



## MPSV bude zjišťovat spokojenost klientů s vyřizováním žádostí o příspěvek na bydlení

Od pondělí 23. ledna 2023 začne MPSV prostřednictvím Úřadu práce ČR telefonicky oslovovat příjemce příspěvku na bydlení. Cílem je zjistit, jak jsou spokojeni s průběhem i složitostí vyřizování žádosti. Osloveni budou klienti, kteří podávali žádost o příspěvek osobně na kontaktním pracovišti ÚP nebo prostřednictvím [portálu MPSV](#), a kterým byla dávka přiznána. Resort chce nadále zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb.

*„Jedna z našich hlavních priorit je spokojený klient. Začínáme proto se zjišťováním zpětné vazby, abychom mohli například posoudit, zda změny příspěvku na bydlení mají pozitivní dopady, které byly naším cílem. Názor klientů je pro nás velmi důležitý,“* řekl **ministr práce a sociálních věcí Marian Jurečka (KDU-ČSL)**. Lidé by ale měli dávat pozor na to, kdo jim volá a jaké informace po nich chce. *„To je také důvod, proč dopředu informujeme o konkrétním čísle, ze kterého budeme klienty oslovovat, a co přesně nás bude zajímat. Rozhodně nebudeme požadovat žádné osobní informace a už vůbec ne například čísla bankovních účtů,“* zdůraznil ministr Jurečka v souvislosti s [falešnými webovými stránkami a SMS zprávami](#).

Telefonáty budou přicházet z čísla **+420 950 172 234** vždy od pondělí do pátku mezi devátou a sedmnáctou hodinou. V počáteční fázi automat položí klientovi **dvě otázky**: **„Jak celkově hodnotíte zkušenost s Úřadem práce při vyřízení příspěvku na bydlení“** a **„Jak hodnotíte složitost vyřízení příspěvku na bydlení“**. Svou zkušenost klient ohodnotí na číselníku telefonu známkou od jedničky do pětky. Jednička znamená výborně, pětka nedostatečně.

Postupně se dotazování bude rozšiřovat i na příjemce dalších dávek.

Stávající praxe nyní funguje na bázi jednotlivého vyřizování konkrétních stížností klientů, ale systematicky se se zpětnou vazbou nepracovalo, ani se průběžně neměřila. U online žádostí mohou nyní klienti vyplnit webový dotazník, telefonické dotazování má zajistit jejich zkušenosti také s osobní návštěvou Úřadu práce. Zjišťování klientské spokojenosti umožní zahájit měření náročnosti a kvality poskytovaných služeb na jednotlivých kontaktních pracovištích a sledovat tak úroveň poskytovaných služeb ve vztahu k procesním změnám.

*„Souběžně s rozšiřováním rozsahu a kvality služeb pro klienty je také podstatný nárůst efektivity vnitřního fungování úřadu. Abychom dosáhli uživatelsky přívětivé a efektivní veřejné správy, musíme mít k dispozici hodnocení klientů, na jehož základě budeme služby zlepšovat,“* doplnil Jurečka.