

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Praha, 10. 12. 2013

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

Lidé se mohou obracet na Call centrum

i kvůli sKartě

Během doby, která uplynula od odeslání prvních informativních dopisů týkajících se zrušení sKarty, se do dnešního dne obrátilo na Call centrum Úřadu práce ČR (ÚP ČR) telefonicky celkem 323 klientů. Dalších 10 pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu.

Většinu z nich tvořily **matky na rodičovské dovolené a osoby se zdravotním postižením (OZP)**. Nejčastěji je zajímalo, jak mají postupovat v případě, že sKartu aktivně nevyužívají a dávky dostávají na svůj účet. OZP si zase ověřovaly platnost speciální sKarty a případné další kroky, které mají podniknout, aby nepřišly o mimořádné výhody.

Pracovníci Kontaktního centra služeb zaměstnanosti – Call centra Úřadu práce ČR – jsou připraveni pomoci nejen držitelům sKaret. **Za sedm let provozu zodpověděli více jak 205 000 dotazů. V průměru se měsíčně na ně prostřednictvím telefonu či elektronickou cestou obrací s žádostí o radu 6 500 klientů.** Nejčastěji volají či píšou uchazeči o zaměstnání, příjemci sociálních dávek, studenti a cizinci. Mezi tazateli převažují ženy.

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 pobočku Úřadu práce ČR. Stačí jen pohodlně – z domova či kanceláře – zvednout telefon nebo poslat email. Od července 2012 funguje Call centrum jako projekt Generálního ředitelství ÚP ČR a je plně hrazený z projektů Evropského sociálního fondu.**

Lidem je k dispozici celkem 38 pracovníků, kteří jsou rozmístěni v rámci celé republiky. Celkem 10 lidí sedí na centrále v Praze 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.** Dalších 28 operátorů pak funguje na krajských pobočkách ÚP ČR. Dotazy klientů přijímají během úředních hodin. Po jejich skončení jsou pak hovory přeměrovány na centrálu, kde klienty obslouží tamní pracovníci. Zájemci



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail kontaktni.centrum@mpsv.cz nebo callcentrum@mpsv.cz.

Lidé se mohou na Call centrum obracet v případě, že budou potřebovat radu týkající se **zprostředkování zaměstnání, evidence na úřadu práce, vyplácení podpory v nezaměstnanosti nebo rekvalifikace**. K dispozici jsou také informace z oblasti **aktivní politiky zaměstnanosti**. Pracovníci kontaktního centra poradí i zaměstnancům, jejichž zaměstnavatel jim nevyplácí mzdu z důvodu platební neschopnosti. Zájemci získají podrobnosti také o **sociálních dávkách**, způsobech, jak o ně žádat a zákonných podmínkách nutných pro jejich získání. Dozví se například i to, zda jim úřad už odeslal přiznanou dávku. *„Abychom odlehčili od těchto dotazů pracovníkům jednotlivých poboček ÚP ČR a zároveň vyšli maximálně vstříc klientovi, zřídili jsme v rámci Call centra „kukátko“. Pokud nám dotyčný sdělí potřebné údaje a identifikuje se, jsme schopni nahlédnout do systému a sdělit mu, zda a kdy odešla jeho dávka na jednotné výplatní místo a kdy ji tedy může očekávat,“* vysvětluje Oldřiška Němcová, supervizor Call centra

V průměru trvá jeden telefonní hovor **4,5 minuty. Denní či měsíční počet dotazů a jejich obsah ovlivňuje několik faktorů**. V první řadě je to **medializace** určité problematiky. Jakmile televize odvysílá reportáž na určité téma nebo se v novinách objeví větší článek, odrazí se to vždy na skladbě otázek. Stejně je to i při **legislativní změně** v rámci působnosti resortu. **Nejčastěji lidé volají hned ráno po 8. hodině a pak mezi 10.30 – 13.00 hodinou.**

Pokud jde o **nejčastější dotazy**, ty 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. Na podzim se pak často obracejí na Call centrum absolventi škol. **V současné době jsou v kurzu dotazy zaměřené právě na zrušení sKarty**. Stejně jako v době jejího zavádění. Hojně se lidé ptají také na způsoby dokládání příjmu v rámci žádosti o přiznání přídatku na dítě, výplaty sociální dávek, rodičovskou dovolenou či jak mají postupovat, pokud se chtějí po jejím skončení vrátit do práce. **Ze tří čtvrtin jsou tazatelé z řad zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající třetinu pak tvoří zaměstnavatelé.** Pokud jde o způsob dotazování, **převažují telefonáty** nad emailovou korespondencí. Podrobnější statistika je uvedena na integrovaném portálu MPSV http://portal.mpsv.cz/sz/call_centrum/kcstat/.

Úřad práce ČR | Mgr. Kateřina Beránková, tisková mluvčí | +420 724 209 037
katerina.berankova@uradprace.cz | www.uradprace.cz

 facebook.com/uradprace.cr



Úřad práce ČR

Tisková zpráva

Úřad práce ČR
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR