



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



**actly**  
think - know - act

# Spokojnosť občanov so službami štátu

PRIESKUM UŽÍVATEĽSKEJ SKÚSENOSTI

OKTÓBER 2023



# DIZAJN PRIESKUMU

40

RESPONDENTOV

Bežní občania  
neodmietajúci  
elektronickú  
komunikáciu so štátnou  
správou

14 mužov  
+  
26 žien

8 skupinových diskusií  
cez Zoom

Zber dát  
9.10. - 12.10.  
2023

Respondenti rozdelení  
na základe  
veku, veľkosti sídla a  
životných okolností



# VÝSLEDKY PRIESKUMU



# Všeobecné insights

- Stále nie je dostatočné povedomie verejnosti o možnostiach a výhodách elektronickej komunikácie so štátnou správou, resp. o e-službách štátu. Zákazníci e-služieb vyzdvihujú časovú úsporu, komfort (netreba ísť na úrad, poštu) a finančnú úsporu. Všetky tieto benefity sú atraktívne aj z pohľadu neužívateľov a pre viacerých z nich sú dostatočnou motiváciou na zriadenie elektronického podpisu (EP).
- Občania sú motivovaní k elektronickej komunikácii, nie len so štátnou správou, ale so všetkými inštitúciami - aj vďaka pandémie a tlaku privátnych spoločností boli „nútení“ získať základné zručnosti v tomto smere.
- I keď väčšina respondentov má OP s čipom, len cca polovica z nich má zriadený aj EP a využíva e-služby. V zásade nie sú reálne bariéry, ale skôr nevedomosť a absencia potreby.
- Aj tí, ktorí nemajú elektronický podpis obvykle automaticky začnú hľadať informácie na internete, zisťujú ako postupovať, či sa dá objednať termín, stiahnuť tlačivo a pod. Pokiaľ je to možné, snažia sa vybaviť akýkoľvek kontakt s úradmi na diaľku (mail, telefón) a nie osobne. O jednotlivých možnostiach a e-službách sa často dozvedajú náhodne (pri googlení) alebo od známych, ktorí s tým majú skúsenosti.
- Stále sú pomerne veľké rozdiely v digitalizácii a funkčnosti jednotlivých služieb z hľadiska typu, ale aj miesta bydliska. Najväčšia spokojnosť je so službami, ktoré sú unifikované (napr. vybavenie pasu), komplikovanejšie je to v prípade, že tam vstupujú individuálne špecifiká (Sociálna poisťovňa, Úrad práce).
- V ideálnom prípade by existoval vlastný profil, kde je všetko prehľadne uložené, informácie a dáta sú poprepájané, žiadosti sa vypĺňajú automaticky na základe zadaných údajov a fungovalo by to aj ako aplikácia.



## OP s čipom

- **Aktívne používajúci** – majú aktivovaný elektronický podpis, využívajú portál Slovensko.sk vrátane elektronickej poštovej schránky, snažia sa cez neho vybaviť všetky úradné záležitosti (rozdiel je v stupni povedomia o možnostiach). Niektorí si to zriadili automaticky, keď im vypršala platnosť starého OP, niektorí kvôli živnosti, a časť práve kvôli EP.
- **Pasívni držitelia** – majú s OP s čipom, ale nemajú aktivovaný EP, resp. ak aj majú, nie sú prihlásení na Slovensko.sk a využívajú skôr rezervačné systémy na objednávanie termínov, mailovú komunikáciu, viacerí z nich uviedli, že nevedia o možnostiach a benefitoch. Pri vybavovaní nového OP im túto možnosť nikto nespomenul. Časť z nich až počas fokusovej skupiny zistila, že vôbec má OP s čipom.
- Niektorým skončila platnosť elektronického podpisu po 5 rokoch a bariéru k vybaveniu nového OP majú napr. aj preto, že očakávajú poplatok. *„OP mi platí do 2025 a kvôli tým 2 rokom nechcem platiť poplatok za vybavenie nového“*
- **OP bez čipu** – OP preukazy vydané dávnejšie, čakajú kým skončí platnosť, zatiaľ nemali potrebu zriadiť si nový a/alebo nevedeli o benefitoch, ktoré im umožňuje nový typ OP, napriek tomu sa snažia veci vybavovať digitálne (online formuláre na weboch, maily), tam, kde je to možné využívajú objednanie sa na termín. *„čo sa dá vyriešim cez mail, vytlačím formulár z webstránky“*
- Ukázalo sa, že nie sú jednotné postupy pri vydávaní nových OP, niektorí dostali čítačky automaticky, niektorí nie, niekde proaktívne informujú o možnosti elektronického podpisu, niekde nie.
- Špecifikom sú **detské OP**, niekomu prišli domov, niekomu na poštu, ale v zásade bez bližších informácií a celkovo je nízke povedomie o tom na čo slúžia (spomenuli napr. ako alternatíva pasu, preukazu poistenca). *„prišiel dcére elektronický OP, ale netušíme čo to je, tak sme to založili do police“, „my to používame aj pri cestovaní“, „všetkým prišiel do schránky a ja som musela ísť s rodným listom na poštu“*
- Bez ohľadu na to, či majú alebo nemajú elektronický podpis, väčšina ako **prvý krok vyhľadáva informácie na internete**, cez vyhľadávače, web stránku danej inštitúcie, alebo priamo cez portál Slovensko.sk.



# Komunikácia so štátnou správou

## Výhody elektronickej komunikácie

- Úspora času (čas na úradoch)
- Ušetrenie cesty, hlavne mimo väčšie mestá alebo ak je trvalý pobyt v inom meste
- Dostupnosť = nie je obmedzenie úradnými hodinami
- Úspora financií, nižšie poplatky až do výšky 50%
- Rýchlosť a prehľadnosť
- Digitálny archív, „*nemusím zakladať papiere do šanónov*“
- Udržateľnosť (nemíňa sa papier)

## Výhody osobnej komunikácie

- Istota (napr. ak si nie sú istí správnym vyplnením formulára, chcú mať potvrdené, že to na úrade prevzali)
- Ak je elektronické vybavovanie komplikované, resp. im nie sú schopní odpovedať ako to majú riešiť, „*napr. na kataster je niekedy rýchlejšie ísť osobne ako sa doťahovať cez maily*“
- Riešenie za niekoho iného so splnomocnením



# Portál Slovensko.sk (1/2)

## ➤ Users (aktívni, pasívni):

- Aktívni užívatelia majú elektronický podpis a veľmi oceňujú, že akýkoľvek iný kontakt so štátnou správou sa minimalizoval. Benefitom je prihlasovanie cez aplikáciu (jednoduchšie ako cez čítačku) a vzájomné splnomocnenie manželov k prístupu. Pasívni na ňom hľadajú informácie, tlačivá a rezervačný systém.
- Časť užívateľov zatiaľ nepozná všetky možnosti, e-služby, ktoré je možné cez portál vybaviť (nestihli sa s ním zoznámiť podrobne, automatizmy v riešení).
- Ak si nevedia poradiť pri **vyhľadávaní**, skúsia to cez google alebo volaním na konkrétny úrad a nechajú sa navigovať buď na Slovensko.sk alebo priamo na web stránke úradu. Výhrady voči vyhľadávaniu mali najmä mladší a starší respondenti (strácajú sa v možnostiach, terminológii). Ostatní ho považujú za dostatočne prehľadný. *„je to prehľadné, podľa životných situácií“*
- Nie všetci majú nastavené **notifikácie** na elektronickú schránku (nevšimli si tú možnosť, nevedia o nej) a vnímajú negatívne, že sa tam musia prihlasovať, aby mali o nej prehľad, paradoxne hlavne mladí ľudia. Aktuálne je to údajne lepšie, ale aj tí, ktorí mali notifikácie nastavené, mali s nimi problémy, nie vždy im prišlo upozornenie.

## ➤ Non-users:

- Časť respondentov portál vôbec nepozná, počuli síce, že existuje, ale nemajú s ním skúsenosť.







# Portál Slovensko.sk (2/2)

- Stále je priestor na intenzívnejšiu propagáciu, priblíženie výhod portálu pre bežných občanov, zdôraznenie úspory času, ale aj nákladov. *„vraj keď nie som podnikateľ, tak to nepotrebujem“*
- **Návrhy na vylepšenia:**
  - online pomoc (chatbot, AI, live podpora až následne, ak chatbot nestačí), návody (video, prehľadné krokovanie).
  - zjednodušiť nastavenie notifikácií a možnosť preposielania na mail.
  - oficiálnu terminológiu doplniť o jednoduchšie výrazy zrozumiteľné aj pre tých, ktorí ešte nemajú so službou skúsenosti, vyhľadávanie cez kľúčové slová, zjednodušiť vyhľadávanie, napr. cez podkategórie
  - občas sa vyskytujú technické nedostatky, komplikácie pri prihlásení, dlhé čakanie a pod., podpora pri niektorých prehliadačoch (brave), negatívne skúsenosti s čítačkou/aplikáciou (dolaďovanie na základe podnetov od užívateľov)
  - pozitívne vnímajú video návody najmä pri registrácii a aktivovaní EP
  - ocenili by plnohodnotnú aplikáciu, nie len na prihlasovanie
  - nie všetci zaregistrovali službu eKolak, resp. nie vždy im je zrozumiteľné, ktorý majú kúpiť, ideálne by mal portál automaticky generovať relevantný kolok (pri niektorých službách to tak funguje), *„omylom som kúpila zlý kolok a potom som to musela riešiť na pošte osobne“*

*„čakala som poldňa kým sa mi podarilo prihlásiť s mojím OP“*

*„používam brave s ad blockerom, dlho som s tým maturoval, volal na rôzne podpory a keď som to skúsil cez chrome, fungovalo to“*

*„pred troma rokmi to bolo katastrofálne, nedalo sa tam nič nájsť, teraz je to už lepšie, ale stále tomu chýba intuitívnosť, priveľa žiadostí pod jednou kategóriou“*

*„odoslanie formuláru, ktorý som mala vyklikaný za pár minút, trvalo celý deň“*

*„na YouTube som našla video ako niektoré notifikácie vypnúť“*



# Motorové vozidlá



- Samozrejmou je už **elektronické vybavovanie diaľničných známok**. Pozitívna skúsenosť aj s vydaním DZ pre ZŤP na základe žiadosti a vloženia požadovaných dokumentov a **notifikácie** o blížiacom sa ukončení platnosti (niektorým nechodí upozornenie).
- Pri **nových autách** väčšina využíva vybavenie cez predajcu pre celkový komfort (prevzatie vozidla aj s papiermi), ak by vedeli o možnosti vybaviť to elektronicky a za nižší poplatok, možno by to riešili sami.
- Veľmi pozitívne je vnímaná možnosť vybaviť **prihlásenie** a **prepis vozidla elektronicky**. Viacerí boli prekvapení, že táto možnosť existuje, stále majú v povedomí, že čokoľvek súvisiace s vozidlom je potrebné riešiť osobne. *„bolo to super, ušetril som 50% na poplatkoch, ŠPZ a techničáky prišli kuriérom“*
- Veľkým benefitom sú **nižšie poplatky** pri elektronickom vybavovaní.
- Proces je pri prepise veľmi jednoduchý, ak už predávajúci nahodil údaje do systému. Zatiaľ nie je táto možnosť pri dovezených autách kvôli TP. Komplikované vybavovanie bolo pri prepise ŠPZ z jedného okresu do druhého - nutná osobná návšteva.
- Osobné vybavovanie ohľadne vozidiel preferujú, ak tam majú známeho a zdá sa im to jednoduchšie a rýchlejšie ako hľadať iné možnosti.
- **Iné:** ŠPZ na prívesný vozík, elektronické pokuty sú tiež vnímané ako pridaná hodnota, priložený dôkaz o priestupku. *„môžem len pochváliť políciu, že to má vymakane spravené“, „zdá sa mi, že ak sa to zaplatilo hneď, suma bola nižšia“*



# Nehnutelnosti



- Benefitom pre mnohých je, že všetky dane, miestne poplatky a pod. chodia do elektronickej schránky, ale neplatí to všade, niekde to chodí stále klasickou poštou. Naopak, niekde dostali možnosť registrovať mail a chodí im to mailom, čo vnímajú tiež ako pozitívnu možnosť, pokiaľ nemajú elektronický podpis.
- **Kataster:** niektoré veci sú už prepojené, ale niekde sú stále medzery, špeciálne v tomto prípade by ocenili možnosť riešiť to elektronicky. *„stále mi to padalo a nevedeli, či sú tie aplikácie kompatibilné, bolo jednoduchšie tam ísť“, „prepis nehnuteľnosti sa dá spraviť, ale musia mať EP obe strany“*
- Nie všetky zastupiteľstvá sú komplet digitalizované. Napr. poplatky za smeti je niekde nutné platiť priamo na úrade, niekde dokonca je to na každého člena domácnosti zvlášť.
- V Bratislave mali viacerí problémy so systémom PASS na parkovanie, niektorí to išli vybaviť radšej osobne. *„to bola veľká fuška, na to treba mať veľa trpezlivosti“*
- Problematické je vybavovanie na inštitúciách ako vodárne, stavebné úrady..., ktoré súvisia so stavbami, tam je naďalej potrebné väčšinu agendy vybavovať osobne a papierovou formou.



# Doklady



- Za veľkú výhodu považujú už samotnú možnosť **rezervovať si konkrétny termín** (niekedy to trvá dlhšie ako vystáť radu, hlavne Bratislava, „*znamená to niekoľko dní skúšať a čakať, či sa náhodou niečo neuvolní*“) a vyplniť žiadosť online. Benefit je to hlavne pri deťoch a vybavovaní pasov. Niektorí respondenti, ale stále nemajú povedomie ani o možnosti rezervovať si termín.
  - potenciál na promovanie služby hlavne v menších mestách a v skupinách, kde je dochádzanie na úrady komplikované
- **Zmena trvalého bydliska** je v elektronickom systéme bezproblémová. Tí, ktorí to riešili osobne, si objednali termín a vytlačili formuláre doma (aj dôchodcovia). Zjednodušenie vidia aj pri vybavovaní viacerých dokladov naraz, jedna návšteva, jedna fotka.
- **Strata OP:** neprehľadný postup pre mladších respondentov, pomohol by stručný popis ako postupovať, na koho sa obrátiť.
- **Strata rodného listu:** vybavenie elektronicky bez poplatkov bolo vnímané veľmi pozitívne.



# Sociálna poisťovňa a Úrad práce



- Pozitívne skúsenosti sú s **elektronickými PN** – nie je s tým žiadna starosť, lekár to zadá do systému, nemusia prenášať papiere (na začiatku mali potrebu overiť u zamestnávateľa, či to tam je), pri **OČR** je to zatiaľ rôzne (niektoré pediatričky to zadávajú, niektoré nie), problémy s PN sa zatiaľ vyskytujú aj pri zastupovaní lekármi. *„prišiel som od doktora domov a liečil sa bez stresov“*
- Veľkým benefitom pre ZŤP a ľudí na ID je možnosť vybavovať rôzne žiadosti elektronicky (mailom), načítavať potvrdenia do systému alebo aspoň poslať mailom. Stále nemajú povedomie o tom, čo všetko je možné riešiť elektronickým podpisom a práve toto by bola jedna zo skupín obyvateľov, ktoré by ocenili komfort elektronických služieb. Hlavne mimo väčšie mestá je pre nich komplikované dochádzanie na úrady. *„riešila som to s tetou a najprv sme museli ísť všade osobne, podpísať to, aby som to potom mohla prevziať za ňu“*
- S **Úradom práce** je komunikácia náročnejšia a viac závislá na prístupe zamestnancov, niekde sú potrebné osobné návštevy, niekde stačí mailová komunikácia. Nemajú prepojené systémy, vyžadujú notársky overené kópie (napr. pri absolventoch), komplikované vybavenie príspevkov na kurzy. *„veci ohľadne MD a prídavkov sme vedeli vybaviť telefonicky a cez mail a nemusela som chodiť na východ, kde mám trvalý pobyt“*
- Individuálny účet poistenca (generovanie) – komplikované vyhľadávanie cez slovensko.sk
- Komplikované dokladovanie pri odchode do dôchodku, staršia generácia musí zháňať niektoré potvrdenia v archívoch a pod., duplicitné dokladanie.
- Pozitívna skúsenosť so zmenou spoločnosti pre II.pilier – akceptačný list cez eSchránku.



# Školstvo



- **MŠ:** prihlášky sa zatiaľ podávajú osobne, uvítali by elektronické podanie (niektoré škôlky už majú možnosť podania žiadosti o prijatie cez elektronický formulár), niektoré škôlky majú systém EduPage na komunikáciu, niektoré nie.
- **ZŠ/ SŠ: EduPage** – rodičia sú so systémom veľmi spokojní, majú prehľad o dochádzke, známkach, výmena informácií s učiteľmi, ospravedlnenky, platby, jedáleň (nie všade funguje komunikácia s jedálňou a platby), podávanie prihlášok, výsledky pohovorov. Oceňujú automatické prechody pri zmene školy, nemusia nič nastavovať nanovo. Jediným problémom sú notifikácie, ktoré niekedy fungujú, niekedy nie a zahltenosť informáciami. *„má to aj muchy, mne tam pribudlo tretie dieťa, menovec a musel som to rušiť, takže asi sú medzery, uvítal by som aj možnosť individuálneho nastavenia, napr. prioritizácia správ, aby sme neboli zahltení“*
- **VŠ:** výrazný posun oproti minulosti, **informačné systémy** (UIS, AIS) a konkrétne služby v nich nie sú jednotné, taktiež prehľadnosť je rôzna, *„STU má neporovnateľne prehľadnejší informačný systém s návodmi oproti Komenského, ktorý bol neprehľadný, chaotický, STU má aj možnosť preposielať si poštu na súkromný mail“*, benefitom je možnosť elektronického zápisu, vybavenia internátu, potvrdenia o návšteve školy (niekde je nutné ísť si ho vyzdvihnúť osobne). Osobné návštevy študijného oddelenia nahrádza aj mailová komunikácia. Ak je potrebné prísť osobne, dá sa rezervovať termín. Stále pretrvávajú aj nejaké nedostatky, ktoré sa dajú riešiť do budúcnosti na základe podnetov od študentov.
- Elektronická komunikácia je aj s niektorými **ZUŠ**.
- Elektronické vybavenie a predlžovanie **ISIC karty**.



# Iné dôvody komunikácie

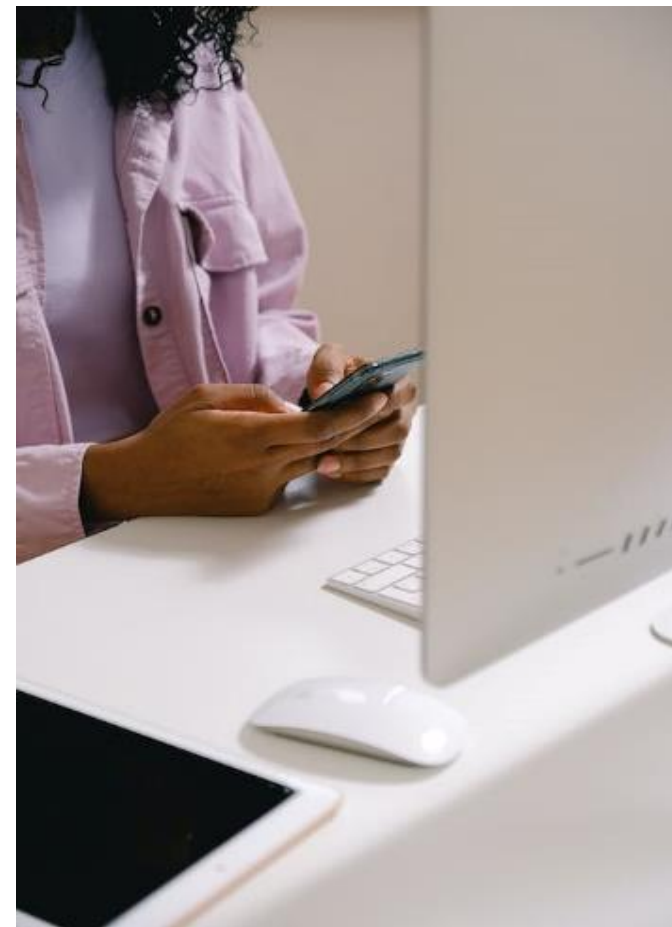


- **Daň za psa** – komplikované dohľadanie, ale nakoniec je možné vybaviť to bez osobnej návštevy
- **Zdravotná poisťovňa** – pozitívne skúsenosti s preplácaním úkonov (benefity), aplikáciou
- **Úmrtie** – na všetky úrady treba nosiť úmrtný list, chýba prepojenie, očakávali by automatický presun informácie po vystavení úmrtného listu na všetky inštitúcie, „*keď zomrel otec, behala som s mamou po úradoch a nosila kópie*“, „*všetko sa muselo riešiť osobne*“
- **Dotácie** (zelenadomacnost.sk) na tepelné čerpadlo - úspešné vybavenie vďaka informáciám o tom, kedy bude otvorená brána a návodu ako postupovať. „*o 14.00 sa to otvorilo a 14.05 už boli vybookované všetky poukážky*“
- **Výpis z registra trestov:** cez EP alebo vybavenie na pošte
- **Finančná správa:** colné poplatky a DPH pri objednávke tovaru zo zahraničia, je možnosť riešiť to elektronicky, ale tlačivo je veľmi komplikované
- Poukázanie 2% dane – nedá sa to spraviť elektronicky
- **Zbrane:** nahlásenie vlastníctva, osobná návšteva napriek tomu, že zbraň je evidovaná a prihlásená
- **Dvojité občianstvo:** vybavenie cez maily bez nutnosti osobnej návštevy, „*prvému vnukovi som musela chodiť osobne, teraz pri druhom som všetko vybavila cez mail*“
- Doklady k uzavretiu manželstva v zahraničí, potvrdenia o rozvode



## Inšpirácie zo zahraničia

- Štúdium: všetky potvrdenia sa dajú generovať cez informačný systém
- Daňové priznanie cez aplikáciu
- Vybavenie dokladov elektronicky a zaslanie poštou
- Komplexný profil so všetkými informáciami, nárokmi a pod.







# ZHRNUTIE



## Odporúčania na základe skupinových diskusií

- Intenzívna a jednoduchá propagácia e-služieb zameraná na benefity využívania elektronického podpisu, zobrazenie bežných životných situácií, ktoré sú vďaka nemu vyriešené komfortne a bez stresu. Dôraz na nižšie poplatky pri elektronickom vybavovaní. (názorné príklady)
- Komunikovať, že vybavenie, resp. výmena nového OP je bezplatná.
- Jednoduché grafické letáky distribuované cez všetky touchpointy, na ktoré sa ľudia dostavia osobne a dalo by sa to riešiť elektronicky, alebo na stránkach, ktoré navštívia kvôli informáciám, resp. ak volajú na konkrétny úrad, tiež cez obecné úrady. Adresne komunikovať benefity cez mail, SMS a intenzívnejšie kampane v médiách, hlavne verejnoprávnych, na sociálnych sieťach.
- Adresné oslovovanie ľudí, ktorí môžu využívaním elektronických služieb najviac získať, minimalizovať komplikácie, ktoré im prinášajú osobné návštevy úradov (dôchodcovia, ID, ZŤP, rodičia na MD/ RD, Slováci žijúci v zahraničí).
- Nadalej prepájať a digitalizovať jednotlivé systémy, aby občan nemusel „prenášať“ potvrdenia medzi jednotlivými štátnymi inštitúciami, digitalizovať archívy.
- Kurzy pre ľudí, ktorí majú bariéry využívania elektronickej komunikácie, či už pre nižšie technologické zručnosti alebo slabé povedomie o možnostiach, ktoré e-služby poskytujú. Resp. asistencia pri registrácií a zriadení EP.

think - know - act



**actly**  
think - know - act

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

**actly.sk**