



**Financováno
Evropskou unií**
NextGenerationEU



**NÁRODNÍ
PLÁN OBNOVY**

Klientská zóna

(Projekt je spolufinancován Evropskou unií z programu Národního plánu obnovy)

Registrační číslo projektu: CZ.31.1.0/0.0/0.0/22_031/0010275

Náklady projektu celkem: 32 418 925,- Kč (vč. DPH)

- podíl EU: 20 000 000,- Kč (bez DPH)
- DPH: 4 200 000,- Kč
- komplementární výdaje: 8 218 925,- Kč (vč. DPH)

Doba realizace projektu: 1. 10. 2022 – 31. 12. 2023

Popis projektu

Cílem je vytvoření základů Klientské zóny resortu MPSV, která umožní klientům Úřadu práce řešit své požadavky digitálně a snížit tak časovou náročnost a potřebu osobních návštěv. Investice zahrnuje vybudování technologického řešení pro samoobslužný klientský portál, který bude obsahovat náběr vybraných žádostí státní sociální pomoci (SSP) - Rodičovský příspěvek (RodP), Přídavek na dítě (PnD) a jejich základní uživatelskou správu.

Hlavní cíl projektu

Hlavní motivací celého projektu včetně dalších navazujících fází je zjednodušit klientům komunikaci s úřady, zejména s Úřadem práce (ÚP). Tato hlavní motivace je zejména podpořena faktem, že na ÚP je nedostatek pracovníků/úředníků, kteří nejsou ve stávajícím počtu efektivně zpracovávat přijaté žádosti. Klientská zóna umožní klientům efektivně sledovat v online prostředí aktuální stav svých žádostí i žádosti doplňovat dle pokynů ÚP.

Cílové skupiny

Klienti resortu MPSV (rodiče dětí, nezaopatření zletilí)

Výstupy projektu

Klientská zóna umožní klientům ÚP a MPSV vyřešit předmětné dávky (RodP a PnD) online formou a zároveň budou klienti informováni o celém životním cyklu podaných žádostí. Věcnému správci tento projekt ušetří časovou náročnost v rámci manuálních zpracování žádostí od klientů, minimalizuje chybovost celkového procesu a celý proces bude více automatizován a autonomní.

Přehled žádostí bude k dispozici v tzv. „inteligentním dashboardu“. Klientská zóna bude disponovat i notifikačním modulem, který bude zajišťovat upozornění klienta prostřednictvím SMS nebo e-mailu, když dojde k aktualizaci žádostí, případně je vyžadována aktivita ze strany klienta. Další funkcionalitou bude modul pro zpracování dokumentů, který bude zprostředkovávat příjem nových dokumentů od klienta a zpřístupnění vygenerovaných dokumentů od ÚP klientovi. Klíčovou funkcionalitou Klientské zóny bude podávání a změny žádostí.

Žádosti a jejich změny, jejichž zdrojem bude Klientská zóna, budou dále zkontrolovány a předány agendovému systému ke konečnému vyhodnocení. Výsledná data a dokumenty budou poté odeslány zpět do Klientské zóny, kde budou dostupné klientovi.