



Úřad práce ČR

Praha, 18. 11. 2020

Za 10 měsíců letošního roku se obrátilo na Call centrum ÚP ČR téměř 110 tis. lidí

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Dobrovského 1278/25
170 00 PRAHA 7

Tel.: 950 180 111

Od ledna do října letošního roku se obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR (CC ÚP ČR) telefonicky 94 704 klientů. Dalších 15 087 lidí pak zvolilo elektronickou cestu. Jen v průběhu října zaznamenali operátoři přes 13 tisíc dotazů, což je v meziročním srovnání nárůst o téměř 58 %, meziměsíčně pak o více než 61 %. Pro srovnání – během první vlny koronakrize (březen–květen 2020) kontaktovalo CC ÚP ČR celkem 39 239 zájemců. V letošním roce takto žádá měsíčně o radu v průměru 12,5 tis. osob. Za dobu, kdy je CC ÚP ČR v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než 358 tisíc dotazů. Roste také zájem o využití virtuálního asistenta, který je k dispozici na webu Úřadu práce ČR.

V současné době klienty nejvíce zajímají praktické dopady aktuální epidemické situace. **Nejčastěji padají dotazy týkající se nepojistných sociálních dávek**, zejména mimořádné okamžité pomoci související s onemocněním COVID 19, rodičovského příspěvku, přídatku na dítě, příspěvku na bydlení nebo příspěvku na živobytí a doplatku na bydlení. V oblasti zaměstnanosti se zájemci nejčastěji ptají na to, co dělat v případě ztráty práce, jak jim v tomto ohledu může ÚP ČR pomoci, jak probíhá zprostředkování zaměstnání, kdy je možné nechat se zavést do evidence uchazečů o zaměstnání a jaké jsou podmínky vzniku nároku na podporu v nezaměstnanosti. Ptají se i na to, jakým způsobem mohou podávat žádosti a další podklady.

Lidé do Call centra ÚP ČR především volají. V říjnu telefonicky oslovilo CC ÚP ČR **10 345** klientů. Nejčastěji vytáčíjí bezplatnou linku 800 77 99 00 mezi 8.00 – 15.00 hodinou. Další možností je zaslání e-mailu, kterou v předchozím měsíci využilo **935** zájemců. Ze čtyř pětín jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající pětinu pak tvoří zaměstnavatelé.

„V meziročním srovnání jsme zaznamenali v oblasti dávek nárůst počtu dotazů o téměř 130 %, meziměsíčně pak o bezmála 108 %. V oblasti zaměstnanosti meziročně vzrostl počet dotazů o 169 %, oproti září o 38 %. Práce pracovníků 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

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

ÚP ČR, kteří se tak mohou mnohem efektivněji věnovat práci s konkrétními klienty,“ vyzdvihuje generální ředitel ÚP ČR Viktor Najmon.

Na referenty CC ÚP ČR se též obracejí zaměstnanci, jejichž zaměstnavatel skončil v insolvenci, 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 nespadají.

Operátoři CC ÚP ČR 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 bezplatné lince 800 77 99 00. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontaktni.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz či speciální e-mail rodicak@uradprace.cz. Aby potřebné informace mohli získat i lidé se sluchovým či jazykovým handicapem, spustil ÚP ČR už březnu 2020 podporu doslovného přepisu řeči operátorů v reálném čase. Službu zajišťují profesionální přepisovatelé sociálního podniku Transkript online, jejichž vysoká rychlost psaní na klávesnici umožňuje časově efektivní a plnohodnotný rozhovor mezi volajícím klientem a operátorem. Více na <https://www.uradprace.cz/web/cz/-/na-call-centrum-up-cr-mohou-volat-i-neslysici>.

„Vzhledem k povinnosti mlčenlivosti mohou naši pracovníci 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.

Lidé mohou využívat také služeb virtuálního asistenta, tzv. chatbota, který je k dispozici na webových stránkách ÚP ČR. V současné době zájemci nejčastěji touto cestou vyhledávají informace týkající se příspěvků na děti, možnosti pokrytí vysokých nákladů na bydlení nebo řešení situace, kdy jim nestačí příjmy na základní životní potřeby. V oblasti zaměstnanosti je pak zajímaví rady v případě ztráty zaměstnání a pomoci, kterou jim v takovém případě nabízí Úřad práce ČR.

Aby Úřad práce ČR lidem co nejvíce ulehčil vyplňování žádostí, umístil na svých webových stránkách **vzory vyplněných formulářů**. Postupně také zveřejňuje, na jak na webu (<https://www.uradprace.cz/web/cz/prakticke-rady-informacni-letaky>), tak i na Facebooku, **návodné videospoty**. V jejich rámci radí nejen jak na vyplňování žádostí, ale diváci se také dozví, jaké jsou základní

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

podmínky pro získání nároku na konkrétní dávku nebo kde najdou další potřebné informace.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR