



MINISTERSTVO  
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA  
A INFORMATIZÁCIE  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

# PODNIKATELIA A VYBRANÉ E-SLUŽBY ŠTÁTU: PREDSTAVY A SKÚSENOSTI

Záverečný report z prieskumu, december 2023

**actly**  
think - know - act



0 projekte



KVANTITATÍVNY  
PRIESKUM

21.12.-23.12.  
2023

**CIEĽOVÁ SKUPINA**

riaditelia, majitelia alebo konatelia  
podnikov, manažéri ekonomických  
alebo personálnych útvarov

**CATI**

Computer Aided  
Telephone  
Interviewing

Kvótny výber  
podľa:

región  
počet zamestnancov  
OKEČ

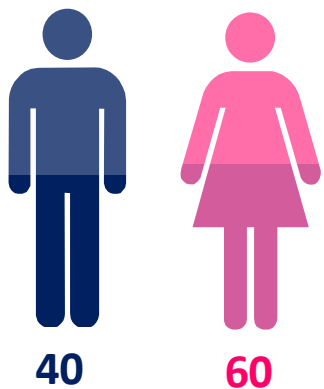
**400**

rozhovorov



# Štruktúra vzorky

Pohlavie



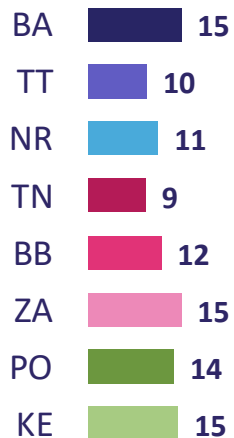
Vek



Veľkosť sídla



Kraj



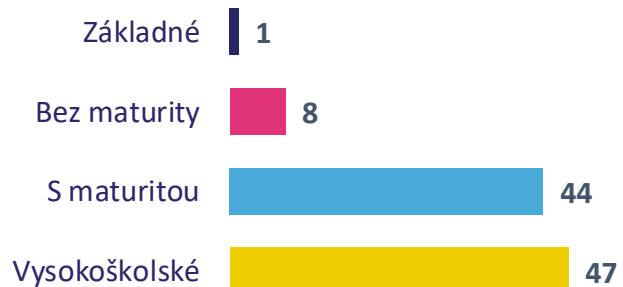
Región

Západ 21%

Stred 36%

Východ 28%

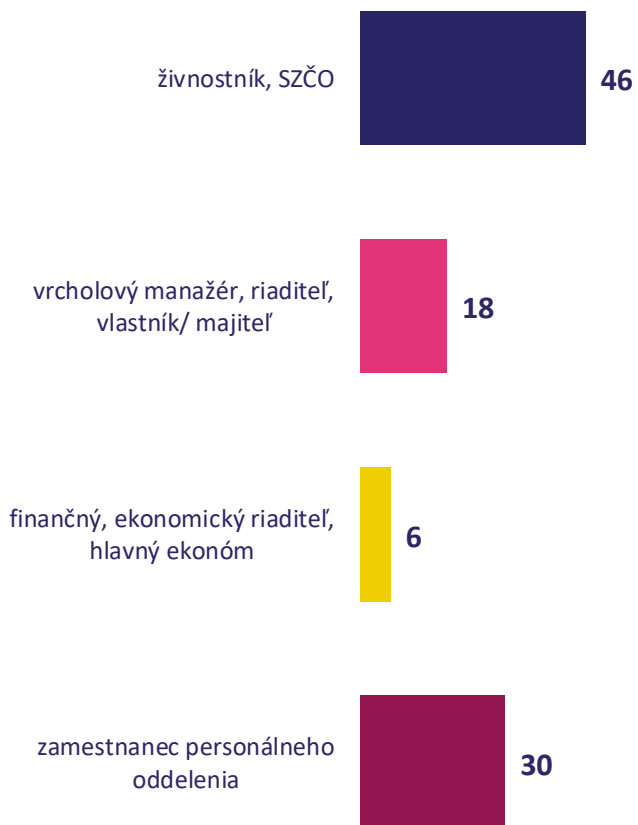
Vzdelanie



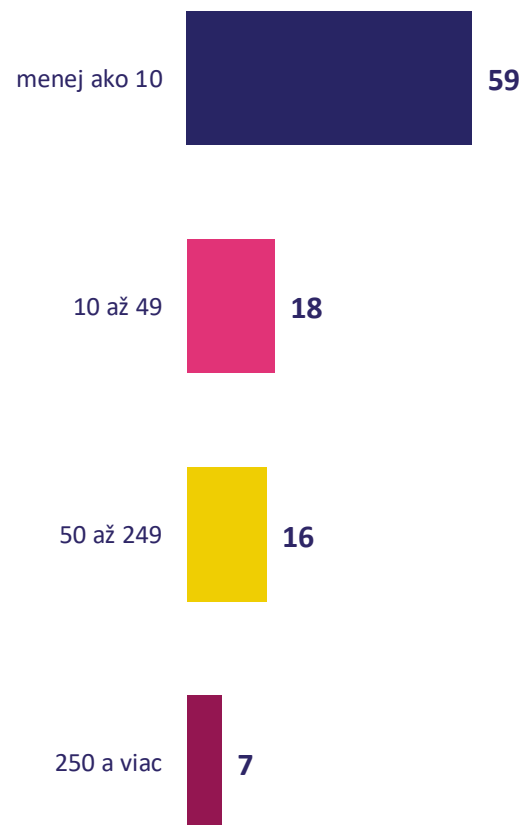


# Štruktúra vzorky

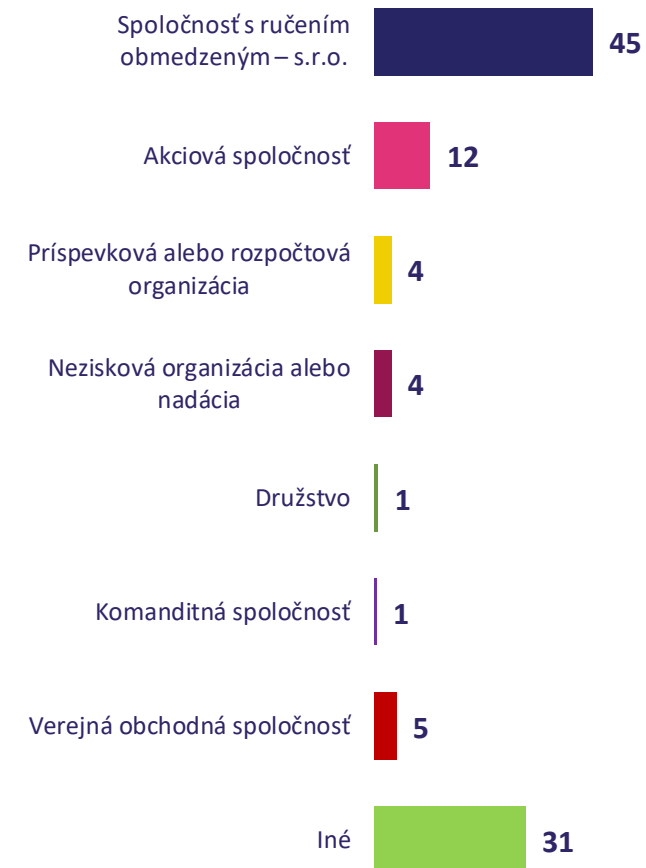
## Pozícia v rámci firmy



## Počet zamestnancov



## Právna forma spoločnosti



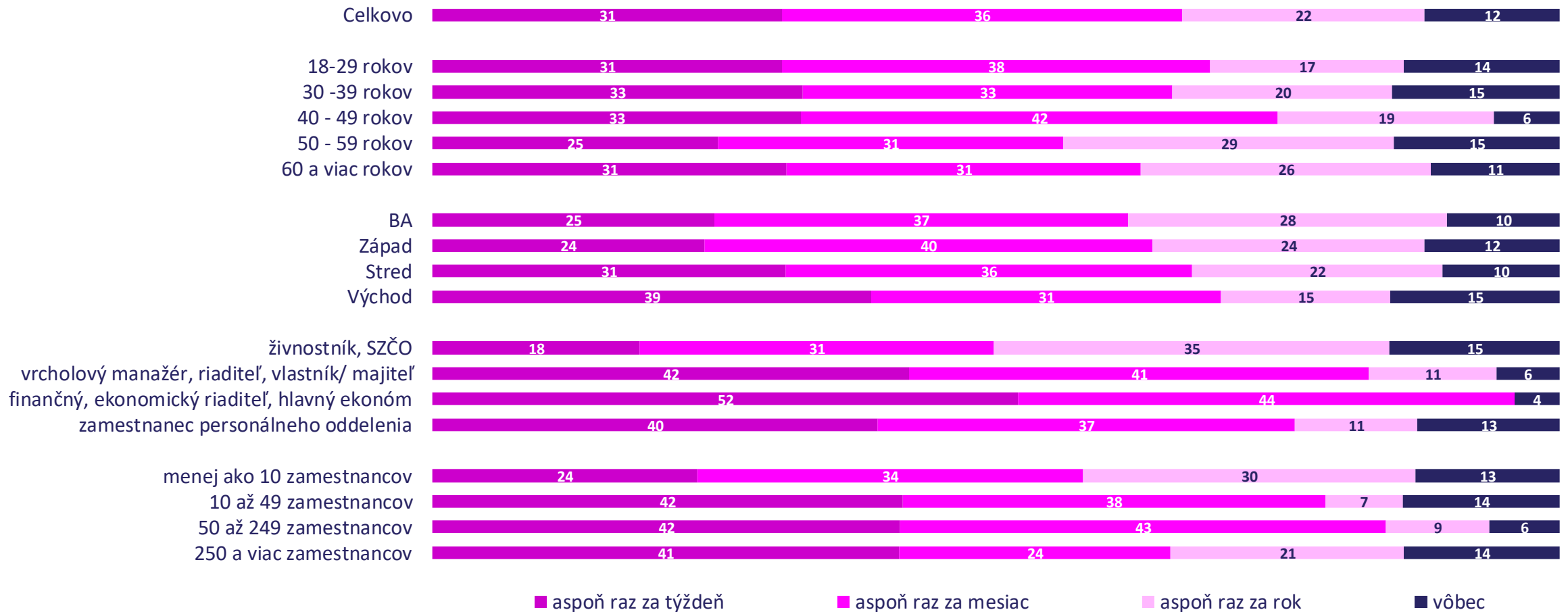


# Výsledky prieskumu



Iba 12% podnikateľov nevyužíva elektronické služby štátu/verejnej správy. Najčastejšie využívajú elektronické služby podnikatelia vo veku 40-49 rokov, vrcholoví a finanční manažéri a zástupcovia stredných podnikov.

## Ako často využívate v činnosti vašej firmy elektronické služby štátu/ verejnej správy?



■ aspoň raz za týždeň

■ aspoň raz za mesiac

■ aspoň raz za rok

■ vôbec



V 60% firiem pracujú s elektronickými službami štátu ich majitelia a konatelia, 36% zamestnanci a v 18% sú to externí dodávatelia.

**Kto za vašu firmu osobne pracuje s elektronickými službami štátu a obcí? Uveďte všetky pozície, ktorých sa to týka.**



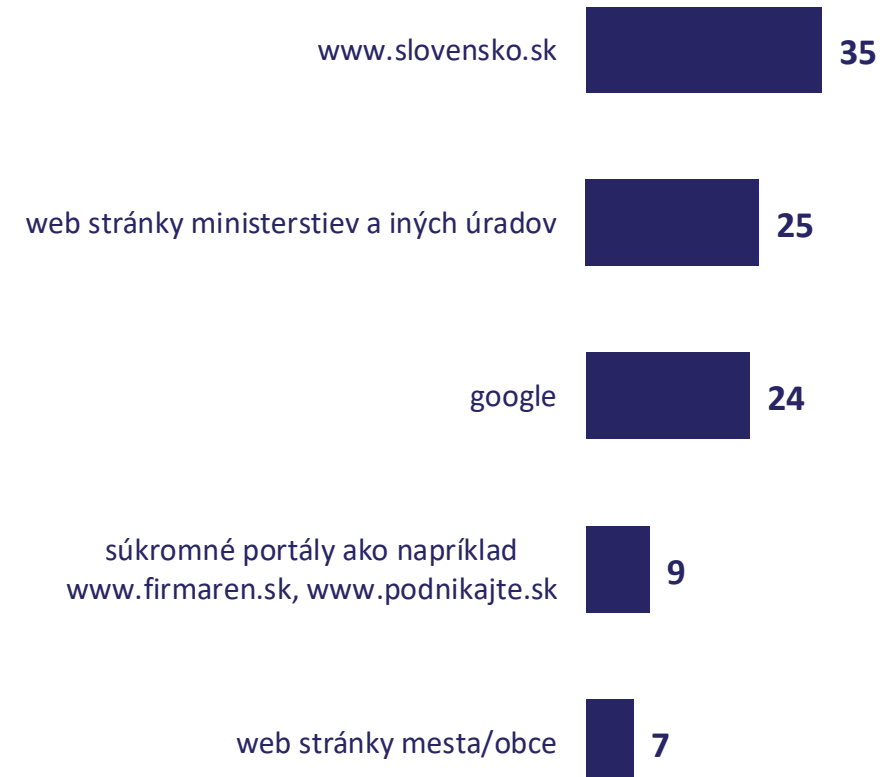




Najviac firiem používa ako zdroj informácií pri vybavovaní záležitosti so štátom webové stránky ministerstiev a iných úradov. Ak ide o frekvenciu využívania, najčastejší zdroj informácií je webová stránka www.slovensko.sk.

Ktoré zdroje informácií o vybavovaní záležitostí so štátnymi inštitúciami (t.j. o službách štátu) využívate vo vašom podnikaní?

Ktoré zdroje informácií o vybavovaní záležitostí so štátnymi inštitúciami (t.j. o službách štátu) najčastejšie využívate vo vašom podnikaní?





85% podnikateľov nevyhľadáva informácie o nových službách alebo programoch ponúkaných štátom. Najčastejšie ich vyhľadávajú podnikatelia vo veku 30-39 rokov, z východného Slovenska, vrcholoví a finanční manažéri a zástupcovia stredných podnikov.

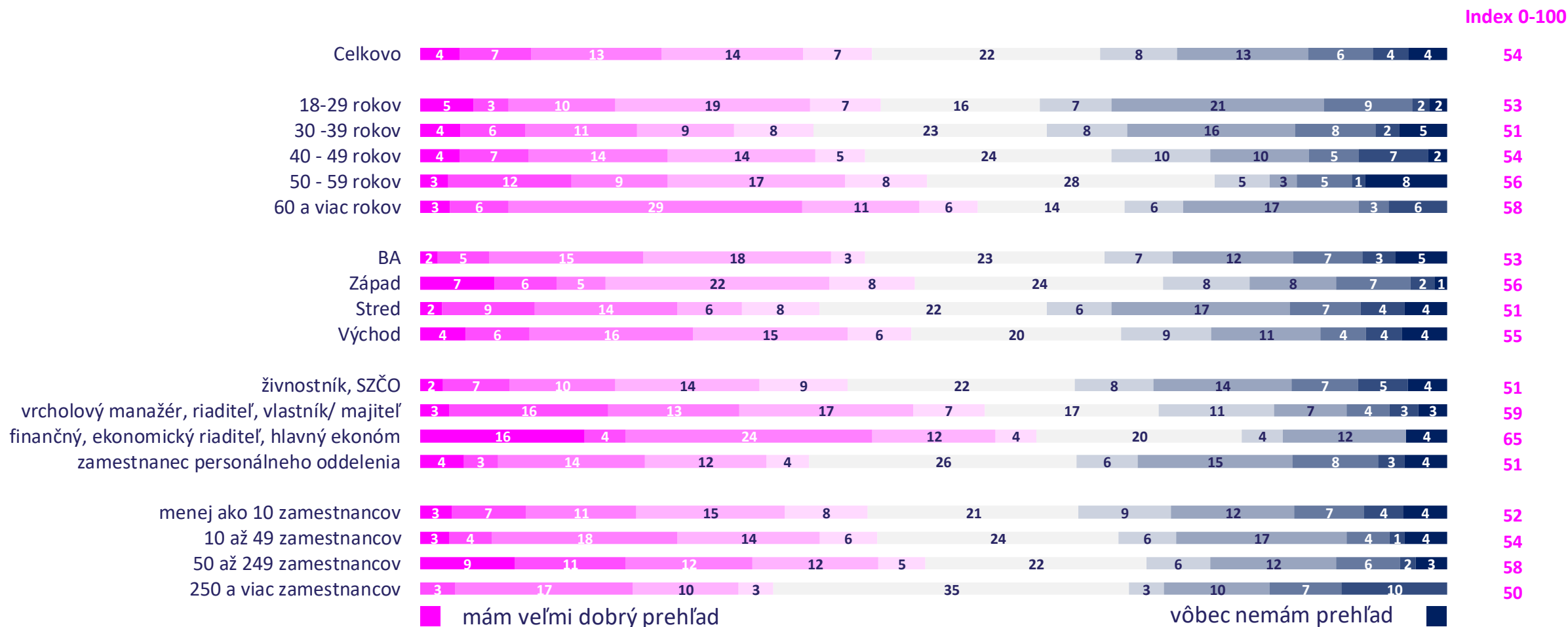
## Ako často vyhľadávate informácie o nových službách alebo programoch ponúkaných štátom?





# Najlepší prehľad o elektronických službách štátu pre podnikateľov majú najstarší podnikatelia, vrcholoví a finanční manažéri a tí, ktorí reprezentujú stredné podniky.

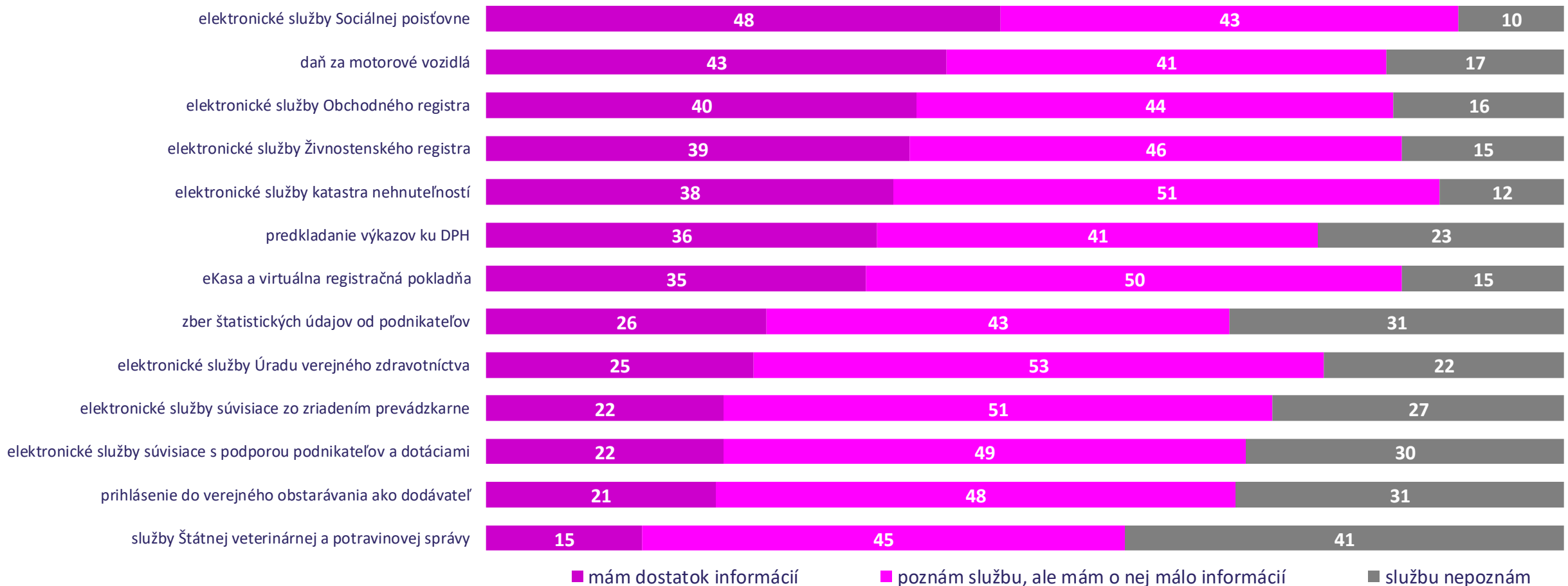
## Ako hodnotíte váš prehľad o elektronických službách štátu pre podnikateľov?





Najlepšie informovaní sa podnikatelia cítia pri elektronických službách Sociálnej poisťovne a pri dani za motorové vozidlá. Naopak najmenej informovaní sú o e-službách Štátnej veterinárnej a potravinovej správy.

## Nakoľko ste informovaný/á o elektronických službách v nasledujúcich oblastiach?



■ mám dostatok informácií

■ poznám službu, ale mám o nej málo informácií

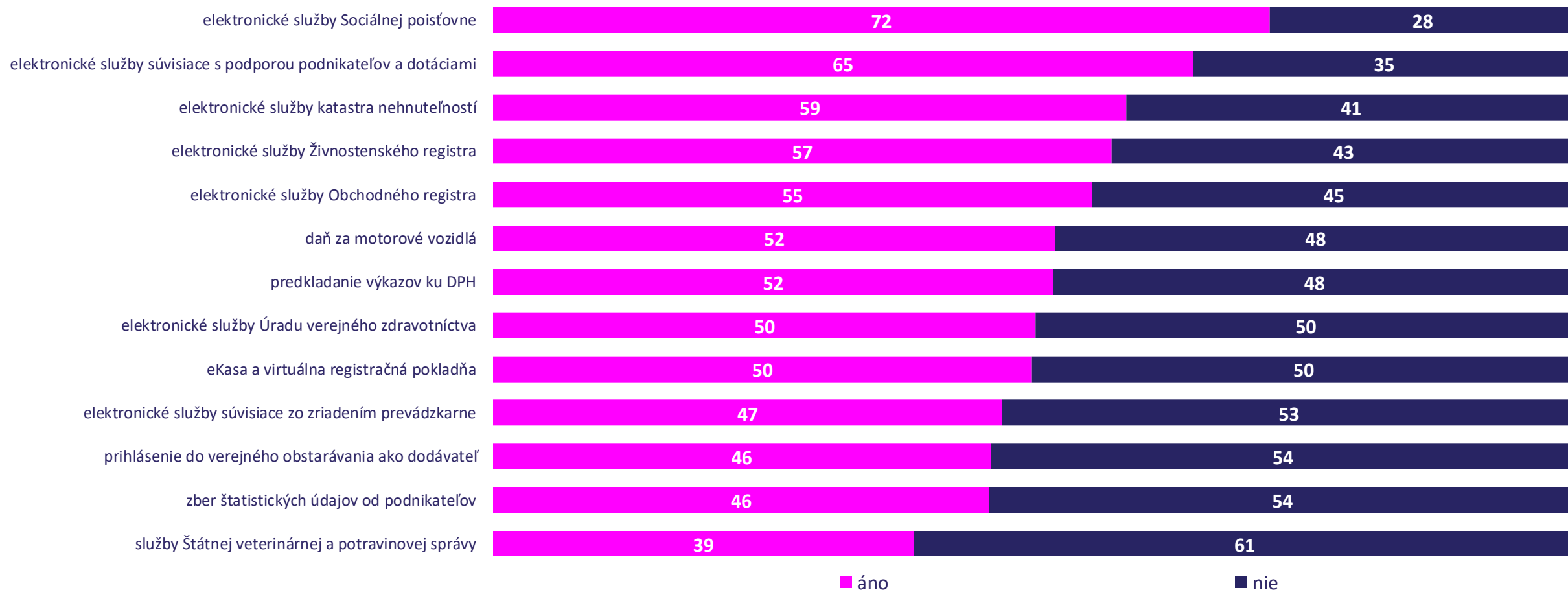
■ službu nepoznám



Ďalšie dodatočné informácie by podnikatelia jednoznačne najviac uvítali pri elektronických službách Sociálnej poisťovne a pri službách súvisiacich s podporou podnikateľov a dotáciami.

*Podnikatelia, ktorí majú málo informácií o službe, resp. službu nepoznajú;*

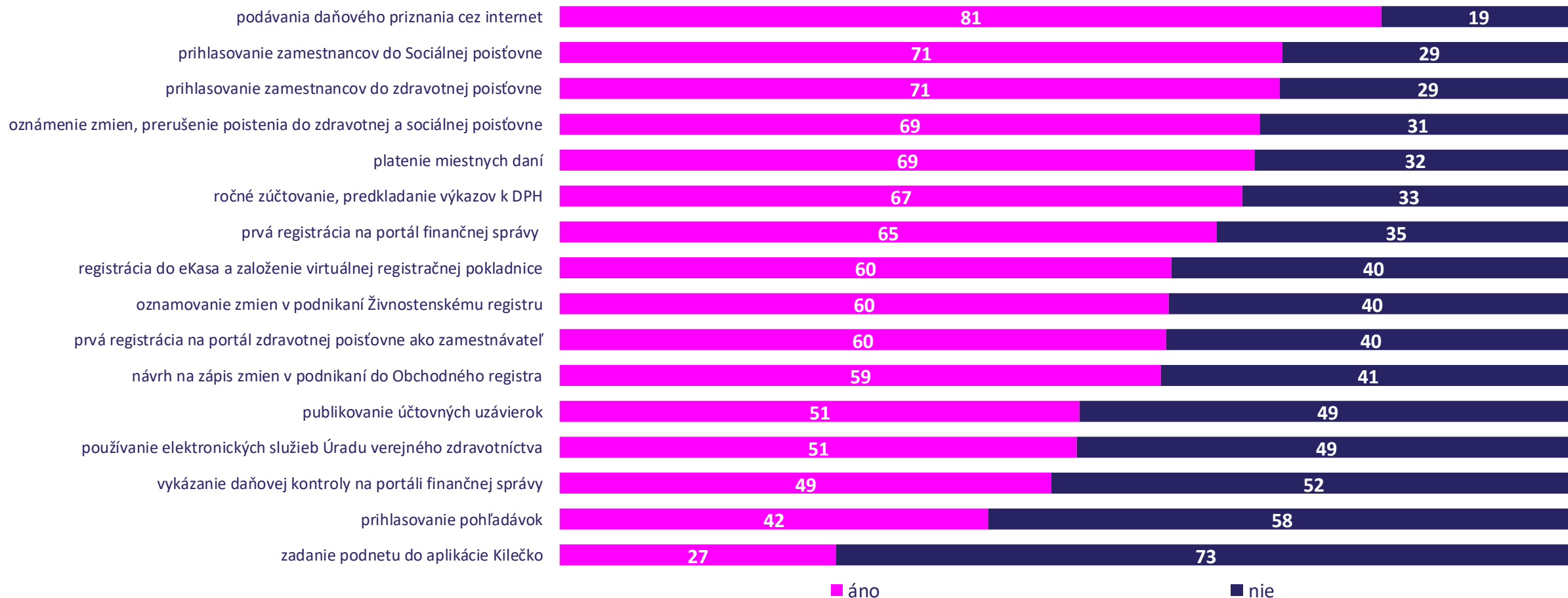
## Chceli by ste mať viac informácií o týchto elektronických službách?





Zďaleka najznámejšou e-službou je podanie daňového priznania. Menej ako polovica podnikateľov vie o elektronickej možnosti vykázať daňovú kontrolu na portáli finančnej správy, prihlásiť pohľadávky, či zadať podnet v aplikácii Kilečko.

## Počuli ste už o možnosti vybaviť nasledujúce úradné záležitosti cez internet?

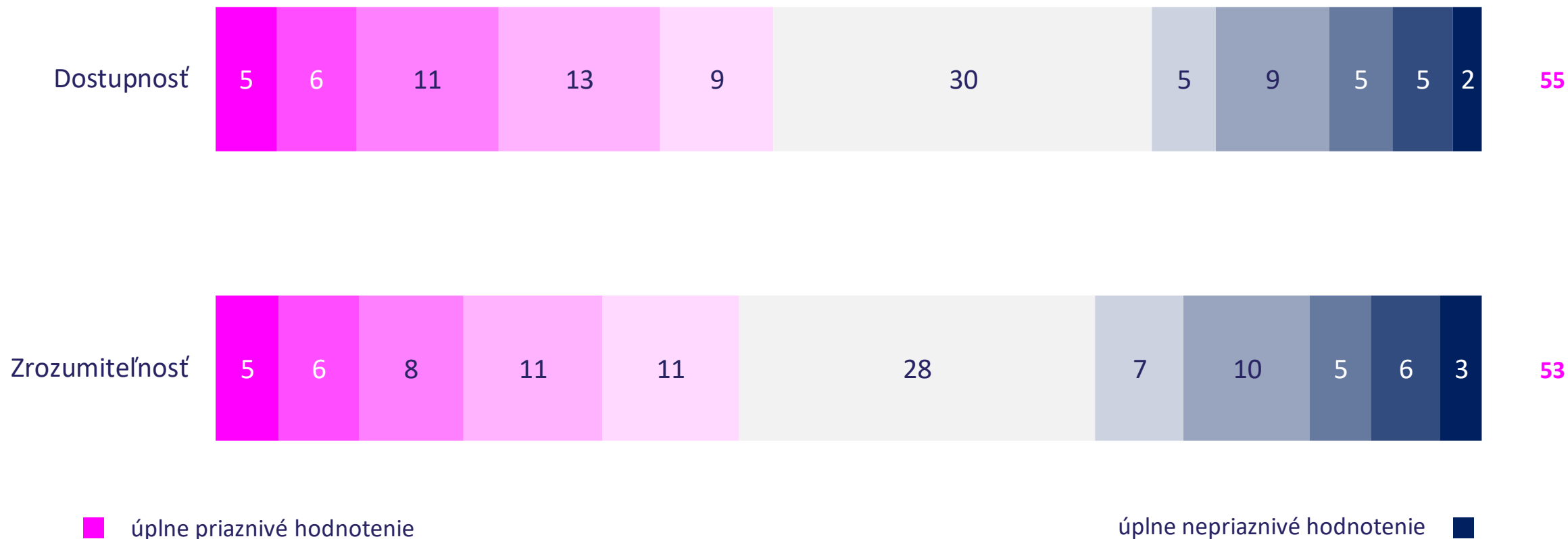




Dostupnosť aj zrozumiteľnosť elektronických služieb štátu pre firmy hodnotia podnikatelia veľmi podobne, najčastejšie neutrálne.

### Ako hodnotíte informácie o elektronických službách štátu pre firmy z nasledujúcich hľadísk?

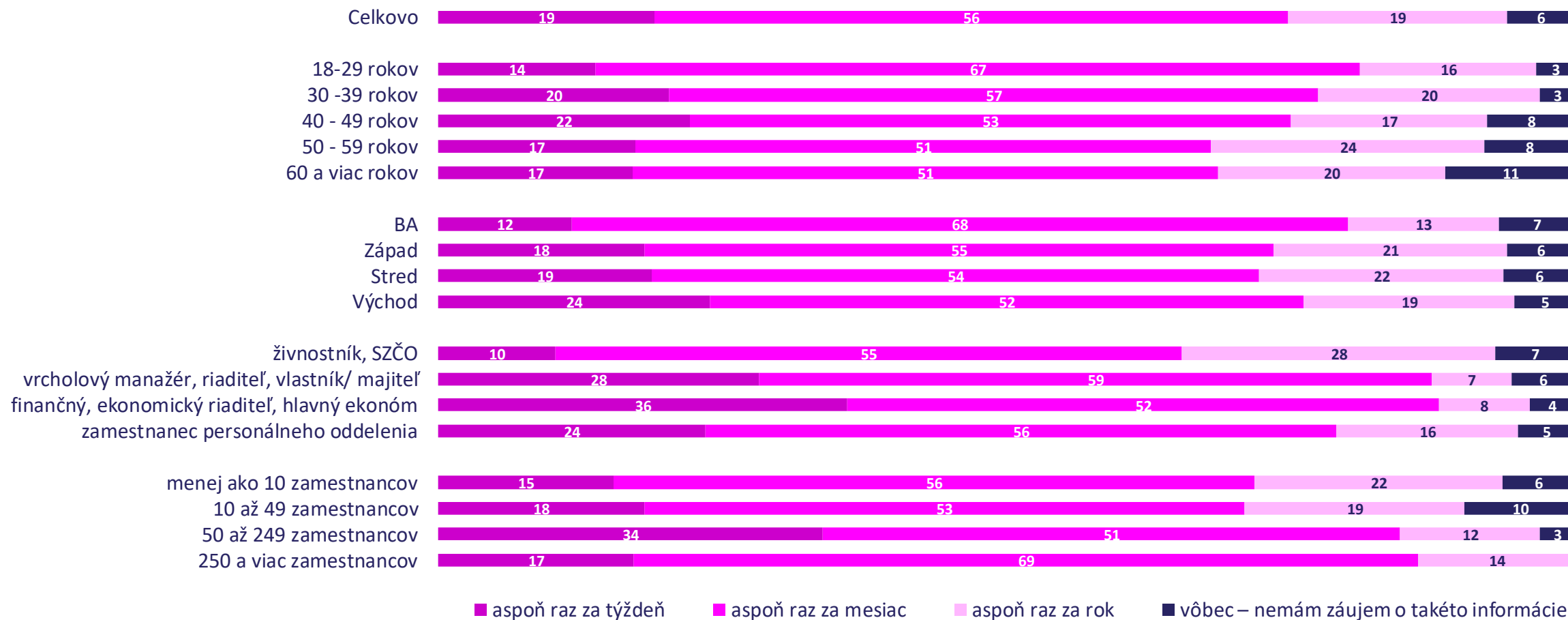
Index 0-100





Iba 6% podnikateľov nemá vôbec záujem o informácie týkajúce sa služieb štátu pre firmy. Najviac informovaní chcú byť mladší podnikatelia a tí, ktorí majú vyšší počet zamestnancov.

## Ako často by ste chceli byť informovaný/á o službách štátu pre firmy?







Komunikácia ohľadom služieb štátu pre firmy vyhovuje podnikateľom jednoznačne najlepšie cez e-mail.

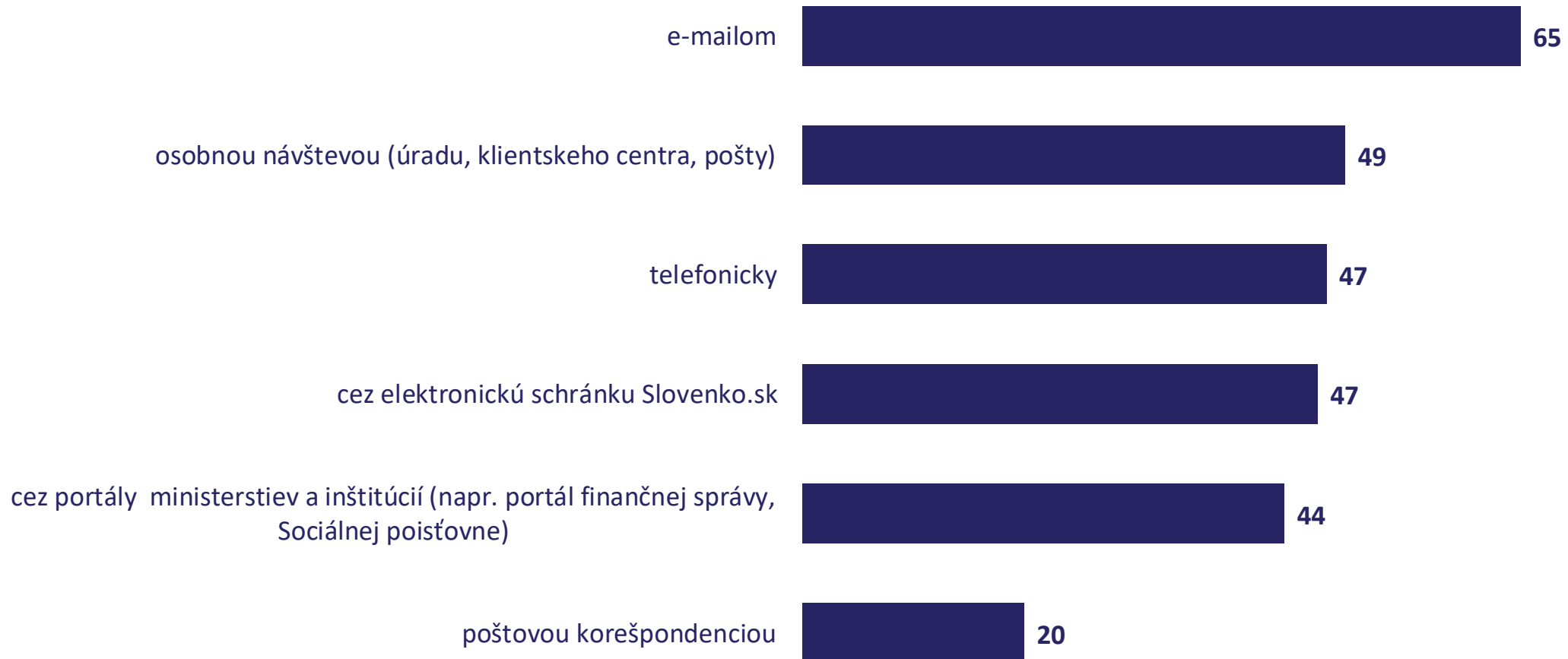
### Ktorými informačnými kanálmi by ste chceli byť informovaný/á o službách štátu pre firmy?





Momentálne najčastejšie komunikujú podnikatelia s úradmi cez e-mail. Na druhej strane najmenej častá je komunikácia poštovou korešpondenciou.

## Akým spôsobom komunikujete v pracovných veciach s úradmi a inštitúciami?

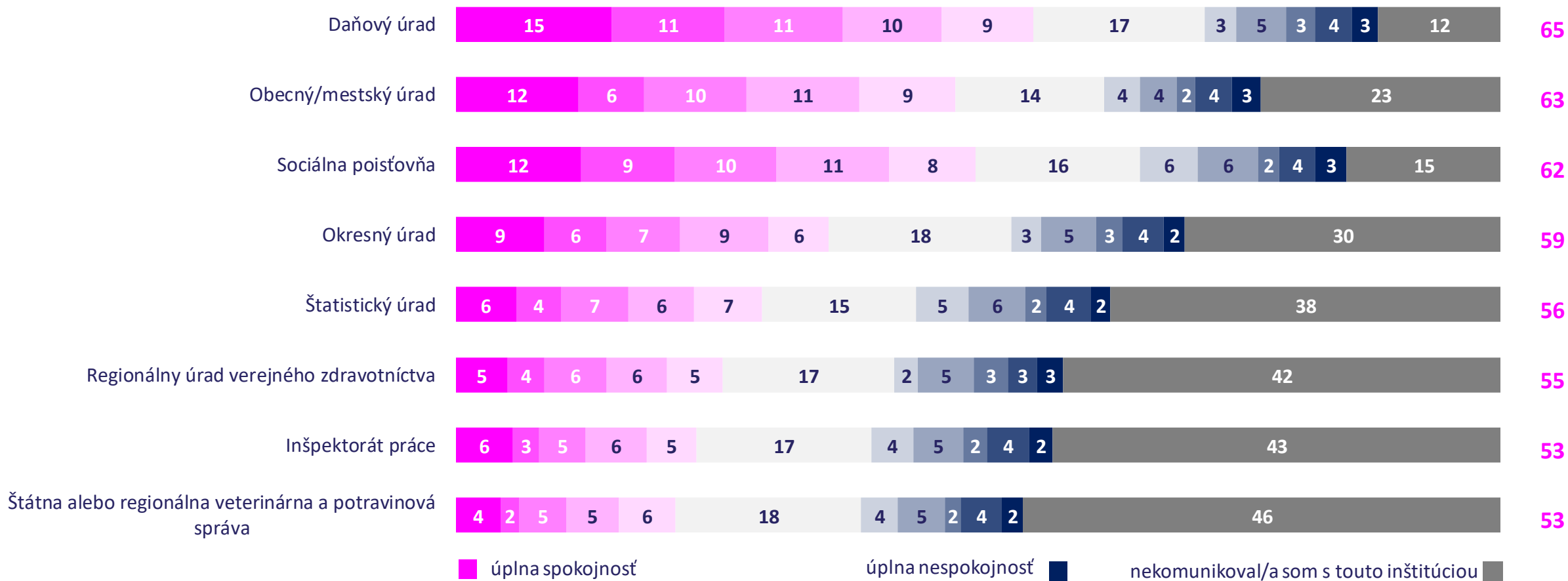




Najčastejšie komunikovali podnikatelia s daňovým úradom a sociálnou poisťovňou, najmenej s veterinárnou a potravinovou správou. Najspokojnejší sú s daňovým úradom a najmenej spokojní s inšpektorátom práce a s veterinárnou a potravinovou správou.

**Ak ste v poslednom roku komunikovali elektronickou formou s nasledujúcimi úradmi, ako ste boli s komunikáciou spokojný/á?**

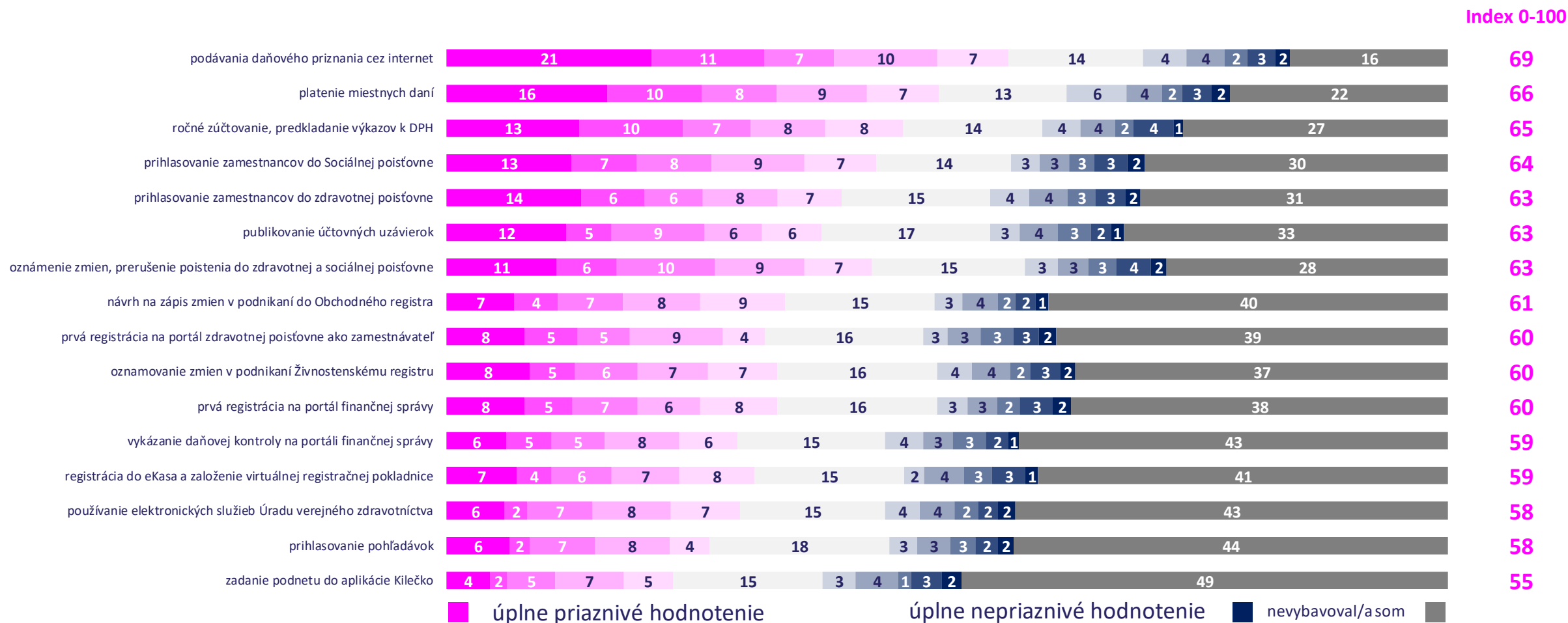
Index 0-100





Elektronicky riešili podnikatelia najčastejšie podanie daňového priznania. Najmenej z nich využilo možnosť zadať podnet do aplikácie Kilečko. Najspokojnejší sú práve s podávaním daňového priznania.

## Ak ste v poslednom roku vybavovali elektronicky nasledujúce úradné záležitosti, ako ste s tým boli spokojný/á?

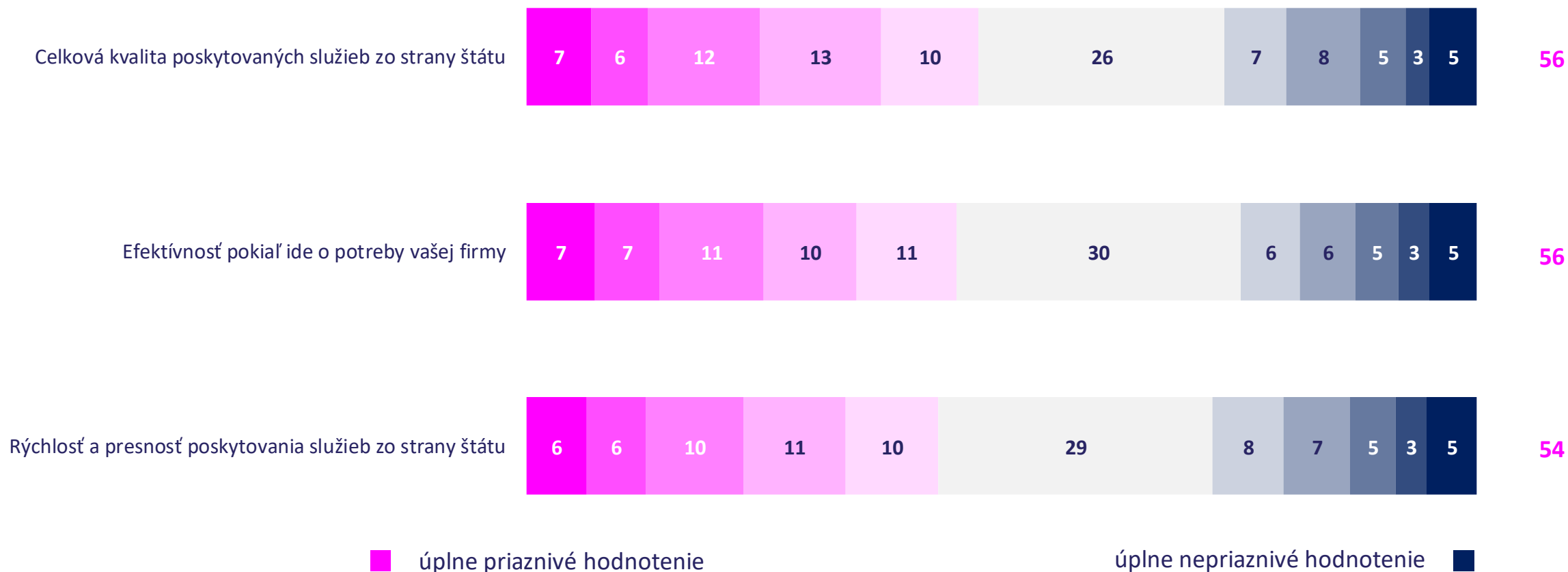




Všetky tri sledované aspekty elektronických služieb - kvalitu, efektívnosť a rýchlosť - hodnotili podnikatelia veľmi podobne. Hodnota indexu je od 56 po 54 bodov.

## Ako hodnotíte elektronické služby štátu z nasledujúcich hľadísk?

Index 0-100





Najviac zmieňovaný problém pri využívaní elektronických služieb štátu je komplikovanosť procesov. Tento istý problém považujú podnikatelia aj za jednoznačne najväznejší.

### Na základe vašej skúsenosti, ktoré z týchto aspektov vám spôsobujú problémy pri využívaní elektronických služieb štátu?



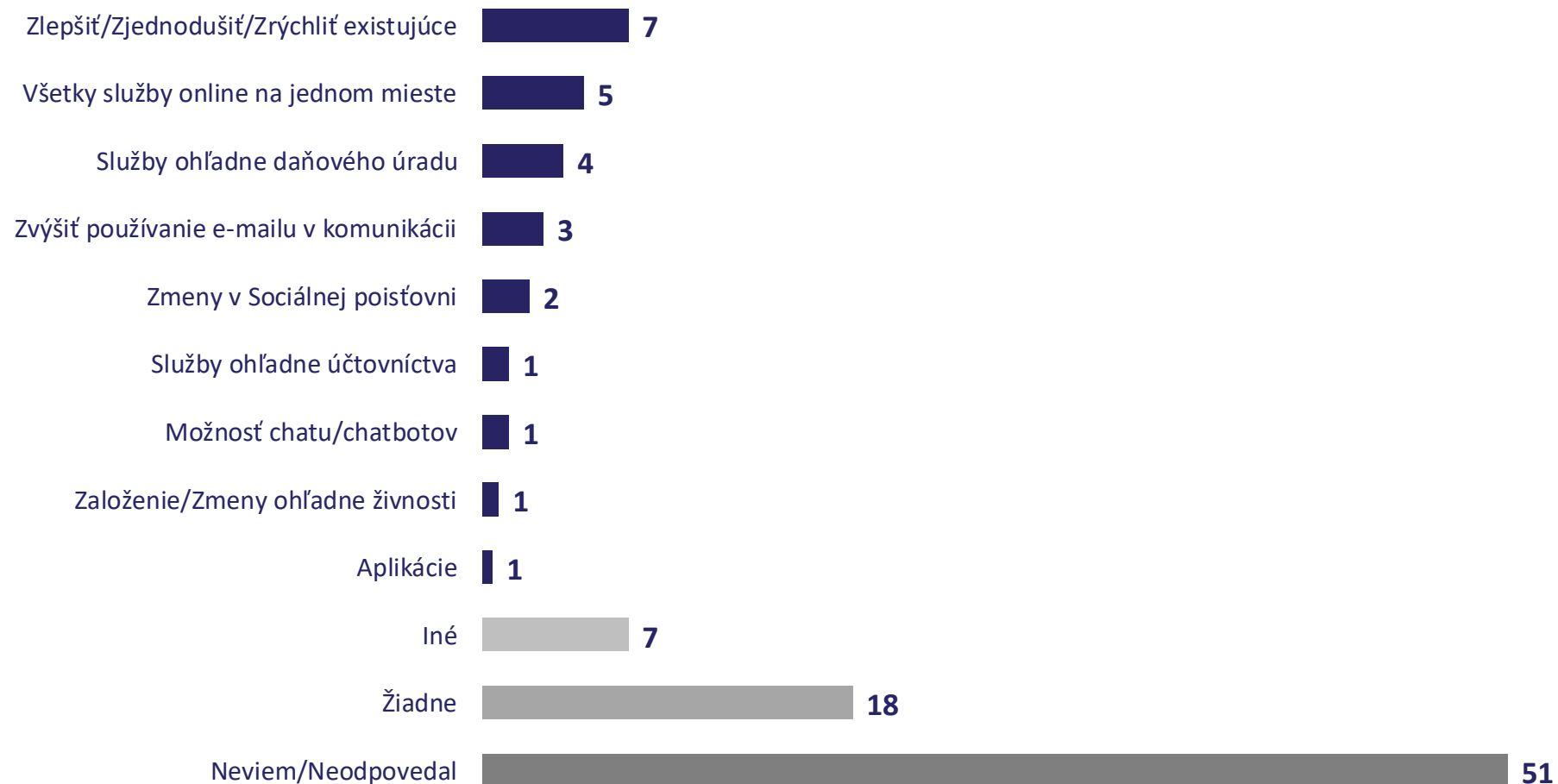
### A ktorý z týchto problémov považujete za najzávažnejší?





Až 69% opýtaných podnikateľov neuviedlo žiadnu novú konkrétnu službu, ktorú by ocenili, ak by sa dala vybaviť elektronicky. Najčastejšie si želajú, aby sa zlepšili/zjednodušili/zrýchlili už existujúce služby a aby sa dali elektronicky riešiť všetky služby.

## Aké nové elektronické služby na vybavovanie úradných záležitostí a na komunikáciu firiem so štátom by ste ocenili pri činnosti vašej firmy?





# Zhrnutie





# 1

- Iba 12% podnikateľov nevyužíva elektronické služby štátu/verejnej správy. Najčastejšie využívajú elektronické služby podnikatelia vo veku 40-49 rokov, vrcholoví a finanční manažéri a zástupcovia stredných podnikov.
- V 60% firiem pracujú s elektronickými službami štátu ich majitelia a konatelia, 36% zamestnanci a v 18% sú to externí dodávatelia.
- Najviac firiem používa ako zdroj informácií pri vybavovaní záležitosti so štátom webové stránky ministerstiev a iných úradov. Ak ide o frekvenciu využívania, najčastejší zdroj informácií je webová stránka [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).
- 85% podnikateľov vyhľadáva informácie o nových službách alebo programoch ponúkaných štátom. Najčastejšie ich vyhľadáávajú podnikatelia vo veku 30-39 rokov, z východného Slovenska, vrcholoví a finanční manažéri a zástupcovia stredných podnikov.
- Najlepší prehľad o elektronických službách štátu pre podnikateľov majú najstarší podnikatelia, vrcholoví a finanční manažéri a tí, ktorí reprezentujú stredné podniky.



- Najlepšie informovaní sa podnikatelia cítia pri elektronických službách Sociálnej poisťovne a pri dani za motorové vozidlá. Naopak najmenej informovaní sú o e-službách Štátnej veterinárnej a potravinovej správy.
- Ďalšie dodatočné informácie by podnikatelia jednoznačne najviac uvítali pri elektronických službách Sociálnej poisťovne a pri službách súvisiacich s podporou podnikateľov a dotáciami.
- Zďaleka najznámejšou e-službou je podanie daňového priznania. Menej ako polovica podnikateľov vie o elektronickej možnosti vykázať daňovú kontrolu na portáli finančnej správy, prihlásiť pohľadávky, či zadať podnet v aplikácii Kilečko.
- Dostupnosť aj zrozumiteľnosť elektronických služieb štátu pre firmy hodnotia podnikatelia veľmi podobne, najčastejšie neutrálne.
- Iba 6% podnikateľov nemá vôbec záujem o informácie týkajúce sa služieb štátu pre firmy. Najviac informovaní chcú byť mladší podnikatelia a tí, ktorí majú vyšší počet zamestnancov.
- Komunikácia ohľadom služieb štátu pre firmy vyhovuje podnikateľom jednoznačne najlepšie cez e-mail.



3

- Momentálne najčastejšie komunikujú podnikatelia s úradmi cez e-mail. Na druhej strane najmenej častá je komunikácia poštovou korešpondenciou.
- Najčastejšie komunikovali podnikatelia s daňovým úradom a sociálnou poisťovňou, najmenej s veterinárnou a potravinovou správou. Najspokojnejší sú s daňovým úradom a najmenej spokojní s inšpektorátom práce a s veterinárnou a potravinovou správou.
- Elektronicky riešili podnikatelia najčastejšie podanie daňového priznania. Najmenej z nich využilo možnosť zadať podnet do aplikácie Kilečko. Najspokojnejší sú práve s podávaním daňového priznania.
- Všetky tri sledované aspekty elektronických služieb - kvalitu, efektívnosť a rýchlosť - hodnotili podnikatelia veľmi podobne. Hodnota indexu je od 56 po 54 bodov zo 100.
- Najviac zmieňovaný problém pri využívaní elektronických služieb štátu je komplikovanosť procesov. Tento istý problém považujú podnikatelia aj za jednoznačne najväčší.
- Najčastejšie si želajú, aby sa zlepšili/zjednodušili/zrýchlili už existujúce služby a aby sa dali elektronicky riešiť všetky služby.



# Summary



- Only 12% of entrepreneurs do not use e-services of the state/public administration. The most frequent users of e-services are entrepreneurs aged 40-49, senior and financial managers and representatives of medium-sized enterprises.
- In 60% of companies, owners and managers work with the state's e-services, 36% of employees, and in 18% it is external contractors.
- Most companies use the websites of ministries and other authorities as a source of information when dealing with the state. In terms of frequency of use, the most frequent source of information is the website [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).
- Only 15% of businesses do not seek information about new services or programs offered by the state. The most frequent users are entrepreneurs aged 30-39, from Eastern Slovakia, top and financial managers and representatives of medium-sized enterprises.
- The oldest entrepreneurs, senior and financial managers and those representing medium-sized enterprises have the best overview of the state's e-services for entrepreneurs.



- Businesses feel best informed when it comes to the electronic services of the Social Insurance Institution and motor vehicle tax. On the contrary, they are the least informed about e-services of the State Veterinary and Food Administration.
- Further additional information would clearly be most welcome by entrepreneurs for the electronic services of the Social Insurance Office and for services related to business support and subsidies.
- By far the best known e-service is the filing of tax returns. Less than half of entrepreneurs know about the electronic possibility to report a tax check on the portal of the financial administration, to register claims, or to file a complaint in the Kilečko application.
- The availability and comprehensibility of the state's electronic services for companies are assessed by entrepreneurs very similarly, most often neutrally.
- Only 6% of entrepreneurs are not at all interested in information regarding state services for companies. Younger entrepreneurs and those who have a higher number of employees want to be most informed.
- Entrepreneurs clearly prefer to communicate about state services for companies via e-mail.



- At the moment, the most common way for businesses to communicate with the authorities is via e-mail. The least frequent communication is by postal correspondence.
- Entrepreneurs communicate most frequently with the tax office and the social insurance office, least frequently with the veterinary and food administration. They are most satisfied with the tax office and least satisfied with the labour inspectorate and the veterinary and food administration.
- The most frequent way for entrepreneurs to file their tax returns was electronically. The fewest of them used the possibility to submit a complaint to the Kilečko application. They are the most satisfied with filing tax returns.
- All three monitored aspects of electronic services - quality, efficiency and speed - were rated very similarly by entrepreneurs. The value of the index ranges from 56 to 54 points out of 100.
- The most mentioned problem in using the state's electronic services is the complexity of the processes. This same problem is also considered by entrepreneurs to be clearly the most serious.
- They most often want existing services to be improved/simplified/speeded up and all services to be handled electronically.

think - know - act



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

**actly.sk**