

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 14. 7. 2014

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

Od začátku roku se obrátilo na Call centrum

ÚP ČR 65 900 lidí

Jen za prvních šest měsíců letošního roku se obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR telefonicky celkem 46 541 klientů. Dalšíh 19 359 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu.

Mezi tazateli **převažovaly ženy**. Nejčastěji je zajímalo, zda jim ÚP ČR už odeslal konkrétní dávky. Díky nastartování nových projektů spolufinancovaných z Evropského sociálního fondu se zároveň zvýšil zájem klientů, kteří do nich chtějí vstoupit. Nejčastěji se jednalo o maminky na rodičovské dovolené, uchazeče o zaměstnání či zaměstnavatele. Už tradičně s koncem školního roku zaznamenává Úřad práce ČR také vyšší počet dotazů ze strany absolventů a jejich rodičů, které zajímá, jak postupovat při evidenci na ÚP ČR či jaké mají možnosti při hledání práce.

„V této souvislosti doporučujeme čerstvým absolventům, aby se už nyní zaměřili na hledání práce. Během letních měsíců si ji mohou vyjednat a v září, kdy jim skončí status studenta, pak mohou plynule nastoupit do zaměstnání,“ upozorňuje generální ředitelka Úřadu práce ČR Marie Bílková.

S účinností novely zákona o pobytu cizinců a zákona o zaměstnanosti, které zavedly od 24. 6. 2014 **zaměstnanecké karty**, roste počet dotazů v rámci této problematiky. Pracovníci Call centra řeší také řadu otázek ze strany **učitelů**, kterým skončily termínované pracovní smlouvy před prázdninami a od září by se měli opět do školy vrátit, či **studentů**, jež zajímá, zda mají povinnost evidovat se na ÚP ČR před tím, než budou pokračovat v dalším studiu. **Matky** malých dětí se zase ptají, jak postupovat v případě, že jim současně končí rodičovská dovolená i pracovní poměr. V neposlední řadě se na zaměstnance Call centra obracejí lidé, jejichž zaměstnavatel skončil **v insolenci**, 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 dotazy z **pracovně-právní oblasti, která ale do kompetence Call centra nespadá**.

Skladbu nejčastějších dotazů ovlivňuje především 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

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

pracovních agentur, jejich ověření a nabídky „brigád“. Začátkem prázdnin a na podzim se pak často obracejí na Call centrum absolventi škol.

Lidem je k dispozici celkem 32 pracovníků, kteří jsou rozmístěni v rámci celé republiky. Celkem 10 lidí sedí na centrále v Praze a pracují ve dvousměnném provozu. Jsou připraveni odpovídat na dotazy **denně od pondělí do pátku od 8.00 do 20.00 hodin na telefonním čísle 844 844 803**. Dalších 22 operátorů pak funguje na krajských pobočkách ÚP ČR. Dotazy klientů přijímají během úředních hodin. Po jejich skončení jsou pak hovory přesměrovány na centrálu, kde klienty obslouží tamní pracovníci. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontaktni.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz.

Za dobu, kdy je Call centrum v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než čtvrt milionu dotazů. Letos se na ně v průměru obrací každý měsíc prostřednictvím telefonu či elektronickou cestou téměř **11 000 klientů** s žádostmi o radu.

Jeden telefonní hovor trvá průměrně **4 minuty**. **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 hned ráno po 8. hodině a pak mezi 10.30 – 13.00 hodinou.**

„I přes snahu zaměstnanců Call centra vyjít tazatelům maximálně vstříc, zaznamenává ÚP ČR, stejně jako na našich kontaktních pracovištích, zvýšenou agresivitu a hrubé vyjadřování ze strany některých klientů. Je smutné, že se nedokáží slušně zeptat, ale přesto očekávají slušnou odpověď,“ poznamenává Marie Bílková.

Ze čtyř pětín jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající pětinu pak tvoří zaměstnavatelé. Pokud jde o způsob dotazování, **převažují telefonáty** nad elektronickou komunikací. Podrobnější statistika je uvedena na integrovaném portálu MPSV http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum/kcstat/.

Lidé mohou do Call centra psát a volat v případě, že budou potřebovat radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence na ÚP ČR, vyplácení podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace**. K dispozici jsou také informace z oblasti **aktivní politiky zaměstnanosti**. Pracovníci kontaktního centra poradí i zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu z důvodu platební neschopnosti. Zájemci získají informace také o **sociálních**

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 25
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

dávkách, způsobech, jak o ně žádat a o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání. Dozví se i to, zda jim už úřad přiznanou dávku odeslal.

„Abychom v rámci dotazů týkajících se termínu odeslání dávky ulehčili pracovníkům jednotlivých poboček ÚP ČR a zároveň vyšli maximálně vstříc klientovi, zřídili jsme našim operátorům aplikaci „kukátko“. Pokud nám dotyčný sdělí potřebné identifikační údaje, jsme schopni nahlédnout do systému a sdělit mu, zda a kdy byl do systému zadán požadavek na výplatu dávky a do kolika pracovních dnů by měla být vyplacena. V žádném případě konzultanti nesmí sdělovat výši dávky ani podávat informace pro jiné příjemce, pokud se nejedná o zákonné zástupce,“ vysvětluje Oldřiška Němcová, supervizor Call centra

Call centrum zahájilo svou činnost 15. 6. 2006. **Od té doby už nemusí zájemci o obecné informace z oblasti zaměstnanosti a nepojistných sociálních dávek chodit osobně na pobočku Úřadu práce ČR. Stačí jen pohodlně – z domova či kanceláře – zvednout telefon nebo poslat email. Od července 2012 funguje Call centrum ÚP ČR v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí a Generálního ředitelství ÚP ČR, který je hrazený z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR