

Investičný plán

Životná situácia č. 1 názov: Strata zamestnania

(Verzia dokumentu v0.02/10_2022)

Zadanie pre rozvoj Životnej situácie (ŽS)

Zodpovedný rezort za ŽS	MIRRI
Názov ŽS	Strata zamestnania
Produktový manažér ŽS	Daniela Mesková
Projektový manažér ŽS	Ivana Balážová

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval	Ján Lenhardt	PWC	Projektový manažér	8.8.2022	
Vypracoval/Schválil	Daniela Mesková	MIRRI	Produktový manažér	8.8.2022	

OBSAH

1	POPIS ZMIEN DOKUMENTU	3
2	POUŽITÉ SKRATKY	3
3	DEFINOVANIE INVESTIČNÉHO PLÁNU	3
3.1	MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE	3
3.2	POPIS ŽIVOTNEJ SITUÁCIE.....	4
3.3	CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE	7
3.3.1	ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS	7
3.3.2	PREDPOKLADY REALIZÁCIE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS.....	7
3.3.3	ZAJAINTERESOVANÉ STRANY/STAKEHOLDERI	8
3.3.4	MATICA PRIORÍT.....	8
3.3.5	CIELE A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE.....	9
3.4	POUŽÍVATEĽSKÝ PRIESKUM	11
3.5	RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI.....	12
4	POŽADOVANÉ VÝSTUPY INVESTIČNÉHO PLÁNU	12
4.1	ZADEFINOVANIE AS-IS STAVU.....	12
4.1.1	PROCESY OVM	13
4.1.2	INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY.....	21
4.1.3	TECHNOLOGICKÁ VRSTVA	23
4.1.4	KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY	25
4.1.5	FORMULÁRE.....	26
4.1.6	DÁTA.....	27
4.1.7	LEGISLATÍVA	29
4.2	NÁVRH ZMIEN – ZADEFINOVANIE TO-BE STAVU	30
4.2.1	PROCESY OVM	30
4.2.2	INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY.....	33
4.2.3	KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY	34
4.2.4	FORMULÁRE	36
4.2.5	DÁTA.....	36
4.2.6	LEGISLATÍVA	37
4.3	GAP ANALÝZA – ZOZNAM A POPIS POŽADOVANÝCH ZMIEN.....	38
4.3.1	PROCESY OVM	38
4.3.2	INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY.....	40
4.3.3	KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY	41
4.3.4	FORMULÁRE.....	42
4.3.5	DÁTA.....	42
4.3.6	LEGISLATÍVA	44
4.4	BACKLOG LIST	44
4.5	IMPLEMENTAČNÝ PLÁN	45
5	NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY	45
6	PRÍLOHY	45

1 POPIS ZMIEN DOKUMENTU

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
v2	26.10.2022	4.1.7 Legislatíva - v zmysle MPK, 4.2.2 a 4.3. GAP analýza – úpravy v zmysle dohodnutých zmien v legislatíve, 3.3.5. Ciele a merateľné ukazovatele	Daniela Mesková

2 POUŽITÉ SKRATKY

ID	SKRATKA	POPIS
1.	DSL	Definitive Software Library (ITIL) – zoznam SW, ktorý je možné/povolené používať v prostredí organizácie (s priradenými identifikačnými kódmi)
2.	Automatizovaný spôsob	Ide o spracovanie vstupných dát v štruktúrovanej forme na základe nadefinovanej procedúry alebo scriptu. Spustenie spracovania môže byť naplánované ako opakovaná činnosť, alebo vyvolaná jednorazovou činnosťou (napr. uzavretie tiketu)
3.	FT	Fix Time - Maximálna doba, do ktorej nahlásená vada musí byť odstránená a služba poskytovaná podľa dohodnutých parametrov
4.	FŠ	Funkčná špecifikácia (dokument, popisujúci kontext pre využitie riešenia s jeho funkčnými požiadavkami)
5.	HW/Cloud	Hardvér / Cloud
6.	IKT	Informačno-komunikačné technológie (organizácie)
7.	IdM	Identity Manager
8.	IS	Informačný systém
9.	IT ROLA	Rola, ktorá definuje prístup do IS alebo definuje využívanie IT zdrojov
10.	RT	Response Time - Maximálna doba, počas ktorej je dodávateľ povinný reagovať na podnet objednávateľa (napr. incident, požiadavku)
11.	SD	Service Desk
12.	SDM	Service Desk Manager
13.	SLA	Service Level Agreement – dohoda/zmluva o parametroch poskytovania služby
14.	SW	softvér
15.	TŠ	Technická špecifikácia (dokument, popisujúci kontext pre technické začlenenie riešenia do prostredia organizácie, s jeho technickými, integračnými, architekturnými a bezpečnostnými požiadavkami)
16.	WF	Workflow = pracovný proces, zobrazený postupnosťou úkonov
17.	PTK/RFI	Predbežná trhová konzultácia/Request for information

3 DEFINOVANIE INVESTIČNÉHO PLÁNU

3.1 MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Investičný plán je podkladom pre všetky investície do eGOV realizované z Plánu obnovy a odolnosti – komponent 17. V rámci projektu 16 životných situácií, ktorý je súčasťou Investície a reformy RRP Komponent 17 eGov Plánu obnovy a odolnosti, je cieľom umožniť občanom a podnikateľom, aby rýchlo a jednoducho administratívne vyriešili životné situácie na jednom mieste v digitálnom ekosystéme občana.

Financovanie bude zabezpečené z prostriedkov Plánu obnovy a odolnosti – komponent 17. MIRRI uzatvorí v zmysle pravidiel pre Plán obnovy a odolnosti zmluvy o poskytnutí prostriedkov mechanizmu na základe priamych vyzvaní a/alebo dopytových výziev. Prijímatelia pomoci budú na základe uzatvorených zmlúv, ktoré určia celkovú alokáciu na budovanie životných situácií predkladať žiadosti o platbu, ktorých prílohou bude projektová dokumentácia. Projektová dokumentácia rozpracováva konkrétne časti implementačného plánu. Na základe schválenia žiadosti o platbu vrátane projektovej dokumentácie MIRRI (vykonávateľ komponentu 17) uvoľňuje na účet prijímateľa finančné prostriedky. Tento proces sa opakuje do vyčerpania finančných

prostriedkov uvedených v zmluve, respektíve po dosiahnutí cieľov investičného plánu. Indikatívna výška finančných prostriedkov pre implementáciu životnej situácie Strata zamestnania je 5 118 634 EUR.

V priamej súvislosti s reformou 1 tohto komponentu (Budovanie eGovernment riešení prioritných životných situácií) táto investícia pozostáva z nasadenia integrovaných eGovernment riešení v prípade 16 prioritných životných situácií. Riešenia sa vypracujú pomocou spoločnej platformy IT nástrojov potrebných na vybudovanie a poskytovanie zrozumiteľných a používateľsky ústretových digitálnych služieb zahŕňajúcich postup ucelenej životnej situácie.

Prioritné životné situácie boli vytvorené podľa zoznamu okruhov životných situácií sledovaných v Hodnotení elektronizácie verejnej správy („eGOV benchmark“) a tiež zoznamu okruhov životných situácií uvedených v požiadavkách na cezhraničnú dostupnosť v jednotnej digitálnej bráne („Single Digital Gateway“, SDG).

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR ako autorita zodpovedná za centrálné riadenie informatizácie v investičnom pláne definuje sadu legislatívnych, organizačných a procesných zmien, ktorými zavedie centralizovaný postup pre dizajn služieb a návodov.

Autorita riadi, validuje a tiež koordinuje tvorbu a zmeny služieb v kontexte životných situácií, pričom dbá na zohľadnenie potrieb používateľa a dosahovanie nadrezortnej spolupráce.

Reforma je v súlade s CSR 2020, ktoré odporúčajú Slovensku znížiť administratívnu záťaž a zjednodušiť postupy spolu s vytvorením jednotného kontaktného miesta pre komunikáciu s verejnou správou.

Obsahom investičného plánu je:

- Analýza súčasného stavu biznis procesov, biznis architektúr, aplikačnej a technologickej vrstvy
- Dizajn budúceho stavu biznis procesov, biznis architektúr, aplikačnej a technologickej vrstvy
- Analýza potrebných legislatívnych zmien pre dosiahnutie želaného budúceho stavu zákazníckej cesty
- Backlog
- Projektové závislosti
- Prioritizácia - realizovateľnosť, pridaná hodnota, rozsah úprav na strane OVM
- Implementačný plán – ktorý obsahuje zoznam úloh popisujúcich navrhované zmeny riešenia ŽS v súlade s navrhovaným budúcom stavom ŽS a bude ďalej precizovaný

Definovanie súčasného a budúceho stavu biznis, aplikačnej, legislatívnej a technologickej vrstvy prebiehalo prostredníctvom zberu informácií a štruktúrovaných rozhovorov so zástupcami orgánov verejnej moci (OVM), ktorých služby sa podieľajú na realizácii životnej situácie. Dodatočné informácie boli využité z Centrálného metainformačného systému verejnej správy: <https://metais.vicpremier.gov.sk>.

3.2 POPIS ŽIVOTNEJ SITUÁCIE

Pri definovaní customer journey sme vychádzali z nižšie uvedeného ohraničenia ŽS:

Tabuľka 1 - Ohraničenie ŽS

Životná situácia	Začiatok ŽS	Koniec ŽS	Pre koho je určená
Strata a hľadanie zamestnania	Skončil mi pracovný pomer, resp. viem, že budem nezamestnaný od konkrétneho dátumu	Koniec poberania dávky v nezamestnanosti, resp. vyradenie z evidencie z dôvodu, že som si našiel prácu	Občan SR, FO, ktorý nemá prácu, neštuduje, nepoberá dôchodok a nemá aktívnu podnikateľskú činnosť. Má nad 18 rokov

Pokrýva udalosti spojené so stratou práce, jej hľadaním až po nástup do nového zamestnania

Dôvody výberu:

- Reprezentuje najpočetnejšiu cieľovú skupinu
- Jednoduchá na implementáciu - malý počet zapojených OVM a Sociálna poisťovňa už má rozbehnuté projekty

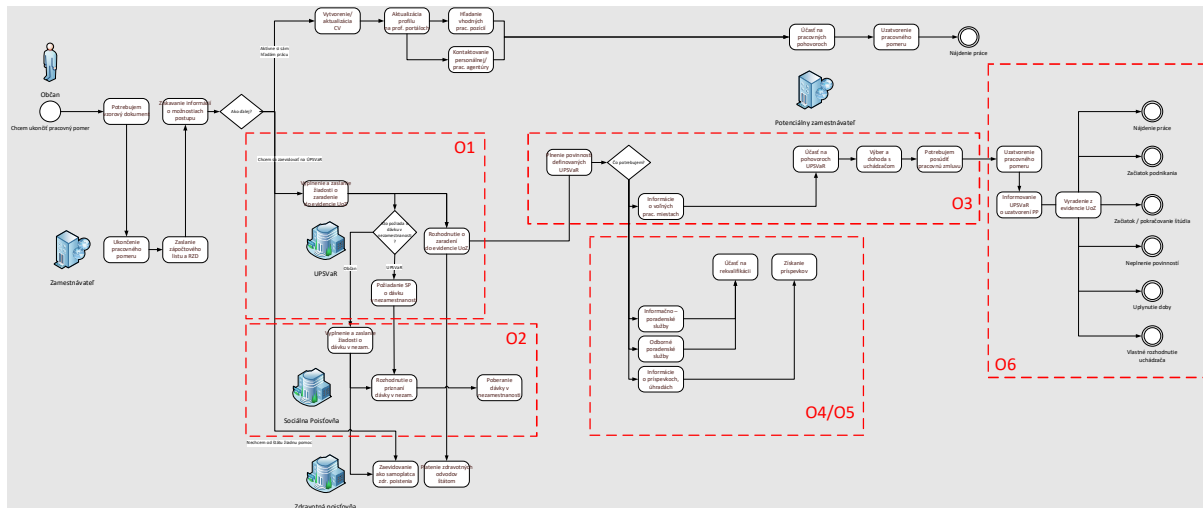
Hlavné úlohy štátu:

- MPSVR SR - žiadosť o zaradenie do evidencie, nahlasovanie voľných pracovných miest, rekvalifikácie, opatrenia
- Sociálna poisťovňa – podpora v nezamestnanosti, výkazy od zamestnávateľov do SP

Customer journey ŽS Strata zamestnania

Obrázok nižšie zachytáva Customer journey občana v rámci životnej situácie Strata zamestnania. Obrázok v plnej kvalite vo formáte PDF je súčasťou Prílohy č. 1 Customer journey ŽS1.

Obrázok 1 - Customer journey



Tabuľka 2 - Identifikované oblasti a procesy v Customer journey

Kód oblasti	Oblasť Customer journey	Číslo procesu	Názov procesu
O1	Evidencia na ÚPSVaR	P01	Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie
O2	Dávka v nezamestnanosti	P14	Žiadosť o dávku v nezamestnanosti
O3	Sprostredkovanie zamestnania	P06	Sprostredkovanie zamestnania
O4	Informácie a služby	P03	Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie
		P04	Poskytovanie informačných a poradenských služieb
		P05	Poskytovanie odborných poradenských služieb
		P07	Zabezpečenie rekvalifikácie/vzdelávania uchádzačov/záujemcov o zamestnanie
		P12	Príprava na samostatne zárobkovú činnosť
O5	Príspevky	P08	Získanie príspevku / spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie
		P09	Získanie príspevku na dochádzku za prácou
		P10	Získanie príspevku na podporu mobility za prácou
		P11	Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe
		P13	Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť
O6	Vyradenie z evidencie ÚPSVaR	P02	Vyradenie uchádzačov z evidencie

Identifikovanie osoby pre Životnú situáciu

Pre účely mapovania a analýzy Životnej situácie Strata zamestnania je v Customer journey zobrazená v tomto dokumente uvažovaná osoba občana Slovenskej republiky, 5 rokov zamestnaného, vysokoškolsky vzdelaného muža vo veku 30 rokov. Tento občan sa rozhodol ukončiť pracovný pomer formou dohody so zamestnávateľom, v minulosti nepodnikal, a na ÚPSVaR nebol nikdy ako uchádzač o zamestnanie evidovaný. Uvažujeme, že občan môže pracovať, chce pracovať a chce si zamestnanie hľadať. O informáciách a službách OVM v rámci jeho situácie vie iba minimálne, má základné informácie v rámci všeobecného rozhľadu.

Stručný popis ŽS Strata zamestnania

Customer journey zachytáva sled aktivít a udalostí Životnej situácie Strata zamestnania, týkajúcich sa vyššie identifikovaného občana. Začína občanosým rozhodnutím ukončiť pracovný pomer a identifikovaním prvotných krokov a povinností pre ukončenie pracovného pomeru a bezprostredne po ukončení pracovného pomeru. Občan má následne možnosť, na dobrovoľnej báze, rozhodnúť sa, akým spôsobom si nové zamestnanie, prípadne inú zárobkovú činnosť, bude hľadať. Prácu môže vyhľadávať individuálne s využitím verejne dostupných pracovných portálov, osloviť súkromné pracovné agentúry, využiť odporúčania známych, osobne oslovením potenciálnych zamestnávateľov a podobne. Občan tiež môže, za predpokladu splnenia podmienok, využiť služby OVM, ktoré mu s hľadaním vhodného zamestnania môžu pomôcť v podobe poskytnutia informačných, odborných poradenských služieb, sprostredkovateľských služieb, získaním príspevkov, zvýšením kvalifikácie a ďalších. Životná situácia občana v rámci Customer journey končí nájdením vhodného zamestnania, príp. inej zárobkovej činnosti.

Predmet mapovania a analýzy súčasného stavu ŽS

Predmetom mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie Strata zamestnania je vybraná časť Customer journey občana, ktorý stratil zamestnanie, týkajúca sa najmä jeho kontaktu s OVM. Kontakt s OVM začína podaním Žiadosti o evidenciu v zozname uchádzačov o zamestnanie na ÚPSVaR, s možnosťou požiadania Sociálnej poisťovne o dávku v nezamestnanosti. Pokračuje sprostredkovaním zamestnania, poskytovaním informácií a služieb zo strany ÚPSVaR, súbežne s možnosťou získania príspevkov pre podporu zamestnania sa. Ide napríklad o príspevky na podporu zamestnania sa, začatia podnikania. Kontakt občana s OVM končí jeho vyradením z evidencie uchádzačov o zamestnanie na základe získania zamestnania, alebo iných skutočností definovaných ÚPSVaR.

- **Evidencia na ÚPSVaR:** V prípade Životnej situácie Strata zamestnania má občan možnosť, za predpokladu splnenia podmienok ÚPSVaR, zaevidovať sa ako uchádzač o zamestnanie na miestne príslušnom ÚPSVaR. Občan má možnosť podať Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie na ÚPSVaR jedným z nasledovných spôsobov: emailom, osobne, poštou, elektronicky. V prípade splnenia podmienok je občan zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie, o čom je informovaný doručením rozhodnutia o zaradení do evidencie uchádzačov o zamestnanie z ÚPSVaR. V prípade nesplnenia podmienok nie je občan do evidencie uchádzačov o zamestnanie zaradený, prípadne je na doplnenie alebo vysvetlenie skutočností vyzvaný.
- **Dávka v nezamestnanosti:** Občan má možnosť požiadať Sociálnu poisťovňu o dávku v nezamestnanosti prostredníctvom ÚPSVaR, alebo individuálne podaním žiadosti na Sociálnej poisťovni. V prípade splnenia podmienok na priznanie dávky je občanovi dávka v nezamestnanosti priznaná, o čom je informovaný rozhodnutím zo Sociálnej poisťovne. Dávka v nezamestnanosti je počas evidencie občana na ÚPSVaR občanovi vyplácaná na osobný bankový účet, alebo poštou po dobu splňania podmienok.
- Občan je v rámci evidencie povinný plniť požiadavky definované ÚPSVaR, štát za neho platí zdravotné poistenie, v prípade priznania dávky v nezamestnanosti zo Sociálnej poisťovne je mu dávka vyplácaná. Plnením povinností definovaných úradom sa rozumie najmä preukazovanie aktívneho hľadania si zamestnania, predkladanie potvrdení, hlásenie sa na ÚPSVaR, a iné.
- **Sprostredkovanie zamestnania:** Občan má možnosť dostávať informácie o voľných pracovných miestach a o možnostiach vyhľadávania voľných pracovných miest. Občan má možnosť v rámci evidencie v zozname uchádzačov zúčastniť sa na pracovných pohovoroch sprostredkovaných ÚPSVaR. V prípade, že je občan evidovaný v zozname uchádzačov o zamestnanie v hľadaní zamestnania úspešný, informuje o tom ÚPSVaR. Občan má možnosť využiť posúdenie navrhutej pracovnej zmluvy.
- **Informácie a služby, príspevky:** Občan môže využiť informačno-poradenské služby (pri voľbe povolania, výbere zamestnania a adaptácii zamestnanca v novom zamestnaní). Občan môže využiť odborné poradenské služby od štátu (vypracovanie individuálneho akčného plánu, individuálne a skupinové poradenstvo). Občan má možnosť dostávať informácie o nástrojoch aktívnych opatrení na trhu práce (o vzdelávaní a príprave pre trh práce a príspevkoch napr. na samostatnú zárobkovú činnosť, na presťahovanie za prácou, na dopravu do zamestnania,...). Občan má možnosť zúčastniť sa rekvalifikácie ponúkanej úradom, alebo si podľa svojich preferencií o príspevkov na rekvalifikáciu požiadať. Občan má tiež v prípade záujmu možnosť požiadať o získanie príspevku na podporu podnikania.
- **Vyradenie z evidencie ÚPSVaR:** V prípade, že občan uzavrie pracovný pomer, informuje o tom príslušný ÚPSVaR, na základe čoho je rozhodnutím informovaný o vyradení z evidencie uchádzačov o zamestnanie. Občan môže byť z evidencie uchádzačov o zamestnanie vyradený tiež na základe začatia podnikania (príp. Založenia živnosti), začatím

resp. pokračovaním v štúdiu, v prípade nenájdenia si zamestnania počas 6 mesačnej lehoty, neplnenia si povinností definovaných ÚPSVaR, na základe vlastného rozhodnutia, príp. iných skutočností.

3.3 CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

3.3.1 ZÁMER A CIELE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS

Investičný plán je výstupom PRÍPRAVNEJ FÁZY projektu životných situácií a slúži ako podklad pre INICIALIZAČNÚ FÁZU projektov/aktivít, ktoré budú zadané v Implementačnom pláne. Implementačný plán je jednou z príloh Investičného plánu a bude ďalej precizovaný.

Cieľom projektu životných situácií je zjednodušenie a sprístupnenie digitálnej cesty občana k naplneniu jeho potrieb pri kontakte so štátom:

- zjednodušiť elektronickú komunikáciu občana so štátom – jasná a jednoduchá komunikácia
- 1x a dost' – prepájanie s registrami, databázami
- digital first
- redukovať vstupy občana
- redukovať formuláre
- v akom stave je požiadavka
- overenie cez počítač, mobil
- Informácie na jednom mieste – hľadanie informácií aj vyriešenie
- promovateľ online vybavovanie – zvýšiť mieru online vybavovania
- proaktívnosť štátu – notifikácie, možnosť autorizácie, vybavenie úkonov
- minimalizovať úkony na strane občana
- poskytovať zrozumiteľné návody aj ich aktualizovanie
- občan má byť spokojnejší s online vybavovaním
- dostupná online podpora

Pri dizajnovaní budúceho stavu zákazníckej cesty pri všetkých 16 životných situáciách sa dodržiavajú nasledovné princípy:

1. Jednoduchosť
 - a. Zrozumiteľnosť
 - b. Prehľadnosť
 - c. Personalizácia
 - d. 1x a dost'
 - e. Uniformita online
 - f. Jednotný obslužný bod
2. Proaktívnosť
 - a. Proaktívne ponuky, štát nečaká
3. Efektívnosť
 - a. 1x a dost'
 - b. Optimalizácia/Digital first
 - c. Aktuálnosť
4. Informovanosť
 - a. Prístup k mojim informáciám
 - b. Podpora
 - c. Predvídateľnosť
5. Participácia

Nástroje pre dosiahnutie uvedených princípov:

- a) Návody, navigácie, tooltipy, jednotný portál VS, aplikácia k portálu VS – jednotný ekosystém občana
- b) Notifikácie, predvyplnenie údajov v e-formulároch
- c) Optimalizácia vnútorných procesov OVM
- d) Kalendár, rozhodnutia, profil v schránke občana, prístup k online podpore
- e) Testovacie skupiny, prieskumy spokojnosti, hackatony, nástroje na zber spätnej väzby

3.3.2 PREDPOKLADY REALIZÁCIE INVESTIČNÉHO PLÁNU ŽS

Predložený investičný plán je realizovateľný za nasledujúcich predpokladov:

- Súčinnosť zainteresovaných strán
- Prioritizácia a koordinácia bežiacich projektov
- Uzákonneenie navrhovaných legislatívnych zmien
- Dodržiavanie míľnikov a harmonogramu plánu obnovy a odolnosti

3.3.3 ZAJINTERESOVANÉ STRANY/STAKEHOLDERI

Subjekty zainteresované do realizácie navrhovaného Investičného plánu sú:

- Ministerstvo investícií regionálneho rozvoja a informatizácií
 - NASES
 - Slovensko IT
- Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny
 - Ústredie práce
- Sociálna poisťovňa

3.3.4 MATICA PRIORÍT

Priorizačná matica určuje dôležitosť jednej úlohy z implementačného plánu v nadväznosti na celkové riešenie životnej situácie. Obsahuje viacero kritérií, ktoré zohľadňujú prínos pre občana, dobu na realizácie, nadväznosť a iné projekty atď.

Priorizačná matica je súčasťou implementačného plánu a bude dodaná neskôr ako súčasť precizovania implementačného plánu.

3.3.5 CIELE A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Tabuľka 3 - Ciele/Merateľné ukazovatele

ID	CIEĽ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	POPIS UKAZOVATEĽA	Cieľová skupina	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	AS IS MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (aktuálne hodnoty)	TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu)	SPÔSOB ICH MERANIA/OVERENIA PO NASADENÍ (overenie naplnenie cieľa)	ANALYTICKÉ NÁSTROJE
1.	pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS	Spokojnosť občana - celkový zážitok (ACTLY benchmark)	1. do akej miery je občan spokojný so zážitkom pri prechode ŽS online (cez internet)?	podľa prieskumu ACTLY_populácia/users	stupnica 1-5 pomer (%) respondentov, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5	49%	TBD	CSAT – customer satisfaction	Modul na zber – v rámci mÚPVS+in house aplikácia od BRISK, Front end pre občana - hard code alebo externý software prípadne len dotazník
2.	pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS	Spokojnosť občana – priebeh zaevidovania	2. Do akej miery ste spokojný so zážitkom do momentu zaradenia do evidencie UoZ?	klienti z úradu práce, ktorí sa prišli zaevidovať do evidencie UoZ	_%_absolútna hodnota pomer (%) respondentov, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5	TBD z dotazníka	TBD	CSAT- customer satisfaction	Dotazník zo strany úradu práce alebo Guerilla zo našej strany
3.	pozitívny zážitok občana, zachytenie emócie občanov vo vzťahu k štátu počas prechodu ŽS	Spokojnosť občana - priebeh do vyradenia z evidencie	3. Do akej miery ste spokojný so zážitkom do momentu vyradenia z evidencie UoZ?	klienti , ktorí boli z evidencie UoZ vyradení ale neboli v evidencii dlhšie ako 6 mesiacov	stupnica 1-5, pomer (%)respondentov, ktorí na stupnici spokojnosti označia hodnotu 4 a 5	TBD z dotazníka	TBD	CSAT- customer satisfaction	Dotazník zo strany úradu práce alebo Guerilla z našej strany

4.	zvýšiť percentuálny podiel využitia elektronických služieb pre danú ŽS	Digital uptake - Počet občanov, ktoré využili životnú udalosť digitálne (online)			_%_absolútna hodnota			_Návštevnosť mÚPVS/SvM _počet unikátnych prihlásení _počet realizovaných služieb cez elektronické kanály	webová analytika, výstupy z META IS, reporty
5.	zníženie počtu aktivít, ktoré občan v ŽS realizuje a stráveného času nad nimi	Počet aktivít, ktoré musí občan vykonať (znižit' „hard time“ občana na ŽS)	čas a počet aktivít vrátane formulárov a úkonov, ktoré občan musí realizovať a ukázať mieru zlepšenia - menší čas, menej vyžadovaných vstupov, interakcií		_%_absolútna hodnota			čas strávený pri vstupoch , počet dokumentov/ú dajov potrebných dodať	webová analytika, interné registratúrne systémy
6.	zachytenie emócie z úsilia, ktoré museli vynaložiť	Customer effort score - miera námahy na strane občana po zaradení do evidencie UoZ	Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom: „Vybaviť je jednoduché.“	klienti z úradu práce, ktorí sa prišli zaevidovať do evidencie UoZ	score CES			CES	
7.	zachytenie emócie z úsilia, ktoré museli vynaložiť	Customer effort score - miera námahy na strane občana po vyradení z evidencie UoZ	Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom: „Vybaviť je jednoduché.“	klienti z úradu práce, ktorí sa prišli zaevidovať do evidencie UoZ	score CES			CES	

3.4 POUŽÍVATELSKÝ PRIESKUM

V období od 17.6.2022 do 22.6.2022 boli zrealizované 3 pološtrukturované rozhovory (2x žena, 1x muž). Respondenti boli vo vekovej kategórii 30-50 rokov a v období 18 mesiacov pred vykonaním rozhovoru prežili životnú situáciu Strata zamestnania.

ZÁKLADNÉ ZISTENIA

Motivácie

Po rozhovoroch sme identifikovali 2 typy základných motivácií straty zamestnania

1. Nútené ukončenie - zo strany zamestnávateľa
2. Dobrovoľné ukončenie - zo strany zamestnanca

Pri nútenom ukončení človek prežíva viac negatívnych emócií. Respondentka má skúsenosť zo zahraničia. Využila aj služby právnika pri rozviazaní pracovnoprávneho vzťahu. 2 respondenti ukončili pracovný pomer na vlastnú žiadosť. 1 respondentka uviedla, že hľadala vzor výpovede. Obaja chceli istú dobu absolvovať "sabatikal".

Všetci respondenti zhodne uviedli, že začiatok tejto životnej situácie je moment, kedy zamestnávateľ oznámi výpoveď alebo keď sa zamestnanec dohodne so zamestnávateľom na ukončení pracovnoprávneho vzťahu.

Hľadanie informácií

Respondenti hneď po oznámení ukončenia/podaní výpovede začali hľadať informácie ako ďalej postupovať. Čas hľadania bol individuálny od "relatívne krátko", hodinu až po celý deň. Respondenti hľadali informácie cez google, od známych. Pre jednu respondentku boli informácie príliš "obkecové", iným prišli zrozumiteľné. Chýbal krokový návod čo majú robiť. Všetci respondenti zhodne uviedli, že nechceli chodiť na úrad. 2 respondenti našli kontakt a kontaktovali úrad elektronicky (mailom). Jedna respondentka nenašla informácie o možnosti vybavenia agendy s úradom elektronicky a absolvovala fyzickú návštevu. Informácie získala 1 respondentka na webe úradu práce a respondent na súkromných portáloch.

Evidencia na ÚPSVaR

Respondenti sa zhodli na tom, že žiadosť o zaevidovanie je zbytočná, zbytočne dlhá a vypisujú sa údaje, ktoré už štát musí dávno mať. Respondentka, ktorá absolvovala aj prvú návštevu fyzicky uviedla, že túto 4 stranovú žiadosť vypisovala v zime pred budovou, kde nebol ani žiaden stôl, ani pero ani nič". Vypĺňala aj údaje o preferovanej pracovnej oblasti, no nik s tými údajmi nepracoval. Všetci sa zhodli, že úrad by mal byť proaktívnejší. Taktiež sa zhodli, že kontakt s pracovníčkou/pracovníkom na úrade bol pozitívny, neboli dobré procesy. Respondentka, ktorá pracovala v zahraničí musela odniesť papierové potvrdenie do sociálnej poisťovne. Museli taktiež dodať kópiu diplomu, zápočtový list a dohodu o ukončení prac. pomeru. Ani jeden z respondentov sa pri "prvom kontakte" po vyplnení žiadosti a zaevidovaní nedostal informácie o jeho ďalších možnostiach. Dostali informácie akou formou a kedy majú zasielať informácie ohľadne toho, že si hľadali prácu.

Rekvalifikačný kurz

Iba jedna respondentka absolvovala rekvalifikačný kurz na Slovensku. Respondentka bola v roli koordinátora. Požiadavky úradu komunikovala na poskytovateľa kurzu a naopak. Bez jej pričinenia by kurz neabsolvovala. Našla si ho sama, nebol jej ponúknutý.

Sociálna poisťovňa

Respondentka zo zahraničia musela odniesť papierovú žiadosť na Sociálnu poisťovňu. Pracovníčka SP jej žiadosť spracovala, SP musela potvrdenie zasielať aj do zahraničia (EÚ), vyplácanie dávky sa jej však predĺžilo o mesiac. Myslela si, že dávku v nezamestnanosti rieši jeden úrad, nerozumela, prečo musí ísť na ďalší úrad. Ďalšia respondentka uviedla na ÚPSVaR, že žiada o vyplatenie dávky. Pravdepodobne zlyhala výmena údajov medzi ÚPSVaR a SP a respondentka nebola notifikovaná, 3 mesiace nedostala dávku v nezamestnanosti. Sama sa musela pýtať čo sa stalo. Nakoniec musela vyplniť žiadosť o vyplácanie dávky v SP.

Hľadanie zamestnania

Respondenti boli informovaní akou formou a kedy majú prísť/poslať podklady o hľadaní práce na úrad. Neboli poučení čo sa stane ak nepreukážu hľadanie práce. Prácu si hľadali na portáli profesia.sk, linked-in. Respondent, ktorý musel ísť na druhú návštevu po 3 mesiacoch od zaevidovania sa fyzicky spomenul, že to bola veľmi zlá skúsenosť. "Cítil som sa bezcenný, bezmocný, pretože nás držali von z budovy, bolo to nepríjemné". Kvôli pandémie čakali ľudia v zime vonku. Prišiel odovzdať vytlačený sken diplomu, čakal 3 hodiny.

Po nájdení zamestnania

Respondentky uviedli, že po nájdení práce nahlásili mailom/telefonicky na úrad, že od konkrétneho dátumu nastupujú do práce. Následne zaslali pracovnú zmluvu a dostali vyrozumenie z úradu práce o vyradení z evidencie. Respondent priamo zaslal pracovnú zmluvu, na základe ktorej ho vyradili. Iba jednej respondentke ponúkli možnosť využiť príspevky v mailovej reakcii na prvý mail od respondentky. Respondenti sa zhodli, že im príde zbytočné zasielať prac. zmluvu úradu keď to môže urobiť zamestnávateľ spolu s ďalšími povinnosťami.

Respondenti sa zhodli, že v tomto bode, ak sa nečerpajú príspevky, je **koniec životnej situácie Strata zamestnania**. Úrad práce ukončí túto životnú situáciu na základne vstupu od zamestnávateľa.

Príspevky po nájdení zamestnania

Respondentka musela dodať úradu dokumenty, na základe ktorých vypracovali dohodu. V dohode bola už ja vyčíslená suma príspevku. S dohodou prišiel formulár pre zamestnávateľa, musí potvrdiť miesto výkonu práce. Následne bude respondentke zamestnávateľ mesačne potvrdzovať, koľko krát za mesiac bola fyzicky na pracovisku. Inštrukcie si inak vyložila respondentka a inak zamestnávateľ.

Respondenti uviedli, že predchádzajúci krok, respektíve tento (prípadne ešte iné príspevky) je pre nich **ukončenie tejto životnej situácie**.

3.5 RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI

Riziká a závislosti súvisiace s implementáciou navrhovaného budúceho stavu predmetnej Životnej situácie sú podrobne popísané v Prílohe č. 2 Riziká a Závislosti ŽS1. Riadenie rizika je nepretržitá aktivita. Zoznam rizík a závislostí bude ďalej manažovaný a pravidelne aktualizovaný na projektovej úrovni v súlade so stratégiou riadenia rizík

4 POŽADOVANÉ VÝSTUPY INVESTIČNÉHO PLÁNU

4.1 ZADEFINOVANIE AS-IS STAVU

Pri analýze jednotlivých oblastí customer journey sme sa podrobnejšie zaoberali procesmi, pri ktorých dochádza k interakcii občana a OVM. Na nasledujúcich stranách je jednotlivo v tabuľkách popis každého procesu zistenia a navrhované odporúčania. Procesy ako diagramy v PDF súbore a ako jednotlivé .BPMN súbory exportované z modelovacieho nástroja su súčasťou Prílohy č. 3 Procesy AS IS ŽS1 tohto dokumentu.

- Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie
- Žiadosť o dávku v nezamestnanosti
- Sprostredkovanie zamestnania
- Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie
- Poskytovanie informačných a poradenských služieb
- Poskytovanie odborných poradenských služieb
- Zabezpečenie rekvalifikácie/vzdelávania uchádzačov/záujemcov o zamestnanie
- Príprava na samostatne zárobkovú činnosť
- Získanie príspevku/spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie
- Získanie príspevku na dochádzku za prácou
- Získanie príspevku na podporu mobility za prácou
- Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe
- Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť
- Vyradenie uchádzačov z evidencie

P01_Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie.

Po podaní žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie miestne príslušný ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť žiadosti, prípadne si dožiada potrebné dokumenty. Občan je po splnení zákonných požiadaviek následne zaradený do evidencie UoZ. Vtedy sa občanovi posiela Oznámenie o zaradení do evidencie UoZ. V prípade rozhodnutia o nezaradení do evidencie UoZ sa občanovi posiela Rozhodnutie o nezaradení do evidencie UoZ. Občan má možnosť stiahnuť žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie tzv. späťvzatím žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ.

Zistenia	Odporúčania
UoZ predkladá potvrdenie o dočasnej pracovnej neschopnosti fyzicky. Od 01. 06. 2022 je možné podávať potvrdenie o PN elektronicky vytvorením záznamu v el. zdrav. knižke občana, avšak nevzťahuje sa na potvrdzovanie dočasnej pracovnej neschopnosti pre potreby úradov práce, sociálnych vecí a rodiny.	OP_05 Elektronické zaslanie Potvrdenia o dočasnej pracovnej neschopnosti.
V prípade, že UoZ predloží žiadosť o evidenciu nie na miestne príslušnom úrade, jeho žiadosť je zaevidovaná a následne zamietnutá. Bez trvalého pobytu, alebo pred riadnym nahlásením prechodného pobytu na miestnom úrade nie je možné sa zaevidovať na ľubovoľnom ÚPSVaR ako UoZ	OP_06 variant A Evidencia UoZ aj na miestne nepríslušnom ÚPSVaR, podľa preferovanej lokality - podľa výberu občana.
	OP_06 variant B Zaevidovanie žiadosti s nesprávnou miestnou príslušnosťou a jej preposlanie na miestne príslušný OVM, usmernenie pri podávaní žiadosti, automatická miestna príslušnosť pri el. podaní a pod.
Overovanie prebieha v samostatných registroch ŽRSR, ORSR, SES, REGFAP príp. OVERSI a pod.	OP_07 Skrátenie doby kontroly oprávnenosti žiadateľa automatizovaním jeho overovania prostredníctvom jednotnej platformy pre overovanie UoZ (v súčasnosti neexistuje) - OVERIŤ dostupné dáta s MIRRI.
Späťvzatie žiadosti je možné vykonať kedykoľvek v priebehu procesu zaraďovania do evidencie UoZ, vzor formulára nie je dostupný.	OP_08 Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre späťvzatie žiadosti o evidenciu v zozname uchádzačov o zamestnanie.
	OP_09 Posúdenie oprávnenosti žiadateľa o zaradenie do evidencie UoZ, na základe základných identifikačných údajov, pred formálnou kontrolou žiadosti.

P02_Vyradenie uchádzačov z evidencie.

Po prijatí podnetu/žiadosti na vyradenie z evidencie UoZ od občana skontroluje ÚPSVR oprávnenosť a úplnosť požiadavky, prípadne si dožiada relevantné dokumenty a občana vyradí z evidencie UoZ alebo konanie vo veci vyradenia z evidencie zastaví, v prípade ak sa preukáže, že dôvody na evidenciu stále pretrvávajú.

Zistenia	Odporúčania
UoZ predkladá potvrdenie o mzde, odmene za zárobkovú činnosť	OP_10 Automatické overenie mzdy/odmeny UoZ, cez Sociálnu poisťovňu, ak počas evidencie v UoZ prevádzkoval zárobkovú činnosť
Uchádzač o zamestnanie je povinný ÚPSVaR-u nahlásiť akékoľvek zmeny týkajúce sa získania zamestnania, prevádzky SZČO, podnikania a pod., overenie nenahlásenia nie je štandardizované	OP_11 variant A Nastavenie automatického spustenia procesu vyradenia z evidencie UoZ na základe notifikácie zo Sociálnej poisťovne (získanie zamestnania, založenie činnosti SZČO a pod.)
O vyradenie z evidencie UoZ je možné požiadať kedykoľvek počas evidencie v UoZ, vzor formulára nie je dostupný	OP_11 variant B Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ

P03_Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie.

Relevantné inštitúcie verejnej správy (SP, policajné orgány, a i.)/prípadne uchádzač o zamestnanie požiadajú ÚPSVaR o poskytnutie informácie/potvrdenia z evidencie UoZ. Oddelenie služieb občanom informáciu/potvrdenie z evidencie UoZ poskytuje v listinnej podobe.

Zistenia	Odporúčania
O získanie potvrdení a informácií z evidencie je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný.	OP_12 variant A Sprístupnenie informácií o občanovi na osobnom portáli občana.
	OP_12 variant B Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o získanie potvrdení a informácií z evidencie.

P04_Poskytovanie informačných a poradenských služieb

Poskytovanie informačno-poradenských služieb uchádzačom/záujemcom o zamestnanie v rámci oddelenia služieb občanom poskytuje každý zamestnanec v prípade, že o to uchádzač/záujemca požiadal. Informačno-poradenské služby sú poskytnuté aj občanovi, ktorý nie je zaevidovaný v evidencii UoZ. V tom prípade sa zaeviduje anonymný podnet.

Zistenia	Odporúčania
O informačné a poradenské služby je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný. Existuje všeobecný formulár pre poskytnutie informácií na ÚPSVaR a takisto na sluzbyzamestnanosti.gov.sk	OP_13 Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o informačné a poradenské služby

<p>O informácie je možné požiadať cez všeobecný formulár na webe ÚPSVaR a takisto na sluzbyzamestnanosti.gov.sk bez kategorizácie podnetu, podnety sú triedené manuálne príslušným pracoviskám</p>	<p>OP_14</p> <p>Automatické rozdeľovanie došlých žiadostí o informácie podľa oblasti záujmu, kategórie a pod. prostredníctvom výberu z možností vo formulári. Zefektívnenie procesu, skrátenie doby odozvy a pod.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

P05_Poskytovanie odborných poradenských služieb

Odborné poradenstvo je odporúčané na základe vyhodnotenia pracovníka Oddelenia služieb pre občana. Uchádzač o zamestnanie je odporúčaný na Oddelenie poradenstva a vzdelávania. Zamestnanec OPZ vytvorí spis a konzultuje spolu s uchádzačom jeho záujmy a priority a určí zameranie/druh poskytovaného poradenstva. Zároveň vytvorí časový harmonogram stretnutí a akčný plán a vyhodnotí potrebu rekvalifikácie. Konzultuje s uchádzačom jeho pracovné uplatnenie a kompetencie. V prípade, že sa uchádzač v priebehu poskytovania OPS zamestná, doručí pracovnú zmluvu a následne sa vyradí z evidencie. Proces poskytovania odborných poradenských služieb sa končí v prípade, keď sa naplní 6-mesačná lehota.

Zistenia	Odporúčania
<p>Služba môže byť poskytnutá uchádzačovi o zamestnanie ale aj záujemcovi o zamestnanie. Z popisu na stránke nie je zrejмый rozsah, účel, možnosť využitia a pod.</p>	<p>OP_15</p> <p>Zlepšenie informovanosti o Odborných poradenských službách, o možnom rozsahu, komu sú určené, na čo slúžia, ako sa dajú využiť konkrétne a pod.</p>

P06_Sprostredkovanie zamestnania

Sprostredkovanie zamestnania začína momentom, keď bol uchádzač zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Zamestnanec oddelenia služieb pre občana vytvorí evidenčný záznam a konzultuje záujem a preferencie uchádzača. Vyhodnocuje sa kvalifikácia uchádzača a následne zamestnanec vyhladá a odporučí vhodnú pracovnú pozíciu (osobne, telefonicky, poštou). Následne vytlačí odporučenie a uchádzač má možnosť absolvovať pracovný pohovor. V prípade, že je uchádzač úspešný a prijme pracovnú pozíciu, dokladuje podpísanú pracovnú zmluvu a následne na to je vyradený z evidencie UoZ. V prípade, že úspešný nie je, uchádzač sa vracia späť k zamestnancovi s potvrdením o neúspešnom pracovnom pohovore a zamestnanec naďalej hľadá vhodnú pracovnú pozíciu. V prípade, že uchádzač odmietol pracovnú pozíciu aj napriek tomu, že bol na pracovnom pohovore úspešný, zamestnanec posudzuje oprávnenosť odmietnutia. Pokiaľ nie je odmietnutie opodstatnené uchádzač sa vyradí z evidencie UoZ, v prípade, že áno, zamestnanec ÚPSVR naďalej vyhladáva vhodnú pracovnú pozíciu.

Uchádzač o zamestnanie je povinný aktívne si hľadať zamestnanie a aktívne hľadanie zamestnania osobne preukazovať úradu v termíne a na mieste určenom úradom.

Zistenia	Odporúčania
<p>Žiadosť je možné podať miestne príslušnému pracovisku ÚPSVaR, vzor formulára nie je k dispozícii.</p> <p>V súčasnosti musí občan predkladať potvrdenie o prechodnom pobyte.</p>	<p>OP_16 variant A</p> <p>UoZ sa môže hlásiť aj mimo mieste trvalého pobytu. Je potrebné dohodnúť dopredu, na ktorý úrad sa bude hlásiť (osobné návštevy)</p> <p>OP_16 variant B</p> <p>Automatické prevzatie informácií o prechodnom pobyte z REGOBu - OVERIŤ</p>

Uchádzač o zamestnanie je povinný aktívne si hľadať zamestnanie a aktívne hľadanie zamestnania osobne preukazovať úradu v termíne a na mieste určenom úradom.	OP_32 Umožniť občanovi preukázať aktívne hľadanie práce aj prostredníctvom elektronického doručovania, prípadne poštou.
Po úspešnom sprostredkovaní zamestnania UoZ zasiela pracovnú zmluvu príslušnému ÚPSVaR.	OP_17 Automatické prevzatie informácií o zamestnaní sa zo Sociálnej poisťovne.

P07_ Zabezpečenie rekvalifikácie / vzdelávania uchádzačov záujemcov o zamestnanie

Proces zabezpečenia rekvalifikácie začína spracovaním žiadosti na rekvalifikačný kurz. Zamestnanec Oddelenia poradenstva a vzdelávania zaeviduje požiadavku, preverí jej kompletnosť a oprávnenosť. V prípade, že je požiadavka na rekvalifikáciu schválená, telefonicky sa kontaktuje žiadateľ a vyzve sa na podpis dohody a príloh. V prípade, že je rekvalifikačný kurz absolvovaný, zamestnancovi je povinný priniesť záujemca osvedčenie, žiadosť o úhradu a splnomocnenie, na základe ktorého zamestnanec vytvorí platobný príkaz a vyhlásenie a uhradí faktúru za rekvalifikáciu. V prípade, že záujemca neabsolvoval kurz, je povinný doložiť oznámenie o nenastúpení do kurzu. V prípade, že záujemca nastúpil do kurzu, ale nedokončil ho, zamestnanec overuje opodstatnenosť odstúpenia z kurzu. V prípade, že je odstúpenie opodstatnené, vytvorí platobný príkaz na úhradu alikvotnej časti kurzu.

Zistenia	Odporúčania
Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či ide o kompetenčný alebo rekvalifikačný kurz. Takisto či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK	OP_18 Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre kompetenčné, rekvalifikačné kurzy, mimo BSK, v rámci BSK, informáciu by bolo vhodné zakomponovať do spoločného formulára, ak to umožňuje poskytovateľ financovania
Povinnou prílohou k Požiadavke na kompetenčný alebo rekvalifikačný kurz je čestné vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	OP_19 Zrušenie potreby doloženia vyhlásení o neprevádzkovaní SZČO, zabezpečenie informácie z registrov iných OVM

P08_ Získanie príspevku/spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie

Proces popisuje spracovanie žiadosti o úhradu výdavkov súvisiacich s realizáciou odborných poradenských služieb (náhrada časti cestovných výdavkov, ktoré súvisia s absolvovaním vstupného pohovoru do zamestnania, žiadosť o úradu nákladov na cestovné, stravné a ubytovania. Na základe písomne podanej žiadosti uchádzača o zamestnanie posúdi a rozhodne príslušný UPSVR o preplatení výdavkov.

Zistenia	Odporúčania
Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	OP_20 Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)

P09_Získanie príspevku na dochádzku za prácou

Proces popisuje poskytovanie mesačného príspevku vo forme úhrady časti cestovných výdavkov na dochádzku z miesta trvalého pobytu alebo z miesta prechodného pobytu do miesta výkonu zamestnania uvedeného v pracovnej zmluve a späť zamestnancovi, ktorý bol uchádzačom o zamestnanie vedeným v evidencii uchádzačov o zamestnanie najmenej tri mesiace, a ktorý bol vyradený z evidencie uchádzačov o zamestnanie z dôvodu vzniku pracovného pomeru.

Zistenia	Odporúčania
Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	OP_21 Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
Poberateľ príspevku pravidelne predkladá, na mesačnej báze, potvrdenie o trvaní zamestnania od zamestnávateľa príslušnému ÚPSVaR	OP_23 Eliminácia zasielania potvrdení o trvaní zamestnania od poberateľa príspevku, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne

P10_Získanie príspevku na podporu mobility za prácou

Proces popisuje poskytnutie mesačného príspevku na podporu mobility za prácou na úhradu časti výdavkov na bývanie súvisiacich so zmenou pobytu v súvislosti so získaním zamestnania najmenej na šesť mesiacov zamestnancovi, ktorý bol uchádzačom o zamestnanie vedeným v evidencii uchádzačov o zamestnanie najmenej tri mesiace, a ktorý bol vyradený z evidencie uchádzačov o zamestnanie z dôvodu vzniku pracovného pomeru.

Zistenia	Odporúčania
Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj mimo BSK alebo iba v rámci BSK, alebo môžu žiadať iba manželia - neprehľadná kategorizácia	OP_22 Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (BSK, mimo BSK, manželov - nemanželov, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
Poberateľ príspevku predkladá, na mesačnej báze, potvrdenie o trvaní zamestnania od zamestnávateľa príslušnému ÚPSVaR	OP_24 Zrušenie potreby doloženia potvrdenia o trvaní zamestnania od poberateľa príspevku, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne

P11_Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe

Účelom procesu je umožniť uchádzačovi o zamestnanie (absolventovi školy) získať paušálny príspevok na vykonávanie absolventskej praxe, ktorý môže Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny poskytnúť na úhradu nevyhnutných osobných výdavkov spojených s vykonávaním absolventskej praxe.

Zistenia	Odporúčania
Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na absolventskú prax je vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	OP_25 Zrušenie potreby doloženia vyhlásenia o neprevádzkovaní SZČO, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne

P12_Príprava na samostatne zárobkovú činnosť

Účelom procesu je poskytnúť uchádzačom o zamestnanie prípravu zameranú na začatie samostatnej zárobkovej činnosti . Táto príprava sa poskytuje len občanom so zdravotným postihnutím. Úrad zabezpečuje UoZ, občanovi so zdravotným postihnutím na základe jeho písomnej žiadosti možnosť zúčastniť sa na príprave na začatie prevádzkovania SZČ/CHP. Súčasťou prípravy je vypracovanie podnikateľského zámeru vrátane predpokladaných nákladov na zriadenie CHP, ktoré sú podkladom pre posúdenie komisiou úradu zriadenou výborom pre otázky zamestnanosti úradu.

Zistenia	Odporúčania
O Prípravu na SZČO je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný.	OP_26 Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o Prípravu na samostatnú zárobkovú činnosť
Žiadateľ predkladá potvrdenie o OZP, preukaz "kartička OZP" nie je akceptovaná	OP_27 Eliminácia potvrdenia, preukazovania OZP, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
Služba nie je poskytovaná uchádzačom bez OZP	OP_28 Služba nie je poskytovaná uchádzačom bez OZP - zmeniť a poskytovať službu nielen občanom so zdravotným postihnutím

P13_ Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť

Proces popisuje spracovanie žiadosti o príspevok na samostatnú zárobkovú činnosť, ktorý môže Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny poskytnúť na čiastočnú úhradu nákladov súvisiacich s prevádzkovaním samostatnej zárobkovej činnosti.

Zistenia	Odporúčania
Užívateľsky nejednoznačná navigácia, či je možné žiadať aj bez OZP alebo iba OZP	OP_29 Sprehľadnenie a zjednotenie prostredia pre podanie žiadosti (OZP, nie OZP, ak to umožňuje poskytovateľ financovania)
Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na SZČO je vyhlásenie o neprevádzkovaní SZČO	OP_30 Zrušenie potreby predloženia vyhlásenia o neprevádzkovaní SZČO, informáciu je možné získať z prostredia Sociálnej poisťovne
Povinnou prílohou k Žiadosti o poskytnutie príspevku na SZČO je vyhlásenie o neprečerpaní Pomoci de minimis. V súčasnosti existuje webová služba IS SEMP slúžiaca na overenie výšky poskytnutej pomoci	OP_31 Zrušenie potreby predloženia vyhlásenia k pomoci de minimis, informáciu je možné získať z verejne dostupného Registra minimálnej pomoci Protimonopolného úradu - IS SEMP

P16_ Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

Proces popisuje spracovanie žiadosti o Dávku v nezamestnanosti, ktorú môže občan podať listinne – osobne alebo poštou priamo na Sociálnu poisťovňu. Záujem o poberanie Dávky môže občan prejavovať aj pri spracovaní žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ. Táto informácia sa zo systému ISSZ dostáva cez CSRU na úložisko SocP. Po prijatí týchto dát do modulu PvN alebo po zaevidovaní prijatej žiadosti do PvN sa začína Konanie o nároku na dávku. Po kontrole obdobia zamestnanosti nasleduje kontrola doby poistenia v nezamestnanosti a kontrole doby poistenia v zahraničí, ak je potrebné (popisuje proces 16_01_Kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí). Následne referent spustí funkcionality "kontrola nároku" (posúdiť žiadosť). Ak má občan nárok na poberanie Dávky v nezamestnanosti, systém vypočíta denný vymeriavací základ a sumu dávky (automaticky). Referent vygeneruje Rozhodnutie o priznaní dávky (má nárok / nemá nárok). Rozhodnutie sa odosiela občanovi cez eSchránku alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať.

Zistenia	Odporúčania
Občan nemá možnosť zistiť na Úrade práce stav konania o nároku na dávku v nezamestnanosti, hoci o ňu požiadal pri evidovaní sa na ÚPSVaR.	OP_32 Odoslať notifikáciu o odoslaní rozhodnutia (má - nemá nárok) na ÚPSVaR. Ak sa občan chce informovať o stave konania o nároku na Dávku na Úrade práce, referent ho informuje o stave konania.

P17_ Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti

Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti môže nastať z nasledujúcich dôvodov:

- občan začal poberať starobný/predčasný starobný dôchodok
- zánik nároku po uplynutí podporného obdobia
- zániku nároku na dávku v nezamestnanosti z dôvodu vyradenia z evidencie UoZ
- alebo môže nastať zastavenie výplaty počas výplaty inej dávky (napr. počas výplaty nemocenského, ošetrovného, materského, či rodičovského príspevku.)

Občanovi sa posielajú Rozhodnutie/okrem v prípade zániku nároku po uplynutí podporného obdobia/. Bud' listinne – osobne, poštou alebo prostredníctvom eSchránky. Proti Rozhodnutiu sa občan môže odvolať.

Prierezové – spoločné zistenia všetky procesy.

Zistenia	Odporúčania
UoZ vyplní v žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie údaje, ktoré sa už v evidencii niektorej OVM nachádzajú.	OP_01 variant A Znížiť množstvo vstupných údajov, ktoré musí občan podávajúci žiadosť o evidenciu do zoznamu uchádzačov o zamestnanie vyplniť (napr. iba Meno, Priezvisko, RČ).
	OP_01 variant B Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré reálne potrebuje OVM o občanovi pre účely poskytovania služieb (osobné údaje, PN, zamestnanie, ostatné registre a pod.).
Informácie sú voľne dostupné na portáli ÚPSVaR, žiadateľ si musí informácie sám vyhľadať a sám požiadať o danú službu/príspevok/úhradu nákladov. V súčasnej dobe neprehľadné, užívateľsky menej prívetivé prostredie pre podávanie žiadostí pre ŽS Strata zamestnania.	OP_02 variant A Automatické informovanie o nárokoch na služby, príspevky, úhrady v rôznych fázach "customer journey" občana (napr. notifikácia o nároku na príspevok na dochádzku za prácou).
	OP_02 variant B Vytvorenie návodov, usmernení o možnostiach elektronického podávania žiadostí.
Existuje iba všeobecné podanie, prostredníctvom ktorého je možné podať akúkoľvek žiadosť podpísanú KEP, avšak formuláre je potrebné vyhľadávať manuálne, príp. ich vytvára občan individuálne.	OP_03 Vytvorenie formulárov pre elektronické podania žiadostí cez slovensko.sk.
Elektronicky je možné podať žiadosť aj bez vyplnenia povinných náležitostí, následne je potrebné žiadať o doplnenie žiadosti, doplniť žiadosť.	OP_04 Automatická kontrola formálnych náležitostí pri elektronickom podaní žiadosti, vytvorenie povinných polí s presne definovaným formátom – formulár.

Detailný zoznam odporúčaní je súčasťou Prílohy č. 4 Optimalizačné príležitosti ŽS1

4.1.2 INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

V rámci mapovania a analýzy súčasného stavu Životnej situácie Strata zamestnania a Customer journey občana, ktorý stratil zamestnanie, sme identifikovali jednotlivé procesy a k nim prislúchajúce OVM, IS a aplikačné služby (vrátane ich garantov) týkajúcich sa kontaktu občana s OVM.

Identifikované IS a aplikačné služby k Investičnému plánu Životná situácia Strata zamestnania:

- **ISSZ**
IS Služby zamestnanosti (§11 zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov), evidencia kontrol plnenia úloh štátnej správy a úloh súvisiacich s výkonom štátnej správy. Proces evidencie, žiadostí a sprostredkovania zamestnania. Aktívna politika trhu práce, agenda cudzincov, informačno-poradenské služby, kontroly, odborné poradenské služby, pracovné sily, povolenia, informačné karty, modré karty, voľné pracovné miesta, evidencia uchádzačov o zamestnanie, agentúra podporovaného zamestnávania, agentúry dočasného zamestnávania, sprostredkovatelia za úhradu, sociálne podniky, chránené dielne a pracoviská, preventívne poradenstvo, hromadné prepúšťania, burzy prác a informácií.
- **DMS**
Registratúrny systém, zrýchľuje, zefektívňuje a sprehl'adňuje procesy spojené s automatizovanou správou registratúry. Je určený pre centrálné štátne a regionálne orgány, ako aj pre súkromný sektor. Služi na elektronickú evidenciu, vytváranie a spracovanie dokumentov rôznych typov počas ich celého životného cyklu. Obsahuje nástroje na riadenie prístupových práv, ochranné značky, zastupovanie, audit, prácu s dokumentmi, verziovanie, anotácie, finalizáciu a vyhľadávanie. Poskytuje flexibilnú platformu pre modernú správu spisov, záznamov a dokumentov s plnou elektronickou podporou všetkých procesných úkonov. Umožňuje evidenciu doručených záznamov, prípravu odoslaných záznamov, vnútornú korešpondenciu, prácu s mnohými typmi súborov, podporu pre celý životný cyklus spisu, prehľadné zobrazenie, prístupové práva, dokladovateľnosť a procesné spracovanie.
- **SES**
- Portál Sociálnej poisťovne, ktorý poskytuje elektronický automatizovaný zber údajov z mesačných výkazov a registračných listov, spracovanie údajov o starobnom dôchodkovom sporení, a postupovaní príspevkov na individuálne účty klientov, poskytovanie informácií o registráciách vedených v SP spolupracujúcim inštitúciám, informácie o zmenách stavu individuálnych účtov poistencov.
- **ORSR**
- Obchodný register SR je verejný zoznam, do ktorého sa zapisujú zákonom stanovené údaje týkajúce sa podnikateľov, prípadne iných osôb, o ktorých to ustanovuje osobitný zákon.
- **ŽRSR**
- Živnostenský register SR je verejný zoznam, do ktorého sa zapisujú osoby so zriadenou živnosťou. Živnosť je sústavná činnosť prevádzkovaná samostatne, vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť, za účelom dosiahnutia zisku a za podmienok ustanovených týmto zákonom.
- **REGFAP**
- Register finančných agentov a finančných poradcov (NBS). V registri sú evidované osoby vykonávajúce finančné sprostredkovanie alebo poskytujúce finančné poradenstvo na území Slovenskej republiky podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v jednotlivých sektoroch finančného trhu (poistenia alebo zaistenia, kapitálového trhu, prijímania vkladov, poskytovania úverov, úverov na bývanie a spotrebiteľských úverov, doplnkového dôchodkového sporenia, a starobného dôchodkového sporenia), ktorými sú: samostatní finanční agenti, finanční poradcovia, podriadení finanční agenti, viazaní finanční agenti, viazaní investiční agenti, sprostredkovatelia doplnkového poistenia, finanční sprostredkovatelia z iného členského štátu v sektore poistenia alebo zaistenia a finanční sprostredkovatelia z iného členského štátu v oblasti poskytovania úverov na bývanie.
- **RSD**
- Informačný systém riadenia sociálnych dávok podporuje tvorbu rozhodnutí prostredníctvom šablón a tvorbu kontrolných tlačových zostáv pri výplate dávok. Je kontrolným nástrojom pre vedúcich zamestnancov úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a metodikov ústredia. IS RSD: Evidencia, výpočet a výplata štátnych sociálnych dávok a príspevkov, príspevkov v náhradnej rodinnej starostlivosti, dávky v hmotnej núdzi, osobitného príspevku, náhradného výživného, peňažných príspevkov na kompenzáciu dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia, peňažného príspevku na opatrovanie, peňažného príspevku na osobnú asistenciu, dotácií na stravu a školské pomôcky. Evidencia a spracovanie posudkových činností (komplexný posudok, posúdenie ZS pre účely štátnych sociálnych dávok, posúdenie ZS pre účely parkovacieho preukazu a preukazu ŤZP a ŤZP/S).
- **CSRU**
- Informačný systém Centrálny správy referenčných údajov je súčasťou modulu procesnej integrácie a integrácie údajov, ktorý patrí podľa zákona o e-governmente medzi tzv. „spoločné moduly“. Cieľom je dosiahnutie stavu, kedy orgány verejnej moci pri poskytovaní svojich služieb odstránia povinnosti občanov alebo podnikateľských subjektov predkladať údaje vo forme rôznych výpisov, odpisov, potvrdení, atď., ktorými už disponuje verejná správa v rámci svojich registrov.
- **IS PvnGP**

- IS PvNGP (poistenie v nezamestnanosti a garančné poistenie) zabezpečuje proces spracovania žiadostí, rozhodovania a výplaty dávok, vrátane procesov refundácie dávok v nezamestnanosti medzi členskými štátmi EÚ. Manažérska nadstavba nad systémom na podporu výplaty dávok v nezamestnanosti a dávok garančného poistenia pomáha v Sociálnej poisťovni vytvárať agregované prehľady o vyplatených dávkach a ich poberateľoch v rôznych pohľadoch.

- **IS JVP**
- Informačný systém pre Jednotný výber poistného zabezpečuje informatickú podporu vybraných procesov výberu poistného.
- **IS NASP**
- Národná aplikácia Sociálnej poisťovne, ktorá slúži na elektrickú výmenu dát sociálneho zabezpečenia medzi členskými štátmi EÚ a Švajčiarskom.
- **IBM Cognos**
- DWH, ktoré slúži na spracovanie a poskytovanie mikro-údajov o evidovanom zamestnávaní štátnych príslušníkov tretej krajiny s miestom výkonu práce na území Slovenskej republiky pre Národný inšpektorát práce a Slovenskú informačnú službu. Tiež pre spracovanie a poskytovanie individuálnych údajov o občanoch ZTP v evidencii ÚPSVR pre Finančné riaditeľstvo SR.
- **§70**
- Interná aplikácia ÚPSVaR slúžiaca na overovanie podližností/nedoplatkov.
- **ITMS2014+ (karta účastníka)**
- Export dát do ITMS2014+ (karta účastníka). ITMS2014+ predstavuje centrálny informačný systém, ktorý slúži na evidenciu, následné spracovávanie, export, výmenu dát, údajov a dokumentov medzi žiadateľom/prijímateľom, poskytovateľom pomoci a ďalšími orgánmi zapojenými do implementácie európskych štrukturálnych a investičných fondov (ďalej aj „EŠIF“).
- **Analýza ŽS klienta**
- Interná aplikácia na posudzovanie úspešnosti poradenských procesov
- **Slovenský športový portál**
- Je register športovcov.
- **<https://www.slovensko.sk>**
- Portál zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy. Informácie (rady, návody, popisy), ktoré návštevník hľadá, sú v súčasnosti mnohokrát súčasťou informačných serverov jednotlivých rezortov. Cieľom portálu je tieto informácie a služby zintegrovať a prehľadnou a prístupnou formou poskytovať používateľovi.
- **<https://www.upsvr.gov.sk>**
- Portál Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny.
- **<https://www.sluzbyzamestnanosti.gov.sk>**
- Oficiálna webová stránka orgánu verejnej moci Slovenskej republiky. Portál obsahuje množstvo potrebných rád a postupov v súvislosti s hľadaním práce pre uchádzačov o zamestnanie alebo ponúkaním pracovných pozícií pre zamestnávateľov.
- **<https://www.istp.sk>**
- Portál ponúka informačno-poradenské nástroje, ktoré pomáhajú ľuďom uplatniť sa na trhu práce a zamestnávateľom nájsť vhodného zamestnanca.
- **<https://www.kariera.zoznam.sk>**
- Pracovný portál Kariera.sk zverejňuje inzeráty s pracovnými ponukami rôznych zamestnávateľov.
- **<https://www.eures.sk>**
- EURES (European Employment Services) je európska sieť služieb zamestnanosti koordinovaná ELA (Európsky orgán práce), ktorej cieľom je uľahčiť voľný pohyb pracovných síl v rámci krajín EÚ/EHP a Švajčiarska, ako aj podporovať spravodlivú pracovnú mobilitu. EURES poskytuje bezplatné služby uchádzačom, ktorí si hľadajú pracovné uplatnenie v Európe a európskym zamestnávateľom, hľadajúcim pracovnú silu v rámci týchto krajín.
- **https://www.ec.europa.eu/eures/public/index_sk**
- Európska sieť služieb zamestnanosti koordinovaná ELA (Európsky orgán práce), ktorej cieľom je uľahčiť voľný pohyb pracovných síl v rámci krajín EÚ/EHP a Švajčiarska, ako aj podporovať spravodlivú pracovnú mobilitu. Toto webové sídlo spravuje Európsky orgán práce.
- **<https://semp.kti2dc.sk>**
- Portál slúžiaci na identifikáciu všetkých poskytnutých príspevkov deminimis (Protimonopolný úrad). Aktuálne UPSVaR používa webovú službu IS SAMP kde sa im poskytnutá pomoc sčíta za posledné 3fiškálne roky. Následne sa sem poskytnutá pomoc aj zaznamenáva. Plánovaná integrácia na ISSZ v Q3/2022.

Orgán verejnej moci, Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny pre evidenciu uchádzača o zamestnanie a celkový proces sprostredkovania zamestnania využíva najmä IS a aplikačné služby:

- ISSZ
- DMS
- SES
- ORSR
- ŽRSR
- REGFAP
- RSD
- CSRU
- IBM Cognos
- §70
- ITMS2014+ (karta účastníka)
- Slovenský športový portál
- Analýza ŽS klienta
- <https://www.upsvr.gov.sk>
- <https://www.sluzbyzamestnanosti.gov.sk>
- <https://www.slovensko.sk>
- <https://www.eures.sk>
- https://www.ec.europa.eu/eures/public/index_sk
- <https://semp.kti2dc.sk>

Orgán verejnej moci, Sociálna poisťovňa využíva najmä IS a aplikačné služby:

- ISSZ
- DMS
- CSRU
- IS PvNGP
- IS JVP
- IS NASP

Občan na komunikáciu a celkové vyriešenie vzniknutej životnej situácie s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny a Sociálnou poisťovňou využíva najmä:

- <https://www.upsvr.gov.sk>
- <https://www.slovensko.sk>
- <https://www.sluzbyzamestnanosti.gov.sk>
- <https://www.istp.sk>
- <https://www.kariera.zoznam.sk>
- <https://www.eures.sk>
- https://www.ec.europa.eu/eures/public/index_sk

Zoznam nami identifikovaných IS aj so všetkými atribútmi a spolu s identifikovanými aplikačnými službami tvorí Prílohu č. 5 Informačné systémy a aplikačné služby ŽS1 k Investičnému plánu Životná situácia Strata zamestnania.

4.1.3 TECHNOLOGICKÁ VRSTVA

Evidovanie technologickej vrstvy architektúry (evidencia v Prílohe č. 6 Atribúty IT systémov ŽS1) prostredníctvom nasledovných atribútov:

- **Garant IT systému** - názov garanta informačného systému,
- **IT systém** - názov informačného systému,
- **Aké moduly má daný IS?** - prehľad modulov daného informačného systému,
- **Aké cloud služby používa daný ISVS?** - prehľad cloudových služieb, ktoré daný informačný systém používa (ak používa cloudové služby),
- **V ktorom dáta centre ISVS beží?** - názov alebo adresa datacentra, v ktorom je daný informačný systém nasadený,
- **Sizing ISVS (koľko majú virtuálnych procesorových jednotiek)** - počet virtuálnych procesorových jednotiek daného informačného systému,
- **Sizing ISVS (RAM)** - veľkosť RAM,
- **Sizing ISVS (T1, T2, T3 storage)** - veľkosť úložísk,
- **Na akej virtualizačnej / orchestračnej platforme ISVS beží (VmWare, KVM, OpenStack, OpenShift, Kubernetes)** - prehľad platforiem, na ktorých daný informačný systém beží,
- **Aké software technológie ISVS používajú (napr. Java, PostgreSQL, Oracle, Kubernetes, Angular), verzie, zoznam licencií** - prehľad softvérov, ktoré daný informačný systém používa,

- **Závislosť na špecifickej technológii (napr. RISC)** - informácie o závislostiach daného informačného systému na špecifickej technológii,
- **EOL hardwaru, na ktorom systém beží** - termín konca životnosti hardvérových komponentov, na ktorých je daný informačný systém nasadený.

4.1.4 KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Pri analýze aktuálneho stavu jednotlivých koncových služieb AS IS naviazaných na životnú situáciu Strata zamestnania sme postupovali v nasledujúcich krokoch:

1. Identifikácia koncových služieb podľa Customer journey.

a. Identifikácia koncových služieb pre každú oblasť v Customer journey.

Celkovo bolo identifikovaných 8 koncových služieb, z ktorých niektoré sú rozdelené do viacerých úrovní. Výsledkom je spolu 17 koncových služieb (vo všetkých úrovniach).

b. Priradenie atribútov ku každej koncovej službe:

- Odkaz na koncovú službu - webový odkaz, po zadaní ktorého je možné otvoriť webovú stránku s danou službou.
- Úroveň koncovej služby - každej koncovej službe bola priradená úroveň podľa „Štandardov vlastností elektronických služieb verejnej správy“. Podľa týchto štandardov sa koncové (elektronické) služby delia do 6 úrovní (detail je súčasťou Prílohy č. 7 Koncové služby AS IS ŽS1)
- Detail úrovne koncovej služby - Vysvetľujúci detail úrovne koncovej služby
- Portál, na ktorom je koncovú službu možné nájsť - napríklad slovensko.sk, www.upsvr.gov.sk, atď.
- Agenda a úsek verejnej správy

c. Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu stránky ÚPSVR (<https://www.upsvr.gov.sk/>).

- Skutočnosť, či existuje na stránke ÚPSVR odkaz na danú koncovú službu (možnosti ÁNO / NIE).
- Odkaz na koncovú službu na stránke ÚPSVR (v prípade, ak odkaz existuje)
- „User experience“ – krátky komentár / používateľská skúsenosť

d. Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu stránky / portálu slovensko.sk.

- Skutočnosť, či existuje na stránke slovensko.sk odkaz na danú koncovú službu (možnosti ÁNO / NIE).
- Odkaz na koncovú službu na stránke slovensko.sk (v prípade, ak odkaz existuje)
- „User experience“ – krátky komentár / používateľská skúsenosť

e. Analýza dostupnosti a user experience z pohľadu METAIS (<https://metais.vicempremier.gov.sk/>).

- Skutočnosť, či existuje na stránke METAIS záznam o danej koncovej službe (možnosti ÁNO / NIE).
- Odkaz na záznam o koncovej službe na stránke METAIS (v prípade, ak existuje záznam)
- Kód METAIS, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
- Kód Agendy, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
- Kód Koncovej služby, ktorý je pod týmto označením uvedený pri danej koncovej službe.
- Úroveň koncovej služby uvedený na stránke METAIS.
- Agenda a úsek verejnej správy z databázy METAIS
- Gestor koncovej služby.
- Reálna úroveň koncovej služby – úroveň METAIS mínus PwC hodnotenie úrovne.
 - Ak je 0, hodnotenie úrovne METAIS a PwC sa zhoduje.
 - Ak je rozdiel kladné číslo, METAIS hodnotí úroveň koncovej služby vyššie ako PwC.
 - Ak je rozdiel záporné číslo, METAIS hodnotí úroveň koncovej služby nižšie ako PwC, alebo sa záznam o službe na METAIS stránke nenachádza.

2. Zosúladenie koncových služieb s validovanými procesnými mapami.

a. Podľa validovaných procesov boli koncovým službám pripojené atribúty, ktoré napomáhajú ich prepojeniu a priradeniu k identifikovaným procesom:

- Číslo procesu
- Názov procesu
- Názov procesného diagramu

3. Zistenia a identifikácia optimalizačných príležitostí.

Hlavnými zisteniami analýzy AS IS stavu je nedostatok koncových elektronických služieb pre ŽS Strata zamestnania, nízka úroveň existujúcich služieb a nízka úroveň user experience stránky slovensko.sk.

- Z celkového počtu 17 identifikovaných koncových služieb sú len 4 na úrovni 4 a 5, kedy sa nevyžaduje žiadny osobný styk občana s OVM.
- Až 13 koncových služieb z celkového počtu 17 je na úrovni 1 a 2, čo znamená len informáciu na webovej stránke alebo stiahnutie si príslušného formulára na tlač.
- Ani jednej koncovej službe z celkového počtu 17 neboli priradené úrovne 0 a 3.

- o Dohľadanie potrebných informácií a odkazov na stránke slovensko.sk je veľmi zložité, neintuitívne a častokrát chýba prelinkovanie na potrebné tlačivá alebo odkazy.

Kompletná analýza popísaná v tejto podkapitole tvorí Príloha č. 7 Koncové služby AS IS ŽS1 tohto dokumentu.

4.1.5 FORMULÁRE

Pri definovaní AS-IS stavu ŽS Strata zamestnania sme identifikovali 40 formulárov a 1 poučenie, ktoré sa vyskytujú v 13 rôznych procesoch a majú 5 rozličných OVM. Formuláre sme pre potreby následnej analýzy prepísali do databázovej podoby.

Zoznam procesov s identifikovanými formulármi:

P01 - Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie

- o Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie v zmysle § 34 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o službách zamestnanosti“)
- o Potvrdenie o dočasnej pracovnej neschopnosti fyzickej osoby v hmotnej núdzi/uchádzača o zamestnanie
- o Potvrdenie o hľadaní zamestnania
- o Potvrdenie o mzde/odmene za zárobkovú činnosť
- o Výkaz k úhrade nákladov za zdravotný výkon poskytnutý UoZ

P03 - Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie

- o Poučenie o právach a povinnostiach občana, ktorý si podal žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie, ktorá je zároveň aj žiadosťou o dávku v nezamestnanosti

P04 - Poskytovanie informačných a poradenských služieb

- o Formulár žiadosti o informácie

P05 - Poskytovanie odborných poradenských služieb

- o Žiadosť záujemcu o zamestnanie (ZoZ) o poskytovanie odborných poradenských služieb (OPS) podľa § 43 zákona o službách zamestnanosti
- o Žiadosť uchádzača o zamestnanie (UoZ) o poskytovanie odborných poradenských služieb (OPS) podľa § 43 zákona o službách zamestnanosti

P06 - Sprostredkovanie zamestnania

- o Žiadosť záujemcu o zamestnanie o sprostredkovanie vhodného zamestnania v zmysle § 38 zákona o službách zamestnanosti

P07 - Zabezpečenie rekvalifikácie/vzdelávania uchádzačov/záujemcov o zamestnanie

- o Požiadavka na poskytnutie príspevku na rekvalifikačný kurz (REPAS+) podľa § 54 ods. 1 písm. d) zákona o službách zamestnanosti („požiadavka na rekvalifikačný kurz“) platná od 01. 05. 2021
- o Požiadavka na poskytnutie príspevku na kompetenčný kurz (KOMPAS+) podľa § 54 ods. 1 písm. d) zákona o službách zamestnanosti („požiadavka na kompetenčný kurz“)

P08 - Získanie príspevku / spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie

- o Žiadosť uchádzača o zamestnanie o náhradu časti cestovných výdavkov podľa § 32 ods. 12 písm. d) z zákona o službách zamestnanosti
- o Potvrdenie o absolvovaní vstupného pohovoru alebo výberového konania podľa § 32 ods. 14 zákona o službách zamestnanosti
- o Žiadosť o poskytnutie príspevku na služby pre rodinu s deťmi pre uchádzača o zamestnanie, ktorý sa zúčastňuje na aktivitách v rámci odborných poradenských služieb (OPS) podľa § 43 ods. 9 zákona o službách zamestnanosti
- o Žiadosť o úhradu platby (paušalizované cestovné výdavky na dopravu a stravné)

P09 - Získanie príspevku na dochádzku za prácou

- o Žiadosť o poskytnutie príspevku na dochádzku za prácou podľa § 53 zákona o službách zamestnanosti
- o Žiadosť o poskytnutie príspevku na dochádzku za prácou v rámci národného projektu „Podpora zamestnanosti“ Aktivita č. 2 – Podpora pracovnej mobility podľa § 54 ods. 1 písm. a) zákona o službách zamestnanosti
- o Potvrdenie zamestnávateľa preukazujúce miesto výkonu zamestnania, ak toto nie je rovnaké ako miesto výkonu zamestnania uvedené v pracovnej zmluve
- o Potvrdenie zamestnávateľa o trvaní pracovného pomeru zamestnanca

P10 - Získanie príspevku na podporu mobility za prácou

- Žiadosť o poskytnutie príspevku na podporu mobility za prácou podľa § 53a zákona o službách zamestnanosti
- Žiadosť o poskytnutie príspevku na podporu mobility za prácou v rámci národného projektu „Podpora zamestnanosti“ Aktivita č. 2 – Podpora pracovnej mobility podľa 54 ods. 1 písm. a) zákona o službách zamestnanosti
- Žiadosť manželov o poskytnutie príspevku na podporu mobility za prácou v rámci národného projektu „Podpora zamestnanosti“ Aktivita č. 2 – Podpora pracovnej mobility podľa 54 ods. 1 písm. a) zákona o službách zamestnanosti
- Žiadosť manželov o poskytnutie príspevku na podporu mobility za prácou podľa § 53a zákona o službách zamestnanosti

P11 - Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe

- Žiadosť zamestnávateľa o zabezpečenie absolventa školy, vedeného v evidencii uchádzačov o zamestnanie, na účely vykonávania absolventskej praxe podľa § 51 zákona o službách zamestnanosti
- Žiadosť absolventa školy, vedeného v evidencii uchádzačov o zamestnanie o zaradenie na absolventskú prax a o poskytnutie príspevku na vykonávanie absolventskej praxe podľa § 51 zákona o službách zamestnanosti
- Žiadosť absolventa školy, vedeného v evidencii uchádzačov o zamestnanie o spôsobe poukazovania paušálneho príspevku počas vykonávania absolventskej praxe podľa § 51 zákona o službách zamestnanosti
- Vyhlásenie absolventa

P13 - Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť

- Žiadosť o poskytnutie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť podľa § 49 zákona o službách zamestnanosti
- Vyhlásenie o prevádzkovaní_neprevádzkovaní SZČ
- Vyhlásenie žiadateľa o poskytnutej pomoci de minimis podľa nariadenia Komisie (EÚ) č. 1407/2013 z 18. decembra 2013 o uplatňovaní článkov 107 a 108 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na pomoc de minimis

P14 - Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

- Žiadosť o dávku v nezamestnanosti
- Žiadosť o jednorazové vyplatenie 50 % dávky v nezamestnanosti za zostávajúcu časť podporného obdobia
- Žiadosť o vystavenie prenosného dokumentu PD U1 v zmysle článku 61 a 62 Nariadenia (ES) Európskeho parlamentu a Rady č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia v platnom znení a článku 54 ods. 1 a 2 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 987/2009, ktorým sa stanovuje postup vykonávania nariadenia (ES) č. 883/2004 o koordinácii systémov sociálneho zabezpečenia
- Vyhlásenie nezamestnanej osoby na účely zachovania nároku na dávku v nezamestnanosti z iného členského štátu Európskej únie, Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarskej konfederácie* (ďalej len „export dávky v nezamestnanosti z iného členského štátu na územie Slovenskej republiky“)
- Žiadosť o vystavenie potvrdenia o vyplatených dávkach
- Žiadosť fyzickej osoby, na ktorú prechádzajú nároky na sumy dávky splatné ku dňu smrti poberateľa dávky, o vyplatenie týchto súm
- Žiadosť o výplatu sumy dávky / zmenu miesta výplaty sumy dávky / opätovné vyplatenie sumy dávky

P15 - Platenie odvodov do zdravotnej poisťovne

- Oznámenie poistenca/platiteľa poisťovne VŠZP
- Oznámenie o vzniku, zmene a zániku platiteľa poisťovne Union
- Oznámenie o vzniku, zmene a zániku platiteľa poisťovne Dôvera

V Prílohe č. 8 Zoznam formulárov ŽS1, v hárku Zoznam formulárov sme každému formuláru pridelili nasledujúce kategórie:

- názov procesu – proces v rámci Customer journey, v ktorom sa formulár nachádza,
- OVM – kto je business vlastníkom daného formuláru,
- URL adresu – adresa, kde sa formulár nachádza.

4.1.6 DÁTA

Pri prepisovaní atribútov do databázovej podoby (Príloha č. 8 Zoznam formulárov ŽS1 v hárku Formulare_merged) **sme každému prepísanému atribútu z formulárov pridelili nasledujúce kategórie:**

- *Názov bunky jednotný* – zjednotenie prepísaných názvov v prípade, ak sa rovnaký atribút vo formulároch nazýval rôznymi názvami,
- *Kategóriu informácií* – kategorizácia atribútov na základe toho, koho/čoho sa daný atribút týka (Informácie o fyzických osobách občanoch, informácie o fyzických/právnických osobách, informácie o dôchodku, príspevkoch a zdravotnom stave, informácie o maloletých, nezaopatrených a ďalších vyživovaných osobách, informácie o súdnych sporoch, zamestnaní, platobnom styku, korešpondenčnej adrese, poistení a o prílohách jednotlivých formulárov),
- *Podkategóriu informácií* – detailnejšie rozdelenie jednotlivých kategórií,

- *Spôsob vyplňania* – akým spôsobom vyplňajúci vyplní atribúty v jednotlivých formulároch (vyplňanie, zaškrtnutie, výber jednej možnosti, výber viacerých možností, poučenie/prehlásenie, príkladanie),
- *Prislúchajúceho vyplňajúceho* – kto je zodpovedný za vyplnenie atribútu vo formulári (Občan, OVM, lekár, poisťovňa, zdravotnícke zariadenie, zamestnávateľ, poskytovateľ rekvalifikačného kurzu, predškolské zariadenie/FO s oprávnením na vykonávanie starostlivosti o dieťa).

Pri analýze AS-IS stavu ŽS Strata zamestnania sme analyzovali celkovo 1591 atribútov zo 40 formulárov, ktorým bolo pridelených 12 kategórií, 77 podkategórií a 9 prislúchajúcich vyplňajúcich.

Identifikovali sme 493 jedinečných atribútov. Najviac častými atribútmi/kategóriami atribútov sú:

- *Meno a Priezvisko* – nachádzajú sa v každom z 40 identifikovaných formulárov
- *Informácie o trvalom pobyte/sídle spoločnosti* - nachádzajú sa v 82% formulárov (33 formulárov),
- *Kontaktné údaje (e-mail a telefónne číslo)* - nachádzajú sa v 82% formulárov (29, resp. 33 formulárov),
- *Rodné číslo* - nachádza sa v 80% formulárov (32 formulárov),
- *Titul* - nachádza sa v 78% formulárov (31 formulárov),
- *Dátum narodenia* - nachádza sa v 55% formulárov (22 formulárov).

Z celkového počtu 1591 atribútov je občan povinný vyplniť 1131, čo tvorí 71%. Zvyšných 460 atribútov vyplňajú OVM, zdravotnícke zariadenia, lekári, poisťovne, zamestnávateľia, poskytovatelia rekvalifikačných kurzov, OPS alebo predškolské zariadenia.

Občan je okrem vyplnenia atribútov vo formulári povinný aj priložiť príslušné prílohy k jednotlivým formulárom. Pre ŽS Strata zamestnania a jej identifikovaným 40 formulárov sa príkladá ďalších dodatočných 24 príloh.

Okrem zdrojového súboru - Príloha č. 8 Zoznam formulárov ŽS1 je v Prílohe č. 8A Zoznam formulárov ŽS1 PowerBI priložený zoznam formulárov vo formáte BI nástroja pre ľahšie a prehľadnejšie filtrovanie a interaktívnu navigáciu.

- *Zoznam formulárov* – zoznam všetkých procesov s príslušnými formulármi,
- *Úrovne rozpadu* – detailný rozpad každého procesu, formuláru, kategórie, podkategórie a atribútu,
- *Všeobecný prehľad* – informácia o tom, v ktorých podkategóriách sa nachádza vybraný atribút,
- *Najviac vyžadované podkategórie* – informácia o počte formulárov, v ktorých je vybraná podkategória vyžadovaná,
- *Detail na podkategórie* – detail, v ktorom formulári sa vybraná podkategória nachádza aj s príslušným OVM,
- *Najviac vyžadované atribúty* - informácia o počte formulárov, v ktorých je vybraný atribút vyžadovaný,
- *Detail atribútov* - detail, v ktorom formulári a v ktorej podkategórii sa vybraný atribút nachádza aj s príslušným OVM.

4.1.7 LEGISLATÍVA

Tabuľka 4 - Legislatívne pokrytie

Názov procesu	Legislatívne pokrytie
P01_Zaradenie občana do evidencie uchádzačov o zamestnanie	§ 33 a 34 zákona o službách zamestnanosti
P02_Vyradenie uchádzačov z evidencie	§ 33 a 36 zákona o službách zamestnanosti
P03_Poskytovanie potvrdení a informácií z evidencie	§ 13 a 33 zákona o službách zamestnanosti
P04_Poskytovanie informačných a poradenských služieb	§ 1,2,3,7, 12, 13, 32, 42, 46 zákona o službách zamestnanosti
P05_Poskytovanie odborných poradenských služieb	§ 2, 3, 7, 11, 13, 43, 46, 69 zákona o službách zamestnanosti
P06_Sprostredkovanie zamestnania	§2,3,6,7,11,12,13,15,32,33,37,38,39,40,46 zákona o službách zamestnanosti
P06B_Sprostredkovanie zamestnania v zahraničí	zákon o službách zamestnanosti
P07_Zabezpečenie rekvalifikácie / vzdelávania uchádzačov / záujemcov o zamestnanie	§ 2,3, 12, 34, 44, 46, 47, 48, 48a zákona o službách zamestnanosti Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov §1
P08_Získanie príspevku / spracovanie žiadosti o úhradu pre uchádzača o zamestnanie	§32 a § 43 zákona o službách zamestnanosti
P09_Získanie príspevku na dochádzku za prácou	§ 53, § 54 – zákona o službách zamestnanosti- projekt
P10_Získanie príspevku na podporu mobility za prácou	Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti § 53a, § 54 - zákona o službách zamestnanosti - projekt
P11_Získanie príspevku na vykonanie absolventskej praxe	§ 51, § 54 zákona o službách zamestnanosti projekt
P12_Príprava na samostatne zárobkovú činnosť	Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti, § 57
P13_Získanie príspevku na samostatnú zárobkovú činnosť	§ 49, §57, § 54 zákona o službách zamestnanosti - projekt
P16_Žiadosť o dávku v nezamestnanosti	Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení
P17_Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti	Zákon č. 461/2003 Z. z. o sociálnom poistení

4.2 NÁVRH ZMIEN – ZADEFINOVANIE TO-BE STAVU

4.2.1 PROCESY OVM

OBLASŤ 1_Evidencia uchádzača o zamestnanie

Zamestnávateľ odhlasuje zamestnanca zo sociálneho poistenia v rámci legislatívou stanovenej lehoty najneskôr 8 kalendárnych dní po ukončení pracovného pomeru – oznámenie zasiela do Sociálnej poisťovne. Na základe tohto oznámenia posielajú Sociálna poisťovňa (najskôr 1. deň po ukončení pracovného pomeru občana) podnet občanovi prostredníctvom elektronického doručovania, s ponukou podať si Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (spúšťač tohto podnetu je Sociálna poisťovňa, podnet je ďalej spracovaný cez ÚPVS). Občan tak podnet môže potvrdiť prostredníctvom elektronického doručovania (eSchránka). Zároveň s podnetom na evidenciu, dostáva občan informáciu o Dávke v nezamestnanosti (vidí informáciu o nároku na Dávku v nezamestnanosti príp. aj informáciu o predpokladanom rozsahu výšky dávky).

Občan môže proaktívne požiadať o evidenciu medzi uchádzačov o zamestnanie bez toho, aby čakal a odpovedal na podnet. Prostredníctvom elektronického doručovania podáva žiadosť (bez potreby vyplnenia celého formulára, dostupné údaje sa automaticky doplnia na základe jedinečného identifikátora), žiadosť odchádza na spracovanie na ÚPSVaR.

Občan má možnosť podať Žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ aj listinne (poštou alebo osobne), ak sa pre tento kanál rozhodne. V prípade osobného podania žiadosti má občan možnosť „asistovaného vyplnenia žiadosti“ - občan predloží občiansky preukaz, referent na základe poskytnutého rodného čísla z OP automatizovane predvyplní žiadosť (dáta sa dotiahnu z dostupných zdrojov), odovzdá občanovi predvyplnenú žiadosť na doplnenie chýbajúcich informácií, občan informácie doplní, odovzdá doplnenú žiadosť referentovi, ten následne zaeviduje žiadosť do ISSZ.

Pri každom spôsobe podania žiadosti má občan možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“ (miesto, kde sa zdržiava a má záujem mať v tomto mieste kontaktný ÚPSVaR. Aj v prípade podania žiadosti listinne na miestne príslušný úrad (podľa trvalého, alebo prechodného pobytu) má obdobne občan možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“, miesto v ktorom má záujem mať kontaktný ÚPSVaR. Tento výber však musí realizovať v kroku, kedy vyplní Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie.

Po prijatí Žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (listinne alebo elektronicky), miestne príslušný ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť žiadosti, prípadne dožiada potrebné dokumenty, informácie. Tie môže občan poslať vo forme skenu prostredníctvom elektronického doručovania. Občan je po splnení zákonných požiadaviek následne zaradený do evidencie UoZ. Občanovi sa posielajú Oznámenie o zaradení do evidencie UoZ. V prípade rozhodnutia o nezaradení do evidencie UoZ sa občanovi posielajú Rozhodnutie o nezaradení do evidencie UoZ. Občan má možnosť v priebehu posudzovania jeho žiadosti vziať späť Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie podaním tzv. „Spät'vzatia žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ“. Spät'vzatie žiadosti môže občan podať elektronickým doručovaním alebo listinne. Zasielanie oznámenia alebo rozhodnutia sa realizuje elektronickým doručovaním alebo listinne (ak nemá aktivované elektronické doručovanie). Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu, môže tak urobiť prostredníctvom ÚPVS. Tam sa mu odvolanie predpripraví s naformulovaným textom, občan doplní zdôvodnenie odvolania a môže ho odoslať. Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

OBLASŤ 2_ Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

Proces popisuje spracovanie Žiadosti o dávku v nezamestnanosti. Žiadosť môže občan podať priamo na Sociálnej poisťovni listinne (osobne/poštou) alebo elektronicky. Občan môže podať Žiadosť o dávku v nezamestnanosti v rámci podania Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ listinne (osobne/poštou) alebo elektronickým doručovaním. (popisuje vyššie Oblasť_1)

V prípade podania žiadosti prostredníctvom ÚPSVaR, informácia prichádza zo systému ISSZ cez CSRÚ na úložisko Sociálnej poisťovne. Po prijatí týchto dát do modulu PvN, alebo po zaevidovaní prijatej žiadosti do PvN v prípade podania žiadosti na Sociálnej poisťovni, sa začína konanie o nároku na dávku. Občanovi je zo systému zaslaná informácia formou notifikácie a stavového hlásenia o začatí konania (ak má aktívne elektronické doručovanie).

Po kontrole obdobia zamestnanosti nasleduje kontrola doby poistenia v nezamestnanosti a kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí, ak je potrebné (popisuje proces 16_01_Kontrola doby poistenia v nezamestnanosti v zahraničí). Následne referent spustí funkčnosť "kontrola nároku" (posúdiť žiadosť). Ak má občan nárok na poberanie Dávky

v nezamestnanosti, systém vypočíta denný vymeriavací základ a sumu dávky (automaticky). Referent vygeneruje Rozhodnutie o priznaní dávky (má nárok / nemá nárok).

Rozhodnutie sa odosiela občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom a predvyplnenými údajmi, občan doplní odôvodnenie a môže odvolanie odoslať na ÚPSVaR. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 3_ Sprostredkovanie zamestnania

Sprostredkovanie zamestnania začína momentom, keď bol uchádzač zaradený do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Zamestnanec oddelenia služieb pre občana vytvorí evidenčný záznam a konzultuje záujem a preferencie uchádzača.

Občanovi je umožnené navštíviť kontaktný ÚPSVaR v mieste, ktoré občan zadefinoval ako svoje „Obvyklý pobyt“. Aj spôsob komunikácie má občan na výber – je mu umožnené, aby sa dohodol na osobnom stretnutí na úrade alebo na virtuálnom stretnutí.

Na stretnutí sa vyhodnocuje kvalifikácia uchádzača, následne zamestnanec ÚPSVaR vyhľadá a odporučí vhodnú pracovnú pozíciu UoZ (osobne, telefonicky, poštou). Následne sa vytlačí, alebo elektronicky pošle občanovi odporučenie a uchádzač má možnosť absolvovať pracovný pohovor.

V prípade, že je uchádzač úspešný a prijme pracovnú pozíciu, môže dokladovať podpísanú pracovnú zmluvu – osobne alebo elektronicky - skenom. Na základe týchto skutočností je inicializovaný proces vyradenia občana z evidencie UoZ. Podpísanú pracovnú zmluvu však občan nemá povinnosť dokladovať – Sociálna poisťovňa posiela dáta - ak sa nad klientom objaví pracovná zmluva – klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR (viď podrobnejšie Oblasť 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR)

V prípade, že uchádzač na pohovore úspešný nie je, vracia sa späť k referentovi s potvrdením o neúspešnom pracovnom pohovore (možné informovať úrad elektronicky, prípadne prostr. virtuálneho stretnutia). Referent mu naďalej hľadá vhodnú pracovnú pozíciu. V prípade, že uchádzač odmietol pracovnú pozíciu aj napriek tomu, že bol na pracovnom pohovore úspešný, referent posudzuje opodstatnenosť odmietnutia. Pokiaľ nie je odmietnutie opodstatnené, uchádzač je vyradený z evidencie UoZ. V prípade, že je odmietnutie opodstatnené, referent ÚPSVR naďalej vyhľadáva vhodnú pracovnú pozíciu.

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 4,5_Nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce

Občan má možnosť alebo povinnosť využívať nástroje a projekty služieb zamestnanosti ÚPSVaR. Informácie o nástrojoch a projektoch má prehľadne zobrazené vo svojom profile na ÚPVS alebo špecializovanom portáli, informácie sú na základe dostupných informácií personalizované.

Nástroje a projekty sú rozdelené do nasledovných kategórií:

- **Informatívne** - UoZ dostane len informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný
- **Interaktívne s možnosťou reagovať** - UoZ dostane informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný a zároveň má možnosť na informáciu reagovať (podať si žiadosť) - prostredníctvom elektronického doručovania alebo inými (štandardnými) spôsobmi
- **Interaktívne s nutnosťou reagovať** - UoZ dostane ponuku na príspevok alebo projekt, ktorý je pre neho vhodný a zároveň má povinnosť na ponuku reagovať (prijať/neprijať) - či už prostredníctvom elektronického doručovania alebo inými (štandardnými) spôsobmi

Na strane úradu sú tieto nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce personalizovane zadávané do profilu (karty) občana, a v profile ÚPVS alebo na špecializovanom portáli- či ako interaktívne podnety s možnosťou reagovať na ne, alebo ako informácie o príspevku / projekte, ktorý je pre neho vhodný.

Po spracovaní žiadosti občana alebo po prijatí reakcie na ponuku úradu, úrad následne spracováva žiadosť/podnet. Spracovanie prebieha spôsobom ako popisujú jednotlivé procesy súčasného stavu. Možnosť podávať žiadosť alebo reagovať na ponuku štandardným listinným spôsobom zostáva zachovaná.

V prípade rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie.

Tabuľka 5 – Kategorizácia nástrojov a projektov ÚPSVaR

Kategória	Nástroje a projekty
Informatívne	príspevok na kompetenčný kurz (KOMPAS+)
	príspevok na rekvalifikačný kurz (REPAS+)
	príspevok na vzdelávanie UoZ zabezpečené úradom - vzdelávanie
	príspevok na vzdelávanie UoZ zabezpečené z iniciatívy UoZ
Interaktívne, s možnosťou reagovať	náhrada časti cestovných výdavkov
	príspevok na aktivačnú činnosť formou dobrovoľníckej služby
	príspevok na cestovné a stravné
	príspevok na cestovné, stravné a ubytovanie
	príspevok na dochádzku za prácou
	príspevok na podporu mobility
	príspevok na presťahovanie za prácou
	príspevok na samostatnú zárobkovú činnosť
	príspevok na služby pre rodinu s deťmi
	príspevok na vzdelávanie UoZ zabezpečené úradom - cestovné a stravné
	príspevok na vzdelávanie UoZ zabezpečené úradom - služby pre rodinu s deťmi
príspevok občanovi so zdravotným postihnutím na samostatnú zárobkovú činnosť	
Interaktívne, s nutnosťou reagovať	aktivačná činnosť dlhodobo nezamestnaného občana (UoZ) poberateľa dávky v hmotnej núdzi a príspevkov k dávke v hmotnej núdzi - aktivačný príspevok
	odborné poradenské služby (OPS)
	poradenské služby
	príspevok na vykonávanie absolventskej praxe

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR

Sociálna poisťovňa disponuje informáciami o klientoch, ktorí sú zároveň evidovaní ako UoZ. Ak sa pri klientovi objaví pracovná zmluva, klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR. Táto informácia je podnetom pre spustenie procesu vyradenia občana z evidencie UoZ. Klient nie je povinný po uzatvorení pracovnej zmluvy predkladať ju na ÚPSVaR. Požiadat' o vyradenie z evidencie môže aj občan proaktívne cez elektronické doručovanie, alebo listinným spôsobom.

Ak je na ÚPSVaR prijatá žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ od občana alebo vznikne iný podnet na vyradenie, ÚPSVaR skontroluje oprávnenosť a úplnosť požiadavky, prípadne si dožiada relevantné dokumenty a občana vyradí z evidencie UoZ, alebo konanie vo veci vyradenia z evidencie zastaví, v prípade ak sa preukáže, že dôvody na evidenciu stále pretrvávajú.

V prípade rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je

predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 7_Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti

Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti môže nastať z nasledujúcich dôvodov:

- o občan začal poberať starobný / predčasný starobný dôchodok
- o zánik nároku po uplynutí podporného obdobia
- o zániku nároku na dávku v nezamestnanosti z dôvodu vyradenia z evidencie UoZ
- o alebo môže nastať zastavenie výplaty počas výplaty inej dávky (napr. počas výplaty nemocenského, ošetrovného, materského, či rodičovského príspevku).

Občanovi sa posiela rozhodnutie (okrem prípadu zániku nároku po uplynutí podporného obdobia). Odosiela sa elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, potvrdí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať. Pre prijímanie rozhodnutí, oznámení a iných dokumentov z OVM elektronicky musí mať občan aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie

Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

4.2.2 INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

V budúcom stave Životnej situácie Strata zamestnania v rámci Customer journey občana, ktorý stratil zamestnanie, nevznikne ani nezanikne žiaden z IS definovaných v popise súčasného stavu. Budúci stav zahŕňa nižšie uvedené úpravy:

Tabuľka 6 - Informačné systémy – budúci stav

TÉMA	POPIS SITUÁCIE	SPÔSOB RIEŠENIA	RELEVANTNÝ IS
Notifikácia o možnosti podania Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ na ÚPSVaR a o nároku a o príp. predpokladaného predpokladanom rozsahu výšky dávky v nezamestnanosti	Občanovi, ktorý stratil zamestnanie je proaktívne zaslaná informácia o možnosti podať žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ na ÚPSVaR, zároveň je mu zobrazená informácia o nároku, príp. aj o predpokladanom rozsahu výšky dávky v nezamestnanosti (v rozsahu podľa dostupnosti informácií na strane Sociálnej poisťovne) a o možnosti podať žiadosť o dávku v nezamestnanosti	Generovanie notifikácie s informáciou o možnosti zaevidovať sa na ÚPSVaR, spolu s informáciou o nároku a príp. predpokladanej výške dávky v nezamestnanosti na základe informácie z prostredia Sociálnej poisťovne o ukončení posledného poistného vzťahu v rámci SR.	ISSZ, IS JVP, CSRU, ÚPVS
Predvyplnenie údajov do formulára Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ (Žiadost' o dávku v nezamestnanosti)	Občan, ktorý stratil zamestnanie a potvrdil záujem o podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ má v ÚPVS predvyplnenú Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ, zvyšné chýbajúce údaje doplní manuálne. V prípade listinného podania osobnou formou predkladá občan referentovi na ÚPSVaR občiansky preukaz, poskytne rodné číslo, na základe ktorého sú údaje vo formulári predvyplnené, občan doplní zvyšné chýbajúce údaje a môže žiadosť podať.	Vytvorenie funkcionality na predvyplnenie formulárov využitím dostupných dát: 1. z CSRU 2. Integráciou informačných systémov ÚPSVaR s informačnými systémami Sociálnej poisťovne a iných OVM - Potrebné vytvorenie prepojenia dát na CSRU. Pod integráciou systémov je myslená integrácia prostredníctvom centrálnych komponentov (napríklad CAMP, CSRU).	ISSZ, IS JVP, CSRU, ÚPVS
Možnosť zvolit' si tzv. „Obvyklý pobyt“	Občan má možnosť zvolit' si tzv. „Obvyklý pobyt“, tzn. miesto, v ktorom má byť jeho kontaktný ÚPSVaR, pri elektronickom aj pri fyzickom podaní Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Rozšírenie formulára Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ, pridanie atribútu „Obvyklý pobyt“, doplnenie atribútu v registri UoZ	ISSZ
Spät'vzatie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Občan má možnosť kedykoľvek v priebehu procesu posudzovania Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ vziať žiadosť späť	Vytvorenie funkcionality „Spät'vziať žiadosť“. Vytvorenie predvyplneného formulára pre spät'vzatie žiadosti	ISSZ, ÚPVS

	v prípade elektronickej komunikácie kliknutím na možnosť	s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana.	
Informácia o stave konania v prípade podania Žiadosti o evidenciu UoZ	Občan je formou notifikácie a stavového hlásenia vo svojom profile informovaný o stave vybavenia po podaní Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Vytvorenie notifikácií a stavových hlásení na základe zmeny stavu v IS registratúry ÚPSVaR	ISSZ, ÚPVS
Informácia o stave konania v prípade podania Žiadosti o dávku v nezamestnanosti	Občan je formou notifikácie a stavového hlásenia vo svojom profile informovaný o stave vybavenia po podaní Žiadosti o dávku v nezamestnanosti.	Vytvorenie notifikácií a stavových hlásení na základe zmeny stavu v IS registratúry Sociálnej poisťovne, prenos informácií do ISSZ (ÚPSVaR) prostredníctvom integrácie cez centrálnu komponentu (napríklad CAMP, CSRÚ).	IS JVP, ISSZ, ÚPVS
Odvolanie sa voči rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS (rozhodnutia Sociálnej poisťovne, ÚPSVaR)	Občan má možnosť voči rozhodnutiu Sociálnej poisťovne, ÚPSVaR podať odvolanie elektronicke. Jedným klikom v ÚPVS môže vygenerovať formulár odvolania s predvyplnenými informáciami a voľným textovým poľom pre doplnenie zdôvodnenia. Po vyplnení formulár môže odoslať, zároveň je mu do elektronickej schránky uložená kópia odoslaného odvolania.	Vytvorenie funkcionality – možnosti odvolať sa, vytvorenie formulára pre odvolanie sa s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana s prepojením na rozhodnutie ku ktorému sa vzťahuje odvolanie.	IS JVP, ISSZ, ÚPVS
Personalizovaná ponuka nástrojov a projektov	Občanovi je na špecializovanom portáli personalizovane zobrazený zoznam aktuálne jemu dostupných nástrojov a projektov poskytovaných ÚPSVaR, rozdelených do troch kategórií: 1. Informatívne 2. Interaktívne s možnosťou reagovať 3. Interaktívne s nutnosťou reagovať	Z dostupných informácií o občani a zo špecifických podmienok pre získanie nástrojov a projektov ÚPSVaR je vytvorený prienik podmienok, na základe ktorých je vytvorený zoznam dostupných nástrojov a projektov pre konkrétneho občana. Aktuálnosť nástrojov a projektov je tiež podmienená aktuálnym stavom čerpania rozpočtu daného nástroja/projektu, pri vyčerpanom rozpočte nie je občanovi zobrazený. Nástroje a projekty sú kategorizované do troch kategórií podľa potrieb a pravidiel ÚPSVaR.	ISSZ, FINRP, ÚPVS
Automatické spustenie procesu vyradenia občana z evidencie UoZ	V prípade, že občan evidovaný v zozname UoZ nadobudne pracovný pomer, automaticky sa spustí proces jeho vyradenia z evidencie UoZ.	Informácia o vzniku poistného vzťahu občana evidovaného v zozname UoZ prichádza z prostredia Sociálnej poisťovne do CSRÚ, odtiaľ ich preberá ÚPSVaR. Na základe údajov je spustený proces vyradenia občana z evidencie UoZ. Informácie sú aktuálne na dennej báze.	ISSZ, IS JVP, CSRÚ
Vyradenia občana z evidencie UoZ na základe žiadosti	Občan evidovaný v zozname UoZ požiada o vyradenie z evidencie UoZ prostredníctvom formulára ÚPVS, automaticky sa spustí proces jeho vyradenia z evidencie UoZ.	Vytvorenie funkcionality pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ. Vytvorenie predvyplneného formulára pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana.	ISSZ, ÚPVS, CSRÚ

Budúci stav aplikačných služieb bude zadaný v rámci detailného návrhu riešenia.

Tabuľku identifikovaných IS aj so všetkými atribútmi a tabuľku identifikovaných aplikačných služieb tvorí Príloha č. 5 Informačné systémy a aplikačné služby ŽS1 k Investičnému plánu Životná situácia Strata zamestnania.

4.2.3 KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Pri analýze súčasného stavu (AS IS) jednotlivých koncových služieb naviazaných na životnú situáciu Strata zamestnania sme identifikovali potenciál na zvýšenie úrovne **8 koncových služieb**. 6 služieb je naviazaných na 4 existujúce procesy, 2 služby sú prierezové, čiže sa týkajú každého procesu (alebo viacerých procesov).

Podmienkou pre implementáciu týchto služieb je **existencia aplikácie**, na pozadí ktorej budú tieto služby prebiehať.

A) Detail potenciálnych koncových služieb:

1. Podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- Ak chce byť užívateľ zaradený do evidencie UOZ, sám si proaktívne podá žiadosť o zaradenie. Dostupné údaje o uchádzačovi sa samé dotiahnu z profilu občana. Služba zahŕňa možnosť si v tomto kroku požiadať aj o dávku v nezamestnanosti (prostredníctvom ÚPSVaR).

2. Proaktívny návrh na zaradenie do evidencie UoZ zo strany úradu poslaný občanovi prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- ÚPSVaR je informovaný Sociálnou poisťovňou akonáhle občan stratí zamestnanie. Následne príde občanovi podnet na podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ elektronicky a automaticky. Dostupné údaje o uchádzačovi sa samé dotiahnu z profilu občana. V tomto momente je občan zároveň informovaný o nároku na dávku v nezamestnanosti a o predpokladanom rozsahu jej výšky a má možnosť si v tomto kroku o ňu požiadať.

3. Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti cez ÚPVS prostredníctvom ÚPSVaR (úroveň 5)

- Po tom, čo si užívateľ sám proaktívne podá žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ, má možnosť si v tomto kroku požiadať aj o dávku v nezamestnanosti (prostredníctvom ÚPSVaR).

4. Podanie žiadosti o vyradenie z evidencie UoZ prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- Užívateľ si proaktívne z vlastnej vôle podá žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ. Dostupné údaje o uchádzačovi sa samé dotiahnu z profilu občana. V tomto prípade nie je potrebné, aby mal občan uzatvorenú novú pracovnú zmluvu. Požiadať o vyradenie môže z akéhokoľvek dôvodu.

5. Proaktívne vyradenie z evidencie UoZ zo strany Sociálnej poisťovne poslaný priamo ÚPSVaR (úroveň 5)

- Dňom začatia nového pracovného pomeru je automaticky spustený proces vyradenia občana z evidencie UoZ (Sociálna poisťovňa informuje ÚPSVR o tejto skutočnosti). Užívateľ nemusí v tomto kroku úradu predkladať pracovnú zmluvu. O vzniku nového pracovného pomeru je ÚPSVaR informovaný automaticky Sociálnou poisťovňou.

6. Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- Užívateľ si proaktívne podá žiadosť o dávku v nezamestnanosti. Dostupné údaje o uchádzačovi sa samé dotiahnu z profilu občana. Tento krok užívateľ používa, pokiaľ nevyužil možnosť požiadať o dávku v nezamestnanosti prostredníctvom ÚPSVaR (koncové služby 1 a 2).

7. Doručovanie rozhodnutí a možnosť odvolania sa voči rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- Rozhodnutia sú užívateľovi doručované prostredníctvom aplikácie. V prípade, že užívateľ obdrží rozhodnutie prostredníctvom elektronického doručovania, má možnosť sa voči nemu odvolať priamo cez ÚPVS. Odvolanie sa mu po výbere predpripraví s naformulovaným textom, užívateľ doplní dôvod odvolania a môže ho odoslať na príslušné OVM.

8. Sledovania stavu vybavenia žiadosti občana prostredníctvom ÚPVS (úroveň 5)

- Užívateľ má možnosť sledovania stavu vybavenia žiadosti prostredníctvom ÚPVS. (detail funkčnosti sa bude riešiť pri funkčnej a technickej špecifikácii).

B) Prínosy vzniku navrhovaných koncových služieb:

- **ul'ahčenie** obojsmernej **komunikácie** občana s príslušným úradom,
- **eliminácie komunikácie** so Sociálnou poisťovňou,
- **eliminácia** potreby vyplňania **papierových formulárov**,
- **zánik platových operácií** vykonávaných osobne.

Kompletná analýza popísaná v tejto podkapitole tvorí **Príloha č. 10 Koncové služby TO BE ŽS1** tohto dokumentu.

4.2.4 FORMULÁRE

Prístup štátu pri informovaní občana v prípade zistenia straty zamestnania je zmenený na proaktívny. Štát posielala občanovi notifikáciu na platforme slovensko.sk alebo Slovensko v mobile, kde občan môže vyplniť Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (časť údajov je automaticky predvyplnená na základe jedinečného identifikátora občana).

Počet formulárov pre ŽS Strata zamestnania sa nemení, ostáva rovnaký počet, aký bol identifikovaný počas AS-IS analýzy (40 formulárov, 1 poučenie). Štruktúra formulárov ostáva nezmenená, obsah formulára Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ je doplnený o atribút Obvyklý pobyt, obsah ostatných formulárov zostáva nezmenený.

Na základe jedinečného identifikátora sa občanovi automaticky predvyplnia tie oddiely formulárov, o ktorých štát už má informácie v referenčných registroch, resp. v systémoch jednotlivých OVM.

4.2.5 DÁTA

Návrh budúceho stavu pre **formulár** Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie v zmysle § 34 zákona NR SR č.5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Tabuľka 7 - Formulár Žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ, zdroje atribútov - budúci stav

Názov oddielu	Navrhovaná zmena
Oddiel základné informácie	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora.
Oddiel trvalý pobyt	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora.
Oddiel prechodný pobyt	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora.
Oddiel kontakt na zákonného zástupcu u mladistvého občana	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora.
Oddiel posledný zamestnávateľ v SR pred podaním žiadosti	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora v rozsahu dostupných informácií.
Oddiel ďalší predchádzajúci zamestnávateľ v SR za posledné 3 roky, resp. od poslednej evidencie	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora v rozsahu dostupných informácií.
Oddiel údaj o výkone zamestnania v inom členskom štáte Európskej únie v posledných 4 rokoch pred zaradením do evidencie uchádzačov o zamestnanie	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel bol som* nebol som* samostatne zárobkovo činnou osobou	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel iné obdobia pred podaním žiadosti - dobrovoľne nezamestnaný* štátom poistená osoba*	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel prehľad absolvovaných škôl podľa poradia	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel moje zručnosti, schopnosti	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel údaje o zdravotnom stave	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora.
Oddiel Mám* - nemám* nezaopatrené dieťa do skončenia povinnej školskej dochádzky a údaje o manželke/manželovi	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora v rozsahu dostupných informácií.
Oddiel moje požiadavky	Ostáva bez zmeny, informácie sú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel čestné vyhlásenia ku dňu podania žiadosti	Informácie sú automaticky predvyplnené na základe identifikátora v rozsahu dostupných informácií.

Občanovi vo formulári pribudne možnosť vybrať si preferovaný Obvyklý pobyt.

4.2.6 LEGISLATÍVA

Legislatíva v budúcom stave zahŕňa nasledovné doplnenia a úpravy v rámci nižšie uvedených tém:

Tabuľka 8- Legislatívne pokrytie - budúci stav

TÉMA	POPIS SITUÁCIE	SPÔSOB RIEŠENIA	DOPLNENIE
1. Obvyklý pobyt občana	Občan si na základe osobných preferencií pri vyplňaní Žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzača o zamestnanie zvolí „Obvyklý pobyt“, t. j. miesto, v ktorom má záujem mať kontaktný ÚPSVaR. „Obvyklý pobyt“ Na obvyklý pobyt sa následne bude prihliadať ako na trvalý pobyt. Miestna príslušnosť na podľa trvalého, resp. prechodného pobytu v zmysle zákona zostáva zachovaná.	Je zavedený štatút „Obvyklý pobyt“ pre potreby evidencie na ÚPSVaR, kde sa občan môže zaevidovať na ÚPSVaR aj mimo trvalého a prechodného pobytu.	Potrebná novela zákona o službách zamestnanosti – § 34 Zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie, doplnenie „Obvyklý pobyt“
2. Virtuálne osobné stretnutia, elektronické preukazovanie aktívneho hľadania zamestnania a plnenia ďalších povinností uchádzača o zamestnanie elektronicky	Uchádzač o zamestnanie si aktívne hľadá zamestnanie a aktívne hľadanie zamestnania preukazuje úradu v termíne a spôsobom určeným úradom. Pod spôsobom sú zachované doterajšie možnosti a pridaná možnosť virtuálnych osobných stretnutí a elektronického doručovania pre účely preukázania aktívneho hľadania zamestnania. Nová elektronická služba.	Rozšírenie o možnosť elektronického preukazovania aktívneho hľadania zamestnania. Doplnenie možnosti spôsobu preukazovania aktívneho hľadania zamestnania o „virtuálne osobné stretnutie“.	Potrebná novela zákona o službách zamestnanosti
3. Úprava lehoty pre podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Aktívne oslovenie občana prichádza na základe podnetu zo Sociálnej poisťovne, do elektronickej schránky občana prichádza skôr, ako mu vyprší lehota (10 dní) pre povinnosť evidovať sa na ÚPSVaR.	Úprava lehoty pre občana na podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ z aktuálnych 7 dní na 10 dní	Zákon o službách zamestnanosti (§ 34 ods. 3)

4.3 GAP ANALÝZA – ZOZNAM A POPIS POŽADOVANÝCH ZMIEN

4.3.1 PROCESY OVM

OBLASŤ 1_Evidencia uchádzača o zamestnanie – GAP analýza

- Na základe odhlásenia zamestnanca zo sociálneho poistenia zaslaného od zamestnávateľa na Sociálnu poisťovňu, posielala Sociálna poisťovňa (najsôr 1.deň po ukončení pracovného pomeru občana) podnet občanovi elektronickým doručovaním s ponukou na podanie žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie (spúšťač tohto podnetu je Sociálna poisťovňa).
- Občan môže podnet potvrdiť prostredníctvom elektronického doručovania (eSchránka). Zároveň s podnetom na evidenciu, dostáva občan informáciu o Dávke v nezamestnanosti (vidí informáciu o nároku na Dávku v nezamestnanosti, príp. aj informáciu o predpokladanom rozsahu výšky dávky).
- Občan môže proaktívne požiadať o evidenciu medzi uchádzačov o zamestnanie bez toho aby čakal a odpovedal na podnet prostredníctvom elektronického doručovania. Môže podať žiadosť bez potreby vyplnenia celého formulára, žiadosť odchádza na spracovanie na Úrad práce.
- Občan má možnosť podať žiadosť o zaradenie do evidencie aj listinne (poštou, osobne), ak sa rozhodne pre tento kanál. Osobne - občan predloží občiansky preukaz, referent na základe poskytnutého rodného čísla z OP automatizovane predvyplní žiadosť (dáta sa dotiahnu z dostupných zdrojov), odovzdá občanovi predvyplnenú žiadosť na doplnenie chýbajúcich informácií, občan informácie doplní, odovzdá doplnenú žiadosť referentovi, ten následne zaeviduje žiadosť do ISSZ.
- Pri každom spôsobe podania žiadosti má občan možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“, miesto kde sa zdržiava a má záujem mať v tomto mieste kontaktný úrad.
- Pri podaní žiadosti listinne na miestne príslušný úrad si obdobne môže občan zvoliť „Obvyklý pobyt“, miesto kde sa zdržiava a má záujem mať v tomto mieste kontaktný úrad.
- Zasielanie oznámenia alebo rozhodnutia sa realizuje elektronickým doručovaním alebo listinne (ak nemá aktivované elektronické doručovanie).
- Späťvzatie žiadosti môže občan podať elektronickým doručovaním alebo listinne.
- Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu priamo v elektronickej schránke, musí si zvoliť túto možnosť cez ÚPVS. Tam sa mu odvolanie predpripraví s naformulovaným textom, doplní dôvod a môže ho odoslať na ÚPSVaR.
- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 2_ Žiadosť o dávku v nezamestnanosti – GAP analýza

- Občanovi je zo systému zaslaná informácia formou notifikácie a stavového hlásenia o začatí konania o nároku na dávku v nezamestnanosti (ak má aktívne elektronické doručovanie)
- Rozhodnutie sa odosiela občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu priamo v elektronickej schránke, zvolí túto možnosť

po prihlásení na ÚPVS. Tam sa mu odvolanie predpripraví s naformulovaným textom, doplní dôvod a môže ho odoslať na ÚPSVaR.

- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 3_ Sprostredkovanie zamestnania – GAP analýza

- Občanovi je umožnené navštevovať kontaktný Úrad práce, ktorý prislúcha miestu, ktoré uviedol ako svoje Obvyklý pobyt (nezávislý na trvalom, alebo prechodnom pobyte).
- Spôsob komunikácie má občan na výber – je mu umožnené, aby sa dohodol na osobnom stretnutí na úrade alebo na virtuálnom stretnutí, ak je toto zo strany úradu technicky možné a taktiež, aby mohol využiť elektronickú cestu cez ÚPVS/ špecializovaný portál na komunikáciu s úradom.
- V prípade, že uchádzač je úspešný a prijme pracovnú pozíciu, môže dokladovať podpísanú pracovnú zmluvu – osobne alebo elektronicky cez ÚPVS - skenom. Následne na to je spustený proces vyradenia z evidencie UoZ.
- Sociálna poisťovňa posieľa dáta - ak sa pri klientovi objaví pracovná zmluva – klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR a následne na to je spustený proces vyradenia z evidencie UoZ. (viď podrobnejšie Oblasť 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR)
- V prípade, že uchádzač na pohovore úspešný nie je, vracia sa späť k referentovi s potvrdením o neúspešnom pracovnom pohovore (možné informovať úrad elektronicky, virtuálne stretnutie).
- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 4,5_ Nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce

- Občan má možnosť/alebo povinnosť využívať nástroje a projekty služieb zamestnanosti ÚPSVaR. Toto všetko musí mať prehľadne zobrazené v profile občana na slovensko.sk/špecializovanom portáli.
- Nástroje a projekty sú rozdelené do nasledovných kategórií:
 - Informatívne - UoZ dostane do svojho profilu občana na špecializovanom portáli len informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný
 - Interaktívne s možnosťou reagovať - UoZ dostane do svojho profilu občana na špecializovanom portáli informáciu o príspevku alebo projekte, ktorý je pre neho vhodný, a zároveň má možnosť na informáciu reagovať (podať si žiadosť) elektronicky. alebo inými (štandardnými) spôsobmi
 - Interaktívne s nutnosťou reagovať - UoZ dostane do svojho profilu občana na špecializovanom portáli ponuku na príspevok alebo projekt, ktorý je pre neho vhodný, a zároveň má povinnosť na ponuku reagovať (prijat'/neprijat') - elektronicky alebo inými (štandardnými) spôsobmi
- Na strane úradu musia byť tieto nástroje a projekty služieb zamestnanosti za oblasť vzdelávania, poradenstva a aktívnych opatrení na trhu práce personalizovane zadávané do profilu (karty) občana, aby sa mu zobrazovali prostredníctvom špecializovaného portálu – ako interaktívne podnety s možnosťou reagovať na ne, alebo ako informácie o príspevku/projekte, ktorý je pre neho vhodný.
- V prípade zasielania rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS,

zvolí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať.

- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 6_Vyradenie z evidencie ÚPSVaR – GAP analýza

- Sociálna poisťovňa disponuje informáciami o klientoch, ktorí sú zároveň evidovaní ako UoZ. Ak sa pri klientovi objaví pracovná zmluva, klient je reportovaný zo Sociálnej poisťovne na ÚPSVaR. Táto informácia je podnetom pre spustenie procesu vyradenia občana z evidencie UoZ. Klient nie je povinný po uzatvorení pracovnej zmluvy túto predkladať ju na ÚPSVaR. Požiadat' o vyradenie z evidencie môže aj občan – proaktívne cez elektronické doručovanie alebo listinným spôsobom.
- V prípade rozhodnutia – odosiela sa občanovi elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu sa má občan možnosť odvolať. Ak chce občan podať odvolanie proti rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS, zvolí túto možnosť. Odvolanie je predpripravené s naformulovaným textom, občan doplní odôvodnenie a môže ho odoslať.
- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

OBLASŤ 7_Zánik nároku na dávku v nezamestnanosti – GAP analýza

- Občanovi je zasielané Rozhodnutie (okrem prípadu zániku nároku po uplynutí podporného obdobia). Odosiela sa elektronickým doručovaním alebo poštou. Proti tomuto rozhodnutiu má občan možnosť sa odvolať priamo v elektronickej schránke. Tam sa mu odvolanie predpripraví s naformulovaným textom, doplní dôvod a môže ho odoslať na ÚPSVaR.
- Občan má možnosť sa sám oboznámiť s procesom a všetkými potrebnými náležitosťami prehľadne a jednoducho prostredníctvom vytvorených návodov v zrozumiteľnej a užívateľsky prívetivej forme.

4.3.2 INFORMAČNÉ SYSTÉMY A APLIKAČNÉ SLUŽBY

Na základe navrhnutých Optimalizačných príležitostí a vylepšení zážitku pre občana boli navrhnuté optimalizácie a vylepšenia, ktoré podliehajú nasledovnej zmene, alebo úprave informačných systémov:

Tabuľka 9 - Informačné systémy - GAP analýza

TÉMA	ZMENA V IS
Notifikácia o možnosti podania Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ na ÚPSVaR a o nároku a o príp. predpokladaného predpokladanom rozsahu výšky dávky v nezamestnanosti	Generovanie notifikácie s informáciou o možnosti zaevidovať sa na ÚPSVaR, spolu s informáciou o nároku a príp. predpokladanej výške dávky v nezamestnanosti na základe informácie z prostredia Sociálnej poisťovne o ukončení posledného poistného vzťahu v rámci SR.
Predvyplnenie údajov do formulára Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ (Žiadost' o dávku v nezamestnanosti)	Vytvorenie funkcionality na predvyplnenie formulárov využitím dostupných dát: 1. z CSRÚ 2. Integráciou informačných systémov ÚPSVaR s informačnými systémami Sociálnej poisťovne a iných OVM - Potrebné vytvorenie prepojenia dát na CSRÚ
Možnosť zvoliť si tzv. „Obvyklý pobyt“	Rozšírenie formulára Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ, pridanie atribútu „Obvyklý pobyt“, doplnenie atribútu v registri UoZ
Späťvzatie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Vytvorenie funkcionality „Späťvziať žiadost'“. Vytvorenie predvyplneného formulára pre späťvzatie žiadosti s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana.
Informácia o stave konania v prípade podania Žiadosti o evidenciu v zozname UoZ	Vytvorenie notifikácií a stavových hlásení na základe zmeny stavu v IS registratúry ÚPSVaR

Informácia o stave konania v prípade podania Žiadosti o dávku v nezamestnanosti	Vytvorenie notifikácií a stavových hlásení na základe zmeny stavu v IS registratúry Sociálnej poisťovne
Odvolať sa voči rozhodnutiu prostredníctvom ÚPVS (rozhodnutia Sociálnej poisťovne, ÚPSVaR)	Vytvorenie funkcionality – možnosti odvolať sa, vytvorenie formulára pre odvolanie sa s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana s prepojením na rozhodnutie ku ktorému sa vzťahuje odvolanie.
Personalizovaná ponuka nástrojov a projektov	Z dostupných informácií o občani a zo špecifických podmienok pre získanie nástrojov a projektov ÚPSVaR je vytvorený prienik podmienok, na základe ktorých je vytvorený zoznam dostupných nástrojov a projektov pre konkrétneho občana. Aktuálnosť nástrojov a projektov je tiež podmienená aktuálnym stavom čerpania rozpočtu daného nástroja/projektu, pri vyčerpanom rozpočte nie je občani zobrazený. Nástroje a projekty sú kategorizované do troch kategórií podľa potrieb a pravidiel ÚPSVaR.
Automatické spustenie procesu vyradenia občana z evidencie UoZ	Informácia o vzniku poistného vzťahu občana evidovaného v zozname UoZ prichádza z prostredia Sociálnej poisťovne do CSRÚ, odtiaľ ich preberá ÚPSVaR. Na základe údajov je spustený proces vyradenia občana z evidencie UoZ. Informácie sú aktuálne na dennej báze.
Vyradenia občana z evidencie UoZ na základe žiadosti	Vytvorenie funkcionality pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ. Vytvorenie predvyplneného formulára pre Žiadosť o vyradenie z evidencie UoZ s automatickým dotiahnutím známych údajov z profilu občana.

Budúci stav aplikačných služieb bude zadaný v rámci detailného návrhu riešenia.

4.3.3 KONCOVÉ SLUŽBY, AGENDA A ÚSEK VEREJNEJ SPRÁVY

Pri analýze súčasného stavu (AS IS) jednotlivých koncových služieb naviazaných na životnú situáciu Strata zamestnania sme identifikovali potenciál na zvýšenie úrovne **8 koncových služieb**. 6 služieb je naviazaných na 4 existujúce procesy, 2 služby sú prierezové, čiže sa týkajú každého procesu (alebo viacerých procesov).

Podmienkou pre implementáciu týchto služieb je **existencia aplikácie**, na pozadí ktorej budú tieto služby prebiehať.

A) Prehľad potenciálnych koncových služieb (služby priradené k jednotlivým procesom):

1. Proces P01 - Evidovanie uchádzačov/záujemcov o zamestnanie

- a) Podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ** prostredníctvom ÚPVS
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie
- b) Proaktívny návrh na zaradenie do evidencie UoZ** zo strany úradu poslaný občani prostredníctvom ÚPVS
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie
- c) Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti** cez ÚPVS prostredníctvom ÚPSVaR
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie

2. Proces P02 - Vyradenie z evidencie

- a) Podanie žiadosti o vyradenie z evidencie UoZ** prostredníctvom ÚPVS
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie

3. Proces P02 - Vyradenie z evidencie a Proces P06 - Sprostredkovanie zamestnania

- a) Proaktívne vyradenie z evidencie UoZ** zo strany Sociálnej poisťovne poslaný priamo ÚPSVaR
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie

4. Proces P16 - Žiadosť o dávku v nezamestnanosti

- a) Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti** prostredníctvom ÚPVS
Zvýšenie úrovne už existujúcej služby (vid' B) nižšie

5. Prierezové koncové služby:

- a) Rozhodnutia doručované a možnosť odvolania sa voči rozhodnutiu** prostredníctvom ÚPVS

Detail koncových služieb je popísaný v kapitole 4.2.3. tohto dokumentu.

B) Stav pôvodných koncových služieb identifikovaných v analýze AS IS stavu (kapitola 4.1.4. tohto dokumentu):

1. 6 koncových služieb bude mať vyššiu úroveň:

- a. Služba **Podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ** prostredníctvom ÚPVS - zvýšenie úrovne z 2 na úroveň 5
- b. Služba **Proaktívny návrh na zaradenie do evidencie UoZ** zo strany úradu poslaný občanovi cez aplikáciu - zvýšenie úrovne z 4 na úroveň 5
- c. Služba **Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti** cez ÚPVS prostredníctvom ÚPSVaR - zvýšenie úrovne z 2 na úroveň 5
- d. Služba **Podanie žiadosti o vyradenie z evidencie UoZ** prostredníctvom ÚPVS - zvýšenie úrovne z 1 na úroveň 5
- e. Služba **Proaktívne vyradenie z evidencie UoZ** zo strany Sociálnej poisťovne poslaný priamo ÚPSVaR - zvýšenie úrovne z 1 na úroveň 5
- f. Služba **Podanie žiadosti o dávku v nezamestnanosti** prostredníctvom ÚPVS - zvýšenie úrovne z 2 na úroveň 5

2. Všetky pôvodné koncové služby (vrátane tých, pre ktoré navrhujeme zvýšiť úroveň) **identifikované v analýze AS IS stavu** (kapitola 4.1.4. tohto dokumentu) **zostanú zachované. Jedná sa predovšetkým o:**

1. Informatívne stránky, kde si občan vie vyhľadať potrebné informácie
2. Formuláre na vytlačenie – možnosť pre občanov, ktorí preferujú klasický (papierový) spôsob komunikácie s úradom, prípadne nemajú prostriedky využiť elektronické možnosti
3. Portál slovensko.sk – online alternatíva vzniknutej aplikácie

Kompletná analýza popísaná v tejto podkapitole tvorí **Príloha č. 10 Koncové služby TO BE ŽS1** tohto dokumentu.

4.3.4 FORMULÁRE

Na základe jedinečného identifikátora sa občanovi automaticky predvyplnia tie oddiely formulárov, o ktorých štát už má informácie v referenčných registroch (Register fyzických osôb, Register právnických osôb, Register adries) resp. v systémoch jednotlivých OVM (údaje z NCZI, údaje z UDSZ, údaje zo systémov Sociálnej Poisťovne)

Obsah formulára Žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ bude doplnený o atribút Obvyklý pobyt.

V rámci jednotlivých procesov sa v systéme ÚPVS vytvoria elektronické formuláre na účely odvolania sa voči rozhodnutiu a späťvzatia žiadosti, ktoré budú predvyplnené v rozsahu dostupných informácií.

4.3.5 DÁTA

Tabuľka 10 - Formulár Žiadost' o zaradenie do evidencie UoZ - GAP analýza

Názov oddielu	Navrhovaná zmena
Oddiel základné informácie	Atribúty meno, priezvisko, titul, rodné priezvisko, miesto narodenia, číslo obč. preukazu, štátna príslušnosť, národnosť a stav budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené z Registra fyzických osôb. Atribút zdravotná poisťovňa bude automaticky predvyplnený na základe informácií z NCZI alebo UDSZ.
Oddiel trvalý pobyt	Atribúty ulica, súpisné číslo, orientačné číslo, PSČ a obec budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené z Registra fyzických osôb. Atribúty telef. č. a e-mail nie je možné predvyplniť, tieto atribúty budú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel prechodný pobyt	Atribúty ulica, súpisné číslo, orientačné číslo, PSČ a obec budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené z Registra fyzických osôb. Atribúty telef. č. a e-mail nie je

	možné predvyplniť, tieto atribúty budú naďalej vyplňané občanom.
Oddiel kontakt na zákonného zástupcu u mladistvého občana	Atribúty meno, priezvisko, titul, ulica, súpisné číslo, orientačné číslo, PSČ a obec budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené z Registra fyzických osôb. Atribút telef. č. nie je možné predvyplniť, tento atribút bude naďalej vyplňaný občanom.
Oddiel posledný zamestnávateľ v SR pred podaním žiadosti	Atribúty názov, zamestnávateľ, IČO, od-do, spôsob skončenia pracovného pomeru a dôvod rozviazania pracovného pomeru budú na základe identifikátora automaticky predvyplňané zo systémov Sociálnej poisťovne. Atribút pracovná pozícia sa nenachádza v systémoch Sociálnej poisťovne, tento atribút bude teda naďalej vyplňaný občanom.
Oddiel ďalší predchádzajúci zamestnávateľ v SR za posledné 3 roky, resp. od poslednej evidencie	Atribúty názov, zamestnávateľ, IČO, od-do, spôsob skončenia pracovného pomeru a dôvod rozviazania pracovného pomeru budú na základe identifikátora automaticky predvyplňané zo systémov Sociálnej poisťovne. Atribút pracovná pozícia sa nenachádza v systémoch Sociálnej poisťovne, tento atribút bude teda naďalej vyplňaný občanom.
Oddiel údaj o výkone zamestnania v inom členskom štáte Európskej únie v posledných 4 rokoch pred zaradením do evidencie uchádzačov o zamestnanie	Ide o údaje z iných členských štátov EÚ, nemáme prístup k databáze, na ktorú by to bolo možné prepojiť. Všetky atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
Oddiel bol som* nebol som* samostatne zárobkovo činnou osobou	Integrácia medzi RPO a Živnostenským registrom nefunguje spoľahlivo, preto nie je na účely automatického vyplňania vhodná. Všetky atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
Oddiel iné obdobia pred podaním žiadosti - dobrovoľne nezamestnaný* štátom poistená osoba*	Všetky atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
Oddiel prehľad absolvovaných škôl podľa poradia	Neexistuje register obsahujúci historické informácie o absolvovanom štúdiu, resp. informácie o absolvovaní štúdia v zahraničí. Všetky atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
Oddiel moje zručnosti, schopnosti	Všetky atribúty okrem vzdelávania/rekvalifikácie poskytnutej ÚPSVaR ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan. Údaje o vzdelávaní/rekvalifikácii poskytnutej ÚPSVaR budú automaticky predvyplnené zo systémov Sociálnej poisťovne.
Oddiel údaje o zdravotnom stave	Všetky atribúty budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené zo systémov Sociálnej poisťovne.
Oddiel Mám* - nemám* nezaopatrené dieťa do skončenia povinnej školskej dochádzky a údaje o manželke/manželovi	Všetky atribúty okrem informácie o zmennosti zamestnania budú na základe identifikátora automaticky predvyplnené z registra fyzických osôb. Atribút zmennosť zamestnania nie je možné predvyplniť, tento atribút bude naďalej vyplňaný občanom.
Oddiel moje požiadavky	Všetky atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
Oddiel čestné vyhlásenia ku dňu podania žiadosti	Informácia o dočasnej práceneschopnosti bude automaticky predvyplnená z e-PN zo Sociálnej poisťovne. Informácie o nároku na materské, priznaný starobný dôchodok, predčasný starobný dôchodok alebo invalidný dôchodok, informácia o pracovnoprávnom vzťahu na základe dohody o práci vykonávanej mimo pracovného pomeru a informácia o osobnej asistencii podľa z. č. 447/2008 Z. z. o peňažných

	príspevkov na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov bude automaticky predvyplnená zo systémov Sociálnej Poist'ovne. Informácie o poberateľoch dávok v hmotnej núdzi budú automaticky predvyplnené z RSD systému Sociálnej Poist'ovne. Všetky ostatné atribúty ostávajú bez zmeny, naďalej ich bude vyplňať občan.
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

V prípade ostatných formulárov identifikovaných v ŽS Strata zamestnania navrhujeme automatické predvyplňanie základných údajov (základné údaje o občani, údaje o trvalom pobyte, údaje o prechodnom pobyte) na základe jedinečného identifikátora z Registra fyzických osôb a ostatné údaje v rozsahu dostupných informácií.

4.3.6 LEGISLATÍVA

Na základe navrhnutých Optimalizačných príležitostí a vylepšení zážitku pre občana boli navrhnuté optimalizácie a vylepšenia, ktoré podliehajú nasledovnej zmene, alebo úprave legislatívy:

Tabuľka 11 - Legislatívne pokrytie - GAP analýza

TÉMA	LEGISLATÍVNA ZMENA
1. Obvyklý pobyt občana	Potrebná novela zákona o službách zamestnanosti (§ 34). Doplnenie „Obvyklý pobyt“
2. Virtuálne osobné stretnutia, elektronické preukazovanie hľadania zamestnania a plnenia povinností uchádzača o zamestnanie	Potrebná novela zákona o službách zamestnanosti (§ 34 ods. 6) Rozšírenie spôsobu preukazovania aktívneho hľadania zamestnania o elektronickú cestu.
3. Úprava lehoty pre podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ	Zákon o službách zamestnanosti (§ 34 ods. 3). Úprava lehoty pre občana na podanie žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ z aktuálnych 7 dní na 10 dní.

4.4 BACKLOG LIST

Backlog list obsahuje zmeny, ktoré po konzultáciách s OVM neboli zaradené do návrhu budúceho stavu v kapitolách XX, alebo zmeny ktoré nie je možné implementovať čiastočne alebo v celom rozsahu z iných dôvodov a budú predmetom ďalšej analýzy:

BLL Optimalizačné príležitosti:

Tabuľka 12 - Backlog list Optimalizačné príležitosti

Názov OP	Súčasný stav	Návrh zmeny
Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré OVM reálne potrebuje	UoZ vyplňa v žiadosti o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie údaje, ktoré sa už v evidencii niektorej OVM nachádzajú	Optimalizácia množstva vstupných údajov, ktoré reálne potrebuje OVM o občani pre účely poskytovania služieb (osobné údaje, PN, zamestnanie, ostatné registre a pod.)
Kontrola formálnych náležitostí - elektronická žiadosť	Elektronicky je možné podať žiadosť aj bez vyplnenia povinných náležitostí, následne je potrebné žiadať o doplnenie žiadosti, doplniť žiadosť.	Automatická kontrola formálnych náležitostí pri elektronickom podaní žiadosti, vytvorenie povinných polí s presne definovaným formátom - formulár
Kontrola oprávnenosti žiadateľa - automatické overenie z dostupných zdrojov	Overovanie prebieha v samostatných registroch ŽRSR, ORSR, SES, REGFAP príp. OVERSI a pod..	Skrátenie doby kontroly oprávnenosti žiadateľa automatizovaním jeho overovania prostredníctvom jednotnej platformy pre overovanie UoZ (v súčasnosti neexistuje)
Procesná zmena - oprávnenosť žiadateľa pred formálnou kontrolou	Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie podlieha prvotne formálnej kontrole, až následne kontrole oprávnenosti žiadateľa	Posúdenie oprávnenosti žiadateľa o zaradenie do evidencie UoZ, na základe základných identifikačných údajov, pred formálnou kontrolou žiadosti
Zrušenie potreby doloženia Potvrdenia o mzde/odmene za zárobkovú činnosť	UoZ predkladá potvrdenie o mzde, odmene za zárobkovú činnosť	Automatické overenie mzdy/odmeny UoZ, cez Sociálnu poisťovňu, ak počas evidencie v ZUoZ prevádzkoval zárobkovú činnosť

Vytvorenie formulára pre Získanie potvrdení a informácií z evidencie	O získanie potvrdení a informácií z evidencie je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o získanie potvrdení a informácií z evidencie
Vytvorenie formulára pre Získanie informačných a poradenských služieb	O informačné a poradenské služby je možné požiadať, vzor formulára nie je dostupný. Existuje všeobecný formulár pre poskytnutie informácií na ÚPSVaR a takisto na služby zamestnanosti.gov.sk	Vytvorenie elektronického aj fyzického formulára pre Žiadosť o informačné a poradenské služby
Poskytovanie informácií všeobecne	O informácie je možné požiadať cez všeobecný formulár na webe ÚPSVaR a takisto na služby zamestnanosti.gov.sk bez kategorizácie podnetu, podnety sú triedené manuálne príslušným pracovníkmi	Automatické rozdeľovanie došlých žiadostí o informácie podľa oblasti záujmu, kategórie a pod. prostredníctvom výberu z možností vo formulári. Zefektívnenie procesu, skrátenie doby odozvy a pod.

BLL Dátová integrácia:

Tabuľka 13 - Backlog list Dátová integrácia

Názov	AS IS	Návrh zmeny
Dátová integrácia RPO a ŽRSR	Dátová integrácia medzi RPO a ŽRSR je nespoľahlivá	Využívanie dát na automatické vyplňanie formulárov po zabezpečení spoľahlivej integrácie
Dátová integrácia ÚPSVaR s inými OVM	ÚPSVaR nemá prístup k všetkým dostupným informáciám	Dátová integrácia medzi ÚPSVaR a inými OVM (MŠ SR, MV SR a pod.)

4.5 IMPLEMENTAČNÝ PLÁN

Detailný implementačný plán je súčasťou Prílohy č. 11 Implementačný plán ŽS1 a bude ďalej precizovaný .

5 NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY

Architektúra tohto projektu vznikne hromadným importom katalógov dát (prílohy), ktoré boli výstupom tohto projektu, pre súčasný aj cieľový stav. Architektúra bude importovaná do centrálneho modelového balíku architektonické repozitáru ako súčasť príslušnej architektúry orgánu riadenia.

6 PRÍLOHY

Architektúra tohto projektu vznikne hromadným importom katalógov dát (prílohy), ktoré boli výstupom tohto projektu, pre súčasný aj cieľový stav. Architektúra bude importovaná do centrálneho modelového balíku architektonické repozitáru ako súčasť príslušnej architektúry orgánu riadenia.

ZOZNAM PRÍLOH

- Príloha č. 1 Customer journey ŽS1
- Príloha č. 2 Riziká a Závislosti ŽS1
- Príloha č. 3 Procesy AS IS ŽS1
- Príloha č. 4 Optimalizačné príležitosti ŽS1
- Príloha č. 5 Informačné systémy a aplikačné služby ŽS1
- Príloha č. 6 Atribúty IT systémov ŽS1
- Príloha č. 7 Koncové služby AS IS ŽS1
- Príloha č. 8 Zoznam formulárov ŽS1
- Príloha č. 8A Zoznam formulárov ŽS1 PowerBI

- Príloha č. 9 Procesy TO BE ŽS1
- Príloha č. 10 Koncové služby TO BE ŽS1
- Príloha č. 11 Implementačný plán ŽS1

ZOZNAM TABULIEK:

Tabuľka 1 - Ohraničenie ŽS	4
Tabuľka 2 - Identifikované oblasti a procesy v Customer journey	5
Tabuľka 3 - Ciele/Merateľné ukazovatele	9
Tabuľka 4 - Legislatívne pokrytie	29
Tabuľka 5 - Kategorizácia nástrojov a projektov ÚPSVaR	32
Tabuľka 6 - Informačné systémy - budúci stav	33
Tabuľka 7 - Formulár Žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ, zdroje atribútov - budúci stav.....	36
Tabuľka 8- Legislatívne pokrytie - budúci stav.....	37
Tabuľka 9 - Informačné systémy - GAP analýza.....	40
Tabuľka 10 - Formulár Žiadosť o zaradenie do evidencie UoZ - GAP analýza.....	42
Tabuľka 11 - Legislatívne pokrytie - GAP analýza	44
Tabuľka 12 - Backlog list Optimalizačné príležitosti	44
Tabuľka 13 - Backlog list Dátová integrácia	45

ZOZNAM OBRÁZKOV:

Obrázok 1 - Customer journey.....	5
-----------------------------------	---