

Pracovníci kontaktního centra MPSV každý měsíc odpovídají na stovky dotazů

Od ledna do dubna letošního roku odpověděli zaměstnanci **Kontaktního centra služeb zaměstnanosti** na **8 902 dotazů**. To je téměř **40 % z celkového počtu otázek v roce 2009**, kdy se jednalo o **23 334** telefonických či e-mailových žádostí o informace. **Poradenská linka Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV)** se tak stala významným pomocníkem zejména lidí ohrožených důsledky ekonomické krize. **Kontaktní centrum služeb zaměstnanosti** od doby, kdy začalo poskytovat služby veřejnosti, do konce dubna 2010 odpovědělo **celkem na 68 670 telefonátů či e-mailů**. Nejčastěji se týkaly **zprostředkování práce, trhu práce a pracovní právní oblasti**.

O obdobná témata se lidé nejvíc zajímali i v prvních čtyřech měsících roku 2010. Významnou roli přitom sehrála **hospodářská recese**. Kontaktní centrum služeb zaměstnanosti proto **průběžně poskytuje především poradenství pro zprostředkování zaměstnání**. Informuje o **volných pracovních místech, možnostech zaměstnávání osob se zdravotním postižením, podporách v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci**. **Zájemci se také dozví aktuality týkající se cílených programů k řešení zaměstnanosti a zaměstnání v zahraničí**. Na pracovišti se lidé mohou rovněž seznámit s informacemi o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, dávkách státní sociální podpory nebo pomoci v hmotné nouzi. Kontaktní centrum zaměstnanosti neposkytuje pracovní právní poradenství. **Přehled aktuálních konkrétních dotazů a odpovědí najdete na (odkaz na druhou TZ o Call centru)**.

Provozní náklady Kontaktního centra hradí z 85 % Evropský sociální fond (ESF). Pracoviště sídlí v Praze 9 a telefonické a e-mailové konzultace poskytuje **každý pracovní den od 8.00 do 20.00 hodin**, elektronické dotazy přitom samozřejmě přijímá 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Odpověď tazatel obdrží v pracovní dny okamžitě, je-li nutná další konzultace, pak do 3 pracovních dnů. Pokud se jedná o složitější případ a lhůta se musí prodloužit, zaměstnanci klienta informují, v jakém časovém horizontu odpověď dostane.

Práce operátorů se monitoruje. Každý hovor se nahrává a archivuje, takže je možné ho dohledat a posoudit oprávněnost případné stížnosti. Spojení na Kontaktní centrum je dostupné na webových stránkách MPSV. Na integrovaném portále v sekci Zaměstnanost má pracoviště samostatnou stránku, včetně aktuálních statistických údajů: **http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum**. Na druhé straně tiskové zprávy najdete kontakty a tabulku s počty vyřízených dotazů.

Štěpánka Filipová
vedoucí oddělení styků s veřejností
a tisková mluvčí



Kontaktní centrum služeb zaměstnanosti

- Provozní doba: od pondělí do pátku, 08:00 - 20:00 hodin
- Telefon: +420 844 844 803 (tzv. modrá linka)
- Při volání z pevné sítě volající zaplatí 1,53 Kč/min a z mobilního telefonu 4,50 Kč/min. Ceny jsou včetně DPH.
- E-mail: kontaktni.centrum@mpsv.cz

Dotazy za leden až duben 2010

Měsíc	Celkem	Zprostředkování práce	Trh práce	Pracovně-právní informace	Poradenství	EURES	SSP	Insolvence	Lékařská posudková služba	Ostatní, obecné informace
leden 2010	2440	1027	517	126	181	38	134	13	0	404
únor 2010	2334	903	559	113	208	34	111	30	2	374
březen 2010	2229	830	565	103	222	29	89	20	2	369
duben 2010	1899	684	498	101	179	27	88	14	0	308