětiny jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající dvě pětiny pak tvoří zaměstnavatelé.** Pokud jde o způsob dotazování, převažují telefonické dotazy nad otázkami zaslányými elektronickou poštou.

Operátoři Call centra jsou lidem 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. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontaktni.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz.

Lidé mohou do Call centra ÚP ČR psát a volat v případě, že budou potřebovat radu týkající se zprostředkování zaměstnání, evidence na ÚP ČR, podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace. K dispozici jsou také informace z oblasti **aktivní politiky zaměstnanosti**. Pracovníci CC ÚP ČR poradí i zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu z důvodu platební neschopnosti. Zájemci získají informace také o **sociálních dávkách**, způsobech, jak o ně žádat a o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání.

„Vzhledem k povinnosti mlčenlivosti mohou naši operátoři poskytovat informace v obecné rovině. Pokud někdo potřebuje řešit konkrétní záležitosti, je třeba obrátit se na příslušné kontaktní pracoviště ÚP ČR,“ upřesňuje vedoucí Oddělení Call centra ÚP ČR Jana Dudková.

„Abychom klientům ještě více usnadnili a urychlili vyřizování žádostí o dávky státní sociální podpory, umístili jsme na webové stránky Úřadu práce ČR (<http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/vzory-vyplnenych-formularu>) také vzory vyplněných formulářů. Konkrétně se jedná o tiskopisy nutné k vyřízení žádostí o rodičovský příspěvek, příspěvek na dítě, porodné a příspěvek na bydlení,“ doplňuje ředitelka Odboru pro sociální věci Generálního ředitelství ÚP ČR Zdeňka Cibulková.

Call centrum ÚP ČR zahájilo svou činnost 15. 6. 2006. Nejdříve pod hlavičkou Ministerstva práce a sociálních věcí. Následně fungovalo v rámci společného projektu MPSV a Generálního ředitelství ÚP ČR spolufinancovaného z prostředků ESF. Od 1. 1. 2016 jej plně provozuje Úřad

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz

 facebook.com/uradprace.cz



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

práce ČR. Další informace jsou k dispozici na
http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR