



Úřad práce ČR

Praha, 26. 2. 2019

Během loňského roku se obrátilo na Call centrum ÚP ČR více než 47 tis. lidí

Úřad práce ČR

Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25

170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

Od ledna do prosince loňského roku se obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR (CC ÚP ČR) telefonicky 41 625 klientů. Dalších 5 081 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu. Za dobu, kdy je CC ÚP ČR v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než 161 tisíc dotazů. Měsíčně žádají operátory o radu v průměru 4 tis. osob.

Práce operátorů Call centra ÚP ČR je velmi náročná. Musí se dokonale orientovat ve všech 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 generální ředitelka ÚP ČR Kateřina Sadílková.

Operátoři Call centra jsou lidem k dispozici denně, a to v pondělí a ve středu od 8 do 17 hodin, v úterý a ve čtvrtek od 8 do 15 hodin a v pátek od 8 do 13 hodin na telefonním čísle 844 844 803. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontaktni.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz.

Lidé mohou do Call centra ÚP ČR psát a volat v případě, že budou potřebovat radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence na ÚP ČR, 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 jak vyplnit příslušné žádosti a v neposlední řadě o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání.

„Vzhledem k povinnosti mlčenlivosti mohou naši operátoři poskytovat informace v obecné rovině. Pokud někdo potřebuje řešit konkrétní záležitosti (např. správní řízení u uplatněné žádosti či výplatu dávky), je třeba obrátit se na příslušné kontaktní pracoviště ÚP ČR,“ upřesňuje vedoucí Oddělení Call centra ÚP ČR Jana Dudková.

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

„Abychom klientům ještě více usnadnili a urychlili vyřizování žádostí o dávky státní sociální podpory, jsou na webových stránkách Úřadu práce ČR (<http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/vzory-vyplnenych-formularu>) také vzory vyplněných formulářů,“ doplňuje ředitelka Odboru pro sociální věci Generálního ředitelství ÚP ČR Zdeňka Cibulková.

V současné době **klienty nejvíce zajímají praktické dopady legislativních změn, které vešly v účinnost v průběhu posledních měsíců**, a to především v případě zákona o zaměstnanosti a zákona o státní sociální podpoře. **V oblasti zaměstnanosti** se zájemci nejčastěji ptají na podmínky plnění povinného podílu včetně evidence náhradního plnění, zaměstnávání cizinců v ČR, zprostředkování zaměstnání a rekvalifikací. Časté jsou také otázky týkající se agentur práce a dočasné neschopnosti uchazeče o zaměstnání plnit povinnosti z důvodu nemoci nebo úrazu. Pokud jde o **nepojistné sociální dávky**, směřuje většina dotazů do oblasti státní sociální podpory. Tazatele zajímají zejména možnosti volby výše rodičovského příspěvku, podmínky pro získání nároku na příspěvek na bydlení a přídavek na dítě. Rodiče, hlavně matky malých dětí, se pak ptají, jak postupovat v případě, že jim současně končí rodičovská dovolená i pracovní poměr. Další skupina dotazů se týká příspěvku na péči a na zvláštní pomůcku. V neposlední řadě nelze pominout dávky pomoci v hmotné nouzi a výplatu těchto dávek prostřednictvím poukázek. Na operátory Call centra ÚP ČR se též obrazejí zaměstnanci, jejichž zaměstnavatel skončil **v insolenci**, nevyplatil jim mzdy ani odstupné a zároveň jim ani nevydal potřebné doklady pro evidenci na ÚP ČR a přiznání podpory v nezaměstnanosti. A množí se i **pracovní - právní otázky nebo dotazy z oblasti zdravotního a sociálního pojištění, které ale do kompetence ÚP ČR nespádají**.

Skladbu nejčastějších dotazů ovlivňuje též roční doba. V lednu převažuje zaměstnávání OZP, včetně plnění povinného podílu, a 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“. S koncem školního roku a na podzim pravidelně roste 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.

Denní či měsíční počet dotazů a jejich obsah se mění na základě několika faktorů. V první řadě je to **medializace** určité problematiky. Jakmile

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

např. 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 mezi 9.00 – 14.00 hodinou. Ze tří pětiny jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající dvě pětiny pak tvoří zaměstnavatelé.** Pokud jde o způsob dotazování, převažují telefonické dotazy nad otázkami zaslanými elektronickou poštou.

Call centrum ÚP ČR zahájilo svou činnost 15. 6. 2006. Nejdříve pod hlavičkou Ministerstva práce a sociálních věcí. Následně fungovalo v rámci společného projektu MPSV a Generálního ředitelství ÚP ČR spolufinancovaného z prostředků ESF. Od 1. 1. 2016 jej plně provozuje Úřad práce ČR. Další informace jsou k dispozici na http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR