

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

Praha, 14. 7. 2015

## Od začátku roku se obrátilo na Call centrum ÚP ČR 181 623 lidí

*Od ledna do června letošního roku se obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR (CC ÚP ČR) telefonicky 75 186 klientů. Dalšíh 106 437 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu. Za dobu, kdy je CC ÚP ČR v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než 500 tisíc dotazů. Měsíčně žádá operátory o radu v průměru 30 270 osob.*

Mezi tazateli převažují ženy. Klienty nejčastěji zajímá termín odeslání dávek. Vysoký je i podíl lidí, kteří mají zájem o vstup do některého z projektů spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu. Převážně se jedná o rodiče na rodičovské dovolené, uchazeče o zaměstnání či zaměstnavatele.

Matky malých dětí se ptají, jak postupovat v případě, že jim současně končí rodičovská dovolená i pracovní poměr. V neposlední řadě se na zaměstnance Call centra ÚP ČR obracejí zaměstnanci, 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 otázky z **pracovně - právní oblasti, která ale do kompetence ÚP ČR nespadá**. S koncem školního roku pravidelně roste i počet dotazů ze strany absolventů středních škol či jejich rodičů a prarodičů.

*„Zajímá je především to, kdy jim končí status studenta a jak mají postupovat při první evidenci na úřadě. Zaznamenáváme i dotazy týkající se neúspěšných maturantů,“* říká zastupující generální ředitelka ÚP ČR **Kateřina Sadílková**.

**V této souvislosti doporučuje ÚP ČR čerstvým absolventům, aby se už nyní zaměřili na hledání práce.** Během letních měsíců si ji mohou vyjednat a v září, kdy jim skončí status nezaopatřeného dítěte/studenta/, pak mohou plynule nastoupit do zaměstnání.

**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, jak

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

už bylo řečeno, a na podzim se pak často obracejí na Call centrum ÚP ČR absolventi škol.

Lidem je k dispozici 24 operátorů, kteří jsou rozmístěni v rámci celé republiky. Celkem 10 lidí sedí v pražské centrále 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**. Další 14 operátorů pak funguje na krajských pobočkách ÚP ČR. Dotazy klientů přijímají během úředních hodin. Po jejich skončení jsou pak hovory přesměrovány na ústřednu, kde klienty obslouží tamní pracovníci. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail [kontakt@mpsv.cz](mailto:kontakt@mpsv.cz) nebo [callcentrum@mpsv.cz](mailto:callcentrum@mpsv.cz).

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**.

*„Práce operátorů Call centra ÚP ČR je velmi náročná. Musí se dokonale orientovat v agendách, které jsou v kompetenci Úřadu práce ČR. Díky jejich profesionálnímu přístupu šetří čas zaměstnanců kontaktních pracovišť ÚP ČR, kteří se tak mohou mnohem efektivněji věnovat práci s konkrétními klienty,“* vyzdvihuje Kateřina Sadílková.

Ze čtyř pětín jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající pětinu pak tvoří zaměstnavatelé. Pokud jde o způsob dotazování, v letošním roce začínají převažovat otázky zasláné elektronickou poštou nad telefonáty. 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 ÚP ČR 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 CC ÚP ČR 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 pracovišť ÚP ČR a zároveň vyšli maximálně*

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Dobrovského 25  
170 00 Praha 7

Tel.: 950 180 111

***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 vyšší dávky ani podávat informace pro jiné příjemce, pokud se nejedná o zákonné zástupce,“ vysvětluje Oldřiška Němcová, supervizor Call centra ÚP ČR.

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 Úřad 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.** Další informace jsou k dispozici na [http://portal.mpsv.cz/sz/call\\_centrum](http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum).

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR