

# Výskumná aktivita o životných situáciách

Analýza rozhovorov venovaných začatiu podnikania



## MOTIVÁCIA

- Primárnym cieľom výskumu bolo lepšie spoznať komplexné názory, postoje a skúsenosti občanov pri zakladaní podnikania.
- Zároveň sme zisťovali vedomosť občanov o možnosti vyžitia elektronickej služby pre vybavenie úkonov spojených so začiatkom podnikania a ich preferencie.
- V záujme detailnej analýzy sme navyše oslovili aj "druhú stranu", konkrétne vedúcu pracovníčku živnostensko-poradenského oddelenia okresného úradu v Košiciach.
- Výskum sme realizovali pomocou 2 aktivít:
  - Hĺbkové kvalitatívne rozhovory so 4 občanmi SR
  - Kvalitatívny rozhovor s vedúcou zamestnankyňou okresného úradu.

# Analýza rozhovorov – začatie podnikania



## INFORMÁCIE O RESPONDENTOCH

- Kvalitatívneho rozhovoru sa zúčastnili 4 respondenti:
  - Milan / 20+ rokov / živnostník pracujúci pre medzinárodnú logistickú spoločnosť
  - Jakub / 20+rokov / konateľ s.r.o. v oblasti finančnictva
  - Ján / 30+ rokov / živnostník v IT spoločnosti
  - Lenka / 50+ rokov / konateľka s.r.o. v oblasti vzdelávania a event manažmentu
- Nábor respondentov bol realizovaný internými procesmi z radov zamestnancov Slovensko IT.
- Výber respondentov bol založený na veku a predmete podnikania.
- Rozhovory sa konali vo firme Slovensko IT.
- Priemerný rozhovor s respondentom trval okolo 30 minút.
- Výstupy sú taktiež zobrazené v MIRO boarde.

## HYPOTÉZY K ZAČATIU PODNIKANIA

### Testované hypotézy:

- Občania vedia, že existuje možnosť elektronického založenia podnikania.
- Občania založili svoje podnikanie elektronicky.
- Podnikatelia považujú záležitosti spojené s vybavovaním podnikania za komplikované.
- Podnikatelia považujú fyzické vybavovanie záležitostí za obťažujúce.
- Respondenti by ocenili jednoduchší spôsob vybavovania úradných záležitostí spojených s podnikaním.

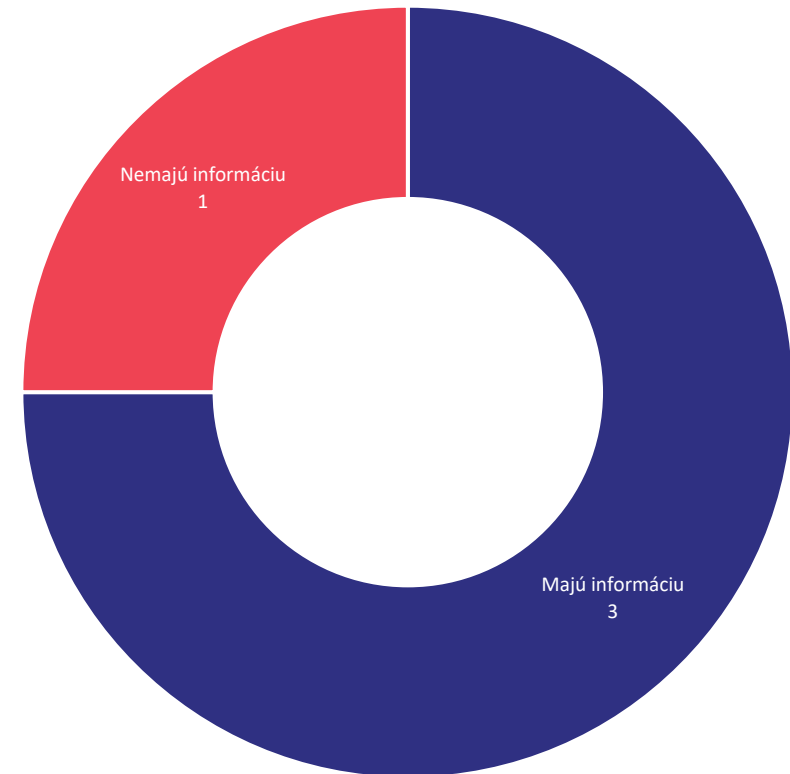
# Vyhodnotenie hypotéz



## OBČANIA VEDIA, ŽE EXISTUJE MOŽNOSŤ ELEKTRONICKÉHO ZALOŽENIA PODNIKANIA



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- 3/4 respondentov vedia o možnosti elektronického vybavovania úradných záležitostí spojených so zakladaním podnikania.
- 1 respondent **nevedel**, že začatie podnikania je možné vybaviť aj elektronicky. Podnikateľ však **nemal** na samotný úkon **veľa času**, preto uprednostnil fyzické vybavovanie, čo považoval za rýchlejšie a jednoduchšie.



# OBČANIA ZALOŽILI SVOJE PODNIKANIE ELEKTRONICKY

## HYPOTÉZA



- Táto hypotéza je **vyvrátená**.
- Všetci 4 občania zakladali podnikanie fyzicky na úrade.
  - Respondenti nemali skúsenosť s elektronickým zakladaním. 2 opýtaní spomenuli, že chceli mať pri riešení istotu a obávali sa, že by pri elektronickom procese došlo k chybám alebo problémom.
- 3/4 podnikateľov delegujú úradne záležitosti na svojich ekonómov, ktorí spravujú ich elektronickú schránku a vybavujú administratívne záležitosti.
  - Podnikatelia považujú tieto záležitosti za "príťaž", preto uprednostňujú využiť na vybavovanie zorientovaných profesionálov v tejto oblasti.
- *"Ale že vyslovne, toto je nejaká oblasť, v ktorej ja, že mi neprináša nič, preto som to chcel čím skôr zdelegovať na niekoho, kto sa tomu venuje. Ten účtovník je človek, ktorý sa tomu venuje a rieši aj dane, aj inštitúcie všetky, čiže všetko to takto akože riešim."*



## PODNIKATELIA POVAŽUJÚ ZÁLEŽITOSTI SPOJENÉ S VYBAVOVANÍM PODNIKANIA ZA KOMPLIKOVANÉ



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- 3/4 podnikateľov odpovedali, že zakladanie ich podnikania bolo časovo náročné.
- 1 respondent uviedol neutrálny postoj vďaka nápomocnosti zamestnankyne úradu.
- Postoj respondentov bol vo všeobecnosti negatívny, dôvodom bola zdĺhavosť procesu.
- Respondentka uznáva, že v procese vypadli isté kroky, ktoré tam predtým boli – potvrdenia z daňového úradu, sociálnej poisťovne. Chápe, že určité dokumenty je treba overiť, čo trvá istý čas, aj napriek tomu sa k procesu vyjadruje takto:

*"Aj tak sa mi zdalo, že to trvá zbytočne dlho... 3 – 4 mesiace!?"*

## PODNIKATELIA POVAŽUJÚ FYZICKÉ VYBAVOVANIE ZÁLEŽITOSTÍ ZA OBŤAŽUJÚCE

### HYPOTÉZA



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- Všetci 4 opýtaní sa zhodli na stanovisku, že toto vybavovanie je obťažujúce z týchto dôvodov:
  - Nefunkčnosť rezervačného systému na úrade.
  - Absencia komplexného zdroja informácií.
  - Absencia uceleného návodu a postupu v procese vybavovania podnikateľských úkonov.
  - Množstvo súborov a dokumentov, ktoré musí podnikateľ vyplňať a duplicitne vybavovať.
- 2/4 podnikateľov preferujú elektronické vybavovanie, pretože, ako respondenti uviedli, elektronickým spôsobom sa dá vyhnúť byrokracii a redundandnému dokladovaniu.
- 2/4 respondentov dajú prednosť fyzickému variantu, avšak nepovažujú ho za efektívne.
  - Jeden z respondentov uviedol dôvod fyzického vybavovania nedôveru v systém.
  - Jeden z respondentov považuje elektronické vybavovanie za pomalšie než fyzické.

## RESPONDENTI BY OCENILI JEDNODUCHŠÍ SPÔSOB VYBAVOVANIA ÚRADNÝCH ZÁLEŽITOSTÍ SPOJENÝCH S PODNIKANÍM



- Hypotéza bola **potvrdená**.
- 1/4 podnikateľov si úradne procesy rieši sám pomocou elektronickej schránky, prípadne osobnou navštevou úradu, pretože má záujem o používanie elektronických služieb a má technologické zdatnosti.
- Podnikateľka by ocenila možnosť vybavovať úkony spojené so začiatkom podnikania sama, bez nutnosti osloviť právnik. Vysvetľuje takto:
- *"Ja musím všetko vykonať sama, dajme tomu špeciálne potvrdenia, špeciálne veci, overovačky, ale jediný teda úkon, skutočne, ktorý pre mňa osobne potreboval urobiť ten právnik, je spojiť to so súdom, no proste to podať."*

# Detailná analýza rozhovorov



## POZITÍVA

- Kladný prístup a nápomocnosť pracovníčok na úrade.
- Finančné výhody pri elektronických službách.
- Nápomocnosť pracovníkov

## NEGATÍVA

- Nefunkčnosť rezervačného systému
- Chýbajúci postup (tutoriál)
- Komplikovaná byrokracia pri riešení daní cez slovensko.sk
- Vysoký počet súborov a programov na stiahnutie.
- Neprehľadnosť systému
- Absencia jednotného portálu s dostatočnými informáciami a možnosťou zariadiť všetko na jednom mieste.
- Respondent uviedol zaujímavý fakt o ČR – nižšie poplatky a možnosť vybavovať veci cez 1 portál.

## SAMOSTATNÝ CITÁT



V Čechách platíš na jeden účet určitú čiastku a štát si to rozdelí, napríklad do sociálky, zdravotky, odvody atď... Majú to jednoduchšie ako my.

– podnikateľ

# Zhrnutie



## ODPORÚČANIA RESPONDENTOV

- Možnosť vybavovať, platiť a komunikovať záležitosti na **jednotnom mieste** s viacerými inštitúciami.
- Z rozhovorov sme zistili, že podnikateľom chýba **jasný “tutoriál”** určený začínajúcim podnikateľom, ktorý by bol prospešný aj následne počas priebehu podnikania.
  - Z rozhovorov totiž vyplynula **nedostatočná orientácia v povinnostiach**, ktoré majú podnikatelia voči štátu.
- Flexibilnejšie **riešenie chýb** a nejasností v podaniach s úradmi.
  - Podnikateľ spomenul situáciu zo začiatku vybavovania podnikania, kedy jeho účtovník, pomáhajúci s vybavovaním, **spravil chybu**, ktorej následkom bola **pokuta** pre podnikateľa.
  - Možnosť okamžitého **kontaktovania daného úradu**, ktorému bol odoslaný zle vyplnený dokument (spätná väzba).



# Začatie podnikania

Kvalitatívny rozhovor s vedúcou zamestnankyňou  
živnostenského oddelenia



# MOTIVÁCIA

- Primárnymi cieľmi výskumu bolo:
  - zistiť spôsob, akým podnikatelia riešia úkony spojené so štátom
  - zmapovať problémy pri vybavovaní podnikateľských úkonov z pohľadu úradníka
  - zozbierať návrhy riešení na zlepšenie štátnych služieb pre podnikateľov
- Pre detailné pochopenie problematiky sme fyzicky navštívili okresný úrad v Košiciach a komunikovali o procese vybavovania úkonov spojených so začiatkom podnikania priamo so zamestnancami, konkrétne hlavne s nadriadenou pracovníčkou na odbore živnostenského podnikania.
- Osobné testovanie priamo s občanmi zakladajúcimi podnikanie nebolo možné kvôli zvýšenému využívaniu elektronických služieb – občania chodia na úrad iba v menšej miere. Rozhodli sme sa preto osloviť náhodnú vzorku pomocou sociálnej siete Facebook.



# MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

- Úradníci pociťujú zvýšený dopyt po elektronických službách.
- Elektronický proces nie je plne vyladený a má slabé stránky oproti osobnému stretnutiu (napr. komplexnosť, chybovosť, chýbajúci kanál na komunikáciu v reálnom čase). Problémy spojené s chybnými podaniami **komplikujú a zdržujú proces**.
- **Prepojenosť a modernizácia** systémov pretrváva problematická. Napríklad v súvislosti so zastaralými funkcionalitami súborov a systémov, napríklad pri podpisovaní ZEP/KEP alebo nutnosti manuálnej autorizácie podnikateľa vo viacerých systémoch.
- Nadväzujúcim nedostatkom o informovanosti fyzických osôb o nutnosti aktivácie prijímania elektronickej pošty je aj to, že **aktivovanie prijímania správ** a online komunikácie v schránke môže trvať až 3 dni.
- **Splnomocnenia** nemajú jasne zadefinované pravidlá a sú zdrojom nedorozumení. Snaha správcu schránky o podanie žiadosti v mene osoby, ktorej spravuje schránku, naráža na odlišnú definíciu splnomocnenia na úrade.
- **Platobné brány** neposkytujú okamžité informácie o rezervovaní platby, následkom čoho úradníci môžu mať problém dodržať právnu lehotu na založenie podnikania.
- Úradníkom pribúda **povinnosť vysvetľovať** elektronické služby, kvôli slabej reklame a marketingu štátnych elektronických služieb.
- **Intuitívnosť a navigácia** všeobecne v portáloch verejnej správy je z pohľadu zamestnanca najväčší problém, s ktorým sa podnikatelia stretávajú.

# Výsledky výskumu



## VŠEOBECNÉ ZISTENIA

- Z pohľadu pracovníčok úradu, väčšinu podaní a podnikateľských úkonov podnikatelia vybavujú **elektronickou formou**.
- Klientske centrum primárne pomáha klientom:
  - s nedostatočnými PC zručnosťami
  - bez potrebných PC zariadení a technológií
  - uprednostňujúcim osobné vybavovanie
- Navštívené oddelenie **neradí podnikateľom v oblasti spojenej s účtovníctvom**, pretože neovládajú podrobné ekonomické záležitosti danej osoby (nechcú im zle poradiť). V tomto smere skôr podnikateľom odporúča vyhľadať pomoc skúsených ekonómov.
- Jednou z výhod **osobného vybavovania je rýchle odstránenie chýb** a nedostatkov, ktoré by inak bolo nutné riešiť opakovanou elektronickou či telefonickou komunikáciou a opätovným podávaním opravenej žiadosti podnikateľom.
- Aj napriek zvýšenému dopytu po komunikácii spojenej s elektronickou formou podaní, pracovníčky úradu opisovali **rozsiahle problémy**, s ktorými sa pri riešení podnikateľských úkonoch stretávajú.

## PROBLÉMY S FORMULÁRMÍ

- **Chybné podania** (napr. nesprávne vyplnené údaje ako meno, adresa, problém s ZEP/KEP a podobne) predlžujú proces, nakoľko úrady nemôžu akceptovať chybné podania. Takéto situácie si vyžadujú opätovné podania opravených žiadostí. Pracovníci úradu s podnikateľom často o opravách komunikujú telefonicky, elektronicky cez email alebo cez schránku správ.
- **Neštandardné prípady** zapríčiňujú nekorektné vyplnenie štandardizovaného formuláru alebo ťažkosti z jeho spracovaním. Ako príklady boli uvedené situácie keď podnikateľ uvádza:
  - adresu v malej obci, ktorá nemá názvy ulíc
  - ako adresu iba mestskú časť bez ulice
- **Nepozornosť podnikateľov** môže spôsobiť problém pri vypĺňaní formuláru (napr. namiesto trvalého bydliska zadajú adresu aktuálneho).
- **Cudzincami** vyplnené tlačivá a polia sú častým zdrojom problémov, ktoré musia úradníci riešiť. Problematika s podaniami a pravidlami týkajúcimi sa cudzincov (štúdium, zamestnanie, podnikanie) si zaslúži väčšiu pozornosť.

## PROBLÉMY V PROCESĚ

- **Platobné brány** neposkytujú okamžité informácie o rezervovaní platby, následkom čoho úradníci namiesto pár sekúnd musia čakať niekedy aj dni na informáciu o úspešnej platbe podnikateľom. V niektorých prípadoch to spôsobuje problémy so zákonnou lehotou na založenie podnikania.
- **Splnomocnenia** sú zdrojom nedorozumení. Týkajú sa napr. podnikateľov, ktorí dávajú splnomocnenia svojim zamestnancom, kde dochádza ku komplikáciám s porozumením rozsahu a pravidiel splnomocnení. Ako príklad uviedla zamestnankyňa živnostenského podnikania ľudí, ktorí žijú mimo Slovenskej republiky a chcú podnikáť na Slovensku.
- **ZEP/KEP súbory** nie sú prijímané obchodným registrom. Systém podľa slov pracovníčky neprijíma súbory s príponou ZEP, čo spôsobuje problémy pri vybavovaní.
- **Neaktívny stav prijímania správ** v elektronickej schránke spôsobuje, že aj napriek poslaniu žiadosti podnikateľom (fyzická osoba) cez slovensko.sk, mu musí byť naspäť doručená papierovo. Kvôli 3-dňovej lehote na aktivovanie prijímania správ, toto pravidlo platí aj krátkodobo po vyžiadaní aktivovania schránky. Podnikateľ pritom môže odpoveď očakávať v rýchlejšej elektronickej forme a nie papierovej.

## PROBLÉMY V POUŽITELNOSTI

- **Nedostatočná informovanosť** podnikateľov o elektronických službách zapríčiňuje, že im na úrade pri osobnom vybavovaní vysvetľujú rozdiel medzi osobným a elektronickým vybavovaním, prípadne ich sprevádzajú samotným procesom elektronického podania, aby ho tak mohli sami zreplikovať.
- **Slabá intuitívnosť** portálov spôsobuje, že sa podnikatelia nevedia navigovať a orientovať v komplexnej sieti systémov (slovensko.sk, sociálna poisťovňa a iné).



## PROBLÉMY S NEAKTÍVNOU SCHRÁNKOU



***Nefunguje to aj u fyzických osôb, keď si občan zriadi elektronickú schránku. Chce používať služby online, ale nemá zapnuté prijímanie elektronických správ, takže odpoveď na službu mu príde fyzicky – poštou. Občan nevie, že odpoveď nepríde elektronicky, vzniká nedôvera a odpor voči štátu. Možnosť zapnutia prijímania správ pre fyzické osoby by mala byť viditeľná a ľahko dostupná vec.***

– zamestnankyňa okresného úradu v Košiciach

## RIEŠENIA

- Medzi riešenia niektorých problémov nám zamestnankyňa okresného úradu spomenula uľahčenie používania portálu tak, aby sa najdôležitejšie možnosti a funkcie portálu nachádzali na viditeľnom a ľahko dostupnom mieste.
- Apelovať viac na zrozumiteľnosť pravidiel, napríklad pri splnomocneniach. V tomto prípade je potrebné plnohodnotne a pochopiteľne vysvetliť, aký je postup a čo osoba so splnomocnením z legislatívneho hľadiska môže a nemôže vybaviť.
- Chybové podania by systém nemal nechať prejsť už počas vyplňania-odosielania. Úradníčka taktiež tvrdila, že tieto chybové údaje momentálne systém nedokáže odhaliť.
- Pomalé a ťažko dohľadateľné dokladovania potvrdení o zaplatení povinných štátnych poplatkov by malo byť nahradené inteligentným systémom, ktorý automaticky ukladá takéto platby, aby úradník videl, že poplatok bol uhradený v danom momente.
- Štát by mal kvalitnejšie a detailnejšie mapovať úradné problémy s cudzincami a formálne vybavovanie dokumentov spojených s prisťahovanými ľuďmi.
- Je nutné používateľa elektronickej schránky upozorniť na jej na neaktívny stav a dĺžku jej aktivácie, aby sa nestalo, že bude odpoveď očakávať cez neaktívnu schránku.

## INÉ ZAUJÍMAVÉ ZISTENIA

- Pracovníci, ktorí si niekoľkokrát do dňa nevedia dať rady s komplikovanými prípadmi podnikateľov, si často volajú medzi sebou. Úradníci **musia telefonovať** svojim nadriadeným, ktorí im následne radia ako majú v konkrétnej situácii postupovať.
- Pracovníci úradov sa často báli vyjadriť svoj osobný **negatívny názor**, a preto niektorí z nich vo verejnej správe žiadali o anonymný rozhovor.
- Možnosť ohlasovania a spracovanie **spätnej väzby** pre zlepšenie elektronických služieb z pohľadu úradníka je veľmi dôležitý prvok, na ktorý sa nesmie zabudnúť pri digitalizácii štátnych služieb.

**V prípade akýchkoľvek dotazov nás kontaktujte na:**  
[info@slovenskoit.sk](mailto:info@slovenskoit.sk)

