



ISSS 2022

Výhled digitalizace
MPSV

Úvod

- Půl roku zpět byla situace z pohledu Digitalizace, respektive digitální transformace na MPSV, zcela jiná
- Řešily se agendové systémy a především obtížná situace s jejich vysoutěžením; digitalizačních aktivit jako takových moc rozjeto nebylo

Krize je příležitost

- Klišé, které ale teď pro MPSV 100% platí.
- Díky aktivitám, které vzhledem ke krizi realizujeme nebo budeme realizovat, přeskočíme několik let
- V čem jsme se posunuli
 - Adopce digitálního světa našimi zaměstnanci
 - Otevření digitálního kanálu ke klientům
 - Ověřili jsme si nové postupy a nový přístup k obsluze klienta
 - Implementujeme nové technologie, vytváříme nové komponenty

Co nám k tomu pomohlo

- Humanitární dávka
 - Digitalizovali jsme první část procesu a následně i celý proces pro klienty, kteří mají elektronickou identitu (prostřednictvím NIA)
 - Umíme ve spolupráci s ČP sami zprostředkovat identitu uprchlíkům - prostřednictvím Czechpointu (pilot v Holešovicích a další budou následovat)
- Příspěvek pro solidární domácnost
 - Plně digitální proces, využíváme NIA, máme pseudo-klientskou zónu
 - Neexistuje resp. téměř neexistuje jiná než digitální cesta

Co připravujeme a co nám k tomu pomůže dál

- Mimořádná dávka pro dítě
 - Primárně chceme realizovat digitálně, ale bude samozřejmě existovat i tradiční papírová forma, nicméně prostřednictvím nového kanálu
 - Podstatně komplexnější proces než předchozí dva, ale s vysokou mírou shody s dalšími procesy, které v agendě realizujeme
 - Vytvoření klíčových komponent, které využijeme při digitalizaci dalších procesů
 - Otevření dalšího (nového) kanálu pro naše klienty – žádost a doklady bude možné podávat i přes Czechpoint
- Příspěvek na bydlení

Co budeme mít po dokončení těchto procesů?

- Klientskou zónu
- Jednotné uživatelské prostředí pro pracovníka i klienta pro jeden a půl procesu
- Jednotnou frontu pro řízení zpracování úkolů a žádostí
- Centralizované Operations/Backoffice
- Zpřístupnění nových zdrojů dat
- Nové pracovní postupy, novou dělbu práce

Bude to samozřejmě **pouze základ těchto komponent**, ale budeme je aktivně využívat v procesech a dále je rozvíjet

Co budeme dělat dál?

- Redesignovat a digitalizovat další procesy z jednotlivých agend
- Integrovat další datové zdroje
- 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

Z operativy je potřeba přejít ke strategii

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**
 - Rozhodnutí, co s naším programem JISPSV (nový informační systém)
 - 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