**Call centrum ÚP ČR loni odbavilo**

**přes 182 tisíc lidí**

Praha, 31. 3. 2023



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***](https://www.uradprace.cz/web/cz/call-centrum-up-cr) ***(CC ÚP ČR) telefonicky 169 699 klientů. Dalších 13 141 lidí pak zvolilo k podání dotazu elektronickou cestu. V letošním roce žádá operátory o radu v průměru 21 tis. osob měsíčně. Za dobu, kdy je CC ÚP ČR v provozu, zodpověděli jeho pracovníci více než 750 tisíc dotazů.***

Práce zaměstnanců 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. V loňském roce se objem jejich práce oproti předchozím letům téměř zdvojnásobil. Pro srovnání – zatímco za celý rok 2019 se na CC ÚP ČR obrátilo přes 62 tis. lidí, v roce 2020 to bylo 132 tis. klientů, v roce 2021 pak 112 tis. osob a loni více než 182 tis. tazatelů. Letošní počet zájemců o informace meziročně vzrostl o dalších 39 %.

***„Protože nám záleží na názoru klientů, zjišťujeme jejich spokojenost se službami Úřadu práce ČR prostřednictvím průzkumu. Ptáme se těch, kteří se na Call centrum ÚP ČR v minulosti obrátili, jak byli s vyřízením svého požadavku spokojeni. Aktuálních čísla ukazují, že tři čtvrtiny volajících hodnotí činnost Call centra pozitivně a bezmála 80 % dostalo na svůj dotaz úplnou odpověď. V tomto trendu budeme pokračovat i nadále tak, aby se podíl spokojených klientů ještě zvýšil,“*** shrnuje zastupující generální ředitel ÚP ČR **Karel Trpkoš**.

[Telefonáty](https://www.uradprace.cz/web/cz/-/up-cr-rozsiruje-sluzby-sveho-call-centra) v rámci průzkumu klientské spokojenosti přicházejí pouze z čísla 950 172 234 a vždy jen mezi 9.00 až 17.00 hodinou.

**Zaměstnanci Call centra jsou lidem k dispozici denně, a to v pondělí a ve středu od 8.00 do 17.00 hodin, v úterý a ve čtvrtek od 8.00 do 15.00 hodin a v pátek od 8.00 do 13.00 hodin na bezplatné telefonní lince 800 77 99 00**. Zájemci mohou své dotazy posílat také elektronickou cestou na e-mail [**callcentrum@uradprace.cz**](mailto:callcentrum@uradprace.cz).

***„Call centrum ÚP ČR zaznamenává vysoký zájem lidí o informace související ve většině případů s momentální situací. V předchozích letech šlo o období pandemie koronaviru, aktuálně se řada lidí zajímá o možnou pomoc ze strany státu související s energokrizí či o informace k probíhajícím legislativním změnám,“*** doplňuje vedoucí Oddělení Call centra ÚP ČR**Jana Dudková.**

**Lidé mohou do Call centra ÚP ČR psát a volat** v případě, že potřebují radu týkající se **zprostředkování zaměstnání**, **evidence, podpory v nezaměstnanosti, rekvalifikace** nebo si nejsou jistí, jak vyplnit **konkrétní formulář.** 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 o **sociálních dávkách**, způsobech, jak o ně žádat a v neposlední řadě o zákonných podmínkách nutných pro jejich získání.

**Od 1. února 2023 mohou lidé volající na CC ÚP ČR navíc zjistit, jak daleko je zpracování jejich žádosti o konkrétní dávku, nebo kdy mohou očekávat peníze**. Během pilotního provozu se tato služba prozatím vztahuje výhradně na dávky státní sociální podpory (příspěvek na bydlení, přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, porodné nebo pohřebné.

V případě dotazů týkajících se [**občanů Ukrajiny**](https://www.uradprace.cz/web/cz/pomoc-pro-obcany-ukrajiny-a-jejich-zamestnavatele) pod dočasnou ochranou, provozuje ÚP ČR **speciální** **linku (950 180 100)** určenou právě pro tyto účely a volající mohou s operátory komunikovat i v ukrajinštině.

Klienti obracející se na CC ÚP ČR se nejčastěji zajímají o podmínky pro získání nároku na příspěvek na bydlení a přídavek na dítě a možnosti volby výše rodičovského příspěvku. 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 dávek pro osoby se zdravotním postižením. V neposlední řadě nelze pominout dávky pomoci v hmotné nouzi a jejich výplatu prostřednictvím poukázek. V oblasti zaměstnanosti se zájemci nejčastěji ptají na zprostředkování zaměstnání a rekvalifikaci či zaměstnávání cizinců v ČR. Časté jsou také otázky týkající se agentur práce. Na operátory Call centra ÚP ČR se též obracejí zaměstnanci, jejichž zaměstnavatel skončil **v insolvenci**. A množí se i **pracovně - právní otázky nebo dotazy z oblasti zdravotního a sociálního pojištění, které ale do kompetence ÚP ČR nespadají**.

**Nejčastěji lidé volají mezi 8.00 – 14.00 hodinou. Čtyři pětiny tvoří tazatelé z řad rodičů malých dětí, seniorů, zaměstnanců či uchazečů o zaměstnání. Zbývající pětina jsou pak 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.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR