

kyndryl.

Agentní AI: klíč k nové generaci agendových systémů

konference ISSS 2026

18. 5. 2026

Budoucnost **agendových systémů** státní správy...

- Jednoduchá, vysoce **individuální, proaktivní komunikace** s občany
- **Zkrácení** doby zpracování agend a **snížení** administrativní zátěže úředníků.
- Vyšší **konzistence rozhodovacích a procesních kroků** napříč úřady a případy.
- Jasně odpovědnosti, detailní vysvětlitelnost a auditovatelnost všech kroků.
- **Rychlejší a levnější** implementace agend a zejména jejich úprav.

... je v systémovém nasazení **agentní AI**

kyndryl

Z pohledu občana má agenda státní správy fungovat méně jako složitý úřední postup a více jako řízená digitální služba. Občan nemusí jen vyplňovat statický formulář, ale má být systémem průběžně naváděn, upozorňován na chybějící náležitosti a srozumitelně informován o stavu řízení i dalším potřebném kroku. Výsledkem má být méně vratek, rychlejší podání, předvídatelnější průběh řízení a možnost komunikovat přirozeněji, aniž by občan musel rozumět celé procesní logice úřadu.

Z pohledu zaměstnanců úřadu nejde o náhradu jejich role, ale o změnu charakteru práce. Systém by měl přebrat rutinní a opakované činnosti, jako je kontrola úplnosti podání, vytěžení informací z dokumentů, sledování lhůt, koordinace kroků mezi subjekty nebo příprava strukturovaného case file, zatímco úředník by se měl více soustředit na odborné posouzení, řešení výjimek a finální rozhodnutí. Agenda by měla být průběžně monitorovaná, prioritizovaná a méně závislá na individuální zkušenosti konkrétního pracovníka.

Jasně by měly být určeny odpovědnosti za jednotlivé agendové kroky s tím, že systém nesmí samostatně rozhodovat ale pouze připravovat podklady a návrh – rozhodnutí vždy dělá úředník. Každý krok musí být zpětně dohledatelný a strojově generovaná doporučení vysvětlitelná - to je pro veřejnou správu zásadní z hlediska odpovědnosti i důvěry.

Nepředpokládáme, že se taková evoluce bude vyžadovat stavělo od nuly. AI bude inteligentní vrstva nad existujícími agendovými systémy, registry a spisovou službou. Občan i úředník tak ideálně zůstanou v prostředí, které už znají, ale dostanou výrazně lepší služby, vyšší rychlost zpracování a kvalitnější podklady pro rozhodování.

Klíčové principy AI-nativní státní správy

Agendy jsou vyřizovány inteligentními AI agenty jednajícími jménem a pod dohledem lidí.

1. Autonomní agentní architektura

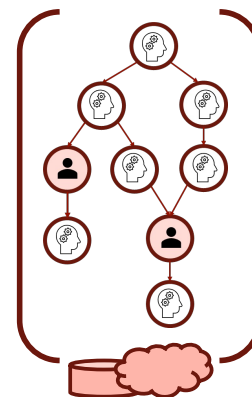
Autonomní AI agenti sami volí přesný postup pro dosažení stanovených cílů, specializují se, spolupracují a na lidské týmy eskalují pouze tehdy, když jsou překročeny stanovené limity (human-in-the-loop).

2. Deterministická pravidla a dohled

Lidé definují principy, pravidla a omezení. Kontinuální kontroly, auditní stopy a scénářové testování zajišťují, že agenti nemohou porušit pravidla, halucinovat, sklouznout k zaujatosti nebo manipulaci.

3. Datová suverenita

Modely, agenti i data zůstávají pod striktní kontrolou správce agendy. Suverénní cloud, silné šifrování a federované učení umožňují algoritmům učit se na citlivých datech, aniž by je kopírovaly mimo prostředí správce nebo je vystavovaly jiným rizikům.



kyndryl

Agentní umělá inteligence představuje architekturu, ve které autonomní, specializovaní softwaroví agenti spolupracují na dosažení cíle v rámci jasně definovaných pravidel. Na rozdíl od tradičních workflow systémů dokáže agentní AI samostatně plánovat kroky, vyhodnocovat stav procesu, reagovat na výjimky a komunikovat s uživateli i s dalšími systémy. Ve státní správě se tak otevírá zásadní příležitost pro skutečnou digitalizaci, nikoli jen elektronizaci stávajících postupů.

Procesy správních agend jsou typicky komplexní, silně regulované, víceúrovňové a zahrnují velké množství aktérů (např. stavebník, projektant, stavební úřad, dotčené orgány, správci sítí). Agentní AI zde může fungovat jako „digitální orchestrátor“ celého procesu.

Zásadní roli hraje deterministické řízení agentní AI díky komponentě Policy-as-Code (PaC), která převádí zákony, vyhlášky, metodické pokyny i interní procesní pravidla do strojově čitelné podoby. Během provádění úkonů pak určuje, co agent smí a nesmí dělat, definuje rozhodovací mantinely (např. kdy je nutný lidský zásah), zajišťuje auditovatelnost, transparentnost a právní jistotu a také umožňuje rychlé aktualizace při změně legislativy bez nutnosti přepisovat celý systém.

Kyndryl Agentní Framework

Kombinace know-how a zkušeností, nástrojů a artefaktů a služeb expertů

Zákony, vyhlášky, normy,
předpisy, metodiky



Provoz agentních úloh

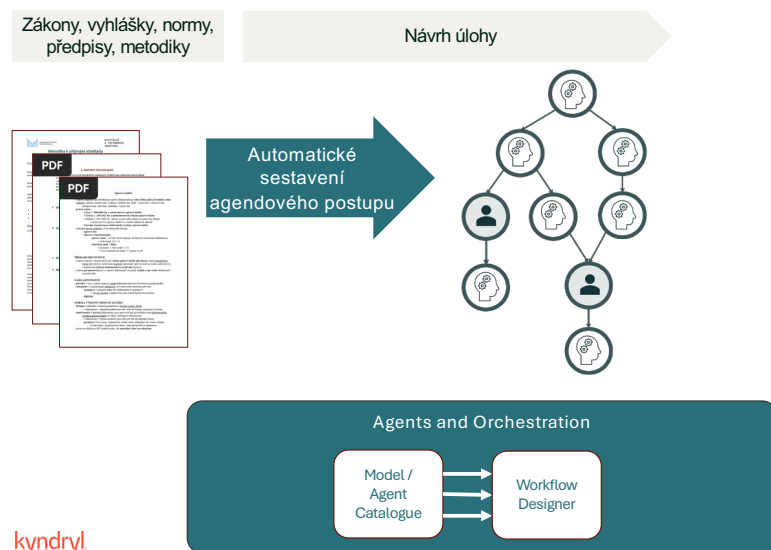
Modulární, otevřený framework, který umožňuje
systematicky „agentifikovat“ složité procesy
od návrhu až po dlouhodobý provoz
s důrazem na governance, transparentnost a škálovatelnost.

kyndryl

Platformní řešení Kyndryl Agentní Framework (KAF) staví na myšlence, že komplexní práce nemá být řešena jedním monolitickým modelem, ale soustavou specializovaných agentů, z nichž každý má jasně vymezenou odpovědnost. KAF umožňuje na základě textových i grafických vstupů (metodiky, normy..) vysoce automatizovaným způsobem vytvářet komplexní agentní workflow (agendové postupy) i derivovat jasné digitální politiky (agendová pravidla). Jednoduché grafické rozhraní umožňuje lidskou kontrolu, úpravy a schválení. Řešení schválené workflow zároveň i bezpečně a škálovatelně provozuje, přičemž jednotlivé případy dynamicky řídí dle schválených politik. To umožňuje provádět složité procedurální postupy kontrolovaným, transparentním a auditovatelným způsobem, a to při zachování plné lidské autority nad procesem i výsledky. Nejedná se o produkt, ale o modulární, otevřený framework založený na open-source architektuře, který umožňuje systematicky „agentifikovat“ složité procesy – od jejich návrhu až po dlouhodobý provoz – s důrazem na governance, transparentnost a škálovatelnost.

Jak Agentní Framework funguje?

Vytváření agentních workflow



kyndryl

Automatické sestavení agendového postupu (agentního workflow) začíná ingestí nestrukturovaných dokumentů, jako jsou zákony, vyhlášky, metodiky, normy a interní předpisy. Dokumenty se nejprve převedou do strojově čitelné podoby, rozčlení na tematické části a opatří metadaty, například typem předpisu, účinností, působností, vazbou na agendu a právní hierarchií. Následně se pomocí extrakce entit a pravidel identifikují povinnosti, oprávnění, lhůty, podmínky, výjimky, odpovědné role, požadované vstupy, výstupy a rozhodovací kritéria. Tyto prvky se normalizují do strukturované znalostní vrstvy, která slouží jako podklad pro návrh kroků workflow.

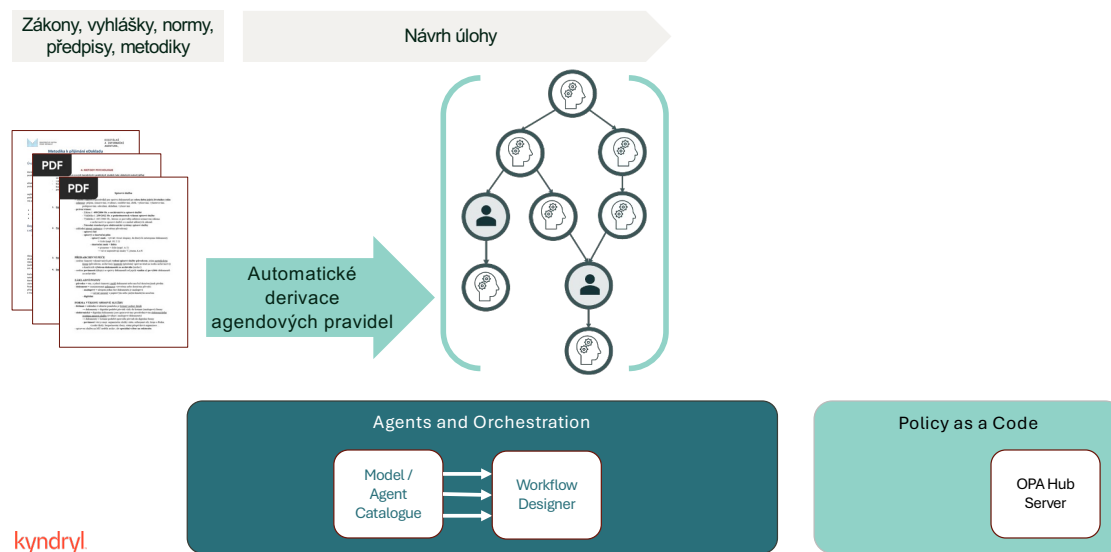
Z této znalostní vrstvy se generuje procesní model agendy: jednotlivé právní a administrativní požadavky se převádějí na kroky, rozhodovací brány, kontroly, datové transformace, výzvy k doplnění údajů a výstupní akty. Agentní komponenty jsou přiřazeny k dílčím činnostem podle jejich povahy, například vyhledání relevantní právní úpravy, posouzení úplnosti podání, návrh rozhodnutí, kontrola lhůt nebo příprava odůvodnění. Výsledkem není pouze lineární proces, ale dynamické workflow, v němž agenti pracují s kontextem případu, dostupnými registry a pravidly odvozenými z dokumentů.

Klíčovou součástí návrhu je systematické vkládání Policy Enforcement Points. Ty se umísťují do míst, kde workflow přistupuje k datům, vybírá nástroje, provádí právně významné posouzení, generuje výstup nebo předává informace dalším systémům. Policy Enforcement Point ověřuje například oprávnění uživatele či agenta, účel zpracování, minimalizaci dat, soulad s právními limity, platnost použitého předpisu, dodržení lhůt, zákaz automatizovaného rozhodnutí bez zákonného základu a auditovatelnost kroku. Díky tomu se pravidla nevkládají až jako dodatečná kontrola, ale stávají se vynutitelnou součástí samotného běhu workflow.

Human-in-the-Loop points se vkládají tam, kde je nutné správné uvážení, výklad neurčitého právního pojmu, řešení rozporu mezi zdroji, práce s výjimkou, vysoké riziko zásahu do práv osoby nebo schválení finálního úkonu. Systém tyto body navrhne na základě rizikovosti kroku, právní významnosti výstupu a míry nejistoty modelu. Lidský pracovník zde nerozhoduje „naslepo“, ale dostává shrnutí skutkového stavu, citované opory v předpisech, upozornění na konflikty, návrh dalšího postupu a záznam provedených automatických kontrol. Workflow tak kombinuje rychlost agentní automatizace s právní odpovědností, vysvětlitelností a kontrolou člověka.

Jak Agentní Framework funguje?

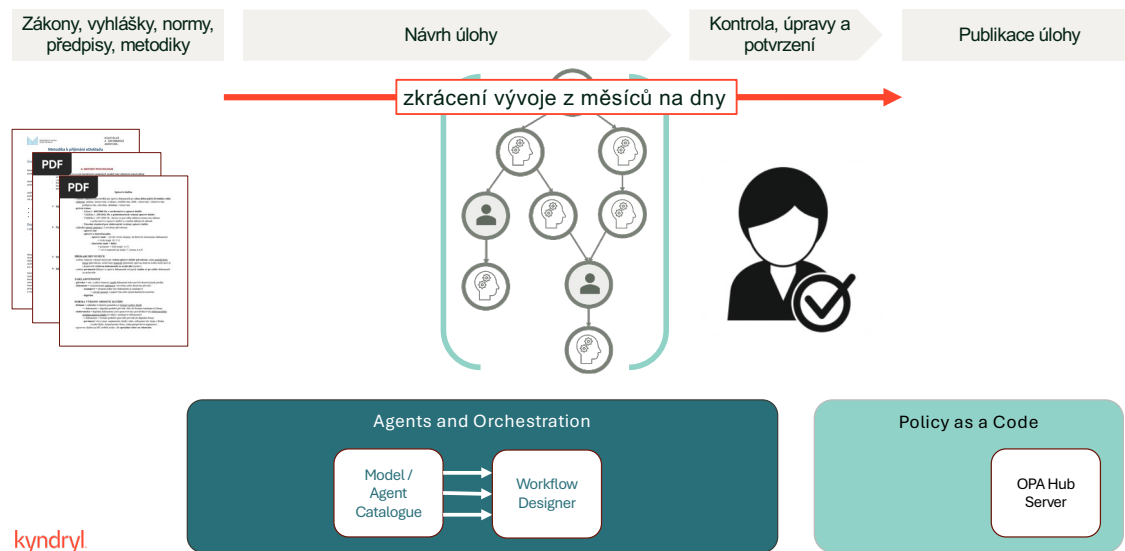
Definice a správa prováděcích politik



Metoda extrakce rozhodovacích pravidel z textových metodik spočívá v systematickém převodu normativních ustanovení metodiky do formálního rozhodovacího modelu a následně do podoby strojově vyhodnotitelných pravidel. Nejprve jsou v textu identifikovány rozhodovací výroky, zejména podmínky, výjimky, zákazy, povinnosti a výsledky rozhodnutí. Tyto výroky jsou následně strukturovány do jednotné podoby zahrnující vstupní skutečnosti, rozhodné podmínky, očekávaný výstup a případné důvody zamítnutí či odchylky. Na tento krok navazuje normalizace pojmů a převod obsahu metodiky do datového modelu, v němž jsou jednotlivé skutečnosti reprezentovány jako vstupní atributy a referenční údaje. V jazyce REGO jsou poté pravidla zapsána deklarativně tak, aby bylo možné nad konkrétním případem jednoznačně vyhodnotit splnění či nesplnění stanovených podmínek. Součástí návrhu musí být také stanovení výchozího stavu rozhodnutí, pravidel precedence a způsobu evidence odůvodnění výsledku. Důležitou součástí metody je zajištění trasovatelnosti mezi textem metodiky, datovým modelem, konkrétním pravidlem v REGO a odpovídajícími testovacími scénáři. Každé pravidlo má být navázáno na příslušné ustanovení metodiky a ověřeno na typových i hraničních případech. Výsledkem je transparentní, auditovatelná a udržovatelná sada rozhodovacích pravidel, kterou lze průběžně aktualizovat při změnách metodiky bez nutnosti zásahu do aplikační logiky.

Jak Agentní Framework funguje?

Kontrola, úpravy a schválení procesními experty



Expertní kontrola automaticky sestavených workflow je klíčová proto, že AI dokáže rychle navrhnout strukturu procesu, ale nemusí správně pochopit kontext, výjimky, odpovědnosti ani skutečný způsob práce v organizaci. Zkušený business analytik nebo metodik ověřuje, zda navržené kroky dávají věcný smysl, odpovídají realitě výkonu agendy a nejsou pouze formálně správným, ale prakticky nepoužitelným popisem.

Stejně důležitá je kontrola automaticky extrahovaných pravidel. Pravidla mohou být převzata z právních předpisů, metodik, interních směrnic či historických rozhodnutí, ale automatická extrakce může zaměnit podmínku, opomenout vazbu na jiný předpis, špatně vyhodnotit výjimku nebo vytvořit pravidlo příliš obecné. Procesní expert posuzuje správnost, úplnost, jednoznačnost a použitelnost pravidel pro konkrétní rozhodovací nebo provozní situace.

Expertní revize zároveň pomáhá sladit výstupy AI s požadavky na auditovatelnost, odpovědnost a správu rizik. Ve veřejné správě je zvláště důležité, aby bylo jasné, proč je workflow nastaveno určitým způsobem, kdo za jednotlivé kroky odpovídá a podle jakých pravidel se rozhoduje. Bez lidského ověření by mohlo dojít k zavedení procesu, který je sice automaticky vygenerovaný, ale právně, metodicky nebo organizačně problematický.

Role experta proto není pouze „kontrolní“, ale také interpretační a validační.

Pomáhá převést automaticky vytvořený návrh do podoby, která je srozumitelná, proveditelná, konzistentní s metodikou organizace a vhodná pro další automatizaci. Tím se zvyšuje důvěryhodnost celého řešení a snižuje riziko, že se chyby z návrhové fáze promítnou do reálného provozu.

Jak Agentní Framework funguje?

Provoz agentních workflow dle prováděcích politik

Lidský dozor



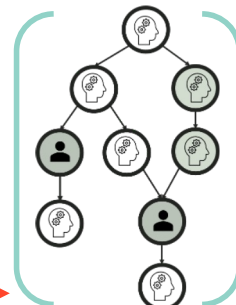
Kontrolované provádění: Provádění agendových kroků dle schváleného postupu s automatickým řízením dle schválených pravidel.

Lidské kontroly a intervence: Lidský dozor kontroluje, upravuje a schvaluje kroky určené ke kontrole (s ohledem na riziko, důležitost rozhodnutí nebo strategii správce).

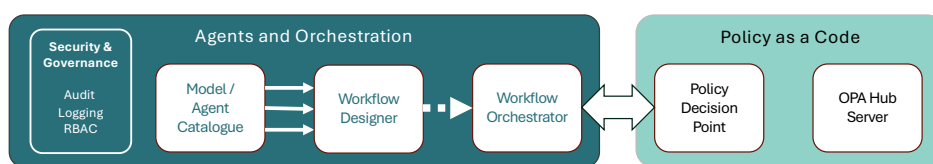
Audit a učení: Všechna rozhodnutí, manuální úpravy, rozhodnutí a výstupy jsou logovány pro účely auditu, reportingu a průběžného učení.

legislativní změny ze dne na den

Provoz úlohy



kyndryl



Provoz úloh pomocí KAF umožňuje řídit procesy tak, aby byla kontrola souladu s pravidly, metodikou a právními požadavky provedena ještě před samotným úkonem. Tím se zásadně snižuje riziko chyb, protože nesoulad není odhalen až dodatečně při kontrole nebo auditu, ale je zachycen v okamžiku, kdy lze proces ještě upravit nebo zastavit. Organizace tak přechází od reaktivní kontroly k preventivnímu řízení kvality a souladu.

Další významnou výhodou je zkrácení doby zpracování úloh. KAF může automaticky vyhodnocovat pravidla, směřovat úkoly, hlídat návaznosti a podporovat rozhodování, čímž omezuje prodlevy způsobené ručním předáváním, dohledáváním informací nebo opakovaným ověřováním správnosti postupu. Výsledkem je rychlejší průchod agendy a předvídatelnější řízení výkonu procesů. KAF zároveň snižuje administrativní zátěž pracovníků. Rutinní kontroly, formální ověřování, evidence stavů a opakované manuální kroky mohou být z velké části automatizovány nebo předpřipraveny systémem. Zaměstnanci se tak mohou více soustředit na odborné posouzení, komunikaci a řešení nestandardních situací místo na mechanické administrativní činnosti.

Výhodou je také rychlejší a levnější změnové řízení. Pokud jsou procesní pravidla, kontroly a workflow spravovány v KAF jako konfigurovatelné komponenty, lze změny právních předpisů, metodik nebo interních postupů promítat do provozu pružněji než při úpravách roztříštěných systémů nebo čistě ručních postupů. To zvyšuje schopnost organizace reagovat na změny a zároveň snižuje náklady i rizika spojená s implementací nových pravidel.

Agentní Framework a klasické IT systémy

Kombinace dle míry strukturovanosti, determinismu a potřeby interpretace konkrétního procesního kroku

Agentní Framework

- **porozumění podání žadatele** (volný text, přílohy, projektová dokumentace),
- **extrakce informací z dokumentů** (např. identifikace parametrů stavby z projektové dokumentace),
- **předběžné posouzení kontextu** (o jaký typ stavby jde, jaký režim se pravděpodobně aplikuje),
- **kontrola úplnosti a logické konzistence podání** (nejen formální, ale i obsahová),
- **příprava podkladů pro rozhodnutí** (shrnutí, identifikace rizik, upozornění na nejasnosti),
- **komunikace s účastníky řízení** (srozumitelná, personalizovaná, interaktivní),
- **adaptivní řízení workflow** v situacích, kdy se průběh liší případ od případu.

klasické IT systémy

- **integrace** s registry a referenčními systémy,
- **evidence a správa spisů** (registrace podání, vedení spisu) a **archivace**,
- **správa identit a oprávnění**,
- **transakční operace** (uložení dat, generování čísel jednací),
- **generování oficiálních dokumentů a rozhodnutí** ve standardizované podobě

Agentní AI je vhodná pro „měkké“ části agend – porozumění, interpretaci, komunikaci a přípravu podkladů. Klasické agendové IT systémy zůstávají klíčové pro „tvrdé“ části – evidenci, validaci, rozhodnutí a certifikaci. Skutečný přínos vzniká propojením obou, nikoli nahrazením jednoho druhým.

Hlavní přínosy:

- výrazné zkrácení délky řízení díky proaktivní kontrole a paralelizaci kroků,
- snížení administrativní zátěže úředníků i žadatelů,
- jednotný výklad pravidel napříč úřady,
- lepší sledovatelnost, měřitelnost a řízení výkonu agendy,
- vyšší důvěra veřejnosti díky transparentnímu a předvídatelnému procesu.

Agentní AI řízená politikami-jako-kódu tak může být jedním z klíčových stavebních kamenů moderních, skutečně digitálních agendových systémů 21. století.

kyndryl

Děkuji za Vaši pozornost...

Jiří Batěk

Kyndryl Česká republika



10