

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Praha, 30. 10. 2014

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

## Call centrum ÚP ČR radí lidem

***Během ledna až září letošního roku se obrátilo na Call centrum (CC) Úřadu práce ČR (ÚP ČR) celkem 108 347 klientů. Telefonicky kontaktovalo pracovníky CC 74 010 lidí. Dalších 34 337 zájemců pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu.***

I nadále převažovaly mezi tazateli ženy. Nejčastěji se jednalo o maminky na rodičovské dovolené, uchazeče o zaměstnání či zaměstnavatele. S koncem prázdnin se zvýšil počet dotazů absolventů středních škol k nutnosti evidence na ÚP ČR nebo chtěli vědět, jak mají postupovat v případě neúspěšného složení maturitních zkoušek. Díky nastartování nových projektů spolufinancovaných z Evropského sociálního fondu se zvýšil i zájem klientů, kteří chtějí do programů vstoupit. Matky malých dětí zas zajímá co dělat, když jim současně končí rodičovská dovolená i pracovní poměr. V neposlední řadě se na zaměstnance Call centra obracejí lidé, jejichž zaměstnavatel skončil **v insolventi**, 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 pracovních agentur, jejich ověření a nabídky „brigád“. Začátkem prázdnin a na podzim se pak často obracejí na Call centrum absolventi škol,“*** popisuje **Oldřiška Němcová**, supervizor Call centra.

Lidem je k dispozici celkem **29** pracovníků, kteří jsou rozmístěni v rámci celé republiky. Deset 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 [kontakt@mps.cz](mailto:kontakt@mps.cz) nebo [callcentrum@mps.cz](mailto:callcentrum@mps.cz).

**Za dobu, kdy je Call centrum v provozu, zodpověděli jeho pracovníci téměř 300 tisíc dotazů.** Letos se na ně v průměru obrací každý měsíc

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

prostřednictvím telefonu či elektronickou cestou **12 038 klientů** s žádostí 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**.

**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/](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 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 dávký 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 dávký ani podávat informace pro jiné příjemce, pokud se nejedná o zákonné zástupce,“* vysvětluje Oldřiška Němcová.

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**

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 191 111

**Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu  
Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.**

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR