Komponenta 1.1: Digitální služby občanům a firmám

**1. Popis komponenty**

|  |
| --- |
| **Nová investice** ***Digitální služby pro koncové uživatele v sociální oblasti***  **Oblast politiky:** *eGovernment, digitalizace veřejné správy*  **Cíl: Vytvoření klientské zóny II rezortu MPSV**  Vybudování samoobslužného portálu pro klienty Úřadu práce - KLIENTSKÁ Zóna II  **Reformy a investice:**  **Nová investice *Digitální služby pro koncové uživatele v sociální oblasti***   * Podpora formou investice do vybudování technologického řešení pro samoobslužný klientský portál, v rámci kterého budou moci klienti řešit své požadavky na Úřad práce digitální formou (zejm. implementace žádosti o příspěvek na bydlení, implementace plné elektronické výměny dat s klientem a implementace dalších funkcí z agendy zaměstnanosti).   **Odhadované náklady:**  349 mil. Kč |

2. Hlavní výzvy a cíle

1. Hlavní výzvy

Hlavní motivací celého projektu včetně dalších navazujících fází je zjednodušit klientům komunikaci s úřady, zejména s Úřadem práce. Tato hlavní motivace je především podpořena faktem, že na Úřadu práce je nedostatek pracovníků/úředníků, kteří nejsou schopni ve stávajícím počtu efektivně zpracovávat přijaté žádosti. Klientská zóna II umožní klientům podávat jednotlivé žádosti pomocí interaktivních formulářů, efektivně sledovat v online prostředí aktuální stav svých žádostí, dále jim umožní je v průběhu životního cyklu žádosti aktualizovat a doplňovat nezbytné přílohy a dokumenty a v neposlední řadě klient bude informován prostřednictvím notifikací.

Samotná Klientská zóna II bude koncipována jako soubor jednotlivých miniaplikací (pro jednotlivé agendy).

Klientská zóna II je projekt obsahující implementaci minimálně následujících funkcí:

* Implementace žádosti o příspěvek na bydlení
* Implementace plné elektronické výměny dat s klientem včetně úplné historie této komunikace a nahlížení do spisu pro již implementované agendy
* Implementace rekvalifikačního procesu pro klienty ÚP

Klientská zóna II je tedy projekt implementující nové funkce dostupné koncovým uživatelům (například příspěvek na bydlení, implementace plné elektronické výměny dat s klientem včetně úplné historie této komunikace a nahlížení do spisu pro již implementované agendy atd.), ale zároveň dále rozvíjí funkce z projektu Klientská zóna I, který zahrnoval

* podání žádosti Jednorázového příspěvku na dítě (dle zákona 196/2022 Sb.)

Projekt Klientská zóna II výrazně povyšuje digitalizaci MPSV jako celého rezortu a dále rozvíjí koncept Klientské zóny do plně interaktivního a uživatelsky přívětivého prostředí. V tomto smyslu se jedná především o zobecnění již existujícího řešení Jenda (viz jenda.mpsv.cz) a rozšíření o další typy dávek a agend zajišťovanými ÚP a MPSV.

1. Cíle

Z výše uvedené Hlavní výzvy, jsou definovány následující cíle, zároveň se jedná i o hlavní přínosy z pohledu klienta:

* Snížení počtu nezbytných návštěv klienta na pobočce ÚP
* Elektronická výměna dokumentů s úřadem, komunikace mezi pracovníkem a klientem elektronicky
* Digitální tvář resortu MPSV integruje data z agendových systémů do jednotného klientského pohledu
* Zobrazení stavu podaných a rozpracovaných žádostí
* Jednotlivé agendy, které je možné vyřídit v samoobslužné zóně
* Notifikační a komunikační centrum
* Snížení manuálních úkonů souvisejících s přepisováním jednotlivých papírových podání
* Zvýšeni transparentnosti procesu zpracování žádostí (klient je informován o průběhu zpracování svých podání)
* Zpřístupnění přehledu o vyplacených finančních prostředcích a lepší povědomí o celkově obdržené podpoře ze strany státu u jednotlivých klientů
* Zajištění souladu informačního systému s výkonnostními a bezpečnostními požadavky
* Zajištění SW a HW pro podpůrnou platformu pro nezbytné vytvoření digitálního archivu. Vytvoření SW a HW podpůrné platformy pro digitální archiv vytvoří předpoklad pro realizaci digitálního archivu na všech nutných vrstvách, tzn. hardwarové řešení a softwarové řešení důvěryhodného úložiště zejména Klientské zóny, ale také digitálního archivu v rámci RESSS, napojení agendových systému s doplněním funkcionality digitalizace dokumentů ve vstupní části procesu. Realizace reformy připraví podklady pro plně digitalizované řešení a vzniku plně digitalizovaného úřadu.
* Zajištění skenování zranitelností ICT prostředí resortu MPSV - nezbytné za účelem splnění požadavků ZKB, zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, nařízení EU č. 679/2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, Nařízení č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS) a zákona č. 356/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy včetně jejich prováděcích předpisů v platném znění.

Nástroj pro řízení technických zranitelností bude zajišťovat služby bezpečnostního skenování ICT prostředí resortu MPSV, který je povinnou osobou dle § 3 odst. c) až e) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti – dále jen „ZKB“) a musí tedy zajišťovat činnosti vyplývající z požadavků Vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti).

Předpokládá se digitalizace až 80 % vybraných typů žádostí. Vhodné typy žádostí pro digitalizaci jsou vybírány na základě analýzy četnosti podání, komplexity, nutnosti intervence pracovníků Úřadu práce apod. Jedním z hlavních přínosů investice bude omezení časové náročnosti pro zpracování podaných žádostí díky digitalizaci a automatizaci dílčích procesů.

1. Národní strategický kontext

* Informační koncepce ČR - cíl 1 - UŽIVATELSKY PŘÍVĚTIVÉ A EFEKTIVNÍ DIGITÁLNÍ SLUŽBY PRO OBČANY A FIRMY a související dílčí cíle, zejména 1.4; 1,7 a 1.8 a Informační koncepcí MPSV - kapitola 2.5 Digitální transformace resortu MPSV.
* Národní strategie kybernetické bezpečnosti na období 2021 – 2025

1. Předchozí snahy

Jako přechozí snahy lze identifikovat samostatné projekty MPSV:

1. JENDA - Klientská zóna I. – implementace JPnD (Jednorázový příspěvek na dítě) a Zavedení přídavku na dítě

3. Popis reforem a investic komponenty

1. Popis investic

|  |  |
| --- | --- |
| Výzva | **Digitální služby pro koncové uživatele v sociální oblasti** |
| Cíl | Vytvoření klientské zóny rezortu MPSV |
| Implementace | Ministerstvo vnitra, Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| Spolupráce a zapojení zúčastněných stran | Ministerstvo vnitra, Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| Překážky a rizika | **Zpoždění v přípravě jednotlivých zadávacích dokumentací**   * Pro eliminaci rizika budou při hrozícím zpoždění v přípravě zadávacích dokumentací využity eskalační procedury a následně využity personální kapacity Digitální informační agentury, případně dalších subjektů a příp. dalších kompetenčních center v závislosti na potřebných odbornostech.   **Zahlcení OHA při vydávání stanovisek a s tím související delší vydávání souhlasných stanovisek**   * Pro eliminaci rizika budou při hrozícím zpoždění v přípravě vydávání stanovisek OHA budou využity eskalační procedury na Digitální informační agenturu a Radu vlády pro informační společnost s požadavkem na doplnění kapacit OHA.   **Nekvalitní architektonické návrhy, které si vyžádají opakované projednávání**   * Pro eliminaci rizika budou využívány konzultace architektonických návrhů s pracovníky kompetenčních center   **Posun v realizaci zadávacích řízení vč. rozhodování ÚOHS**   * Riziko je nutné akceptovat.   **Zpoždění v implementaci jednotlivých systémů a služeb**.   * K eliminaci rizika slouží vícestupňový dohled nad realizací jednotlivých projektů a současně personální kapacity příjemců, příp. dalších kompetenčních center, která budou moci poskytnout specialisty pro řešení situace. |
| Cílové skupiny populace a ekonomické subjekty | * Klienti ÚP ve všech jimi obsluhovaných agendách |
| Souhrnné náklady realizace financované z RRF za celé období | 349 mil. Kč |
| Dodržování pravidel státní podpory | Investice nezakládá veřejnou podporu.  Jednotlivé projekty budou realizovány v souladu s pravidly pro zadávání veřejných zakázek (otevřená výběrová řízení) a zásadami řádného finančního řízení. Tím bude zajištěno, že stát bude za pořizované služby platit tržní ceny, nebude tedy poskytnuta žádná státní podpora. Zároveň realizace projektů přispívá k bezpečnému výkonu veřejné moci. Státní podporu lze tedy považovat za vyloučenou dle GT A/a/13. |
| Uveďte dobu implementace | Q2 2026 |

4. Strategická autonomie a bezpečnostní problematika

Koncepce klientské zóny je

* zcela v souladu s vládním prohlášením Vlády ČR
* program Digitální Česko
* Informační koncepce ČR
* Národní strategie kybernetické bezpečnosti na období 2021 – 2025

5. Přeshraniční a mezinárodní projekty

Investice se týká zajištění podmínek pro umožnění přeshraniční spolupráce.

6. Zelený rozměr komponenty

Není relevantní

7. Digitální rozměr komponenty

Jedná se o investici se 100% digital „tagging“.

8. Uplatnění zásady „významně nepoškozovat“

Veškeré investice vzhledem ke svému charakteru princip „významně nepoškozovat“ naplňují.

9. Milníky, cíle a harmonogram

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| New investment - Digital services for end-users in social area | Milestone | Upgraded self-service portal for the Labour Office – Client zone II | Qualitative indicator:  Entry into operation of the upgraded self-service portal for the Labour Office |  |  | Q2 | 2026 | The upgraded self-service portal for the Labour Office shall be operational and support the following functionalities:  - Online application for,  housing benefits,  - Full electronic exchange of data with end users,  - selected process in the employment agenda. |

**Harmonogram**

* 04/2024 - implementace žádosti o příspěvek na bydlení
* 06/2024 - implementace plné elektronické výměny dat s klientem včetně úplné historie této komunikace a nahlížení do spisu pro již implementované agendy
* 10/2024 – 06/2026 - implementace dalších funkcí z agendy zaměstnanosti

10. Financování a costing

**Klientská zóna II.**

Data vychází z aktuálně uzavřených smluv a z kvalifkovaného odhadu náročnosti zapracování požadovaných funkcí ze strany pracovníků příjemce.

**2023 - 131 mil. Kč**

* + Implementace KDU (integrované datové úložiště pro multikanálový přístup k datům)
  + Implementace technických enablerů, stanovení technických standardů
* **2024 - 138,5 mil. Kč**
  + Implementace žádosti o příspěvek na bydlení
  + Implementace KDU (fáze 2) (integrované datové úložiště pro multikanálový přístup k datům), ekonomická data
  + Implementace vybraného procesu z agendy zaměstnanosti – proces měním zaměstnání
  + Implementace vybraného procesu z agendy zaměstnanosti II – proces rekvalifikace pro klienty ÚP
  + Implementace plné elektronické výměny dat s klientem včetně úplné historie této komunikace a nahlížení do spisu pro již implementované agendy
* **2025 – Q2 2026 79,5 mil. Kč**
  + Implementace rekvalifikačního procesu pro klienty ÚP
  + Implementace personalizovaného poradenství v životních situacích v zaměstnanosti
  + Implementace interaktivního průvodce v klientské zóně s možností asistence AI / pracovníka podpory

11. Další EU zdroje financování

Další EU zdroje nejsou u zmíněných projektů plánovány