



OPERAČNÝ PROGRAM
ĽUDSKÉ ZDROJE

Národný projekt

Efektívnymi službami k občanovi - 2

Operačný program:	Ľudské zdroje
Žiadateľ:	Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny
Celkové oprávnené výdavky projektu:	34 076 840,59 €
Požadovaná výška NFP:	34 076 840,59 €

Miesto realizácie projektu		
Štát	Región (NUTS II):	Vyšší územný celok (NUTS III):
SR	Západné Slovensko Stredné Slovensko Východné Slovensko	Trnavský kraj Trenčiansky kraj Nitriansky kraj Banskobystrický kraj Žilinský kraj Prešovský kraj Košický kraj

Popis projektu
<p><u>Projekt bude realizovať</u> Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len ústredie) a 43 úradov práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len úrady) v rámci Slovenskej republiky (ďalej len SR) mimo Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len BSK). Výdavky viažuce sa k BSK budú hradené zo štátneho rozpočtu. Prerozdelenie finančných prostriedkov je vypočítané na základe prepočtu pomerov UoZ evidovaných na úradoch PSVR v rámci VRR a MRR (stav k 31.1.2017) a na základe skutočných nákladov osobitne pre VRR a osobitne pre MRR.</p> <p>Prerozdelenie finančných prostriedkov podľa prepočtu UoZ v rámci SR bez BSK (MRR) na 43 úradov je 93,65% a v rámci BSK (VRR) - financované zo ŠR, podľa prepočtu 3 úradov 6,35 %. Prerozdelenie finančných prostriedkov podľa skutočnosti je použité pri technickom vybavení pripadajúce na úrady PSVR osobitne pre MRR a osobitne pre VRR.</p> <p><u>Zámerom národného projektu</u> „Efektívnymi službami k občanovi – 2“ (ďalej len NP ESKO-2) je nadviazať na úspešne implementovaný národný projekt „Efektívnymi službami k občanovi“ (ďalej len NP ESKO), ktorý sa realizoval na území Slovenskej republiky s výnimkou BSK v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia a nadväzne zo štátneho rozpočtu aj v rámci BSK.</p> <p><u>Cieľom projektu</u> je budovanie proklientsky orientovaných verejných služieb zamestnanosti tak, aby boli poskytované adresne, komplexne a dostupne v nadväznosti na snahu poskytnúť pomoc občanovi na jednom mieste, zároveň zabezpečenie takýchto služieb aj pre ďalšiu skupinu klientov úradov - zamestnávateľov a modernizácia služieb v súlade s potrebami a požiadavkami trhu práce. Podpora služieb zamestnanosti prostredníctvom informačných systémov a technológií zabezpečí kvalitnejšie poskytovanie služieb zamestnanosti, čo napomôže k zvýšeniu zamestnanosti cieľových skupín, čím národný projekt prispeje k prekonávaniu sociálno-ekonomického znevýhodnenia spôsobeného nezamestnanosťou.</p> <p><u>Projekt sa bude realizovať prostredníctvom hlavnej aktivity Vytvorenie a implementácia nástrojov zameraných na podporu efektívnejších služieb zamestnanosti a podaktivít:</u></p> <p>Podaktivita č. 1: Služby pre klientov – Uplatnenie uchádzačov o zamestnanie na trhu práce Podaktivita č. 2: Doplnenie vybavenia pre úrady práce Podaktivita č. 3: Podpora pre zamestnancov úradov v oblasti poskytovania služieb zamestnanosti.</p> <p><u>Cieľovou skupinou projektu sú:</u></p> <p>Inštitúcie verejných a súkromných služieb zamestnanosti a ich zamestnanci - Ústredie a úrady práce, sociálnych vecí a rodiny vrátane svojich zamestnancov Uchádzači o zamestnanie Zamestnanci Zamestnávatelia Sociálni partneri</p>
Popis východiskovej situácie
<p>Nezamestnanosť a dlhodobá nezamestnanosť je jedným z najväznejších fenoménov na trhu práce a existuje takmer vo všetkých krajinách vrátane krajín a regiónov s nízkou mierou nezamestnanosti. Nezamestnanosť a najmä dlhodobá (nad 12 mesiacov), má negatívny dopad na psychiku ľudí, vedie k existenčnej frustrácii, sťažuje osvojovanie pracovných návykov a adaptáciu na svet práce v budúcnosti. Hrozí riziko, že ľudia úplne stratia kontakt s trhom práce. Je nevyhnutné nezamestnaných a dlhodobo nezamestnaných občanov významne a efektívne podporovať pri vstupe na trh práce.</p>

V predchádzajúcom období mal na zintenzívnenie a skvalitnenie poskytovania verejných služieb zamestnanosti vplyv proces, ktorý sa nastavil v NP ESKO vzhľadom k tomu, že sa zabezpečilo zlepšenie začleňovania uchádzačov o zamestnanie (ďalej len UoZ) a znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie (ďalej len ZUoZ) ako aj občanov so zdravotným postihnutím do pracovného procesu, zabezpečila sa dostupnosť potrebných dát a jednotných metodík pre všetkých zamestnancov elektronickou formou, zrýchlil sa proces spracovania údajov klientov a bola rozšírená využiteľnosť individuálneho poradenstva pre klientov. Vzhľadom na prínos NP ESKO je v záujme ústredia a úradov ďalej zvyšovať kvalitu poskytovaných verejných služieb zamestnanosti zavedením nových systémov a procesov, vrátane zvýšenia vedomostí a zručností zamestnancov verejných služieb zamestnanosti na účely poskytovania modernizovaných služieb zamestnanosti.

Modernizácia služieb zamestnanosti bola realizovaná najmä zavádzaním samoobslužných systémov, budovaním monitorovacieho systému pre vyhodnocovanie pokroku pri dosahovaní cieľov politik v oblasti zamestnanosti a prostredníctvom sledovania spokojnosti klientov:

- Zavedením vyvolávacích systémoch na úradoch sa zabezpečilo odbúranie čakania v radoch pred kanceláriami, kde na mnohých úradoch sú úzke chodby neprispôsobené na väčší počet čakajúcich klientov. Veľmi pozitívne reakcie na zavedenie vyvolávacích systémov sú nielen zo strany klientov, ktorí vedia koľkí v poradí sa nachádzajú (odbúrala sa nervozita zo strany klientov) a systémom sú priamo nasmerovaní na príslušné pracovisko, ale aj zo strany samotných zamestnancov. Ťažšie zvládnuteľní klienti, ktorí sa pred zavedením vyvolávacieho systému „predbiehali“ alebo sťažovali na enormne dlhý čas strávený čakaním na vybavenie, sú ľahšie zvládnuteľní, nakoľko na poradovom lístku z vyvolávacieho systému sa nachádza nielen poradové číslo, ale aj čas jeho vytlačenia. Možnosťou rezervácie termínu na úrade, resp. zavedením služby, že klient, ktorý prichádza na opakovanú návštevu úradu práce si nevyberá službu, ale priamo načíta čiarový kód a hneď mu je vydaný lístok taktiež prispelo k zvýšeniu spokojnosti klientov. Vyvolávací systém je automatizovane prepojený s informačným systémom služieb zamestnanosti (ďalej len ISSZ), z ktorého sú na dennej báze zasielané príslušné rezervácie klientov.

- Pomocou vyvolávacieho systému bolo možné zriadiť na odbúranie čakania na úradoch recepcie, ktoré slúžia pre klientov, ktorí si prídu pre rôzne typy potvrdení alebo len prídu odovzdať príslušné doklady. Títo klienti sú vybavení zamestnancom úradu a odborný zamestnanec oddelenia služieb pre občana sa plnohodnotne môže venovať klientom, ktorí vyžadujú odbornú pomoc.

- Na zefektívnenie komunikácie a práce s klientom boli zabezpečené podpisovacie tabuľky, ktoré sú využívané na oddeleniach služieb pre občanov. Na tabuľke sa občanovi zobrazí dokument, ktorý po prečítaní klient môže na tabuľke podpísať. Takto podpísaný dokument je automatizovane uložený ISSZ. Na tabuľke sú klientovi zobrazené všetky dokumenty a spoločne so zamestnancom úradu ich môže korigovať. Ďalším prínosom je možnosť sledovania spokojnosti klientov s poskytovanými službami, ktoré klient vyjadruje na podpisovacej tabuľke.

- Úrady boli pilotne vybavené prenosnými videokonferenčnými systémami pre zamestnancov oddelenia služieb pre občana. Systémy sú využívané predovšetkým na zabezpečenie odborného poradenstva klientom a riešenie situácií, keď na príslušnom pracovisku nie je odborník na danú problematiku. Konzultácia alebo poradenstvo tak prebieha priamo medzi klientom na danom úrade a odborníkom z iného úradu on-line cez videokonferenciu.

- Na niekoľkých úradoch práce boli umiestnené statické videokonferenčné systémy. Systémy sú využívané pri práci s klientmi úradov a zamestnávateľmi najmä pri realizácii výberových konaní, ak klienti sú pozývaní na tieto výberové konania z viacerých úradov. Ďalej sa systémy využívajú na školenia zamestnancov úradov a pracovné porady, stretnutia a konzultácie. Systém pracuje na princípe video komunikácie a umožňuje snímanie a prenos vizuálneho a zvukového signálu medzi pracoviskami úradov práce navzájom.

- Rozšírenie ISSZ rieši komunikáciu klienta s úradom prostredníctvom portálu a verejného internetu. Klient si z pohodlia domova môže vyplniť žiadosť o zaradenie do evidencie, má k dispozícii svoj kalendár, kde sú mu zobrazované všetky aktivity aj plánované na úrade, má k dispozícii schránku správ, dokumentov a prehľad o všetkých svojich evidenciách na úrade. Najväčším prínosom je, že na základe adresy trvalého pobytu klienta sa automaticky určí pracovisko úradu, kancelária a číslo pracoviska v súlade s vyvolávacím a prostredníctvom plánovacieho kalendára si klient môže rezervovať termín a čas návštevy úradu u svojho referenta na oddelení služieb pre občana;

- Bolo zabezpečené dodanie systému LCMS (Learning Content Management System) bez obsahu. Je to nástroj, ktorý slúži na vývoj elektronických kurzov a súčasne rieši tímový proces vytvárania a údržby obsahu implementovaných kurzov. Tento nástroj zahŕňa didaktické spracovanie, tvorbu, zdieľanie, distribúciu zmien obsahu existujúcich (implementovaných) kurzov, za spolupráce znalcov obsahu, didaktických pracovníkov, tvorcov médií a programátorov. Systém je využívaný na e-learningové vzdelávanie a umožňuje získavanie informácií o úspešnosti absolvovania respondentmi ako spätnej väzby s možnosťou následného vyhodnotenia.

Východisková situácia / Prínos NP ESKO	Zabezpečené prostredníctvom
Odbúranie čakania klientov	Vyvolávací systém
Odbúranie nervozity klientov (problémoví klienti)	Vyvolávací systém
Možnosť rezervácie termínu vybavenia	Vyvolávací systém, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Odbúranie administratívnej náročnosti pri vybavení klienta	Vyvolávací systém, čítacie zariadenie dokladov, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti

Zníženie chybovosti v systémoch a pri identifikácii klienta	Čítacie zariadenie dokladov, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Zabezpečenie voľby služby klientom	Vyvolávací systém, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Zabezpečenie kvality poskytovaných služieb (zamestnanec je vopred informovaný o požadovanej službe klienta)	Vyvolávací systém, čítacie zariadenie dokladov, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Zriadenie recepcie – zrýchlenie vybavenia klienta	Vyvolávací systém, čítacie zariadenie dokladov, podpisovacia tabuľka, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Zabezpečenie kvality služieb – odborný zamestnanec sa venuje len odborným činnostiam	Prenosný videokonferenčný systém
Zefektívnenie komunikácie a práce s klientom	Podpisovacia tabuľka, prenosný videokonferenčný systém, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Možnosť korekcie dokumentu klientom a zamestnancom ešte pred jeho vytlačení	Podpisovacia tabuľka, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Možnosť sledovania spokojnosti klientov	Podpisovacia tabuľka, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Automatické uloženie podpísaného dokumentu do systému – odstránenie chybovosti	Podpisovacia tabuľka, rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Zabezpečenie odborného poradenstva klientom – aj pri neprítomnosti odborného zamestnanca na pracovisku	Prenosný videokonferenčný systém
Odbúranie cestovných nákladov klientov	Prenosný videokonferenčný systém
Zabezpečenie kvality poskytovaných služieb - odstránenie problémov jazykových bariér	Prenosný videokonferenčný systém
Efektívnejšia realizácia výberových konaní pre zamestnávateľov	Statický videokonferenčný systém
Zníženie nákladov na organizáciu pracovných porád, stretnutí, konzultácií	Statický videokonferenčný systém
Zabezpečenie poskytnutia služby výberových konaní v jednom čase na viacerých úradoch práce	Statický videokonferenčný systém
Zabezpečenie komunikácie klienta prostredníctvom portálu	Rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Poskytnutie klientovi prehľad o svojich aktivitách, schránky správ, dokumentov, evidencií	Rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti
Automatické určenie pracoviska pre klienta	Rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti, vyvolávací systém
Zabezpečenie možnosti e-learningového vzdelávania zamestnancov	Rozšírenie informačného systému služieb zamestnanosti

Spôsob realizácie aktivít projektu

Projekt sa bude realizovať prostredníctvom hlavnej aktivity 1 Vytvorenie a implementácia nástrojov zameraných na podporu efektívnejších služieb zamestnanosti a podaktivít:

Podaktivita č. 1: Služby pre klientov – Uplatnenie uchádzačov o zamestnanie na trhu práce

Podaktivita č. 2: Doplnenie vybavenia pre úrady práce

Podaktivita č. 3: Podpora pre zamestnancov úradov v oblasti poskytovania služieb zamestnanosti.

Podaktivita 1

Služby pre klientov – Uplatnenie UoZ na trhu práce

V rámci NP ESKO boli nasadené nástroje zamerané na skvalitnenie poskytovaných služieb na úradoch, na efektívnosť vybavovania jednotlivých žiadostí, a taktiež na odbúranie časovej náročnosti vybavovanej agendy.

V nadväznosti na NP ESKO Ústredie PSVR plánuje pokračovať v modernizácii služieb zamestnanosti a to modernizáciou služieb smerujúcich k bezpapierovej komunikácii s klientom, eliminácii bariér spojených so vzdialenosťou UoZ a potenciálneho zamestnávateľa, možnosti sledovania vývoja nezamestnanosti a na základe analýz k efektívnemu poskytovaniu služieb. Týmto spôsobom sa rozširujú možnosti uplatnenia UoZ aj vo vzdialenejších, či ekonomicky slabších regiónoch s cieľom šetriť náklady občanov spojených s hľadaním zamestnania. UoZ a predovšetkým dlhodobu evidovaný UoZ v súčasnosti potrebuje zvýšenú mieru pomoci pri hľadaní si zamestnania. Prevládajú krátkodobé mnohopočetné zamestnania a UoZ aj pri samotnom pohovore u zamestnávateľa nie je veľakrát schopný sa „predať“, uviesť svoje

predchádzajúce zamestnania, svoju prax, dosiahnuté vzdelania a kurzy a vyzdvihnúť svoje najsilnejšie stránky. Po viacerých neúspešných pohovoroch je UoZ frustrovaný a tým sa prehlbuje jeho neschopnosť presadiť sa na trhu práce.

V rámci NP ESKO 2 je cieľom riešiť túto situáciu aj umožnením vytvorenia vlastného video profilu (ďalej videovizitky) pod odborným dohľadom a metodickým usmerňovaním zamestnanca úradu. Videovizitky budú k dispozícii pre potencionálnych zamestnávateľov. Takýmto spôsobom bude možné realizovať tiež vzdialený pracovný pohovor. Riešenie videovizitiek spočíva primárne v poradenskej aktivite pre klienta, t.j. najmä naučiť ho "predať" sa na pracovnom pohovore a až sekundárnym efektom je ukladanie videovizitiek v profile UoZ. Vytvorenú videovizitku si bude vedieť klient odniesť na USB alebo CD a v prípade jeho záujmu bude možnosť uložiť ju do systému Internetový sprievodca trhom práce (ďalej len ISTP) do jeho profilu. V súčasnosti alokovaný diskový priestor na ISTP(Internetový sprievodca trhom práce) je postačujúci.

Ďalej sa vytvorí nástroj na poskytovanie špecifických informácií o klientovi – jeho vývoj a prehľad z pohľadu nezamestnanosti a možnosti uplatnenia sa na trhu práce v užívateľsky jednoduchej a prijateľnej podobe pre zamestnancov úradu v štruktúre a v členení definovanom individuálne zamestnancom. Zamestnanec si bude môcť navoliť zobrazovanie preddefinovaných parametrov, vrátane početnosti, či štatistických hodnôt jednotlivých údajov. Systém bude podporovať parametre generované z ISSZ(Informačný systém služieb zamestnanosti), interných systémov úradov napr. Riadenie sociálnych dávok(RSD),Dokument manažment systém(DMS) a externých systémov v závislosti od dostupnosti údajov, napríklad údajov zo Sociálnej poisťovne.

Výstupy budú ďalej využívané v nástroji „Elektronický sprievodca službami aktívnych opatrení trhu práce“, ktorého súčasťou budú kalkulačné a porovnávacie nástroje. Časť funkcionality bude dostupná aj pre klienta prostredníctvom webového portálu ústredia.

Jedným z hlavných dôvodov odmietania využívania nástrojov aktívnych opatrení na trhu práce (ďalej len AOTP) alebo iných služieb súvisiacich so zamestnávaním UoZ zo strany zamestnávateľov, je vysoká administratívna náročnosť. Z tohto dôvodu je cieľom vybudovať nástroj na predvypíňanie tlačív, výkazov, dokumentov pre zamestnávateľov, ktorí prijmu do pracovného pomeru UoZ (najmä v prípade finančných príspevkov poskytnutých z Európskeho sociálneho fondu (ďalej len ESF)). Následne bude možno zaslať dokumenty zamestnávateľovi na korekciu, odsúhlasenie, doplnenie, napríklad prostredníctvom konta v ISTP.

Slovenská republika musí reflektovať na požiadavky EÚ aj v oblasti trhu práce a sociálnych služieb. Povinnosťou je vymieňať si informácie o trhu práce a poskytovaných službách zamestnanosti, ako aj zabezpečiť cezhraničnú spoluprácu s členskými krajinami EÚ, vrátane migrácie UoZ v rámci EÚ. Spracovanie takého množstva nových informácií si vyžaduje vybudovanie nástroja na zber a vyhodnocovanie týchto údajov v reálnom čase, pri zabezpečení a garantovaní dostupnosti a ochrany dát. Systém bude poskytovať v prehľadnej podobe množstvo informácií dôležitých pre občanov SR v procese rozhodovania migrovať za prácou s vyhodnocovaním dopadov takéhoto chovania. Porovnávanie relevantných dát s EÚ a reporting umožnia sledovanie trendov vývoja pracovných pozícií, ich dostupnosti a lukrativity.

Základným princípom fungovania celého systému je nepretržité spracovávanie dynamicky sa meniacich údajov, ako aj štatistik lokálnych aj zahraničných, z ktorých za pomoci business logiky bude možné tieto dáta a ukazovatele prezentovať v zrozumiteľnej podobe. Na tieto účely bude implementované aplikačné programové vybavenie systém APV KIK s využitím technológie Big Data, Dátovej a integračnej platformy, a v neposlednom rade implementácie a vizualizácie služieb. Vďaka technológii Big Data a Dataware house bude možné pre klienta sledovať pre neho zaujímavé údaje v čase na základe definovaných filtrov. Riešenie Big Data je orientované na rôzne zdroje dát (nie na aplikácie), od relačných databáz, cez xml až po zdroje .csv, alebo .xls známe zo štandardných Office nástrojov. Aplikácia ISSZ využíva ako zdroj dát Oracle databázu rovnakú ako napríklad aplikácia informačného systému RSD. Riešenie Big Data je pripravené prakticky ihneď prijímať dáta aj z ISSZ, ale aj ďalších interných či externých systémov (ISTP, Eures a podobne). Výstupom budú štatistické pohľady, reporty a analýzy určené pre jednotlivých zamestnancov, týkajúce sa napríklad ich okruhu klientov alebo klientov príslušného úradu so zohľadnením regionálneho trhu práce. Výstupy budú používané na rýchlejšie umiestnenie konkrétneho klienta na trh práce. Systém zabezpečí rýchly prehľad o klientovi - ako sa dokázal a dokáže uplatniť na trhu práce, ako sa snaží dopĺňať si vzdelanie, či a kedy poberal niektorú formu pomoci.

S cieľom zefektívnenia poskytovaných služieb je potrebné riešiť centrálné riadenie vyvolávacieho systému. Systém zabezpečí manažérske nástroje, centrálnu nastavovanie, správu a štatistické vyhodnocovanie vybavovania klientov a poskytovaných služieb. Takto získané údaje budú tvoriť podklad pre lepšie riadenie práce na úradoch, napríklad prostredníctvom benchmarkov alebo performance managementu.

V rámci skvalitnenia poskytovaných služieb zamestnanosti je potrebné rozšíriť existujúci štatistický systém ISSZ, ktorý bol vybudovaný v rámci Národného projektu Zlepšenie a zvýšenie dostupnosti služieb zamestnanosti - 2. Systém umožní realizáciu prognostických modelov a štatistických modulov. Klient si bude môcť sám na internete spracúvať rôzne pohľady na

už zverejnené údaje úradu, časové rady, grafy. Súčasťou riešenia bude aj exportný modul štatistických údajov na verejný portál (open data) a úprava existujúceho portálu tak, aby bol prístupný cez mobilné zariadenia.

Vzhľadom na pretrvávajúce trendy na trhu práce a zvyšovanie absorpcie UoZ aj malými podnikmi a živnostníkmi, je potrebné zabezpečenie komunikácie so zamestnávateľmi a poskytovanie služieb priamo u nich. Zamestnanec úradu v dohodnutom termíne navštívi zamestnávateľa, ktorý ponúka pracovné miesta. Prostredníctvom „mobilnej video kancelárie“ (Mobilné zariadenie - set s možnosťou jednoduchého presunu) priblíži cez video hovor potenciálnych zamestnancov, ktorí budú komunikovať z lokálnych úradov pomocou už existujúcej video infraštruktúry. Video kancelária umožní zamestnávateľovi urobiť pohovor na diaľku cez profesionálne zariadenie a tým ušetriť čas a prostriedky na cestovanie. Súčasťou riešenia bude aj webový portál dostupný na internete, zabezpečujúci intuitívny manažment video konferenčných zariadení pre organizovanie pohovorov medzi UoZ/ZUoZ a zamestnávateľmi. Portál umožní rezerváciu termínov pre vytváranie virtuálnych miestností s podporou nahrávania a manažmentov vzniknutých spojení. Táto služba by mala dopomôcť k zabezpečeniu procesu bezpapierovej komunikácie s klientom a rovnako sa snaží eliminovať vzdialenosť UoZ od jeho pracovnej pozície. Odbúranie vzdialenostnej bariéry je dôležité už v procese uchádzania sa o prácu, čo rozširuje možnosti uplatnenia UoZ a motivuje ho hľadať prácu aj vo vzdialenejších regiónoch (tzv. migrácia za prácou).

Prepojenosť na elektronické schránky v zmysle e-govermentu je zabezpečená prostredníctvom elektronickej podateľne MPSVR SR a prepojenia existujúcich systémov úradov. Systémy realizované v rámci NP ESKO-2 budú prepojené s už existujúcimi systémami úradov a teda bude zabezpečené aj prepojenie s elektronickými schránkami.

Hlavným cieľom aktivity je zvýšiť a skvalitniť poskytovanie služieb pre klientov – občanov a zamestnávateľov, rýchlejšie uplatniť nezamestnaných na trhu práce s podporou informačných systémov a technológií.

Prínos aktivity	Zabezpečené prostredníctvom
Vytvorenie vlastného video profilu (videovizitky) pod odborným dohľadom a metodickým usmerňovaním zamestnanca úradu s cieľom lepšie sa „predať“ na trhu práce, možnosť umiestniť videovizitku na ISTEP.	Mobilná kancelária - Videovizitky
Poskytovanie špecifických informácií o klientovi – jeho vývoj a prehľad z pohľadu nezamestnanosti a možnosti uplatnenia sa na trhu práce zamestnancom úradu.	Aplikačné programové vybavenie – APV KIK
Kalkulačné a porovnávacie nástroje pre zamestnancov i klientov v rámci nástroja „Elektronický sprievodca službami aktívnych opatrení trhu práce“.	Elektronický sprievodca službami AOTP, Tvorba obsahu prezentačných (marketingových) materiálov o službách v oblasti AOTP, Integrácia externých a interných IS na ESKO-2
Odbúranie vysokej administratívnej náročnosti zamestnávateľov.	Nástroj na predvyplňanie tlačív, výkazov a dokumentov pre zamestnávateľov (UoZ)
Výmena informácie o trhu práce a poskytovaných službách zamestnanosti, zabezpečenie cezhraničnej spolupráce s členskými krajinami EÚ, vrátane migrácie UoZ v rámci EÚ. Vybudovanie nástroja na zber a vyhodnocovanie týchto údajov v reálnom čase. Poskytovanie informácií dôležitých pre občanov SR v procese rozhodovania migrovať za prácou s vyhodnocovaním dopadov takehoto chovania. Porovnávanie relevantných dát s EÚ a reporting. Sledovanie trendov vývoja pracovných pozícií, ich dostupnosti a lukrativity.	Aplikačné programové vybavenie – APV KIK
Štatistické pohľady, reporty a analýzy určené pre jednotlivých zamestnancov úradov, týkajúce sa klientov so zohľadnením regionálneho trhu práce. Rýchlejšie umiestnenie konkrétneho klienta na trh práce.	Aplikačné programové vybavenie – APV KIK, Nástroj na poskytovanie špecifických informácií o klientovi a prognostika
Zefektívnenie poskytovaných služieb na úradoch.	Centrálna aplikácia pre riadenie Vyvolávacieho Systému
Rozšírenie existujúceho systému ISSZ tak, aby umožnil realizáciu prognostických modelov a štatistických modulov. Možnosť spracúvania rôznych pohľadov na už zverejnené údaje úradu, časové rady, grafy samotným klientom na internete.	Aplikačné programové vybavenie – APV KIK, Nástroj na poskytovanie špecifických informácií o klientovi a prognostika
Export štatistických údajov na verejný portál (open data) a úprava existujúceho portálu tak, aby bol prístupný cez	Integrácia Externých a interných IS na ESKO 2 SpK

mobilné zariadenia. Poskytovanie služieb priamo u zamestnávateľov, možnosť urobiť pohovor zamestnávateľa s UoZ na diaľku bez straty času a výdavkov na cestovanie. Zabezpečenie bezpapierovej komunikácie s klientom, eliminácia vzdialenosti UoZ od jeho pracovnej pozície, ktoré rozširuje možnosti uplatnenia UoZ a motivuje ho hľadať prácu aj vo vzdialenejších regiónoch.	Mobilná kancelária, Aplikačné programové vybavenie – APV KIK
Prepojenosť na elektronické schránky v zmysle e-governmentu.	Integrácia Externých a interných IS na ESKO 2 SpK

Podaktivita 2

Doplnenie vybavenia pre úrady práce

Realizáciou NP ESKO v roku 2015 sa podarilo dosiahnuť zlepšenie poskytovaných služieb najmä obmedzením čakania klientov v radoch, ich správneho vybavenia, ako aj efektívneho využívania kapacít na jednotlivých úradoch.

Implementácia NP ESKO poukázala na potreby doplniť vybavenie niektorých úradov. Tieto potreby vyplývajú z rôznej vyťaženia jednotlivých úradov, ich priestorových možností ako aj zariadenia špecializovaných pracovísk. Doplnenie vybavenia o vyvolávací systém (hlavný displej, priehradkový displej a kiosky vyvolávacieho systému), videokonferenčné systémy stacionárne a prenosné a výpočtovej techniky (podpisovacie tabuľky s čítačkami eID preukazov, notebooky, prenosné tlačiarne, PC) zabezpečí rovnakú úroveň poskytovaných služieb na všetkých dotknutých úradoch. Rovnaké technické vybavenie bude slúžiť aj ako podklad pre performance management.

Na základe výsledkov nasadenia vyvolávacieho systému a vyhodnotenia efektívnosti používania čiarového kódu na preukaze klienta pri opakovanej návšteve budú nové kiosky vyvolávacieho systému, ale aj doteraz používané, zabezpečené integrovanou čítačkou eID kariet (OCR scanner a software), ID kariet a pasov umožňujúcou načítanie MRZ zóny zo všetkých dnes existujúcich dostupných dokladov s následnou jednoznačnou identifikáciou klienta a jeho nasmerovaním na príslušného konkrétneho pracovníka oddelenia služieb občanom (ďalej len OSO), ktorému je klient priradený.

Hlavným cieľom aktivity je doplnenie vybavenia úradov práce na zabezpečenie jednotného a efektívneho poskytovania služieb zamestnanosti.

Podaktivita 3

Podpora pre zamestnancov úradov v oblasti poskytovania služieb zamestnanosti

Implementácia nových systémov a procesov v rámci NP ESKO a NP ESKO-2 si vyžaduje aj odborné a nepretržité vzdelávanie zamestnancov efektívnou formou, ktorá bude reagovať na neustále sa meniace procesy a postupy, ktoré smerujú k efektívnemu fungovaniu na úradoch a k promptnému vybaveniu žiadostí klientov. Za týmto účelom bol v rámci NP ESKO vybudovaný LMS/ LCMS nástroj pre možnosť efektívneho vzdelávania zamestnancov. V rámci NP ESKO bol dodaný systém nástroj LMS/LMSC bez obsahu. Systém je využívaný na e-learningové vzdelávanie. Zamestnancami ústredia bol spracovaný kurz Sociálna kalkulačka. Systém umožňuje získavanie informácií o úspešnosti absolvovania respondentmi ako spätnej väzby s možnosťou následného vyhodnotenia.

Tento nástroj sa osvedčil a v rámci NP ESKO-2 je nevyhnutné rozšíriť obsahovú náplň tohto nástroja pre všetky novo implementované agendy, procesy ako aj informačné systémy, ktoré boli implementované v rámci NP ESKO. V krátkom čase je potrebné zabezpečenie vytvorenia kurzov predovšetkým pre kľúčové oblasti týkajúce sa poskytovania služieb pre klientov nielen občanov ale aj zamestnávateľov. Kurzy budú zabezpečené dodávateľsky.

Vybudovaním systému centra podpory pre interných zamestnancov budú zabezpečené komplexné služby cez štandardné komunikačné kanály (hlas email a chat) za účelom podpory interných aplikácií pre zamestnancov - IT Helpdesk.

Hlavným cieľom aktivity je zabezpečenie podpory pre zamestnancov úradov práce v oblasti poskytovania služieb zamestnanosti.

Riadenie projektu

Riadenie projektu a koordináciu aktivít bude zabezpečovať ústredie vo vzťahu k riadiacemu orgánu a v spolupráci s úradmi v rámci menej rozvinutého regiónu počas celého obdobia implementácie národného projektu. Ústredie vykonáva najmä - riadenie projektu, monitoring projektu vo vzťahu k Riadiacemu orgánu, zadávanie údajov do ITMS 2014+, sledovanie realizácie projektu vo väzbe na zmeny projektu, metodické usmerňovanie úradov, verejné obstarávanie na hlavné a podporné aktivity, realizáciu hlavných aktivít projektu, spracovanie žiadostí o platbu, finančné riadenie projektu, publicitu a informovanosť o projekte. Riadenie projektu je zabezpečené v rámci hlavnej aktivity.

Podporné činnosti, Informovanosť a publicita

Publicita a informovanosť národného projektu bude realizovaná v súlade s Manuálom pre informovanie a publicitu pre

prijímateľov v rámci ESF, napr. prostredníctvom propagačných materiálov, informačných materiálov, informačných plagátov, ako aj informovaním účastníkov aktivít o projekte a jeho spolufinancovaní z prostriedkov ESF. Zároveň bude prijímateľ informovať aj širokú verejnosť, že aktivity, ktoré sa realizujú v rámci projektu sa uskutočňujú vďaka prostriedkom poskytnutým z ESF. Publicita bude zabezpečovaná v súvislosti s realizáciou a implementáciou jednotlivých aktivít NP ESKO-2. Podporné činnosti sú zabezpečované vlastnými zamestnancami a sú na ne vyčlenené nepriame výdavky v súlade s rozpočtom.

Situácia po realizácii projektu a udržateľnosť projektu

Realizácia NP ESKO-2 podporí zvýšenie kvality verejných služieb zamestnanosti na zodpovedajúcu úroveň v nadväznosti na meniace sa podmienky a potreby trhu práce. Napomôže k zvýšeniu zamestnanosti cieľových skupín vrátane integrácie dlhodobo nezamestnaných občanov na trhu práce, čím prispeje k prekonávaniu sociálno-ekonomického znevýhodnenia spôsobeného nezamestnanosťou.

Realizáciu NP ESKO-2 sa očakáva:

- modernizácia služieb smerujúca k bezpapierovej komunikácii s klientom a eliminácii bariér spojených so vzdialenosťou UoZ a potenciálneho zamestnávateľa

V rámci projektu NP ESKO bolo 31 úradov práce pilotne vybavených prenosnými videokonferenčnými systémami pre zamestnancov oddelenia služieb pre občana. Systémy sú využívané predovšetkým na zabezpečenie odborného poradenstva klientom a riešenie situácií, keď na príslušnom pracovisku nie je odborník na danú problematiku. Konzultácia alebo poradenstvo tak prebieha priamo medzi klientom na danom úrade práce a odborníkom z iného úradu on-line cez videokonferenciu. Klient nemusí cestovať za informáciou a je mu poskytnutá profesionálna služba od zamestnanca odborníka z iného úradu (napr. pri poskytovaní poradenstva pri riešení otázok práce v zahraničí alebo keď klient pred evidenciou na úrade pracoval v zahraničí a potrebuje vedieť aké dokumenty z príslušnej krajiny má predložiť a pod.). Systémom je zabezpečené poskytnutie kvalitných služieb klientom (jazykovo zdatných špecialistov) aj bez ich fyzickej prítomnosti na danom úrade. Keďže cieľom je poskytovať takéto služby aj na iných úradoch, je potrebné doplniť vybavenie uvedeným systémom aj na ďalších 16 pracoviskách úradov práce.

- efektívnejšie poskytovanie služieb klientom na základe sledovania vývoja a prehľadu ich potenciálu a možností uplatnenia sa na trhu práce;

- zabezpečenie doplnenia technického vybavenia úradov v nadväznosti na NP ESKO a vo väzbe na zvýšenú vyťaženosť niektorých pracovísk, priestorové možnosti a dostupnosť v regiónoch za účelom dosiahnutia rovnakej úrovne poskytovaných služieb na všetkých dotknutých úradoch;

- zabezpečenie interných nástrojov vzdelávania zamestnancov ústredia a úradov, budovanie kapacít pre internú kontrolu dát a vyhodnocovanie spracovávaných dát za účelom skvalitňovania riadiacich a rozhodovacích procesov;

- zlepšené začleňovanie UoZ, ZUoZ ako aj občanov so ZP do pracovného procesu;

- optimalizácia využívania personálnych kapacít úradu a časového rozvrhu kontaktov s klientmi prostredníctvom manažmentu pohybu klientov prostredníctvom mobilných aplikácií a zariadení;

- plánovateľnosť činností a poskytovania služieb;

- zabezpečenie dostupnosti potrebných dát a jednotných metodík pre všetkých zamestnancov elektronickou formou v rámci podpory pre flexibilné generovanie štatistických výkazov;

- zrýchlenie spracovania údajov klientov a rozšírenie využiteľnosti individuálneho poradenstva pre klientov;

- využívanie špecializovaných služieb vo všetkých regiónoch využívaním špecialistov umiestnených len v niektorých regiónoch, rozšírenie ponuky služieb z iných úradov, poskytovanie multijazykových služieb.

Výsledkom národného projektu bude predovšetkým zlepšenie kvality poskytovania verejných služieb zamestnanosti v nadväznosti na včasné a preventívne individualizované služby prepojené na potreby trhu práce, ako aj rozvoj a posilnenie kapacít verejných služieb zamestnanosti v nadväznosti na meniace sa potreby trhu práce v jednotlivých regiónoch, zvýšenie vedomostí a zručností zamestnancov verejných služieb zamestnanosti na účely poskytovania modernizovaných služieb zamestnanosti.

Prínosom bude zabezpečenie zlepšenia začleňovania UoZ a ZUoZ, ako aj občanov so zdravotným postihnutím do pracovného procesu, zabezpečenie dostupnosti potrebných dát pre analytické hodnotenie nástrojov trhu práce, získavanie detailnejších údajov o UoZ a úradoch. Osobitným prínosom NP ESKO-2 bude zvýšená miera pomoci pri hľadaní si zamestnania predovšetkým UoZ a ZUoZ. Dopadom bude promptné vybavovanie žiadostí zo strany občanov.

Popis cieľovej skupiny

- Inštitúcie verejných a súkromných služieb zamestnanosti a ich zamestnanci
- Uchádzači o zamestnanie
- Zamestnanci
- Zamestnávateľa
- Sociálni partneri

Harmonogram realizácie aktivít:

Celková dĺžka realizácie aktivít projektu (v mesiacoch):		36	
Hlavné aktivity projektu	Typ aktivity	Začiatok realizácie aktivity	Koniec realizácie aktivity
1. Vytvorenie a implementácia nástrojov zameraných na podporu efektívnejších služieb zamestnanosti	Podpora modernizácie inštitúcií služieb zamestnanosti vo väzbe na meniace sa potreby trhu práce	05/2018	04/2021
Podporné aktivity			
Podporné činnosti, Informovanosť a publicita		05/2018	04/2021