

Digitalizace na Úřadu práce zvýšila komfort klientů, zaměstnancům práci neurychlila

15.12.2025 - | Nejvyšší kontrolní úřad

Na přelomu let 2023 a 2024 byla spuštěna aplikace „Jenda“, která občanům umožnila podávat online žádosti o vybrané dávky státní sociální podpory, jako je rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení a příspěvek na dítě. Digitalizace žádostí zvýšila komfort klientů Úřadu práce ČR (ÚP). Jeho zaměstnancům ale práci neurychlila. Spíše naopak, místo aby se více věnovali osobám ohroženým na trhu práce, řešili chyby v online žádostech. A těch bylo pětikrát více než v žádostech podaných osobně. Zjistila to kontrola NKÚ zaměřená na hospodaření ÚP. Kontroloři dále zjistili, že ÚP při hospodaření s majetkem státu porušoval zákon. Umožnil např. jiným subjektům užívat majetek státu bezúplatně a bez uzavření smlouvy nebo v některých případech svou nečinností způsobil promlčení pohledávek. NKÚ rovněž zjistil, že zatímco rostl počet bezpečnostních incidentů vůči úředníkům ÚP, investice do zajištění jejich bezpečnosti byly výrazně sníženy.

Postupná digitalizace byla jedním z cílů reforem ÚP, započatých v roce 2023. Měla posílit proklientský přístup, snížit administrativu a ušetřený čas věnovat poradenství a individuální práci s klienty. Kontrola NKÚ ukázala, že digitalizace zvýšila komfort přibližně třetině klientů ÚP (35 %), kteří v roce 2024 využili možnosti podat žádost o sociální dávku online prostřednictvím aplikace „Jenda“. Zaměstnanci však místo intenzivnější pomoci osobám ohroženým na trhu práce museli častěji řešit chyby v online žádostech nebo se věnovat testování nových digitálních nástrojů.

Průměrná doba řízení od přijetí žádosti o dávky státní sociální podpory do vydání rozhodnutí ÚP byla v roce 2024 u online žádostí delší než v případě jejich osobního podání přímo na pracovištích ÚP. Obdobná situace se opakovala i v prvním čtvrtletí 2025 u online žádostí týkajících se agendy zaměstnanosti. Doba zpracování žádostí o podporu v nezaměstnanosti byla v průměru o pět dní a u žádostí o zprostředkování zaměstnání o čtyři dny delší než v případě jejich asistovaného podání přímo na pracovištích ÚP. Chybovost u online žádostí byla přitom více než pětikrát vyšší oproti žádostem podaným osobně.

Srovnání se zahraničím ukazuje, že zatímco u nás využilo v prvním čtvrtletí roku 2025 možnosti podávat online žádosti o podporu v nezaměstnanosti a žádosti o zprostředkování zaměstnání přibližně 35 % klientů ÚP, např. ve Švédsku bylo vyřizováno 93 % žádostí o zprostředkování zaměstnání online již v prvním čtvrtletí roku 2020. A např. v Estonsku probíhá rozhodování o poskytnutí podpory v nezaměstnanosti zcela automatizovaně bez potřeby zásahu úředníků již od roku 2019, a to díky propojení všech relevantních registrů a legislativním podmínkám.

Předmětem kontroly NKÚ byly i evropské zdroje z operačního programu Zaměstnanost 2014–2020 v celkové výši 1,4 mld. Kč. Ty ÚP vynaložil v letech 2016 až 2023 na dva projekty pro zefektivnění a zkvalitnění činnosti úřadu. NKÚ zjistil, že přínosy těchto projektů byly jen přechodné. ÚP např. zřídil 89 infocenter, aniž by zajistil jejich financování po skončení projektu. Funkčních jich nakonec udržel jen sedmnáct. Takový postup považuje NKÚ za rozpočtově neodpovědný a neefektivní. Úřad práce navíc realizaci projektů prodlužoval a měnil jejich rozpočet. Místo na investice použil peníze na osobní náklady včetně odměn. Podle NKÚ tak ÚP použil na osobní náklady neúčelně minimálně 34,7 mil. Kč.

NKÚ dále zjistil, že v letech 2020 a 2021 došlo ke snížení investic na pořízení bezpečnostních přepážek na pobočkách ÚP z plánovaných téměř 136 mil. Kč na 24,2 mil. Kč (tj. 82 %). A to v situaci,

kdy přibývalo útoků na zaměstnance ÚP. Zatímco v roce 2021 zaznamenal úřad 565 bezpečnostních incidentů, v roce 2024 to bylo již 835 útoků.

Kontrola také ukázala, že ÚP při hospodaření s majetkem státu porušoval zákon. Např. v šesti případech umožnil jiným subjektům užívat nebytové prostory nebo části nemovitostí bezplatně a bez uzavření smlouvy. ÚP vynaložil ne hospodárně 3,8 mil. Kč na nákup komplexní mediální podpory, která se překrývala s činnostmi souběžně zajišťovanými jeho zaměstnanci. Do doby ukončení kontroly také nepřijal účinná systémová opatření k zabránění trestné činnosti zaměstnanců, při které mezi lety 2009 až 2022 přišel o 13,3 mil. Kč. Někteří bývalí zaměstnanci ÚP totiž s cílem vlastního obohacení převáděli peníze na jiné účty než na účty oprávněných příjemců sociálních dávek.

Odbor komunikace

Nejvyšší kontrolní úřad

<https://www.nku.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/digitalizace-na-uradu-prace-zvysila-komfort-klientu--zamestnancum-praci-neurychlila-id15243>