

Praha 9. září 2024

MPSV nesouhlasí se závěry NKÚ ohledně digitalizace resortu. Zveřejněný nález je v přímém rozporu s kontrolním protokolem

Nejvyšší kontrolní úřad dnes vydal tiskovou zprávu, ve které popisuje své nálezy týkající se digitalizace v resortu MPSV. S těmito zjištěními důrazně nesouhlasíme a nepovažujeme je za odborně zpracované. Vydaná tisková zpráva je v klíčových částech v rozporu s vlastními závěry NKÚ uvedenými v Kontrolním protokolu. MPSV proto přináší konkrétní vysvětlení. Digitalizace resortu znamená zcela nové procesy, které jsou digitální jak pro klienta, tak i úřady. Od konce kontrolního období 2018–2023 navíc došlo k zásadnímu posunu. Valná většina výsledků práce současného vedení ministerstva tedy ani nebyla předmětem této kontrolní akce.

Úředníci žádá data již ručně nepřepisují

MPSV od druhého kvartálu 2022 buduje digitální kanál (Klientskou zónu Jenda) a zároveň provádí redesign procesů spojených s dávkami státní sociální podpory tak, aby tyto procesy byly maximálně automatické a přívětivé pro klienta i zaměstnance Úřadu práce ČR. Doposud byly kompletně redesignovány procesy příspěvku na bydlení, přídatku na dítě a rodičovského příspěvku. Klienti mají u těchto dávek možnost podat žádost digitálně a u těchto dávek při zpracování k tištění a přepisování dokumentů nedochází, vyjma okrajových situací. Těch jsou asi 2 % a náklady na automatizaci úlohy by převýšily přínosy. Redesign procesů a služby klientské zóny budeme dále rozšiřovat. Cílem je v říjnu 2025 umožnit podání přes klientskou zónu pro 90 % nejčastějších žádostí.

Na druhou stranu pamatujeme i na klienty, kteří digitální služby konzumovat nechtějí. Pro ty bude k dispozici možnost podání na pobočce, která samozřejmě tak vysokou míru automatizace mít nemůže. Nicméně i tito klienti těží z probíhající digitalizace a mohou využít například sehrávání příjmu od zaměstnavatelů a sehrávání nákladů na energie.

Online řešení v podobě Jendy byl nezbytný krok v době krize

Údajné porušení zákona o veřejných zakázkách v případě budování klientské zóny Jenda bylo již v minulosti vyvráceno. Jenda vznikl jako soubor digitálních kanálů ke stávajícím systémům pro výplatu nepojistných sociálních dávek. Toto rozšíření bylo zcela nezbytné zejména z důvodu energetické, inflační a humanitární krize, které způsobily extrémní nárůst počtu žádostí o dávky, a důsledku i enormní tlak na pobočkovou síť ÚP ČR.

Toto řešení zároveň přesně reflektuje požadavky na modernizaci systému eGovernmentu v souladu s usnesením vlády ČR č. 84 ze dne 1. února 2021, které výslovně ve své části II. ukládá „...provedení digitalizace služeb s cílem podpořit rozvoj digitalizace formou samoobslužného portálu“ a dále systém odpovídá požadavkům, které na moderní systémy českého eGovernmentu klade Digitální informační agentura.

- **Rozšíření o portál Jenda bylo nezbytným krokem, který umožnil odklonění velké části klientů mimo pobočkovou síť ÚP ČR a zabezpečení možnosti řešit celou situaci za plnění legislativních lhůt pro vyřízení podání.**
- **To dokládá i úplně první využití Jendy pro Jednorázový příspěvek na dítě, který řešil kritickou situaci rodin s dětmi v souvislosti s inflací v roce 2022, kdy bylo online podáno asi 1 milion žádostí. Bez digitálního kanálu by takovou zátěž v žádném případě nebylo možné zvládnout.**

Praha 9. září 2024

Online žádost o důchod umožňuje digitální vyřízení nejsložitější agendy ČSSZ

NKÚ rozporuje také vyřizování agendy důchodů v ČSSZ. Celou situaci z krizových let, kdy došlo k extrémnímu nárůstu počtu žádostí o některé typy důchodů, se již podařilo stabilizovat a důchody jsou vyřizovány v zákonných lhůtách.

Od prosince 2023 mohou navíc klienti podat svou žádost o všechny typy důchodů prostřednictvím internetové služby ePortálu ČSSZ. Celá služba je sofistikovaná, propracovaná, a přesto uživatelsky přívětivá. Jedná se o obrovský posun, protože žádost o důchod je poměrně složitý proces vzhledem ke všem zákonným podmínkám pro přiznání důchodu. I tak se podařilo najít cestu, jak celou žádost zdigitalizovat.

- **Při spuštění online žádosti o důchod ČSSZ předpokládala, že tuto možnost využije asi tři až pět procent klientů. Nyní jsme již na 8 %, tedy více než 8 tisících žádostech, které byly podány kompletně online.**

Jak se to má s digitalizací na MPSV doopravdy?

Klientská zóna Jenda není nový dávkový portál, ale klientské online rozhraní ke stávajícím systémům. To umožňuje, aby systém sociální pomoci mohl být používán klienty bez nutnosti fyzické přítomnosti na pobočkách Úřadu práce ČR. Navíc smlouvy na podporu a rozvoj agendových systémů se MPSV podařilo v roce 2023 vysoutěžit poté, co se to nepovedlo sedmi ministrům za 12 let.

- **Digitalizace šetří čas a peníze klientů a samozřejmě i ÚP, který mohl výrazně snížit stavy zaměstnanců, a zároveň mají úředníci více času na samotné klienty.**
- **Celkem pak digitalizace ušetřila cestu na úřad desetitisícům lidí – všech žádostí bylo online podáno více než 182 tisíc. Když budeme počítat s tím, že každý stráví na úřadě (ÚP, ČSSZ) v průměru 3 hodiny, jedná se o ušetřených 546 123 hodin, 22 755 dnů a 64 let.**

Co je nejdůležitější pro občany?

Díky digitalizaci zlepšujeme naše služby a zjednodušujeme práci našim zaměstnancům. Ve státní správě je MPSV v digitalizaci nyní lídrem a chce jít stále dál. Nedělá žádná „nablýskaná hejbátka“, ale praktické produkty, které klienti každý den využívají. Děláme opravdovou digitalizaci. Vše podstatné o tom, kam digitalizace MPSV ve skutečnosti směřuje, najdete [na našem webu](#), nebo v této [aktuální prezentaci](#).

„Od mého nástupu na MPSV děláme digitalizaci pro lidi a stavíme nové procesy. Naším cílem je spokojený klient, který vše vyřídí z pohodlí domova. Současně ale digitalizujeme i pro samotný úřad, který má díky menšímu papírování více času na klienty. Mým cílem je, aby na konci tohoto funkčního období byla naprostá většina našich interakcí s občany již plně digitální. Kdo bude chtít, vždy bude mít samozřejmě možnost své záležitosti vyřídit i osobně,“ doplňuje **ministr práce a sociálních věcí Marian Jurečka (KDU-ČSL)**.