



digitalizace

Procesní řízení a transformace Úřadu práce ČR

Tomáš Láhner
Konference ISSS 2025
12.05.2025



Implementace procesního řízení

- Každý ví, co je procesní řízení, málokdo procesně řídí
 - zavedení procesních nástrojů a centralizace
 - konsolidace a **standardizace** pracovních postupů – **formalizace procesů**
 - systémové přidělování práce – Jednotná fronta
 - nastavení KPI, měření, komparace, zastupitelnost a řízení kapacit
 - reálnou úsporu (díky efektivitě) lze **realizovat** jen centralizovaně
- **Centralizace** (konsolidace) - úspory
 - samotná **centralizace** přináší úsporu na úrovni 28%
 - **sjednání** (standardizace), **distribuce** práce, měření = **zvýšení efektivity** o dalších 18%
 - postupně **vysoká** maturita a **seniorita** = **nižší chybovost**
 - systém vzdělávání a „kariévního“ růstu = **nižší fluktuace**

Transformace Úřadu práce ČR

- Změna organizace práce
 - rozdělení na front-office a back-office
 - cílená distribuce práce přes systém Jednotné fronty
 - měření výkonu a komparace, SLA a prioritizace
 - jednotné postupy, aplikační podpora (úkoly)
- Využití kompetencí a dělba práce
 - akcent na poradenství při kontaktu s klientem (získání času centralizací)
 - snižování neproduktivních činností a zvyšování efektivity
- Cesta k „úplné“ digitalizaci
 - nastavené procesní řízení a centralizované zpracování
 - zrušení místní příslušnosti
 - digitálně přívětivá legislativa a spolupráce mezi businesssem a IT

Digitální transformace – předpoklady

Expertní tým, jednotná vize

Business case a reálné přínosy

Procesní zpracování (reálné procesy, ne na papíře)

Digitálně přívětivá legislativa

Vlastnictví „produktu“ a procesů

Multikanálové řešení a konsolidovaná data

Automatizace získávání dat (veřejná správa, komerční subjekty)

Flexibilní architektura, společné komponenty

Komunikace, vzájemné pochopení napříč resortem



Digitální transformace – klíčové projekty

1. Klientská zóna – JENDA.MPSV.CZ
2. Centralizace (dělba práce mezi Backoffice a Pobočku)
3. OneIT resortu MPSV
4. Automatizace získávání externích dat
5. Jednotné měsíční hlášení zaměstnavatelů
6. Měření klientské spokojenosti
7. Datový sklad, analytika a reporting
8. Aplikace umělé inteligence pro obsluhu klientů

14

Takovou známku jste dali
naší Klientské zóně Jenda

Vítejte v klientské zóně MPSV

[Přejít do aplikace](#)

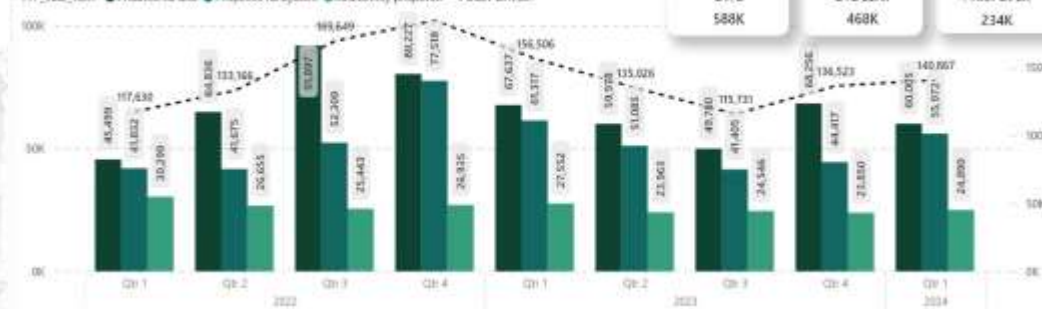
Rodičovský příspěvek, příspěvek na dítě a příspěvek na bydlení nyní vyřídíte bez návštěvy úřadu

- ✓ Žádost o uvedenou dávku podáte z pohodlí domova
- ✓ Informaci o stavu žádosti získáte v aplikaci, e-mailem nebo SMS
- ✓ Změny týkající se již běžících dávek můžete nahlásit přímo v aplikaci
- ✓ Pokud již pobíráte rodičovský příspěvek, můžete jeho výši snadno změnit



POČTY ŽÁDOSTÍ DLE DATUMU PODÁNÍ ŽÁDOSTI / KRP A KOP

TYP_VEO_TEXT ● Příspěvek na dítě ● Příspěvek na bydlení ● Rodičovský příspěvek — POČET DÁVEK





digitalizace

MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

+420 950 191 111

posta@mpsv.cz