



Úřad práce ČR

Praha, 31. 3. 2023

Call centrum ÚP ČR loni odbavilo přes 182 tisíc 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 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. Aktuální 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](#) 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.



TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

„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** 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 insolvenční**. A mnozí se i **pracovně - právní otázky nebo dotazy z oblasti zdravotního a sociálního pojištění, které ale do kompetence ÚP ČR nespádají.**

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

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



facebook.com/uradprace.cz |



instagram.com/uradprace.cz |



[YouTube](https://www.youtube.com/uradprace.cz) |



[SPOTIFY](https://open.spotify.com/uradprace.cz)

TISKOVÁ ZPRÁVA



Úřad práce ČR

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

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



facebook.com/uradprace.cr |



instagram.com/uradprace.cr |



[YouTube](#) |



[SPOTIFY](#)