



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



actly
think - know - act

Predstava podnikateľov o elektronických službách štátu

PRIESKUM UŽÍVATEĽSKEJ SKÚSENOSTI

OKTÓBER 2023



DIZAJN PRIESKUMU

21
RESPONDENTOV

Podnikateľské subjekty
(živnostníci, majitelia a
konatelia právnických
firiem, účtovníci)

9 mužov
+
12 žien

4 skupinové diskusie
cez Zoom

Zber dát
17.- 19.10.
2023

Respondenti rozdelení
na základe typu a veľkosti
firmy



VÝSLEDKY PRIESKUMU



Všeobecné insights

- Medzi podnikateľmi je výrazne vyššia miera nespokojnosti s fungovaním e-služieb v porovnaní s občanmi, a v zásade sa v čase nemení, resp. len pomaly - nie veľmi ochotne pripúšťajú pokrok vo fungovaní. O niečo menej negatívne nastavenie majú živnostníci, menšie firmy, ktoré majú menej agendy a tiež účtovníčky, ktoré majú naopak viac skúseností s využívaním e-služieb. Účtovníčky oceňujú prístup k informáciám cez Slovensko.sk bez rizika, že sa komunikácia oneskorí/ stratí u majiteľa firmy.
- Pokiaľ na to majú firmy prostriedky, delegujú úkony a s nimi spojenú komunikáciu na tretie strany (konateľ, prokurista, externé firmy zastrešujúce ekonomické a právne služby).
- Veľké výhrady majú najmä voči technologickým nedostatkom, neprepojenosti jednotlivých úradov a inštitúcií, nejednotnosti procesov. V porovnaní s portálmi, ktoré využívajú privátne spoločnosti, chýba na Slovensko.sk user friendly prostredie, intuitívnosť a komfort pre užívateľa.
- Viacerí sa zhodujú, že lepšie funguje komunikácia smerom od štátu k firmám ako opačne.
- Najväčšie komplikácie a nezrovnalosti sú pri žiadostiach o dotácie. Opakovane spomínali situácie, keď okrem elektronického podania musia zasielať aj dokumenty poštou alebo odnieť osobne (napr. PPA, Úrad práce).
- V ideálnom prípade by existovalo konto, do ktorého sa stačí prihlásiť a vykonávať všetky potrebné úkony bez opakovaného overovania. Ako inšpirácia by mohli slúžiť napr. riešenia z Litvy, Lotyšska, ktoré systém zavádzali nedávno, Británie, kde je systém overený a vygeneruje všetky potrebné náležitosti, naviguje užívateľa.
- Výrazný posun v spokojnosti by priniesol aj online asistent, chatbot.



Prihlasovanie a overovanie

- Počiatočné komplikácie s registráciou a prihlásením sa do systému ešte stále rezonujú, resp. boli oživené nutnosťou meniť OP a s tým spojeným opakovaným inštalovaním celého systému vrátane aplikácií. Niektorí si pomáhali inštruktážnymi videami, ktoré našli na internete (napr. firmaren.sk) alebo radami skúsenejších.
- Komplikácie boli spomenuté aj pri zadávaní koncového užívateľa výhod pri právnických subjektoch, nastavení notifikácií (niektorí to stále nemajú zvládnuté).
- Negatívne skúsenosti sa oživujú aj častými aktualizáciami, nútenými zmenami ako napr. vybavovanie nového OP s biometrickými údajmi, ktoré sa nedajú použiť, požiadavkách na zmenu hesla. Na druhej strane je aktuálne prihlasovanie lepšie ako v minulosti, ale stále komplikované. *„ja sa väčšinou 2 až 3 dni odhodlávam, že strčím OP do čítačky“*
- Výrazne iritujúcim prvkom je neustále overovanie sa aj po prihlásení, pri každom podpise (dodatky, prílohy), považujú to za absurdné (napr. v porovnaní s bankami).
- Väčšina respondentov nemá skúsenosť s prihlásením sa cez aplikáciu, využívajú čítačku. Problém je, keď čítačka odíde, nie všade dostanú informáciu, kde môžu získať novú (napr. KC Považská Bystrica). Postrádajú význam aplikácie, ktorá im neumožňuje ani prečítať si poštu. *„ja som sa po referenciách ani neodvážil nainštalovať si to, zbytočné zahltenie telefónu“*
- Výhrady sú aj k častému padaniu systému (preťaženiu) a opakovanému prihlasovaniu sa. *„keď som to riešil cez deň, nedalo sa, ale o pol šiestej ráno to fungovalo bez problémov“*
- Nerozumejú tomu, prečo nie je možné prepnúť sa z jedného konta do druhého (súkromná osoba) bez toho, aby sa museli prihlasovať znovu.



Komunikácia so štátnou správou

Výhody elektronickej komunikácie

- Pri niektorých službách úspora času, rýchlosť a jednoduchosť
- Odbúrало sa dochádzanie na poštu pre doručené zásielky
- Udržateľnosť (odpadá papierová forma komunikácie)
- Možnosť sprístupniť schránku tretím stranám (napr. účtovník)

Výhody osobnej komunikácie

- Niekedy rýchlosť vybavenia, „*niekedy ľutujem, že nemôžem skočiť do auta a ísť to vybaviť osobne*“
- Potvrdenie o odovzdaní žiadostí, dokumentov



Portál Slovensko.sk (1/2)

- Portál je vnímaný ako neprehľadný, neintuitívny. Niekedy si musia pomáhať vyhľadávaním cez google alebo volaním na konkrétne úrady, aby ich navigovali. „*stránka je spravená na zjednodušenie práce úradníkov, nie užívateľov*“, „*očakávam, že keď zadám kataster Nitra, tak mi to nájde*“
- Pretrvávajú aj technické problémy, systém má výpadky bez upozornení, časté updatovanie, zdĺhavé prihlasovanie. „*strávila som na tom x hodín a keď som tam potom volala, povedali, že im to nefunguje, ale žiadny oznam nič, niekedy by som to tam rýchlejšie odniesla osobne*“
- Veľmi negatívne vnímajú, ak majú problém vyriešiť to elektronicky cez portál, ale na úrade to už nie je možné vybaviť osobne a odkážu ich naspäť na portál. Ďalším paradoxom je nutnosť podať žiadosť (napr. potvrdenie z DÚ) elektronicky, ale nutnosť prevziať to osobne. „*musela som podať žiadosť elektronicky, zaplatiť poplatok, čakala som 3 dni, kým platbu spárujú a potom prišla SMS, že si to mám prísť zobrať*“
- **Rezervačný systém:** komplikované hľadanie po jednotlivých pracoviskách, neschopnosť vygenerovať voľné termíny v spádovej oblasti. V niektorých mestách je veľmi časovo náročné si termín rezervovať.
- **Stiahnutie príloh** je nejednotné, niekedy prídu automaticky, niekedy v nasledujúcom mailu a niekedy cez stiahnutie nepodpísaného obsahu. „*to bola na začiatku veľká maturita ako sa dostať k prílohám*“

PROBLÉM S E- SLUŽBOU KAM SA OBRÁTIŤ?

VYUŽITE DOSTUPNÉ NÁVODY A
POSTUPY



PREJDITE NA SEKCIU „POMOC“



KONTAKTUJTE ÚSTREDNÉ
KONTAKTNÉ CENTRUM



NAHLÁSTE PROBLÉM PRIAMO
V E-SCHRÁNKE





Portál Slovensko.sk (2/2)

➤ Návrhy na zlepšenie:

- integrovanie úradov/ štátnych inštitúcií, ktoré majú priamy prepojenie s podnikaním, napr. SOZA
- jednoduchší a intuitívnejší systém vyhľadávania (podkategórie, zobrazovanie skutočne relevantných odkazov na základe kľúčových slov)
- mail vrátane dostupnej prílohy, zrozumiteľný systém podpisovania prijatej pošty
- automatizácia na maximálnej možnej miere, „*procesy sa nezmenili, len sa to dalo do elektronickej podoby*“, „*dáte si žiadosť na výpis a oznámia vám, že pani je na dovolenke, tak musíte čakať*“
- vygenerovanie údajov na základe IČO (teraz to funguje len pri DÚ a Sociálnej poisťovni), „*na SP musím dopisovať iba IBAN, to z nejakého dôvodu nenačíta automaticky*“
- upozornenie na zablokovanie možnosti rezervovať termín napr. pre nedostavenie sa, upozornenia na výpadky systému
- video návody pri najčastejších problémoch, ikonografické postupy a možnosť využitia chatbotu, asistenta
- **progress bar:** možnosť sledovať v akej fáze je proces vybavovania (napr. žiadosť je prijatá, je v schvaľovaní...), resp. aby vás to stoplo na základe prvotných údajov, v začiatku procesu, ak nie je prijateľný, „*to je ako kedysi, pošlete poštou a čakáte*“ a tiež upozornenie, ak nie je proces ukončený, „*nenapadlo mi, že mám podpísať aj každú prílohu zvlášť a upozornenie prišlo po pár dňoch*“



Motorové vozidlá



- **Diaľničné známky, cestná daň** sú štandardne využívané. Služba, ktorá je už vnímaná ako samozrejmosť.
- **Elektronická evidencia vozidiel** je jedna z pozitívne vnímaných e-služieb, prispieva k zefektívneniu podnikania a pomáha im šetriť čas (okrem toho, že proces načítania je zdĺhavý). Službu oceňujú hlavne firmy s väčším a intenzívnejším využívaním vozidiel.
 - Nie všetci majú povedomie o možnosti vybaviť službu elektronicky a využívajú len možnosť rezervovania termínu. Keďže ich zatiaľ vybavujú aj osobne, nezamýšľali sa nad inou možnosťou.
- Stále sú služby, ktoré treba vybavovať osobne, napr. dovoz a vývoz vozidiel do zahraničia, do budúcnosti by si vedeli predstaviť zjednodušenie aj v tomto smere.
- **Špecifické situácie:** komplikované bolo odhlásenie vozidla po smrti majiteľa (rôzne, nejednotné informácie).
- **Pokuty** elektronickou formou vnímajú tiež pozitívne, ale uvítali by promptnosť (podobne ako v zahraničí, pokuta príde v podstate okamžite), tiež by uvítali platobnú bránu, aby to mohli zaplatiť hneď a nemuseli kopírovať údaje. Benefitom by bolo prepojenie systémov, aby im do schránky chodili aj pokuty zo zahraničia.



Daňový úrad a finančná správa



- **Podanie daňového priznania** patrí k e-službám, ktoré buď delegujú na tretie strany alebo sa s tým už naučili pracovať sami, pokiaľ si vedú účtovníctvo.
- Je veľmi pozitívne vnímané, že už nemusia podávať osobne, ale rieši sa to touto cestou aj keď sú systémy koncom marca preťažené. „*koncom marca padne Finančná správa, ale už je to lepšie ako to bolo*“ Niektorí to radšej vyplňajú a podávajú priamo cez web DÚ.
- **Formuláre:** v systéme nie sú vždy aktuálne tlačivá (web DÚ), „*vypĺňala som priznanie vo februári a ešte tam neboli aktuálne tlačivá pre daný rok*“
- Systém ich neupozorní na chyby vizuálne, ale musia si ich dohľadať. Uvítali by, ak by automaticky upozornil na to, kde je identifikovateľná chyba, čo nie je vyplnené správne, nesedia údaje a pod.
- Pokuty za oneskorené priznanie a pod. sa tiež riešia elektronicky, ale chýbajú tam údaje na platbu, uvítali by možnosť zaplatiť to rovno cez QR kód, platobnú bránu.
- Nerozumejú prečo je potrebné sa na **Colný úrad**, ktorý patrí pod FS prihlasovať zvlášť, očakávajú prepojenosť minimálne tých inštitúcií, ktoré patria pod jednu správu.



Sociálna poisťovňa a Úrad práce



- Komunikácia s týmito úradmi patrí často do kompetencií ekonómov a účtovníkov, okrem menších firiem, kde to rieši majiteľ sám.
- **Sociálna poisťovňa:** prevládajú pozitívne skúsenosti, nie sú nutné osobné návštevy, systém ich upozorní na chyby vo výkazoch. Nedostatky súvisia skôr s padaním systému, neskorým zobrazením (elektronické PN). *„ani na Sociálnej poisťovni nevedia, čo s tým majú, niekedy je veľmi ťažké sa prihlásiť a je to problém, keď chcem prihlásiť zamestnanca“*
- Pri spracovaní miezd majú problém, ak im niektorí zamestnanci nosia papierové začatie / ukončenie PN, resp. časť majú elektronicky, časť na papieri. Neprimerane dlhé je spracovanie dohodárov zo strany SP.
- Pozitívne je vnímaná aj komunikácia so **zdravotnými poisťovňami**, tam je to v podstate bez problémov.
- **Úrad práce:** opakované výhrady voči tomu, že na ÚP je nutné dochádzať aj osobne, dokladovať žiadosti v papierovej forme. *„každý mesiac podávam žiadosť na refundáciu nákladov na asistenta a kvartálne na prevádzkové náklady, zakaždým tam musím nosiť kvantum papierov a v dvoch kópiách, čo je nezmysel v tejto dobe“*
- Projekty na zamestnanie ľudí z ÚP sa nedajú nájsť, nemožné podať touto cestou žiadosť.



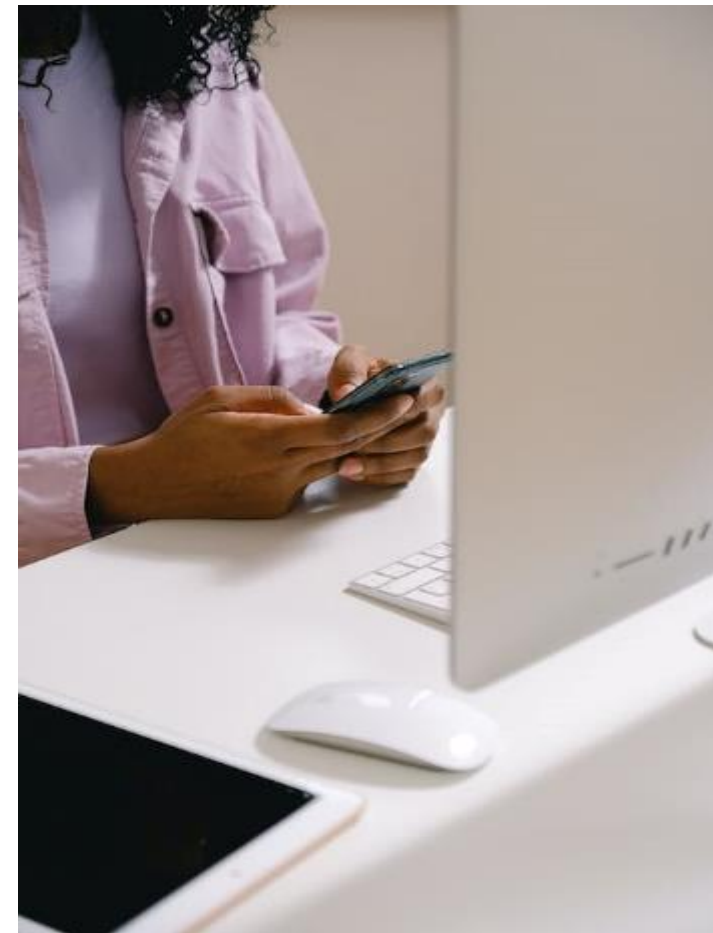
Iné dôvody komunikácie

- **Živnostenský úrad:** stále je potrebné navštevovať aj osobne, napr. kvôli zmene prevádzky, „*všetko musím chodiť riešiť na živnostenský osobne, aj teraz, keď sme sa sťahovali*“.
- **Žiadosti o dotácie:** nejednotný systém komunikácie, niekde stačí elektronicky, niekde je potrebné poslať žiadosť elektronicky aj poštou (napr. Ministerstvo kultúry) a niekde je nutné posielať poštou alebo nosiť osobne (samospráva). V poslednej dobe lepšie fungujú žiadosti na Ministerstve hospodárstva, vrátane predefinovaných.
- **Kataster, pozemkový fond:** stále sú služby, ktoré nefungujú, napr. prehľad o tom v akom štádiu je vklad, čakanie na rozhodnutia, ktoré príde poštou. Pozemkový fond je nefunkčný elektronicky.
- **Súdne spory,** elektronický prístup k súdnemu spisu, komplikované hľadanie a možnosť nastavenia notifikácie, opakovanie celého procesu pri zmene súdu a čísla spisu.
- **Otváranie prevádzok:** nutnosť komunikovať s viacerými úradmi. Uvítali by jednotný proces a ideálne cez jednu platformu. Niečo sa dá elektronicky, niečo nie.



Inšpirácie

- Nerozumejú prečo vývojári nehľadajú inšpirácie v systémoch, ktoré fungujú, celkovo sa im zdá, že eGovernment je len presunutie „zastaraných“ procesov do digitálnej podoby bez dostatočnej automatizácie.
- **Potenciálne zdroje inšpirácií:**
 - privátny sektor: banky
 - zahraničie: Litva, Lotyšsko, Británia, Fínsko, Portugalsko, Rakúsko... (menovali len systémy, ktoré poznajú vďaka obchodným partnerom)





ZHRNUTIE



Odporúčania na základe skupinových diskusií

- Automatizácia a zefektívnenie procesov v jednotlivých úradoch a ich vzájomné prepojenie. „Prenášanie“ (aj digitálne) dokumentácie z jedného úradu na druhý vnímajú ako najväčšiu absurditu pri elektronizácii komunikácie.
- Inšpirácie z privátneho sektoru a krajín, kde eGovernment funguje a prináša užívateľom efekt a komfort z využívania e-služieb.
- Zjednodušenie procesov prihlasovania a overovania totožnosti. Využitie moderných a user friendly riešení alebo aspoň odkomunikovanie dôvodov prečo to na rozdiel od privátneho sektora (napr. banky) nie je možné.
- Prehľadnejšie a intuitívnejšie vyhľadávanie na portáli Slovensko.sk a zavedenie chatbota, online asistenta. Komunikovanie aktuálnych tém, výpadkov a pod. po otvorení portálu.
- Plnohodnotná aplikácia pre mobilné telefóny, v prvom kroku minimálne sprístupnenie doručenej pošty cez aplikáciu.
- Návod a riešenia / postupy pri neštandardných situáciách (smrť majiteľa a pod.).

think - know - act



Actly s.r.o.
Šulekova 70
811 03 Bratislava

actly.sk