

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Praha, 20. 2. 2014

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

## Od začátku roku se obrátilo na Call centrum

### ÚP ČR více než 17,5 tis. lidí

*Během doby, která uplynula od přechodu na staronový informační systém, se do dnešního dne obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR telefonicky celkem 14 799 klientů. Dalších 2 765 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu.*

Většinu z tazatelů tvořily ženy. Nejčastěji je zajímalo, zda jim ÚP ČR už odeslal dávky, jak mají postupovat v případě evidence na Úřadu práce ČR, z čeho se jim bude počítat podpora v nezaměstnanosti či jak se mohou rekvalifikovat.

Pracovníci Kontaktního centra služeb zaměstnanosti – Call centra (CC) Úřadu práce ČR – jsou připraveni pomoci nejen příjemcům nepojistných sociálních dávek, ale také například držitelům sKaret a všem ostatním klientům ÚP ČR. **Za dobu, kdy je CC v provozu, zodpověděli více jak 250 000 dotazů. V průměru se na ně měsíčně obrací prostřednictvím telefonu či elektronickou cestou 6 300 klientů s žádostí o radu.** Nejčastěji volají či píší uchazeči o zaměstnání, příjemci sociálních dávek, studenti a cizinci.

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.**

Lidem je k dispozici celkem 38 pracovníků CC, 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 28 operátorů pak funguje na krajských pobočkách ÚP ČR. Dotazy klientů přijímají během úředních hodin. Po jejich skončení jsou pak hovory

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

přesměrovány na centrálu, kde klienty obslouží tamní pracovníci. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail [kontakti.centrum@mpsv.cz](mailto:kontakti.centrum@mpsv.cz) nebo [callcentrum@mpsv.cz](mailto:callcentrum@mpsv.cz).

Lidé se mohou na Call centrum obracet v případě, že budou potřebovat radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence na úřadu práce, 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 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 odešla jeho dávka na jednotné výplatní místo a kdy ji tedy může očekávat,“ vysvětluje Oldřiška Němcová, supervizor Call centra

Jeden telefonní hovor trvá v průměru **4,5 minuty**. **Denní či měsíční počet dotazů a jejich obsah ovlivňuje několik 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**.

Pokud jde o **nejčastější dotazy**, ty 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. **V současné době jsou v kurzu dotazy zaměřené na nabídku volných pracovních míst a souběh podpory v nezaměstnanosti a přivýdělků**. Klienty **zajímá také problematika zrušení sKarty**, stejně jako v době jejího zavádění. Hojně se lidé ptají také na způsoby dokládání příjmu v rámci žádosti o přiznání rodičovského příspěvku, přídatku na dítě, výplaty sociální dávek či jak mají postupovat, pokud se chtějí po skončení rodičovské dovolené vrátit do práce. **Ze tří čtvrtin jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání**.

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

**Zbývající třetinu pak tvoří zaměstnavatelé.** Pokud jde o způsob dotazování, **převažují telefonáty** nad emailovou korespondencí. Podrobnější statistika je uvedena na integrovaném portálu MPSV [http://portal.mpsv.cz/sz/call\\_centrum/kcstat/](http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum/kcstat/).

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR