



Mikulov 2022

Digitální transformace
Úřadu práce

Úvod

Digitalizace? Ne, digitální transformace. Možná raději transformace a digitalizace zároveň. Hodnoceno mírou zásahu do organizace.

- Máme za sebou 6 měsíců práce
- Realizujeme strategické aktivity i aktivity s rychlým business přínosem
- Redesignujeme procesy, měníme organizaci
- Krize nás nutí jít rychle kupředu
- V některých situacích by za běžné situace standardní cesta byla jiná
- Zkratky používáme jen tam, kde jsme si jisti správnou cestou

Jak stanovíme priority?

- Základní strategický dokument Koncepce ÚP 2025 – 2030 nám chybí a musíme ho vytvořit
- Než ho dokončíme stanovíme si dočasné priority na období 2022 - 2023 na základě standardních priorit platných pro retailovou firmu
- Očekáváme, že tyto priority **budou platit i do budoucna**

Naše business priority

Snížení manuálních činností

- Redesign procesů
- Zefektivnění práce za podpory digitalizace

Digitální propozice

- Nabídka služeb v digitálním kanálu
- Budování povědomí, že s MPSV to jde digitálně

Dostupnost služeb

- Budování nových kanálů

Spokojený klient (CX)

- Nové postupy a nový přístup k obsluze klienta
- Aktivní komunikace s klientem
- Zohlednění zpětné vazby

Firemní kultura

- Nastavení procesů v organizaci, řízení, Reporting
- Moderní dělba práce
- KPI a na něj vázané odměňování

IT Priority(TODO Pavel)

Architektura

- Aktualizace IT strategie, koncepty hlavních architektur
- Dokončili jsme zhodnocení našeho stávajícího aplikačního portfolia ve vztahu k našim potřebám. Máme vybranou variantu postupu.

Komponenty

- Nové komponenty v souladu s potřebami budoucí architektury
- Klientská zóna, Komunikční hub, Jednotná Fonta, Procesní Engine atd.

Technologie

- Adopce nových technologií v souladu s cílovou architekturou
- Adopce Cloudu, Definice závazných technologických standardů rezortu, automatizace SDLC procesu

Data

- Posilujeme využití dat a práci s daty
- Integrujeme se okolím, využíváme data, která stát má; tvoříme konceptuální datový model
- Připravujeme novou platformu DWH a Datalake s možnostmi pokročilé analýzy dat a reportingu

Tým

- Budování týmu motivovaných IT profesionálů
- Daří se nám získávat kvalitní lidi

Provoz

- Stabilita stávajících aplikací, jejich refactoring a technologický upgrade
- Zvýšení výkonnosti v souvislosti s narůstajícími požadavky

Jak na to jdeme

Vyvážený přístup

- Připravujeme a realizujeme strategické dokumenty a strategické IT projekty
- Přinášíme v krátkých cyklech přiměřeně velké business funkčnosti



Priority

- Vyhodnocujeme business priority i IT priority



Komplexní řešení

- Redesignujeme procesy po věcné stránce i IT stránce
- Nevyhýbáme se dopadům do legislativy
- Zavádíme nové postupy v rámci organizace



Efektivnost vynaložených prostředků

- Učíme se počítat Business case
- Pracujeme na základě datových analýz

Co jsme realizovali (chronologicky)

- Humanitární dávka
- Příspěvek na solidární domácnost
- Redesign Žádosti o příspěvku na bydlení
- Redesign Žádosti o rodičovský příspěvek
- Jednorázový příspěvek na dítě
- Redesign Žádosti o přídavek na dítě

Každé z těchto řešení nám přineslo obrovské množství poznatků, jinými slovy problémů k vyřešení, využitých při návrhu řešení následujících.

Humanitární dávka

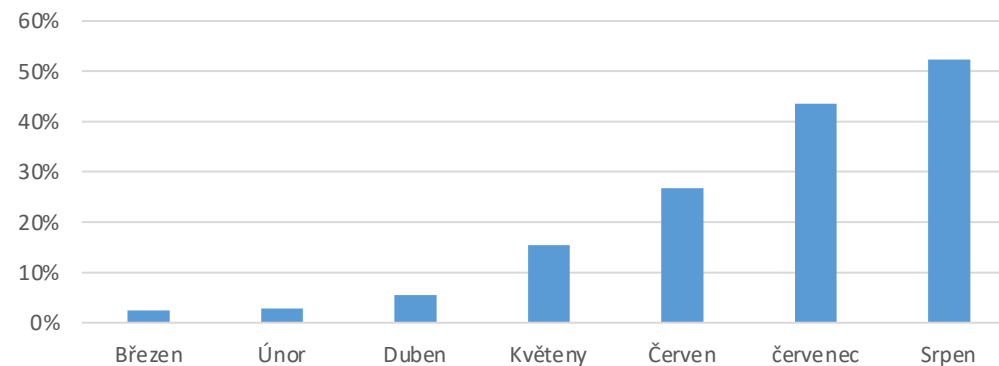
Humanitární dávka 1.0

- Digitalizovali jsme první část procesu a následně spustili první plně digitální proces
- Autorizované (NIA) i neautorizované podání
- Etablovali jsme do komunity digitální kanál
- Na krajských pobočkách máme pracoviště Czechpointů

Humanitární dávka 2.0 (od 1.9.)

- Cíl: Udržet klienta v digitálním procesu, dosáhnout 80% plně v digitálu
- Řešení nezávislé na zařízení
- Odstranili jsme neautorizovanou část
- Zvýšení robustnosti, komfort informování klienta – stavy žádosti, notifikace k žádosti, zasílání sms a mailů

Podíl automaticky zpracovaných žádostí



Humanitární dávka – co měřím, to řídím

Popisky řádků	Srpen			Červenec			Červen		
	% Automat	Celkem davek	Automat davek	% Automat	Celkem davek	Automat davek	% Automat	Celkem davek	Automat davek
Benešov	19%	1427	266	15%	1698	261	9%	1962	167
Beroun	26%	1527	395	21%	1652	352	14%	1868	267
Blansko	74%	1209	891	54%	1244	670	13%	1549	197
Brno-město	82%	7910	6492	71%	8001	5706	13%	9848	1303
Brno-venkov	47%	2716	1280	32%	2977	947	11%	3450	375
Bruntál	4%	795	33	3%	857	23	4%	940	35
Břeclav	64%	1418	905	50%	1530	762	13%	1921	259
Česká Lípa	50%	1377	688	57%	1460	831	27%	1568	427
České Budějovice	73%	2427	1772	65%	2811	1837	37%	3124	1143
Český Krumlov	70%	1029	717	66%	1092	718	63%	1165	738
Děčín	8%	1307	110	14%	1387	194	6%	1571	98
Domažlice	78%	688	537	78%	713	555	67%	812	545
Frýdek-Místek	61%	1633	1000	54%	1666	895	33%	2037	682
Havlíčkův Brod	21%	885	184	12%	1015	124	9%	1200	106
Hodonín	82%	953	778	75%	1090	818	31%	1386	426
Hradec Králové	54%	2444	1315	52%	2595	1356	28%	2902	819
Cheb	39%	2681	1053	36%	2703	973	27%	3066	819
Chomutov	33%	1207	401	22%	1812	393	21%	1983	421
Chrudim	20%	1293	262	16%	1520	245	10%	1626	161
Jablonec nad Nisou	81%	1903	1547	75%	2021	1522	50%	2127	1059
Jeseník	25%	387	98	12%	490	60	3%	535	15
Jičín	67%	1066	718	59%	1250	734	24%	1384	335
Jihlava	72%	1242	894	59%	1578	934	14%	1824	247
Jindřichův Hradec	22%	881	190	19%	1059	197	12%	1161	143
Karlovy Vary	74%	3760	2788	67%	4085	2731	43%	4776	2062
Karviná	38%	2110	803	9%	2275	213	7%	2482	172
Kladno	23%	2546	579	19%	2699	521	15%	3096	471
Klatovy	8%	1243	95	5%	1440	73	6%	1590	91
Kolín	39%	1731	679	23%	2013	471	14%	2291	320
Kroměříž	25%	690	173	21%	852	182	15%	958	143
Kutná Hora	60%	1343	809	52%	1468	761	21%	1656	355
Liberec	63%	3426	2158	59%	3820	2246	17%	4252	711

Příspěvek pro Solidární domácnost

Charakteristika

- Plně digitální proces
- Měsíčně cca 20 000 odbavených žádostí
- Klient vždy ověřen přes NIA
- „Neexistuje“ jiná než digitální cesta
- 95% žádostí bez zásahu pracovníka ÚP

Přínos

- Řešení nezávislé na zařízení
- Vytvoření pseudo-klientské zóny
- Informační servis klientovi o stavu zpracování žádosti
- Zárodek podpory klientům prostřednictvím callcentra a mailu

Negativa

- Plně digitální proces měl při kvalitě dat uprchlíků limity.

Redesign příspěvku na bydlení

Charakteristika

- Nejsložitější dávka SSP
- Redesignovaný formulář pro online žádost o přiznání příspěvku (včetně všech nutných dokumentů)
- Zjednodušené získání dokumentů, které musí klient doložit
- Využití robota (RPA) pro podporu zakládání žádostí do AIS

Přínosy

- Zjednodušení žádosti pro klienta
- První využití RPA
- Částečná úspora manuální práce při zadávání žádosti do AIS
- Možnost distribuce práce v rámci republiky
- Zárodky reportingu
- Zárodky komunikace na klienta
- Zárodky měření clientské spokojenosti
- Poznání reálného stavu

Negativa

- Reálné zpracování žádosti je náročnější
- Ukázalo se obrovské množství věcí k dořešení

Jednorázový příspěvek na dítě

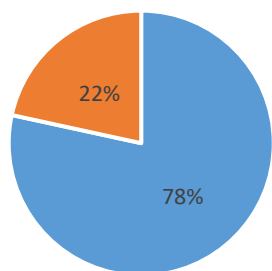
Charakteristika

- Mimořádná jednorázová dávka
- Testovaná (na úrovni Přídatku na dítě)
- Navrhována pro odbavování v digitálním kanále
- Nutné přijmout a odbavit 800 000 žádostí (za velmi krátký čas)
- Nový kanál pro osobní podání (Czechpoint)

Přínosy

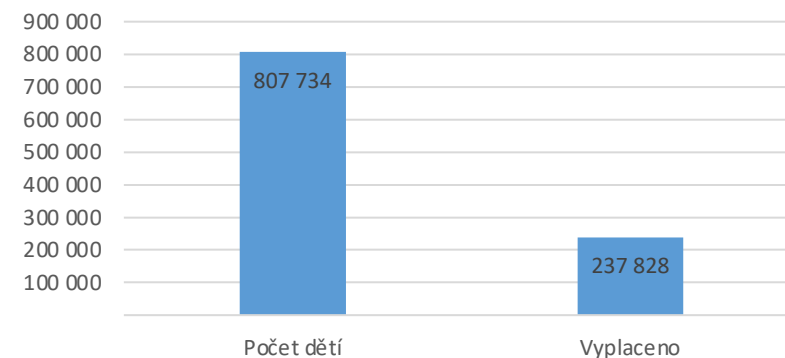
- Vytvořili jsme základ Klientské zóny – Jendy
- Robustní řešení
- Obousměrná komunikace s klientem, klient může dokládat i dokumenty
- Komunikace na klienta formou SMS, mailů
- Využití dat z GFŘ a ČSSZ
- Spolupráce s Czechpointy pro osobní podání žádostí – nový kanál
- Máme schopnost přijmout desítky tisíc žádostí za hodinu
- Adopce cloudu pro vykrývání krátkodobých výkonnostních špiček (efekt 1. dne)

Kanály



■ Web Jenda ■ CzechPoint

Název grafu



Experimentální pracoviště (digitální koutek)

- Od 1.8. jsme spustili experimentální pracoviště
- Cíl
 - Nabídnou klientů možnost si na našich zařízeních (tablety) odbavit věci online a snížit zatížení přepážek
 - U dávek, které jsou pro to vhodné posunout kulturu komunikace s klientem
- Zároveň je i možnost zřídit si hned identitu
- Máme 6 tabletů, k nim jednoho asistenta, který uživatelům radí
- Odbavujeme dvě dávky PnB a PnD

Zhodnocení JISPSV

- Dokončili jsme zhodnocení našeho stávajícího aplikačního portfolia ve vztahu k naplnění našich business požadavků
- Máme popsány varianty možného postupu a vybranou variantu, kterou půjdeme
- Aktuálně aktualizujeme IT Strategii a připravujeme roadmapu
- Vybraná varianta respektuje
 - Důraz na klienta
 - Schopnosti celé organizace
 - Koncepti našeho IT
 - Přístup k dodávkám

Na základě těchto výstupů aktualizujeme naší IT Strategii.

Co budeme dělat dál?

- Redesignovat a digitalizovat další procesy z jednotlivých agend (SSP, HN, Zaměstnanost)
- Maximum přesouvat do Klientské zóny
- Integrovat další datové zdroje (katastr, prodejce energií)
- Přecházet na elektronickou komunikaci s našimi partnery
- Zlepšovat a zefektivňovat práci našich zaměstnanců na ÚP
- Budovat vztah s klientem
- Budovat nové kanály pro poskytování našich služeb
- Modernizovat a redesignovat naše klíčové IT systémy

Klíčové strategické dokumenty

Musíme vytvořit řadu koncepčních dokumentů

- Koncepce práce s našimi klienty 2030
 - Jak bude vypadat ÚP
 - Kdo bude náš klient, jaké služby mu budeme poskytovat, jakými kanály
- Strategie IT na roky 2024 – 2028
 - Další budeme moct vytvořit po dokončení
 - **Výběrového řízení na podporu agendových aplikací MPSV**
 - Strategii na roky 2022 – 2023 máme

Závěr

- Do Digitální transformace jsme se vrhli plnou silou
- Postupujeme kupředu, ne vše se daří, mnoho komponent musíme vybudovat najednou

Pomáháme s digitalizací

- Pomáháme měnit veřejnou správu.
- Jsme vždy nejdříve konzultanti, teprve pak technologové.
- Rádi pomůžeme s PoC a pilotními ověřeními.



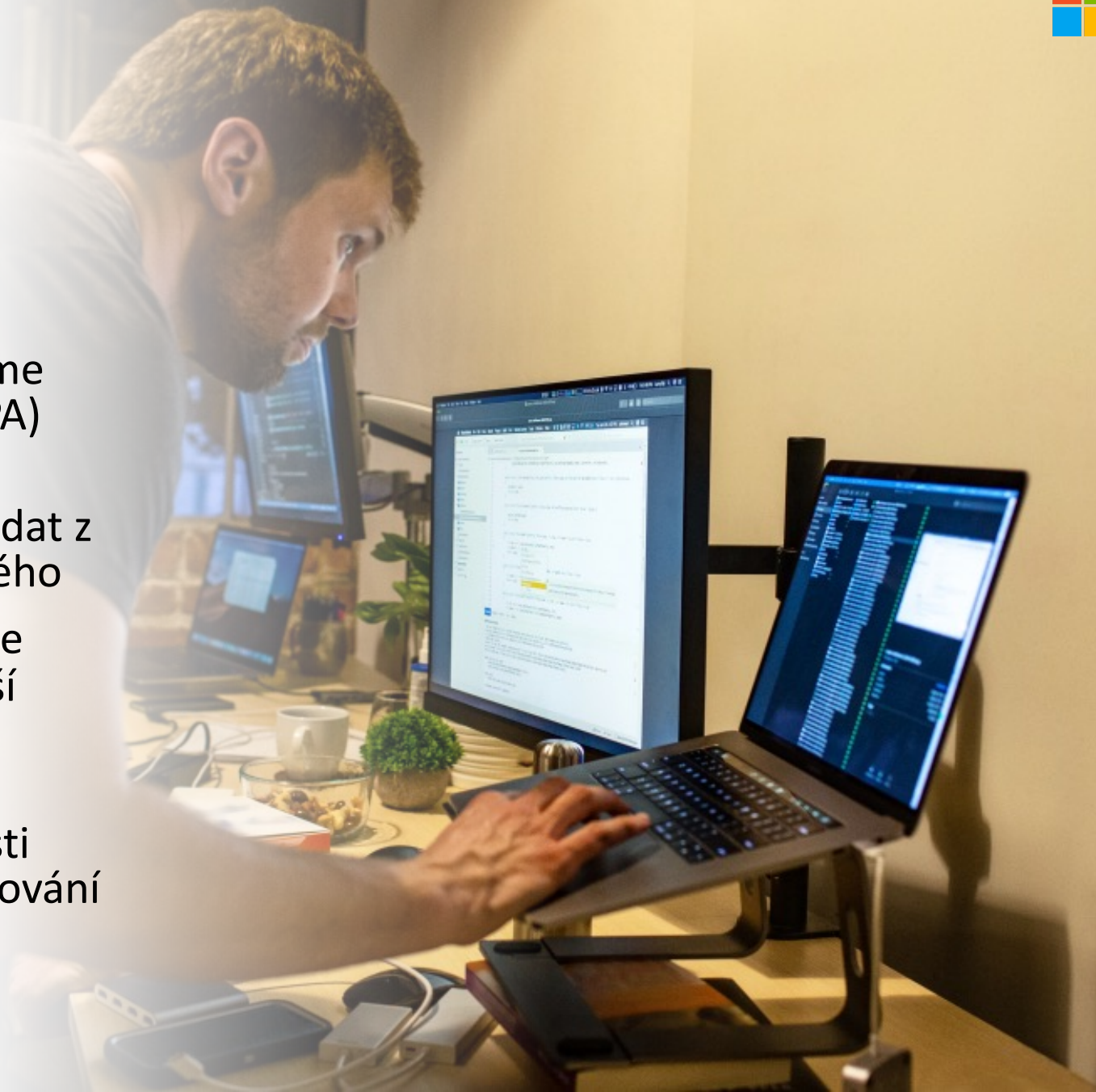


Klientská zóna MPSV v cloudu

- Požadavky na robustní, spolehlivý provoz odolný proti přetížení uživateli a kybernetickými útoky.
- Důvěryhodnost klientské zóny MPSV
- Využití Microsoft Azure
- Až 500 uživatelů/sekundu
- Klientská zóna bez problémů zvládla nápor první den

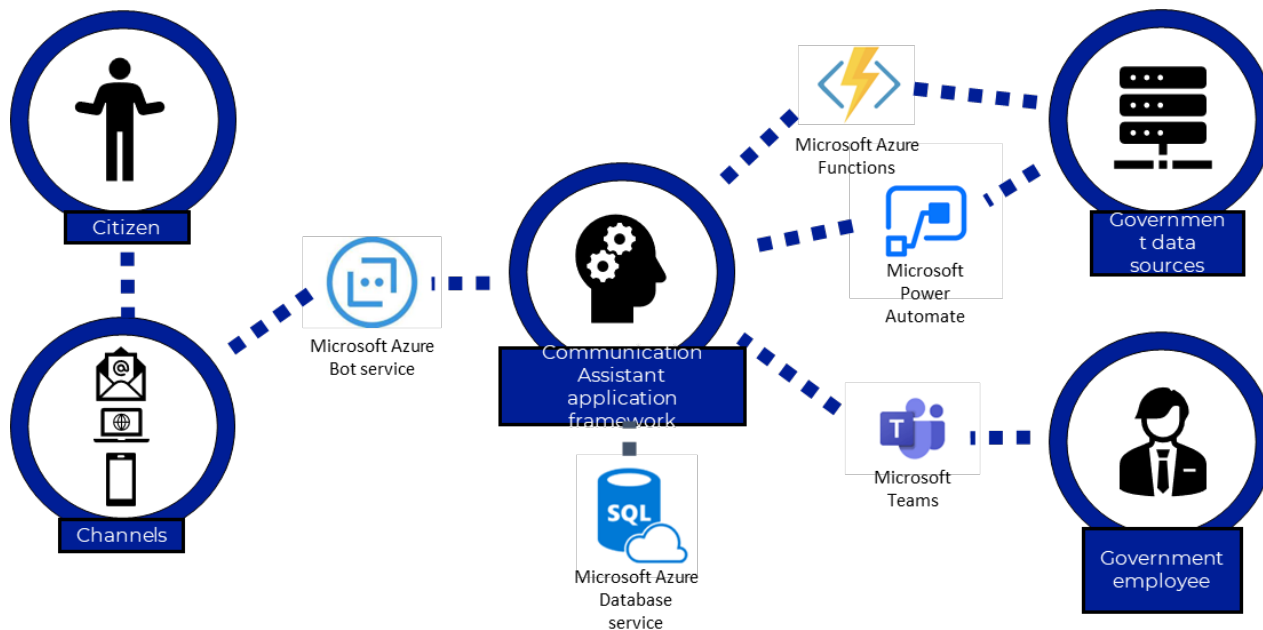
Digitalizace a robotizace procesů

- Manuální práci nahrazujeme softwarovým robotem (RPA)
- Typickým scénářem je automatizace přepisování dat z jednoho systému do druhého
- Snížení nákladů a realokace úředníků na jiné náročnější činnosti s větší přidanou hodnotou.
- Výrazná redukce chybovosti oproti manuálnímu přepisování



Digitální asistent

- V provozu již tři roky
- Chatbot odbavuje základní požadavky na informace
- Směřujeme k personalizovanému asistentovi v klientské zóně



Microsoft Cloud pomáhá digitalizaci



Národní úřad
pro kybernetickou
a informační
bezpečnost



Národní agentura pro
komunikační a informační
technologie, s. p.



STÁTNÍ
POZEMKOVÝ
ÚŘAD



Státní zemědělský intervenční fond



Podpůrný a garanční rolnický
a lesnický fond, a.s.



VFN PRAHA



NEMOCNICE
JIHLAVA



Státní ústav pro kontrolu léčiv



Ministerstvo zahraničních věcí
České republiky

MINISTERSTVO OBRANY
ČESKÉ REPUBLIKY



ÚSTAV ZEMĚDĚLSKÉ EKONOMIKY
A INFORMACÍ



ÚKZÚZ



NEMOCNICE
PARDUBICKÉHO KRAJE



Jihocheský kraj



Olomoucký kraj



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



STÁTNÍ ÚŘAD
INSPEKCE PRÁCE



Ministerstvo dopravy



Ministerstvo financí
České republiky



Moravskoslezský
kraj



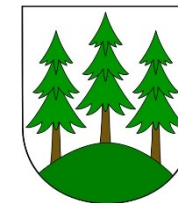
Jihomoravský kraj



Dopravní podnik
hlavního města Prahy



Městská část Praha 8



STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN,
státní podnik



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



CELNÍ SPRÁVA
ČESKÉ REPUBLIKY



MĚSTSKÁ ČÁST
PRAHA 3



PRAHA
PRAHA
PRAHA
PRAHA



Dopravní podnik
hlavního města Prahy



STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN,
státní podnik



Správa
Pražského
hradu



ÚŘAD PRO
ZASTUPOVÁNÍ STÁTU
VE VĚCÍCH MAJETKOVÝCH



SPRÁVA
ŽELEZNIC



ŘEDITELSTVÍ SILNIC A DÁLNIC ČR



ČESKÁ SPRÁVA
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ



ÚŘAD PRO
ZASTUPOVÁNÍ STÁTU
VE VĚCÍCH MAJETKOVÝCH



O I
C T OPERÁTOR
ICT



STÁTNÍ
ENERGETICKÁ
INSPEKCE



Česká pošta



Děkujeme za pozornost