

Kontaktní centrum MPSV pomáhá lidem ohroženým krizí

Jen v **prvním pololetí letošního** roku odpověděli zaměstnanci **Kontaktního centra služeb zaměstnanosti** na **12 003 dotazů**. To je 75 % z celkového počtu otázek **v roce 2008**, kdy se jednalo o 15 991 telefonických či e-mailových žádostí o informace. Poradenská linka Ministerstva práce a sociálních věcí se tak stala významným **pomocníkem zejména lidí ohrožených důsledky ekonomické krize**.

Kontaktní centrum služeb zaměstnanosti od doby, kdy začalo poskytovat služby veřejnosti, do 30. června 2009 odpovědělo celkem na **48 437 telefonátů** či e-mailů. **Nejčastěji** se týkaly **zprostředkování práce** (18 047 otázek), následoval **trh práce** se 14 693 dotazy a **pracovně-právní informace**, které potřebovalo celkem 3 965 lidí.

O **obdobná** témata se lidé nejvíc zajímali i **v prvním pololetí** letošního roku. 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 pracovně-právní poradenství.

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.

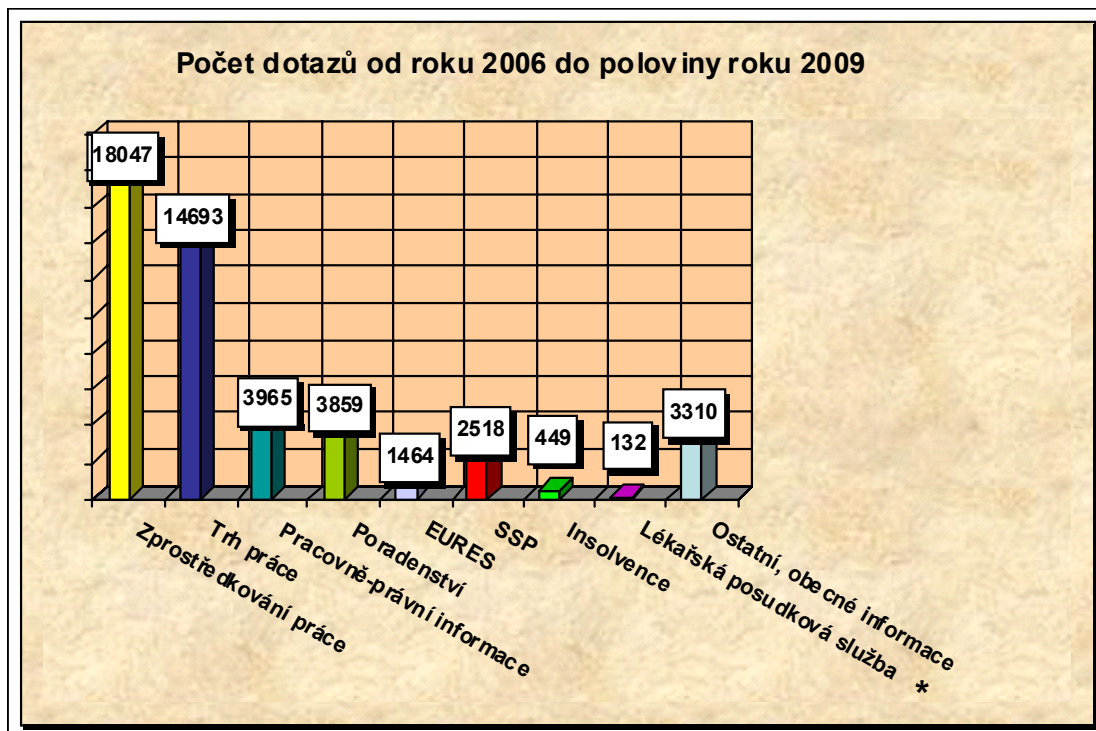
Práce operátorů se monitoruje. Každý hovor **se nahrává a archivuje**, takže je možné ho dohledat a posoudit oprávněnost případné stížnosti.

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](http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum). Na druhé straně tiskové zprávy najdete **kontakty a graf s počtem 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



* Od 1. 7. 2009 je lékařská posudková služba (LPS) pro nepojistné systémy, kterou dosud provozovaly úřady práce, součástí České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ) - více na <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7430/16072009.pdf>.