



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

PRIESKUM SPOKOJNOSTI A SKÚSENOSTI POPULÁCIE SR SO SLUŽBAMI ŠTÁTU

VYBRANÉ ŽIVOTNÉ SITUÁCIE

Záverečný report z prieskumu, december 2023

actly
think - know - act



0 projekte



KVANTITATÍVNY
PRIESKUM

15.12.-21.12.
2023

CIEĽOVÁ SKUPINA

populácia SR
vo veku nad 18 rokov

CATI

Computer Aided
Telephone
Interviewing

Kvótne znaky

pohlavie
vek
región
veľkosť sídla

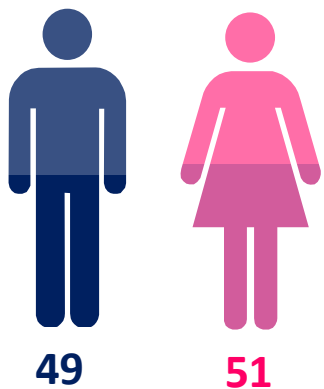
400

rozhovorov

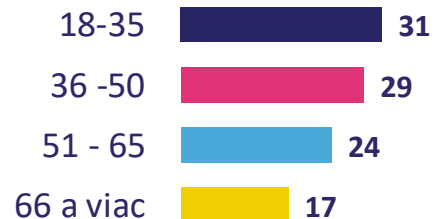


Štruktúra vzorky

Pohlavie



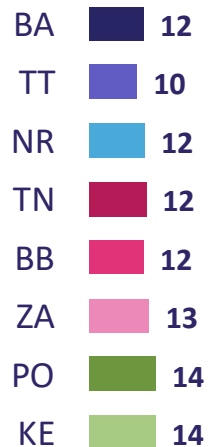
Vek



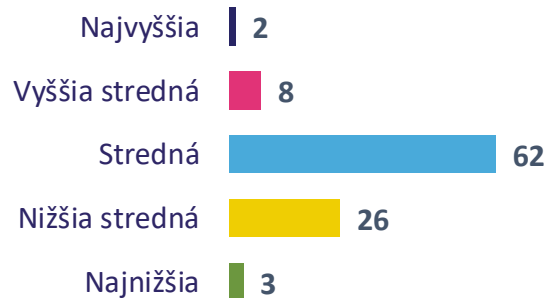
Veľkosť sídla



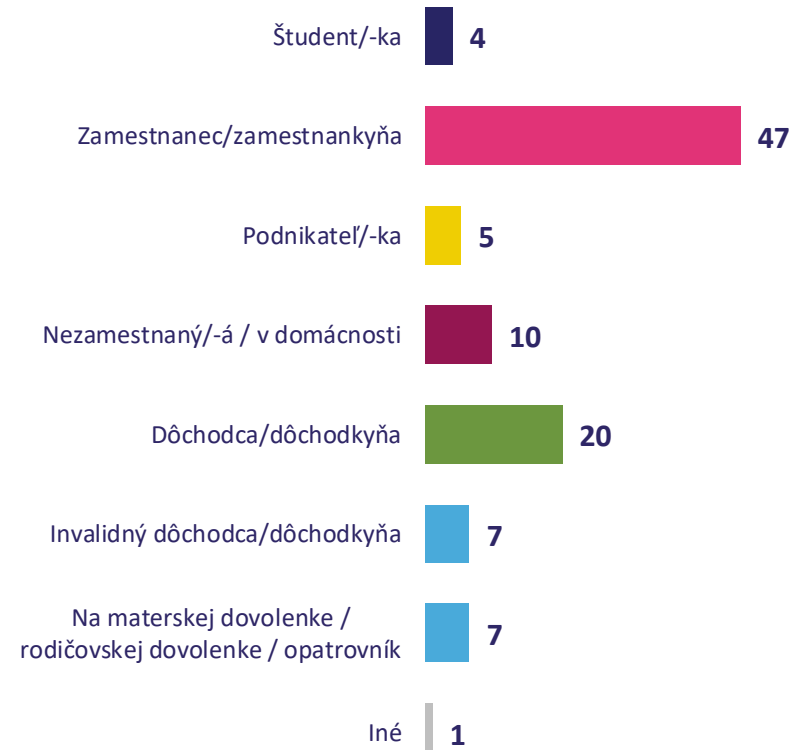
Kraj




Sociálna trieda



Zamestnanie



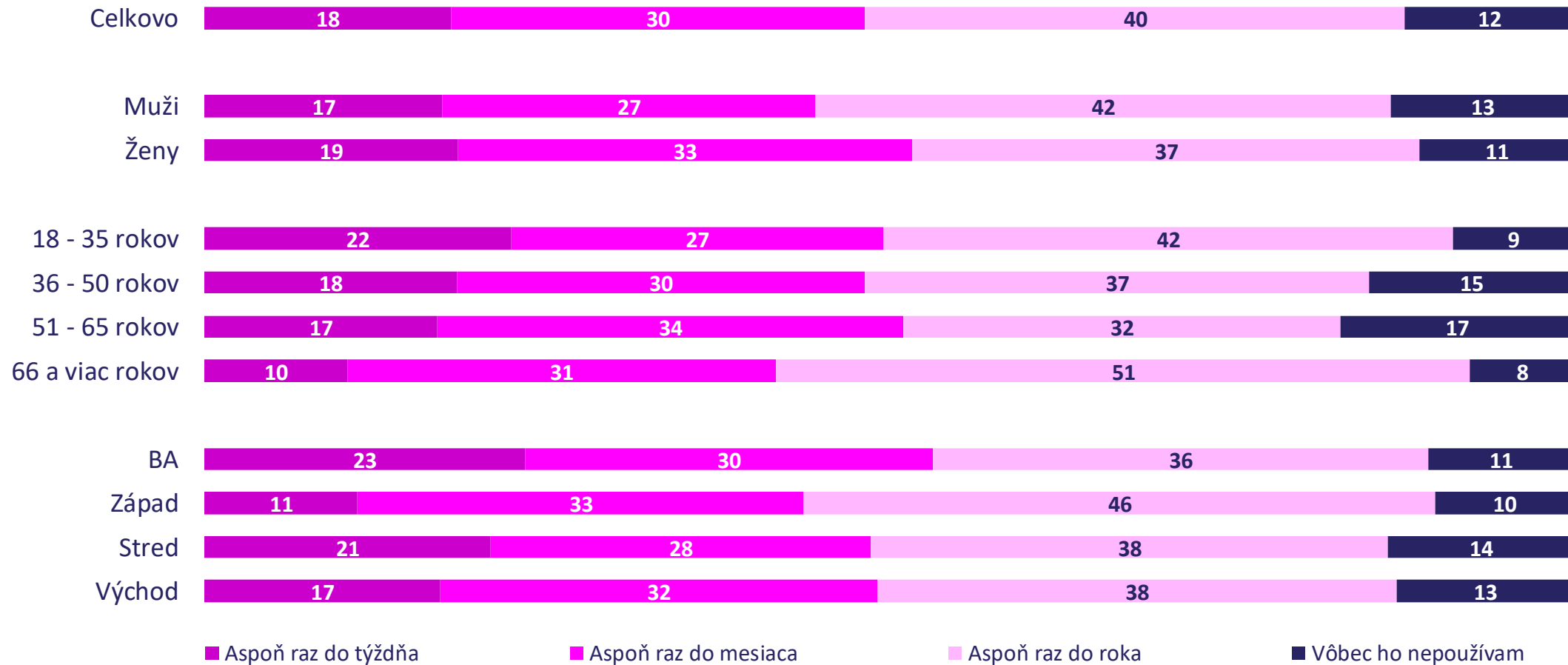


Vybrané e-slужby: skúsenosti a očakávania



Až 88% respondentov používa na kontakt s úradmi a verejnou správou aspoň niekedy internet. Najmenej ho používajú respondenti vo veku 51-65 rokov.

Ako často používate internet pre kontakt s úradmi a inštitúciami verejnej správy?





Najčastejšie využívaný informačný zdroj pri vybavovaní úradných záležitostí je google.sk a následne to sú webové stránky mesta/obce.

Ktoré z nasledujúcich informačných zdrojov používate, ak potrebujete vybaviť úradnú záležitosť?



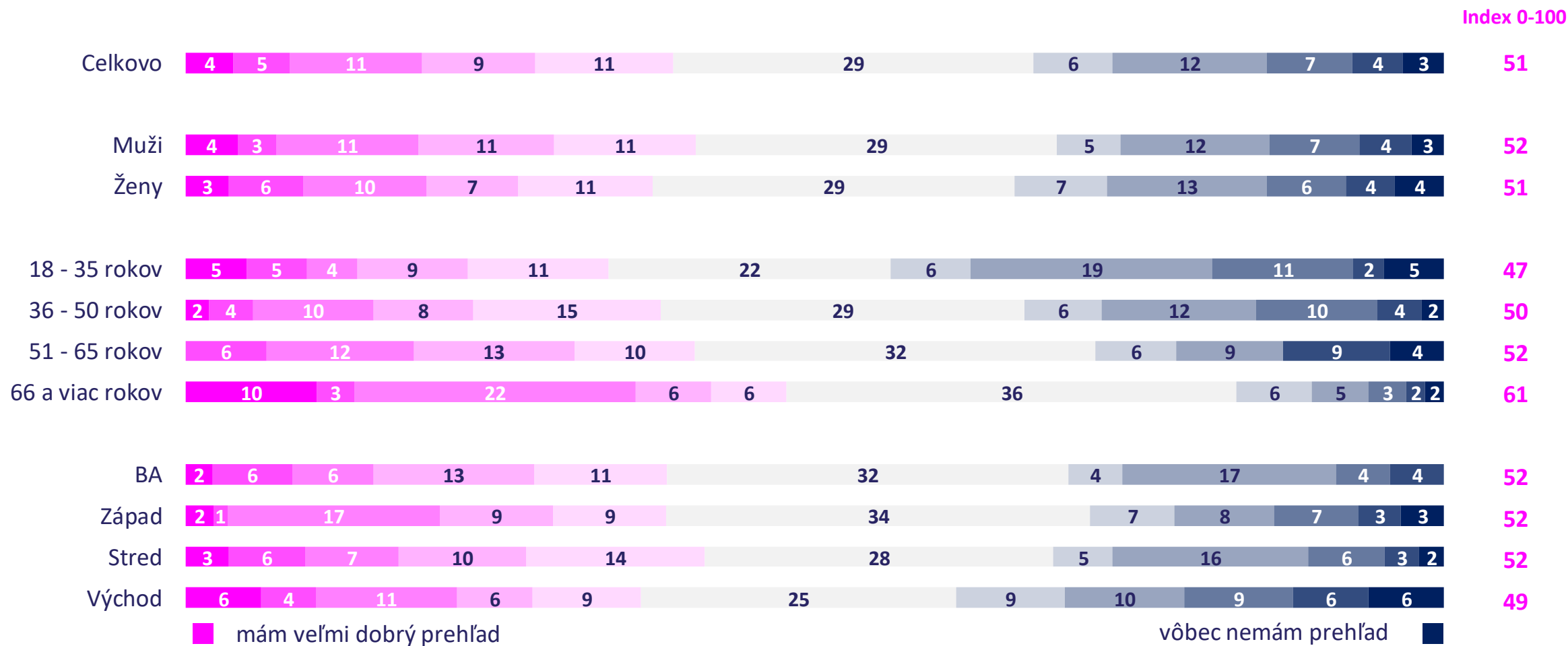
Ktorý zdroj na nájdenie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť, používate najčastejšie?





Najlepší prehľad o elektronických službách pre vybavovanie úradných záležitostí deklarujú najstarší respondenti.

Aký je váš prehľad o elektronických službách dostupných pre vybavovanie úradných záležitostí?





Jednoznačne najlepšie sú občania informovaní o e-službe pri kúpe diaľničnej známky. Najmenej ich má informácie pokiaľ ide o žiadosti o tehotenský príspevok, o pomoc v hmotnej núdzi alebo o parkovací preukaz pre ZŤP.

Nakoľko ste informovaný/á o vybavovaní nasledujúcich úradných záležitostí?



■ mám dostatok informácií

■ poznám službu, ale mám o nej málo informácií

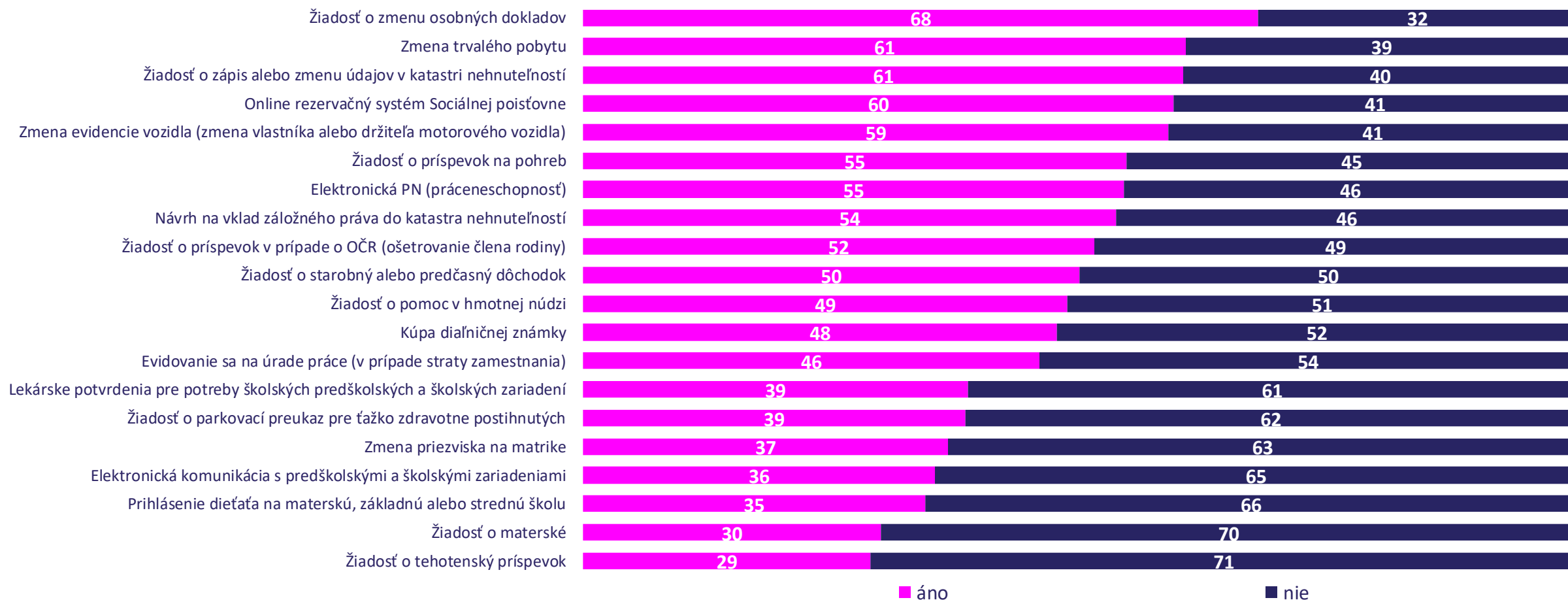
■ službu nepoznám



Ďalšie dodatočné informácie by verejnosť najviac uvítala pri žiadosti o zmenu osobných dokladov, pri zmene trvalého pobytu alebo pri zápise/zmene údajov v katastri.

Respondenti, ktorí majú málo informácií o službe, resp. službu nepoznajú

Pri ktorých záležitostiach by ste chceli mať viac informácií, ako ich vybaviť?



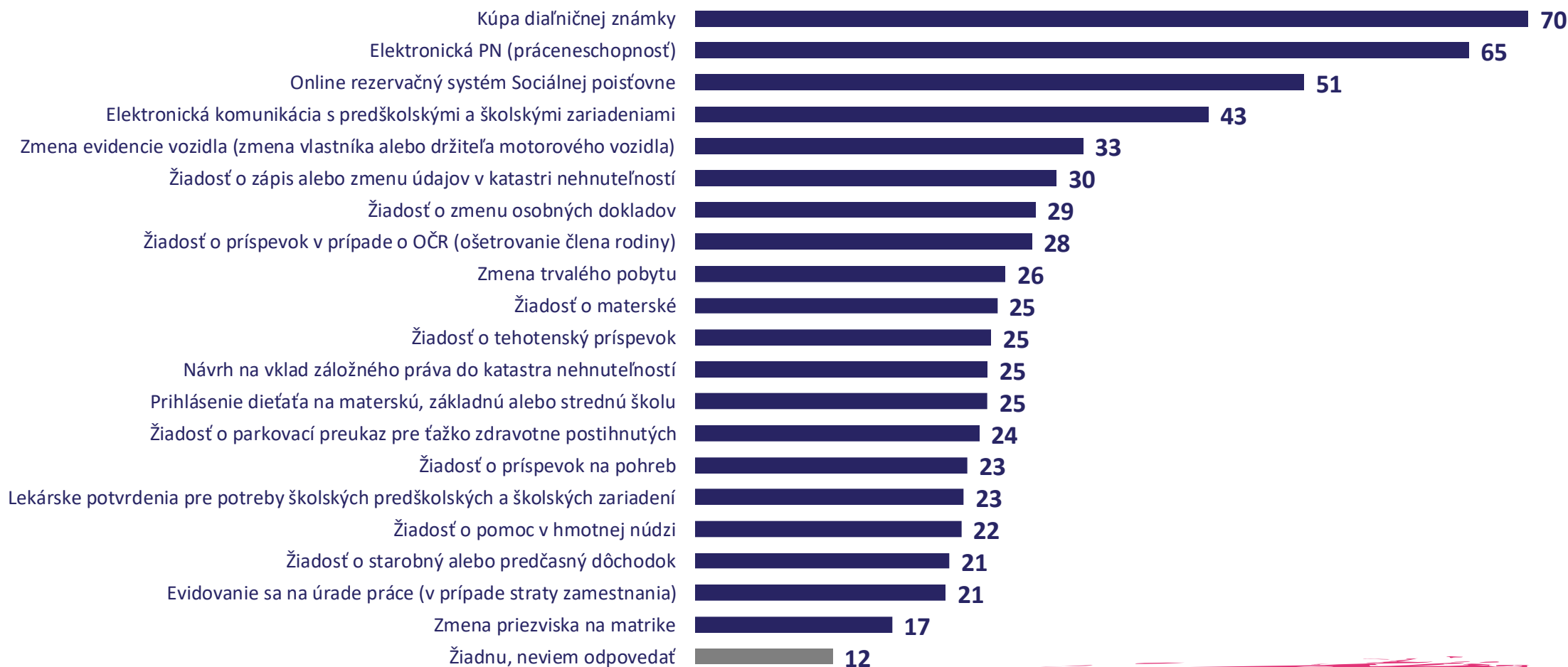
■ áno

■ nie



S možnosťou elektronického vybavenia si občania spájajú najmä kúpu diaľničnej známky, elektronickú PN a online rezervačný systém Sociálnej poisťovne. Najmenej vedia o e-službe v prípade zmeny priezviska, evidencie na úrade práce a žiadosti o starobný dôchodok.

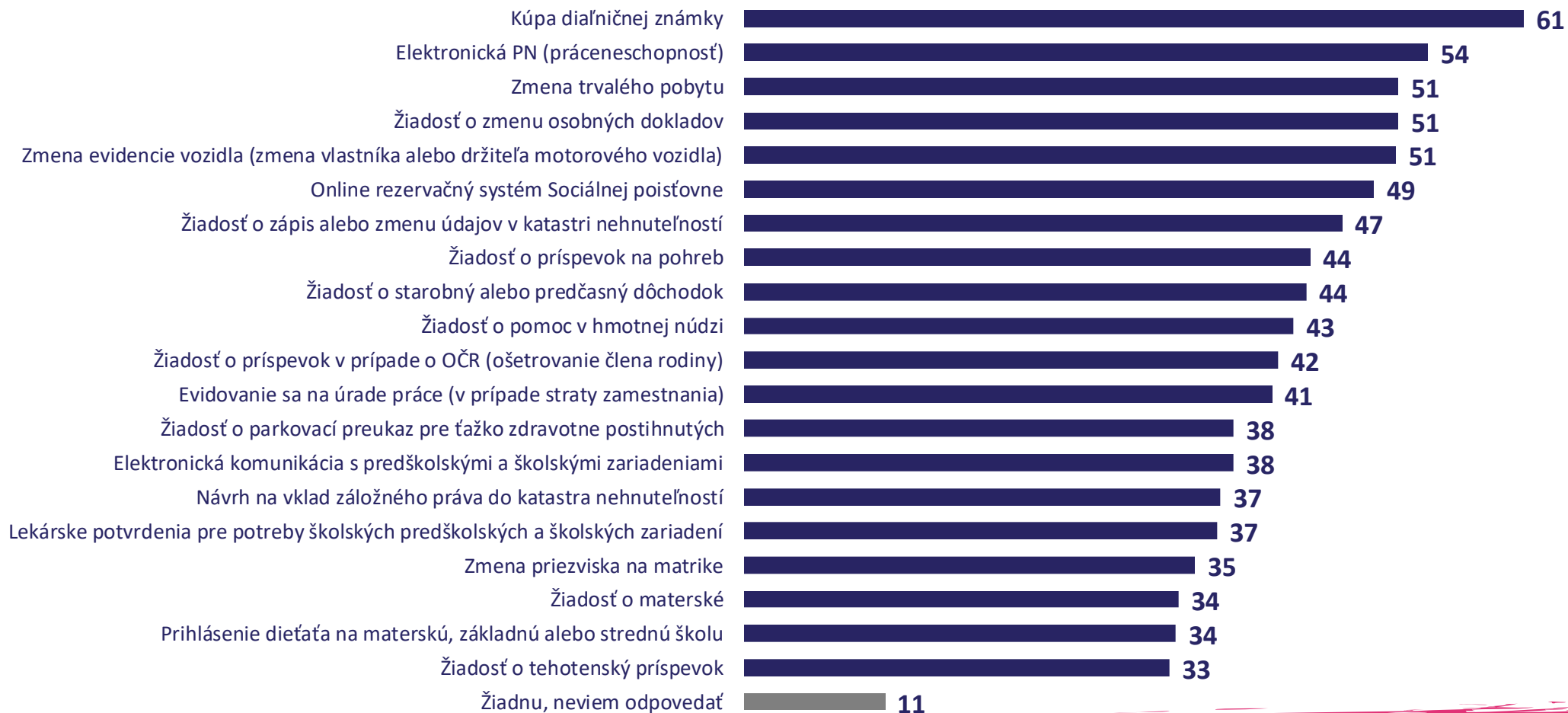
Ktoré z týchto úradných záležitostí je podľa vás už možné vybaviť elektronicky?





Čisto elektronické riešenie by verejnosť uvítala najmä pri najznámejších službách (diaľničná známka, e-PN), ale aj pri zmenách trvalého pobytu, osobných dokladov a evidencie vozidla.

Ktoré z týchto úradných záležitostí - ak by sa vás týkali - by ste chceli vybavovať už len elektronicky?





Ak by si občania mohli vybrať najviac tri záležitosti, tak sa najviac opäť zhodujú na kúpe diaľničnej známky a elektronickej PN, nasledujú zmeny evidencie vozidla, osobných dokladov a trvalého pobytu, ale aj evidencia na Úrade práce.

Ak by ste mohli vybrať najviac tri z týchto záležitostí, ktoré by ste chceli vybavovať už len elektronicky v prvom rade?

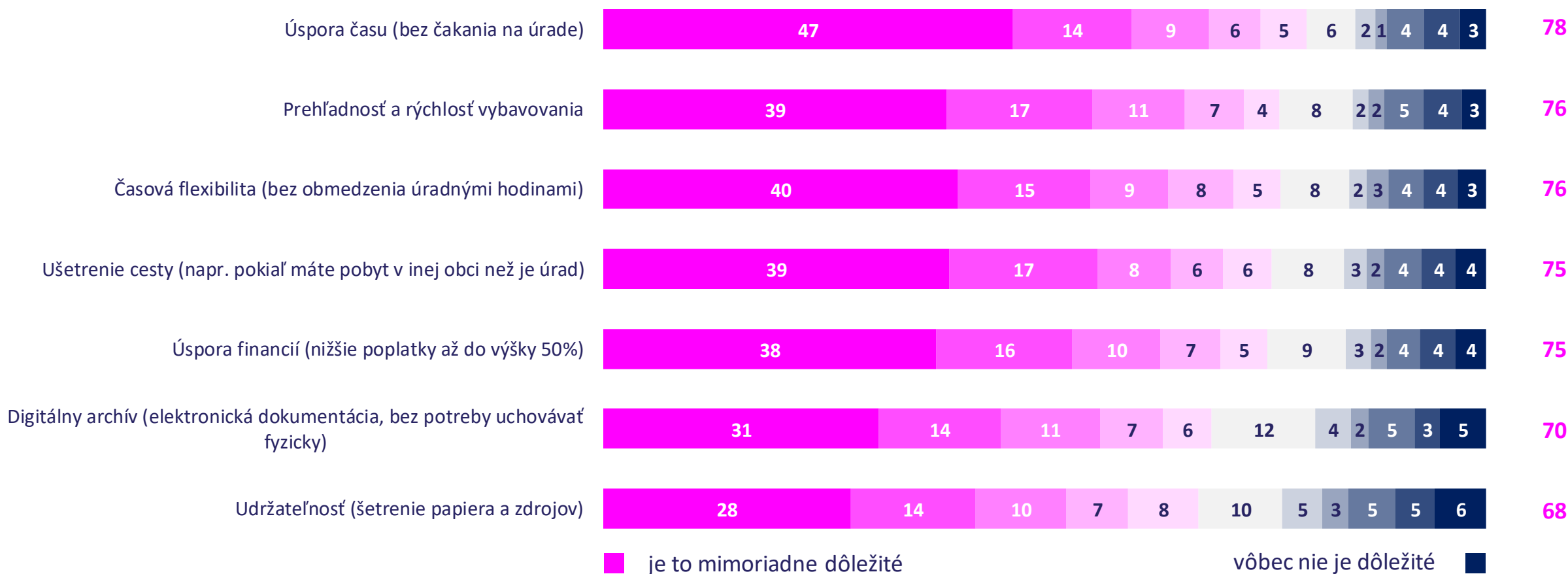




Najdôležitejšia výhoda elektronických služieb je podľa občanov úspora času. Relatívne najmenej dôležitá je pre nich environmentálna udržateľnosť.

Do akej miery sú pre vás dôležité nasledujúce výhody elektronických služieb pri vybavovaní úradných záležitostí?

Index 0-100

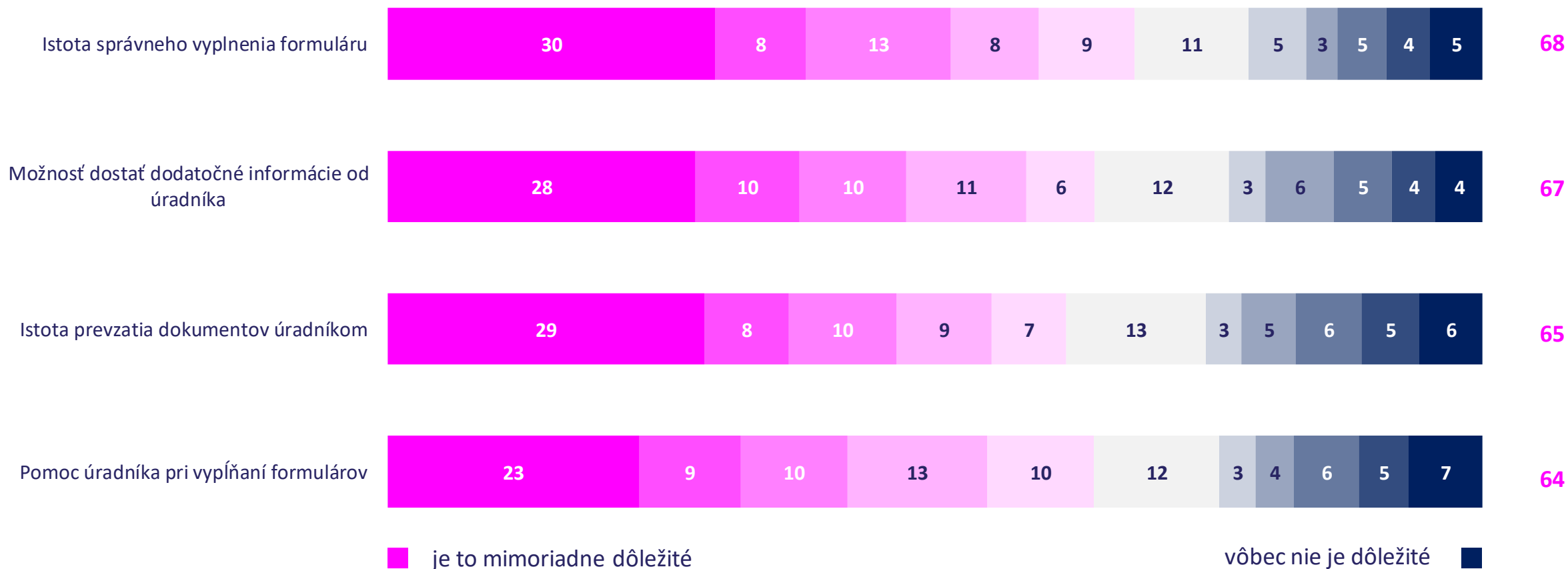




Najdôležitejšia výhoda osobnej návštevy je pre občanov istota správneho vyplnenia formuláru. Aj všetky ostatné výhody sú však dôležité v podobnej miere.

Do akej miery sú pre vás dôležité nasledujúce výhody osobnej návštevy úradu pri vybavovaní úradných záležitostí?

Index 0-100

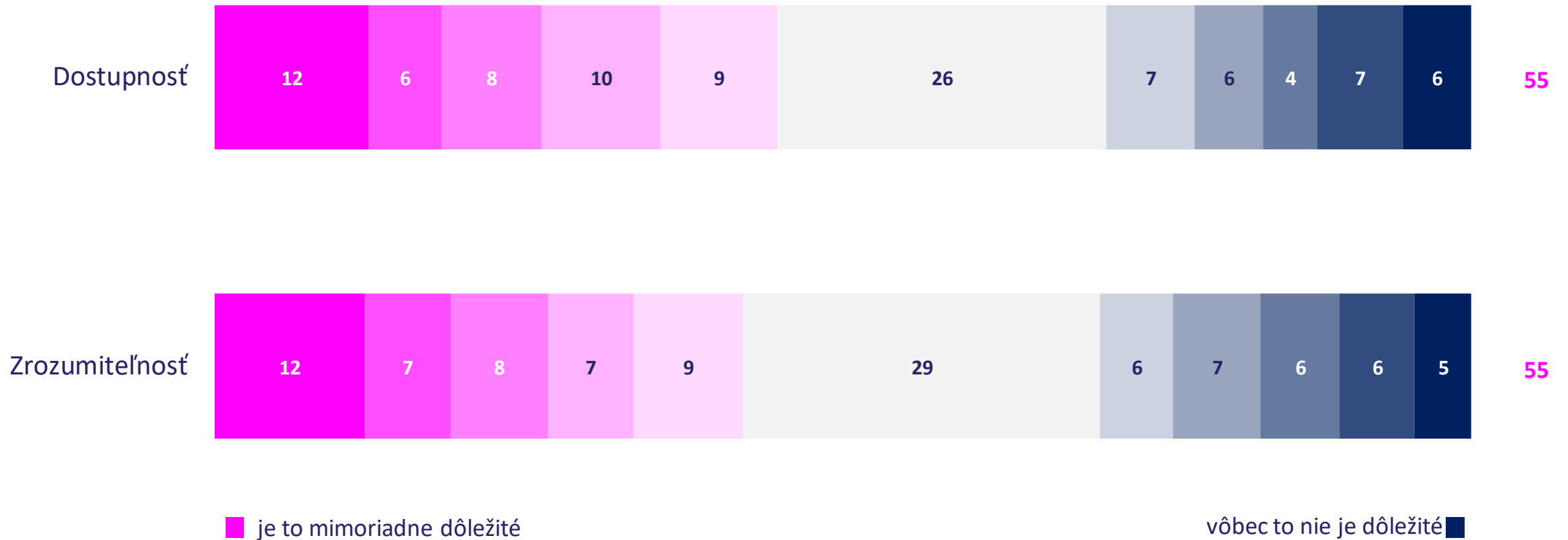




Dostupnosť aj zrozumiteľnosť elektronických služieb štátu hodnotí verejnosť úplne zhodne. Hodnota indexu je 55 bodov zo 100.

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

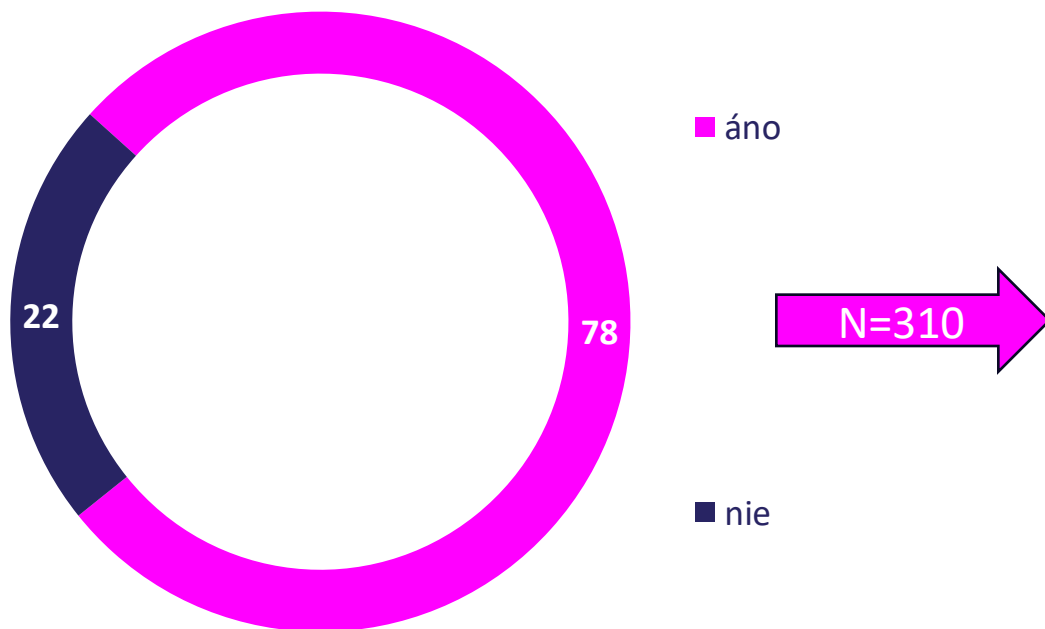
Index 0-100





Vyššie tri štvrtiny opýtaných by chceli byť o elektronických službách štátu pravidelne informovaní. Jednoznačne najviac im na to vyhovuje e-mail.

Chceli by ste byť pravidelne informovaný/á o elektronických službách štátu?



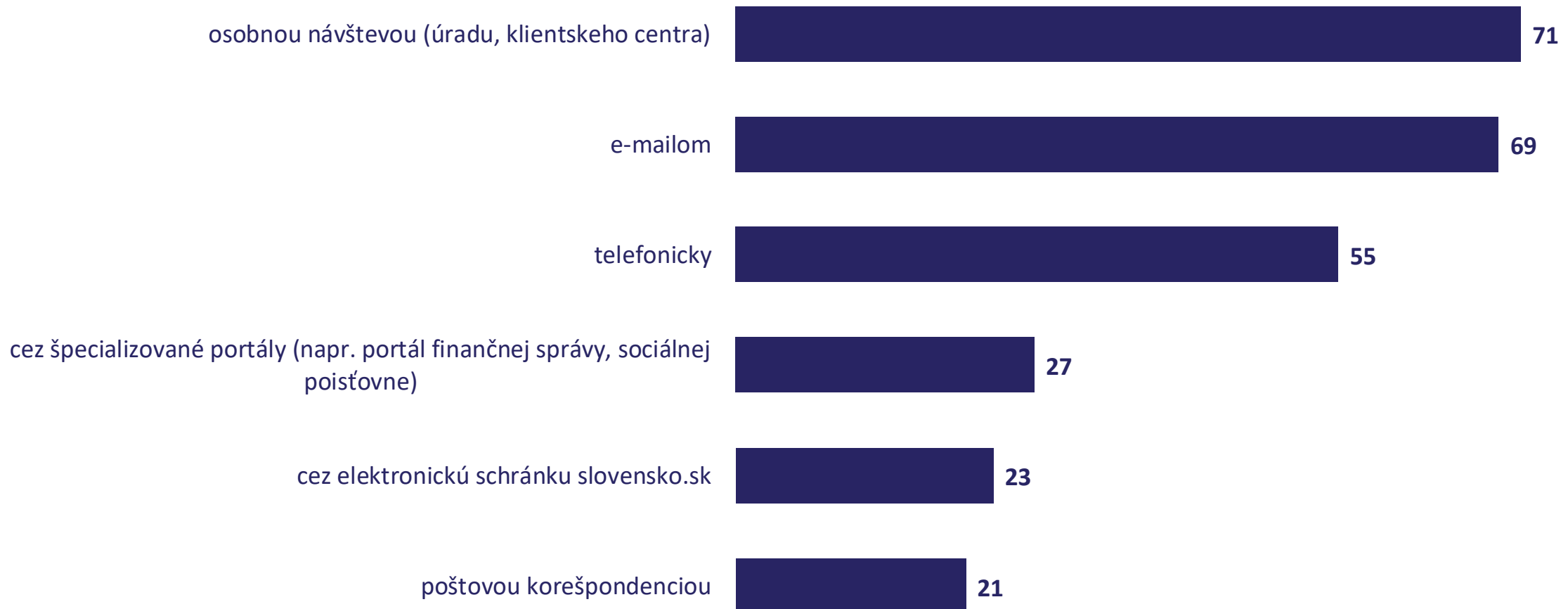
Akou formou by ste chceli byť informovaný/á elektronických službách štátu?





Najčastejšia komunikácia s úradmi je stále osobná, ale e-mailová zaostáva len tesne.

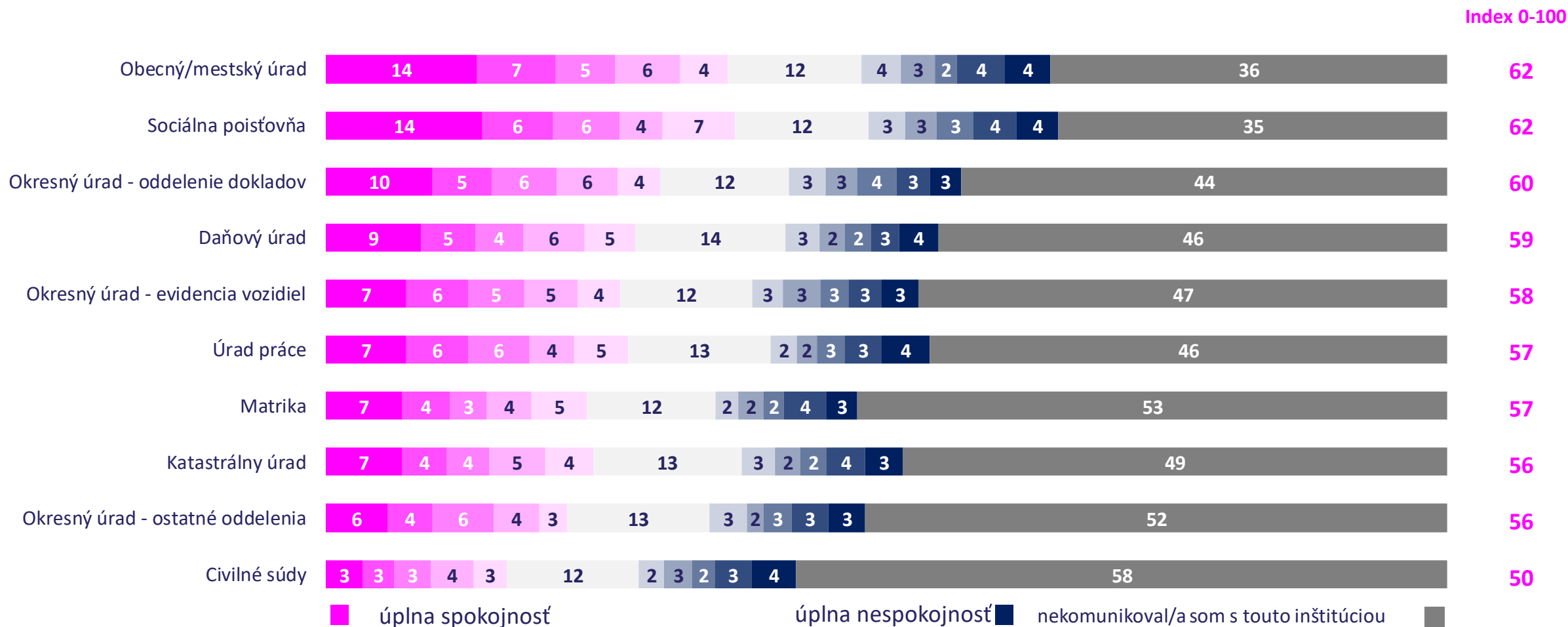
Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?





Najčastejšie komunikovali občania elektronicky s obecným/mestským úradom a Sociálnou poisťovňou, najmenej s civilným súdom. Najspokojnejší sú tiež s obecným/mestským úradom a Sociálnou poisťovňou, najmenej spokojní s civilným súdom.

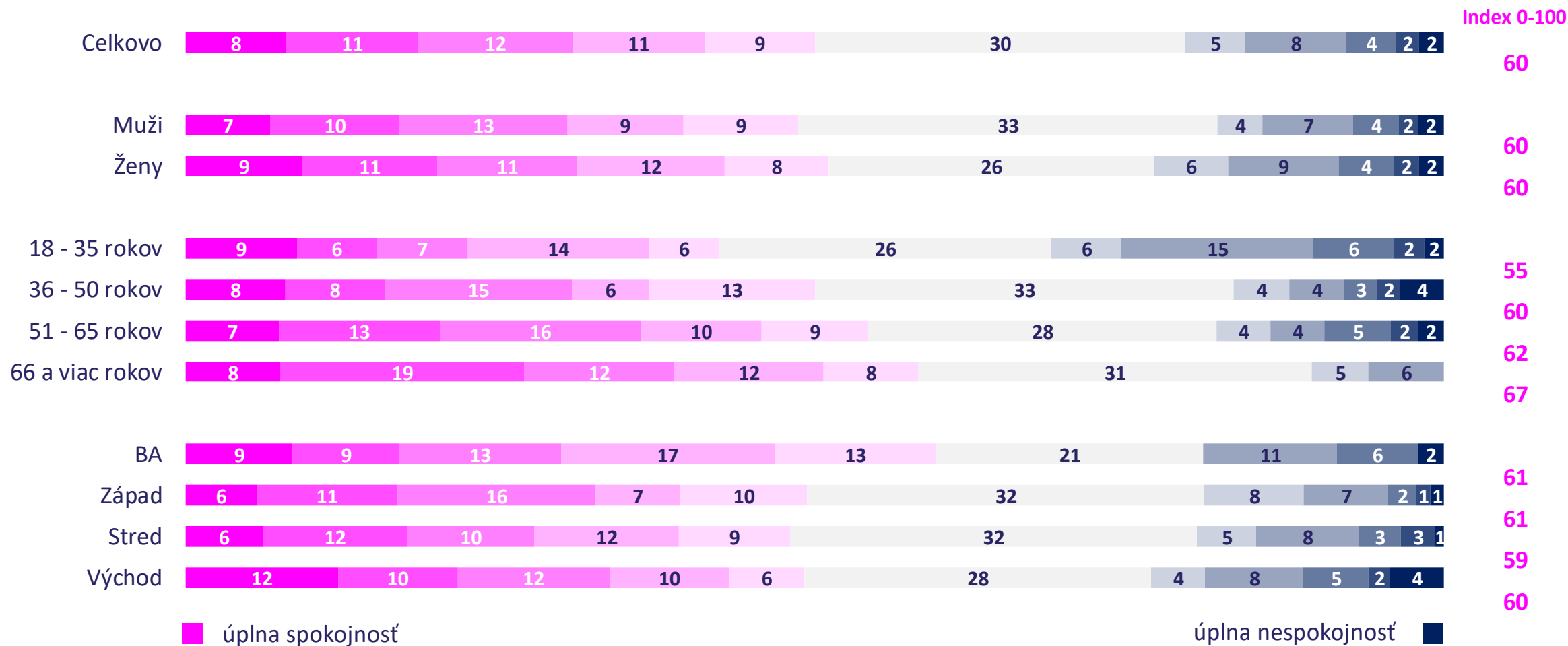
Ak ste v poslednom roku komunikovali elektronickou formou s nasledujúcimi úradmi, ako ste boli s komunikáciou spokojný/á?





Najlepšie hodnotia užitočnosť/efektívnosť elektronických služieb najstarší, naopak najhoršie najmladší.

Ako hodnotíte užitočnosť (efektívnosť) elektronických služieb štátu vo vzťahu k vašim osobným potrebám?





Najčastejšie uvádzajú ľudia ako problémy pri využívaní elektronických služieb štátu komplikovanosť procesov a nedostatok spätnej väzby o stave spracovania požiadavky. Sú to podľa nich zároveň najzávažnejšie problémy.

Na základe vašej skúsenosti, čo z nasledujúcich okolností vám spôsobuje problémy pri využívaní elektronických služieb štátu?



A ktorý z týchto problémov považujete za najzávažnejší?





K zvýšeniu efektívnosti elektronických služieb štátu by najviac prispela plnohodnotná mobilná aplikácia elektronickej schránky, spolu s textovými návodmi (podľa 37% resp. 36%). Tretina sa tiež zhoduje na videonávodoch, preposielaní správ z e-schránky do e-mailovej a na kontaktnom centre.

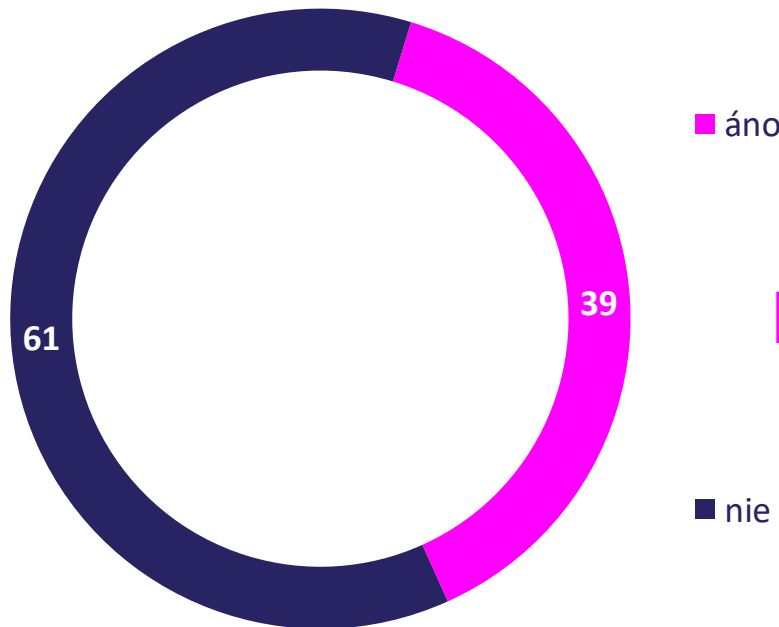
Čo by podľa vás mohlo zlepšiť efektívnosť elektronických služieb štátu? Označte najviac 3 možnosti.





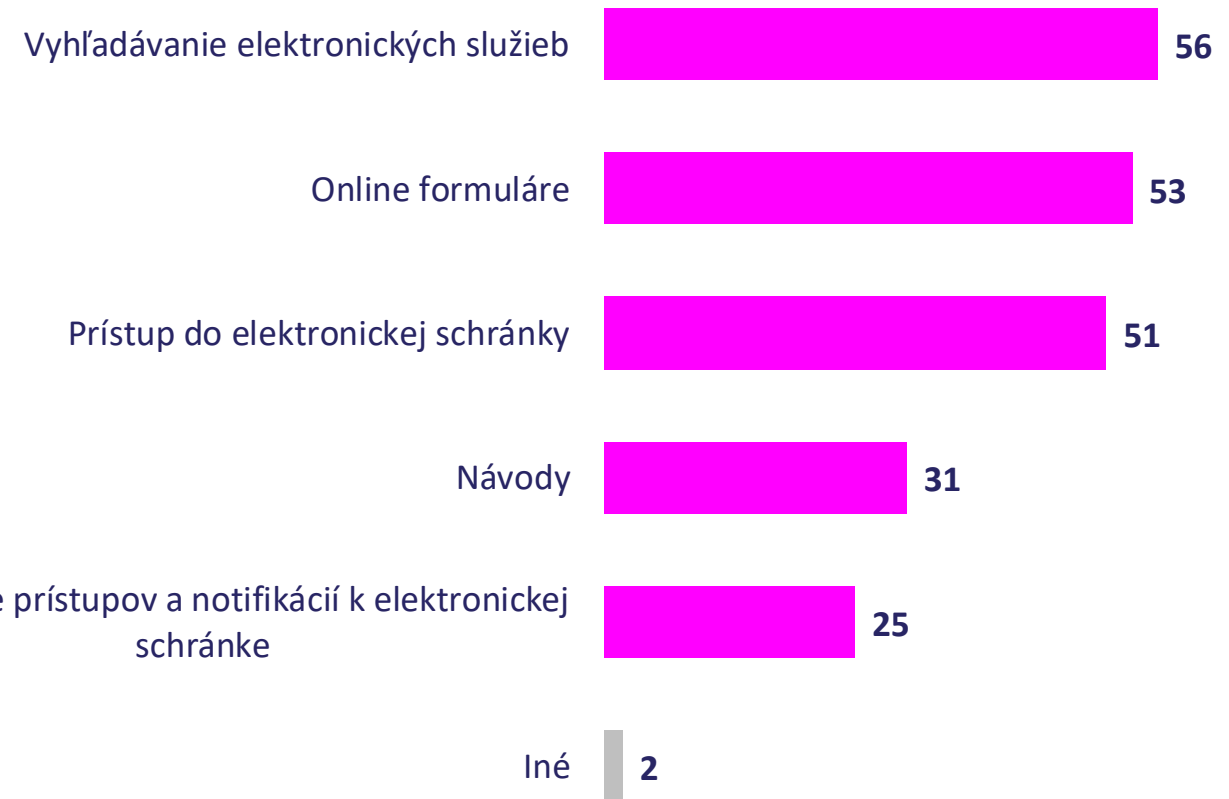
39% občanov SR používa portál slovensko.sk. Z nich najviac využíva funkcie ako vyhľadávanie elektronických služieb, online formuláre a prístup do elektronickej schránky.

Používate webový portál slovensko.sk?



N=154

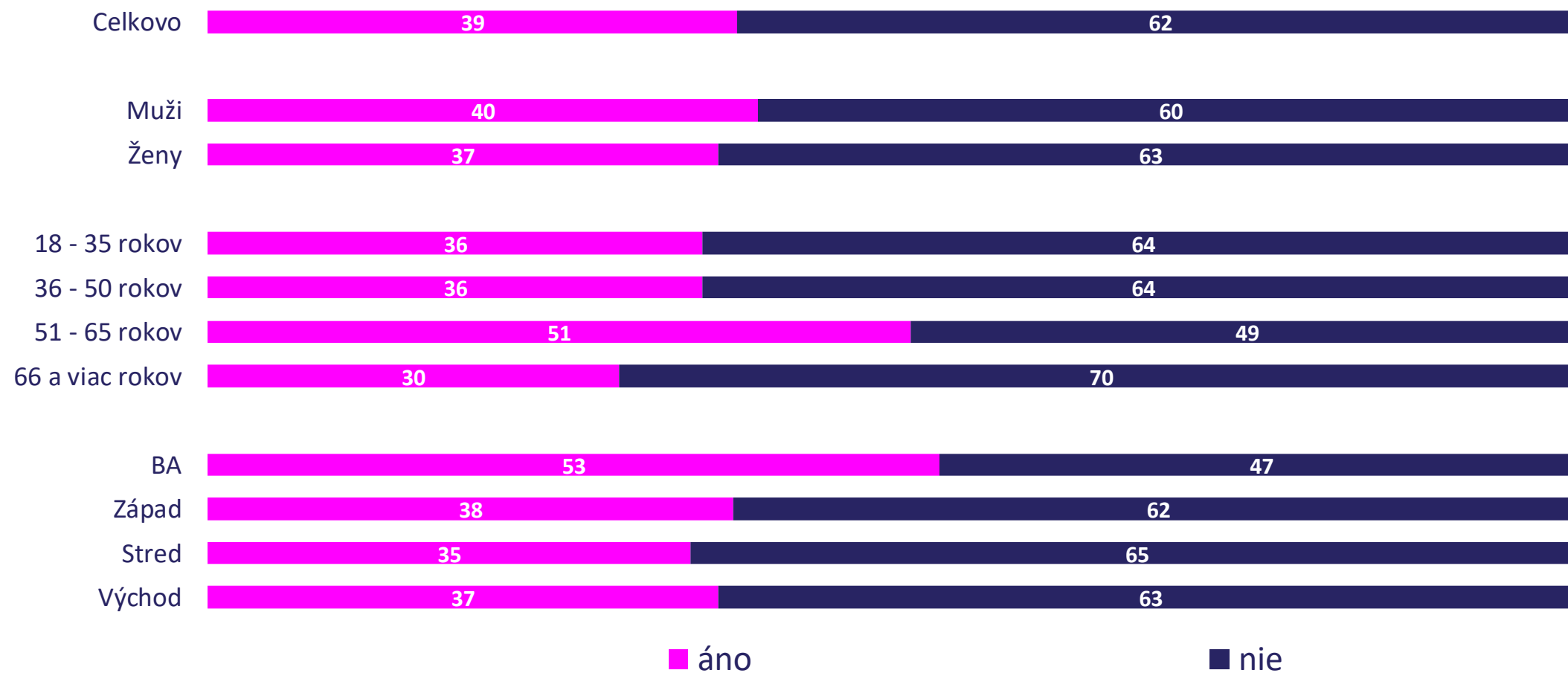
Ktoré funkcie portálu slovensko.sk používate?





Častejšie využívajú portál slovensko.sk ľudia vo veku 51-65 rokov a ľudia z Bratislavského kraja.

Používate webový portál slovensko.sk?



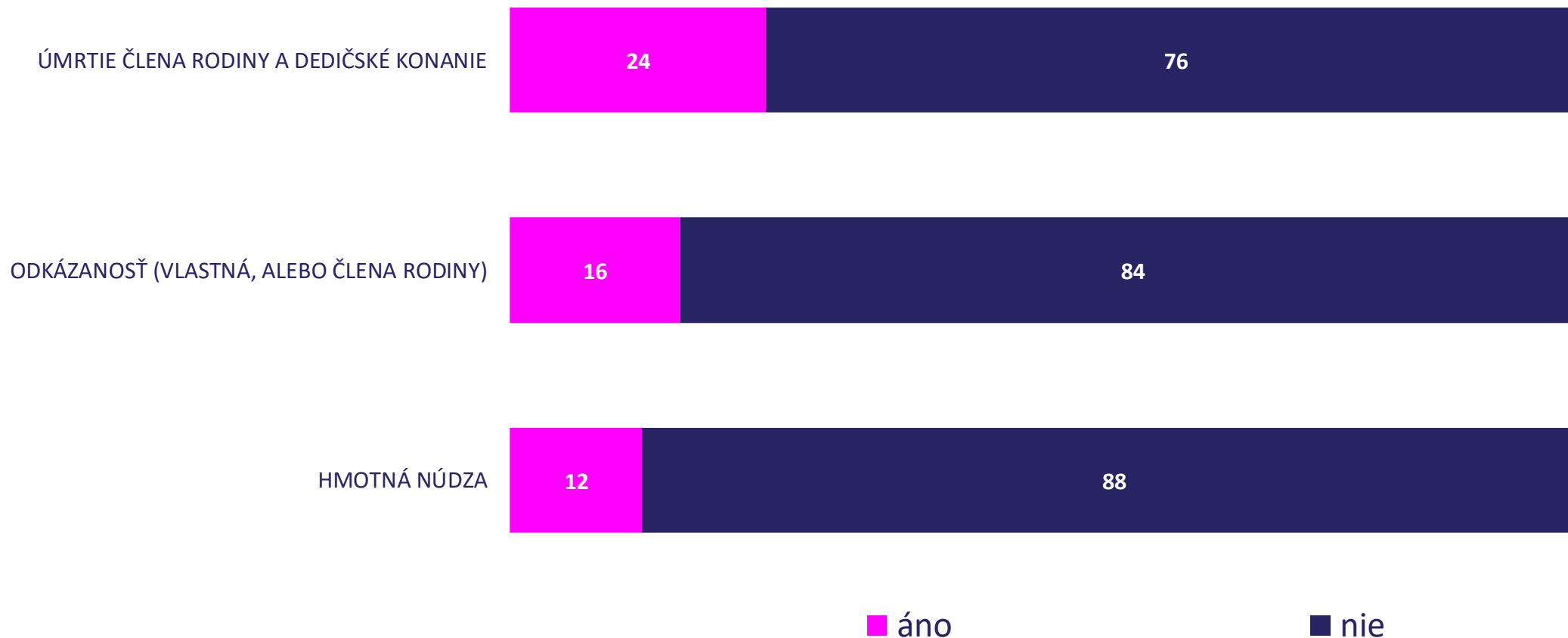


Špecifické životné situácie



Úmrtie člena rodiny a dedičské konanie sa v posledných 2 rokoch týkalo skoro štvrtiny opýtaných, odkázanosť v rodine zažilo 16% a hmotnú núdzu 12%.

Týkala sa vás osobne za posledné 2 roky niektorá z týchto situácií?



ÚMRTIE ČLENA RODINY A DEDIČSKÉ KONANIE





Tí, ktorí v posledných 2 rokoch zažili úmrtie člena rodiny a následné dedičské konanie, informácie ako postupovať vyhľadávali najčastejšie osobne na mestskom/obecnom úrade, alebo u známych a rodiny.

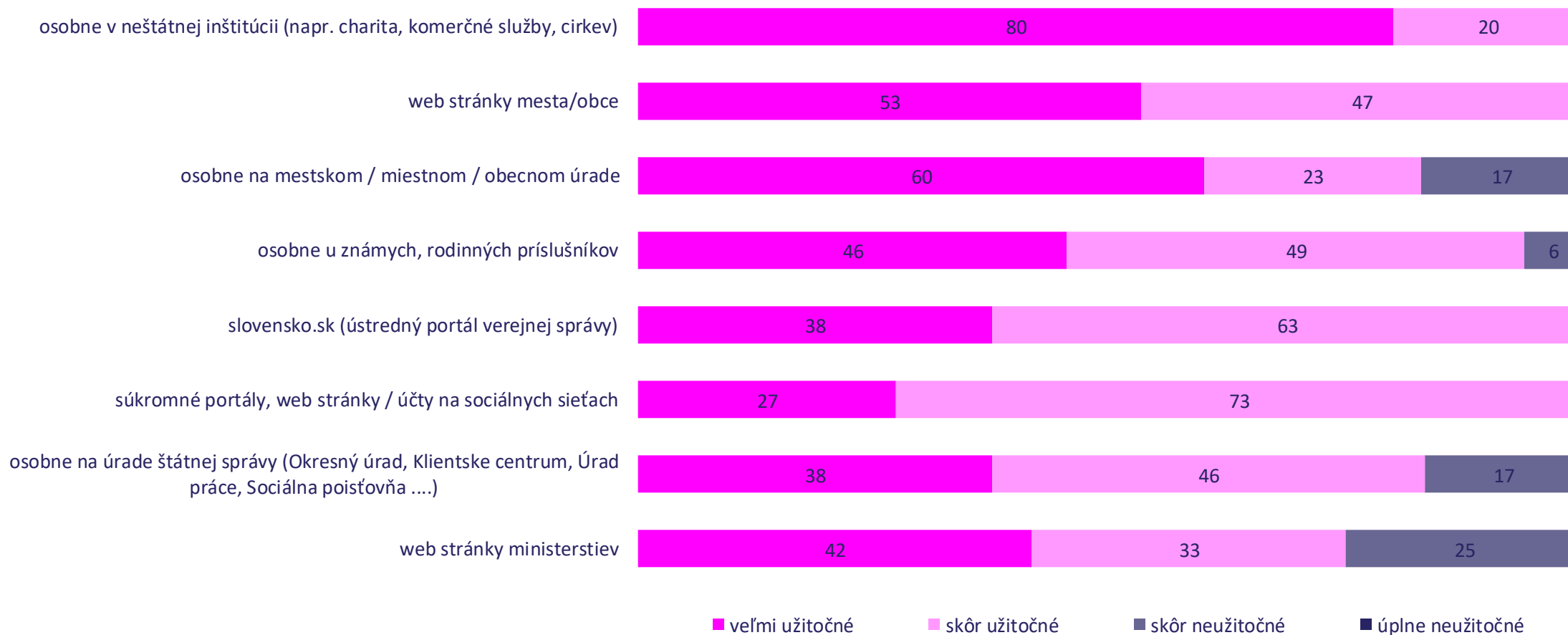
Kde ste vyhľadávali informácie, ako v tejto situácii postupovať?





Za najužitečnejší zdroj informácií označili dotknutí osobnú návštevu v neštátnej inštitúcii. Relatívne menej užitočné, nie však neužitočné boli osobná návšteva na úrade štátnej správy a web stránky ministerstiev.

Nakoľko užitočné boli pre vás informácie, ktoré ste získali z tohto zdroja?

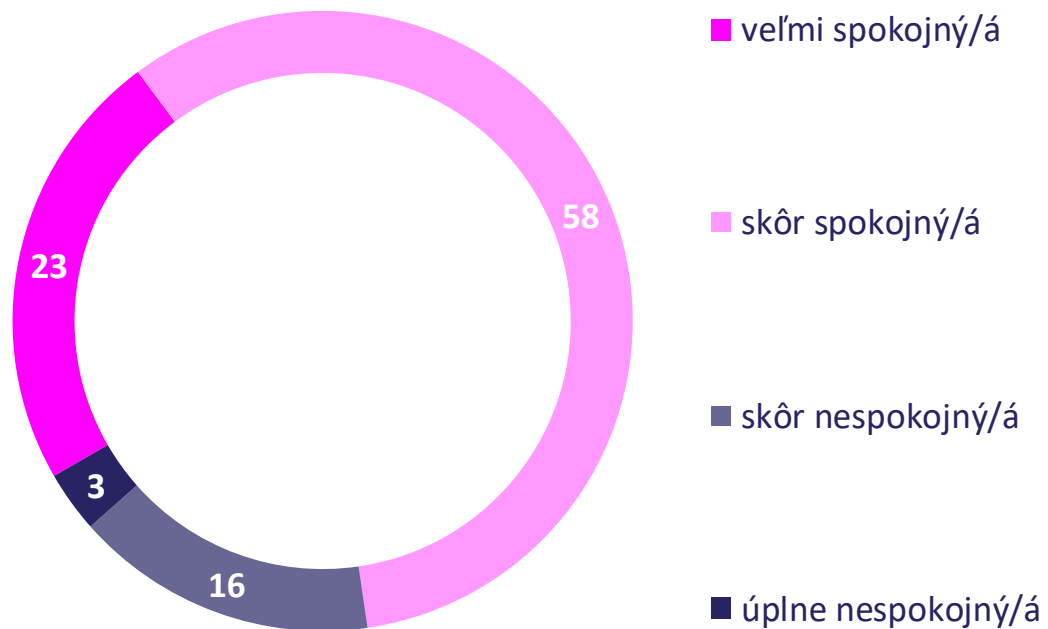


!Nízka báza pri jednotlivých zdrojoch!

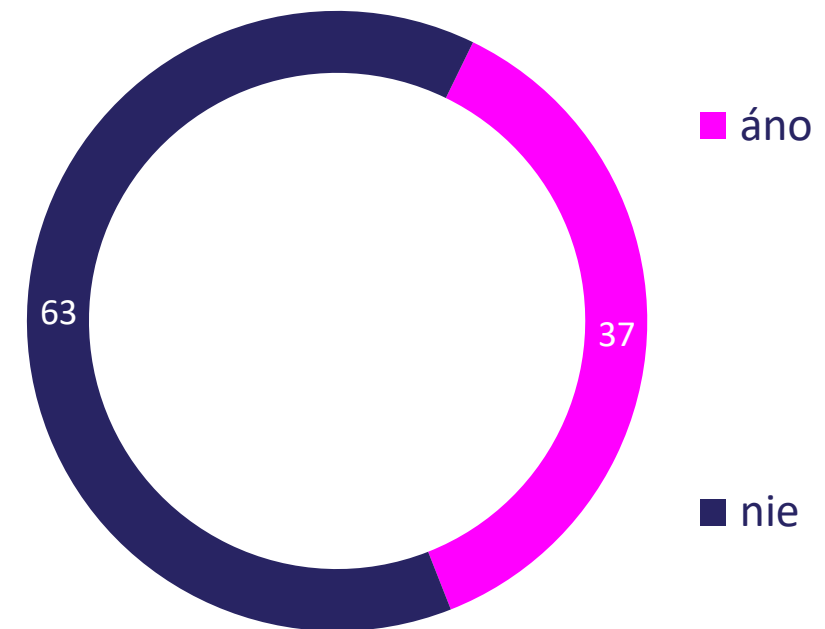


Vyššie 80% ich bolo so službami úradov pri riešení danej situácie viac-menej spokojných. Viac ako tretina dotknutých deklarovala, že pri úmrtí člena rodiny alebo dedičskom konaní riešili niektoré úradné úkony elektronicky.

Ako ste boli celkovo spokojný/á so službami úradov pri riešení situácie ÚMRTIE ČLENA RODINY A DEDIČSKÉ KONANIE?



Riešili ste v tejto situácii elektronickou formou niektoré úradné úkony? (napríklad žiadosti, formuláre, potvrdenia, komunikácia...)

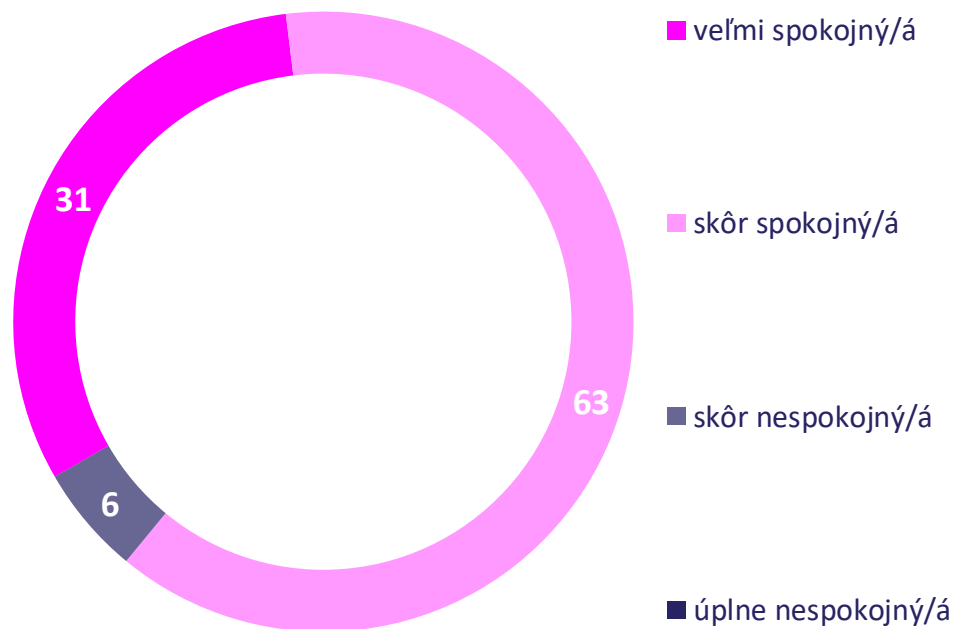




Až 94% tých, ktorí riešili niektorý z úkonov elektronicky bolo spokojných.
Z tých, ktorí žiadny úkon elektronicky neriešili, by uvítalo túto možnosť vyše 90%.

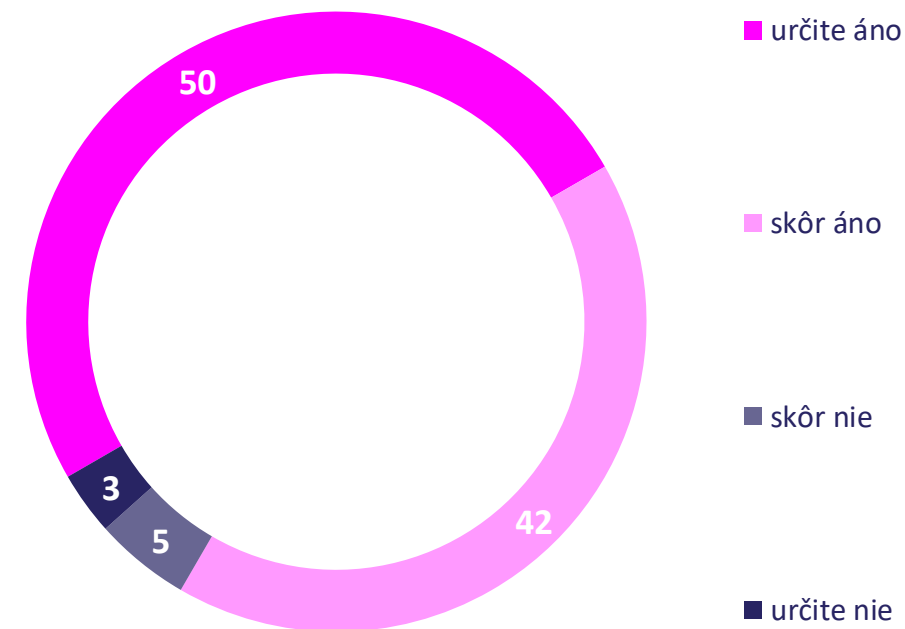
Ako ste boli spokojný/á s elektronickými službami pri riešení situácie ÚMRTIE ČLENA RODINY A DEDIČSKÉ KONANIE?

! Riešili elektronickou formou niektoré úradné úkony!



Uvítali by ste, ak by bolo možné riešiť v tejto situácii niektoré úkony elektronicky?

! NERiešili elektronickou formou žiadny úradný úkon!



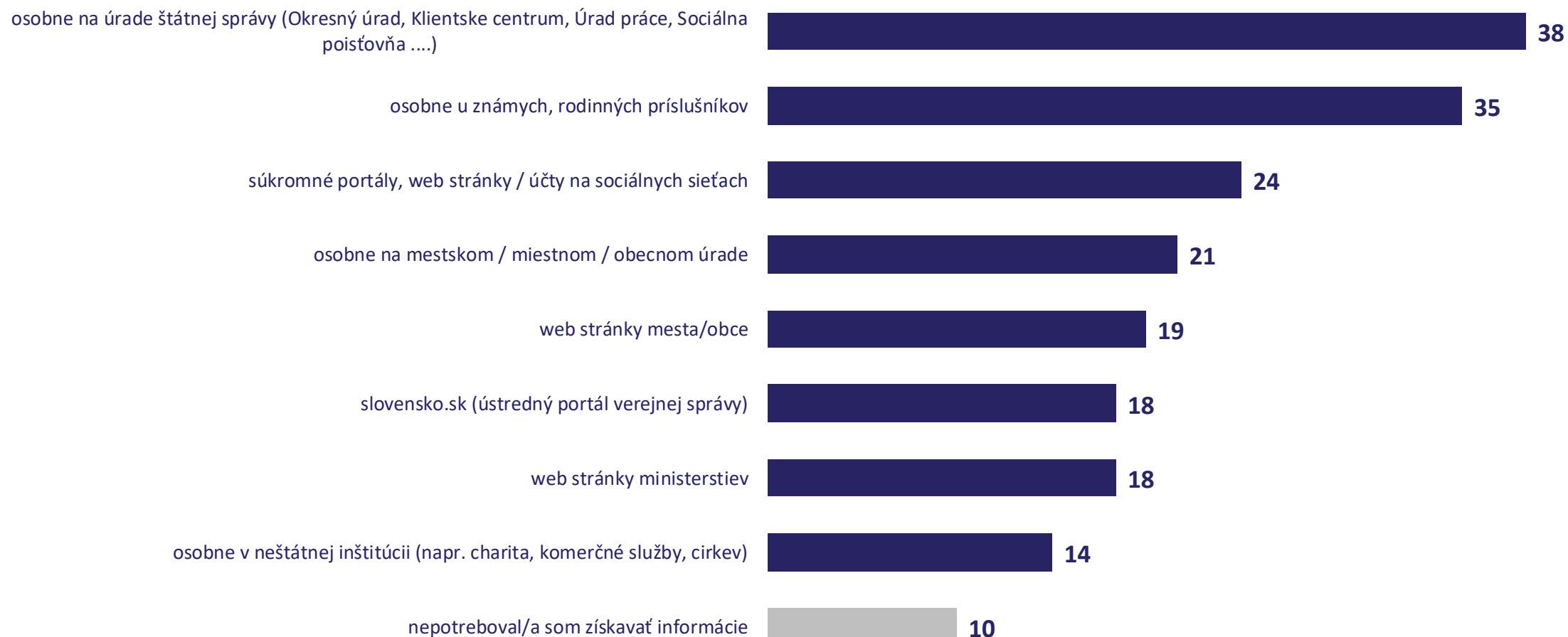
ODKÁZANOST
(VLASTNÁ, ALEBO ČLENA RODINY)





Tí, u ktorých v posledných 2 rokoch v rodine nastala situácia odkázanosti, vyhľadávali informácie o tom, čo robiť, najčastejšie osobne na úrade štátnej správy, alebo u známych a rodiny.

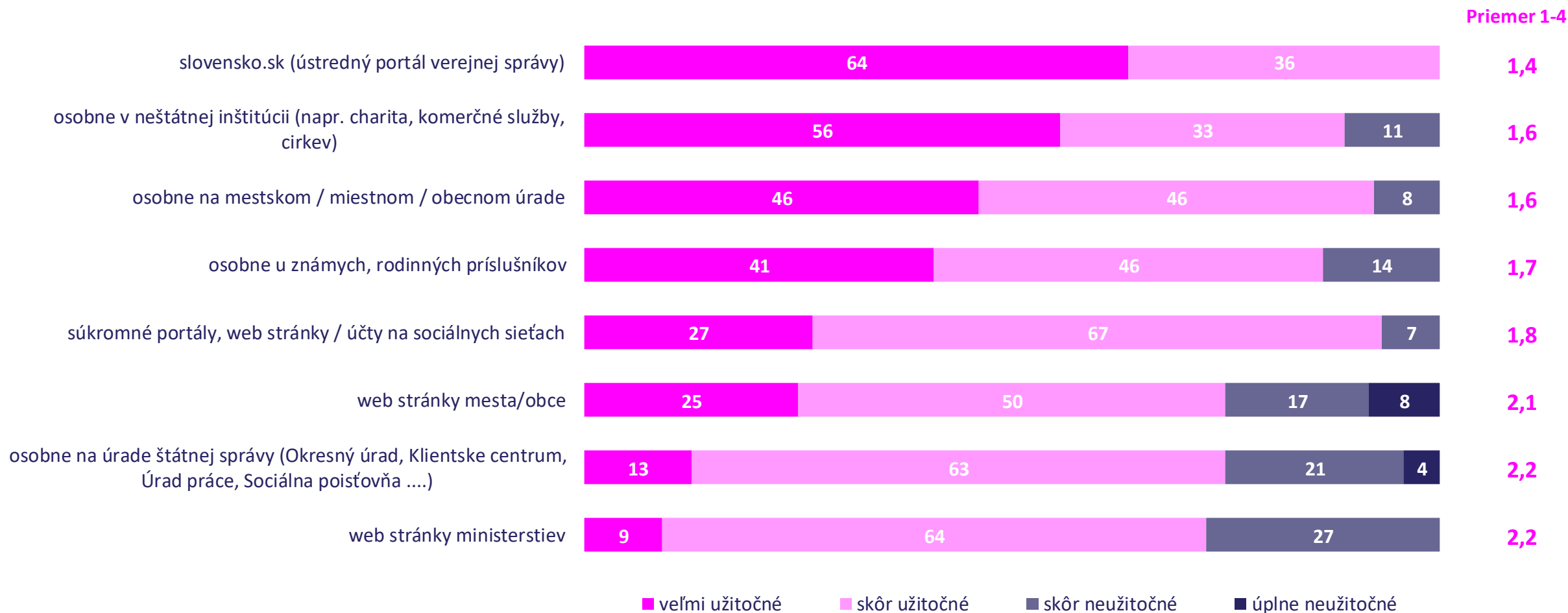
Kde ste vyhľadávali informácie, ako v tejto situácii postupovať?





Za najužitočnejší zdroj informácií označili dotknutí návštevu portálu slovensko.sk. Najmenej užitočné boli pre nich osobná návšteva na úrade štátnej správy a web stránky ministerstiev.

Nakoľko užitočné boli pre vás informácie, ktoré ste získali z tohto zdroja?

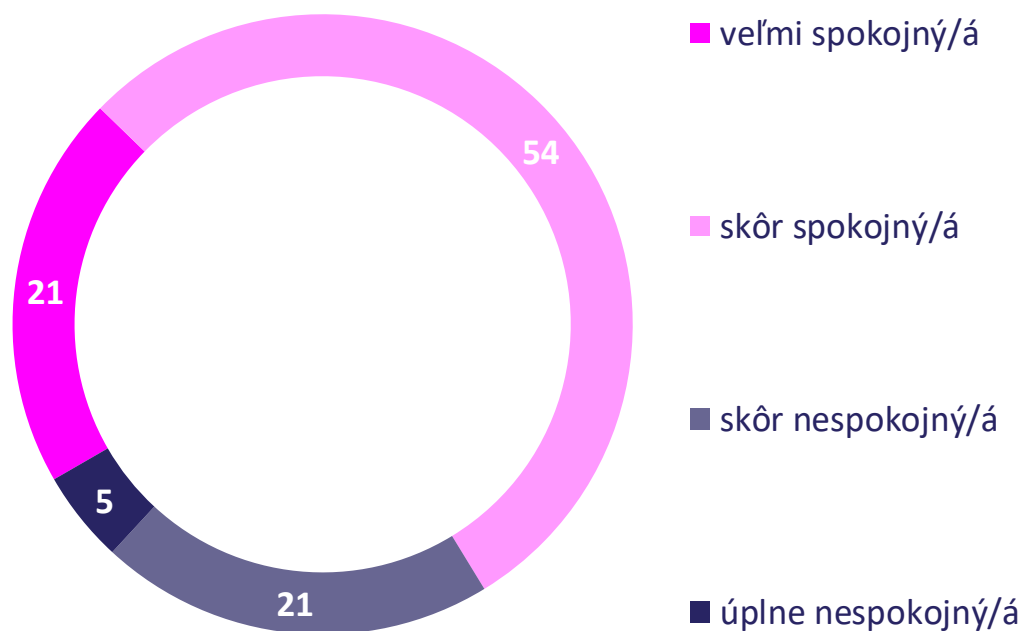


!Nízka báza pri jednotlivých zdrojoch!

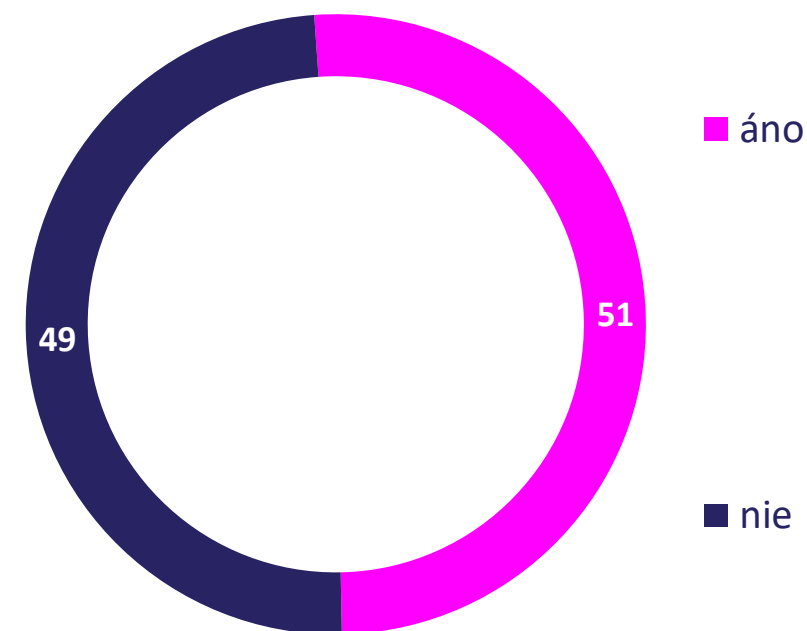


Traja zo štyroch, ktorí riešili situáciu odkázanosti v rodine, boli so službami úradov viac-menej spokojní. Viac ako polovica využila na niektoré úradné úkony v tejto situácii internet.

Ako ste boli celkovo spokojný/á so službami úradov pri riešení situácie ODKÁZANOSŤ (vlastná, alebo člena rodiny)?



Riešili ste v tejto situácii elektronickou formou niektoré úradné úkony? (napríklad žiadosti, formuláre, potvrdenia, komunikácia...)

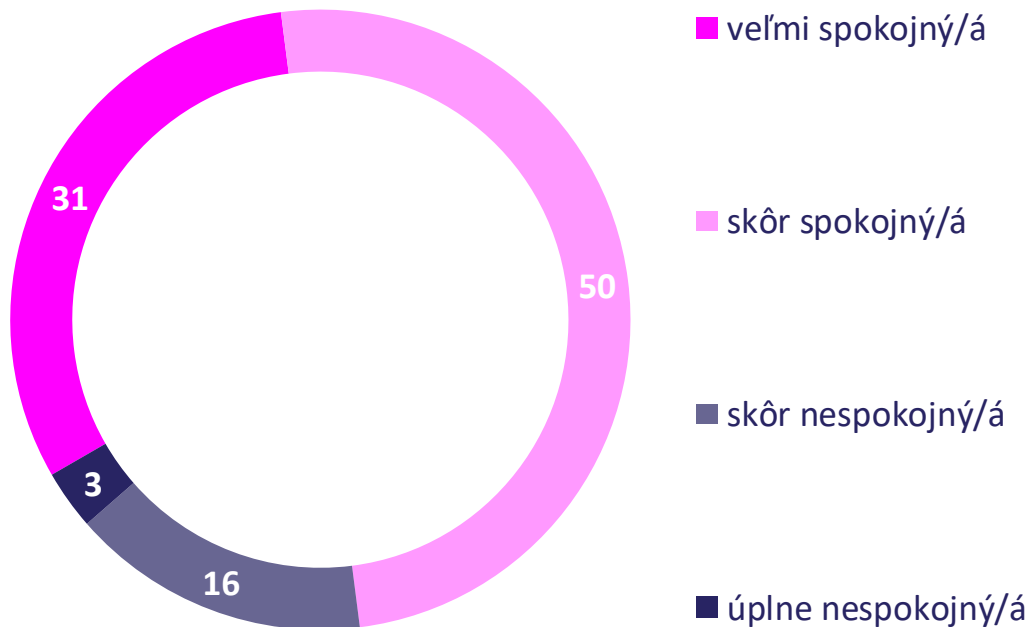




Medzi tými, ktorí niektorý z úkonov riešili elektronicky, vysoko prevláda spokojnosť (81%). Z takých, ktorí neriešili elektronicky žiadny úkon, by tri štvrtiny túto možnosť uvítali.

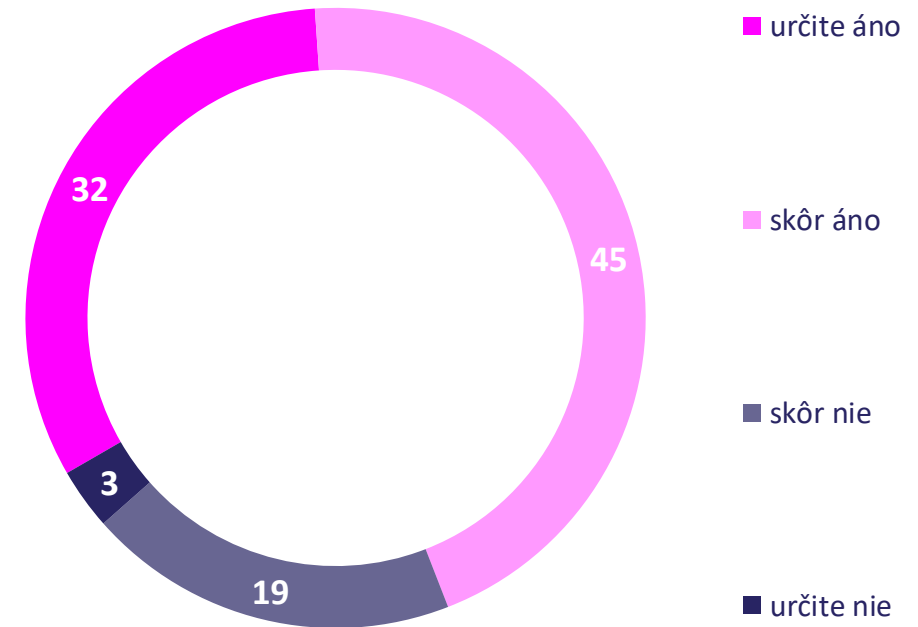
Ako ste boli spokojný/á s elektronickými službami pri riešení situácie ODKÁZANOSŤ (vlastná, alebo člena rodiny)?

! Riešili elektronickou formou niektoré úradné úkony!



Uvítali by ste, ak by bolo možné riešiť v tejto situácii niektoré úkony elektronicky?

! NERiešili elektronickou formou žiadny úradný úkon!



HMOTNÁ NÚDZA





Občania, ktorí riešili v posledných 2 rokoch hmotnú núdzu, vyhľadávali informácie o postupe najčastejšie osobne na úrade štátnej správy.

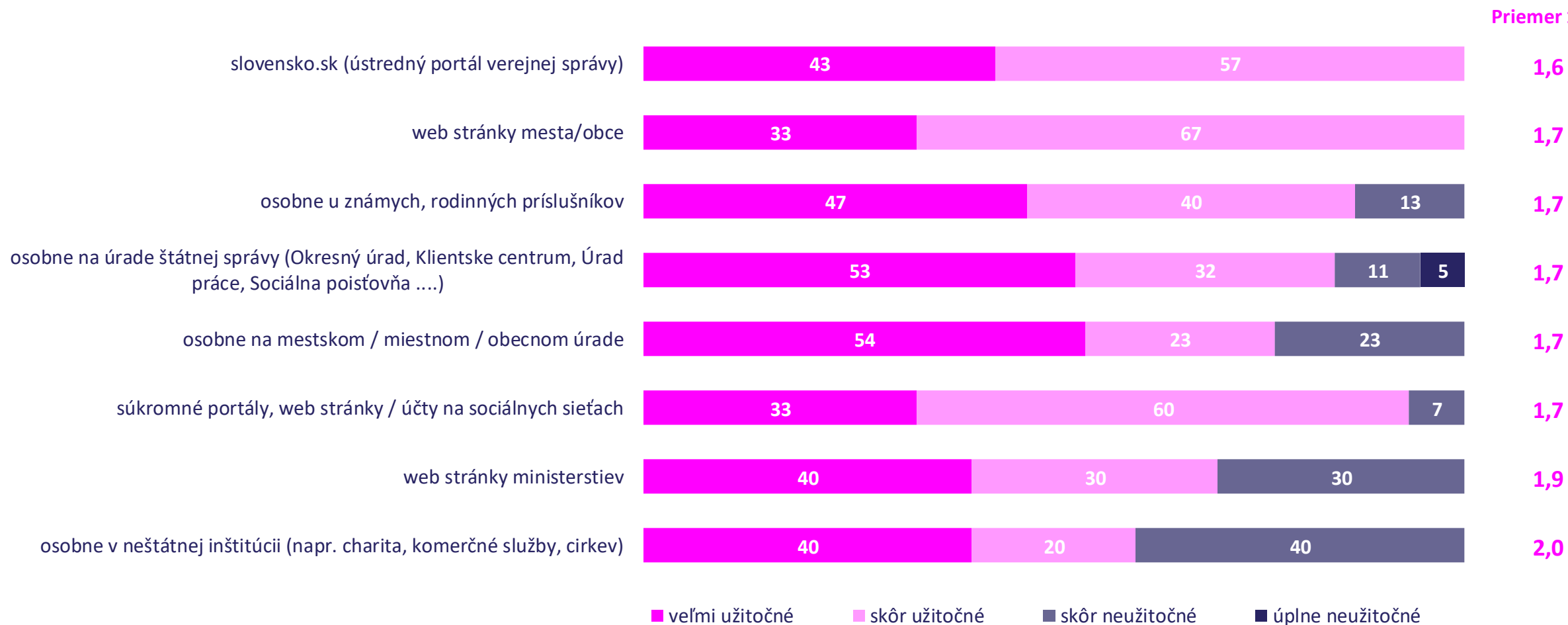
Kde ste vyhľadávali informácie, ako v tejto situácii postupovať?





Za najužitočnejší zdroj označili návštevu portálu slovensko.sk. Najmenej sa im osvedčila osobná návšteva v neštátnych inštitúciách, a aj web stránky ministerstiev.

Nakoľko užitočné boli pre vás informácie, ktoré ste získali z tohto zdroja?

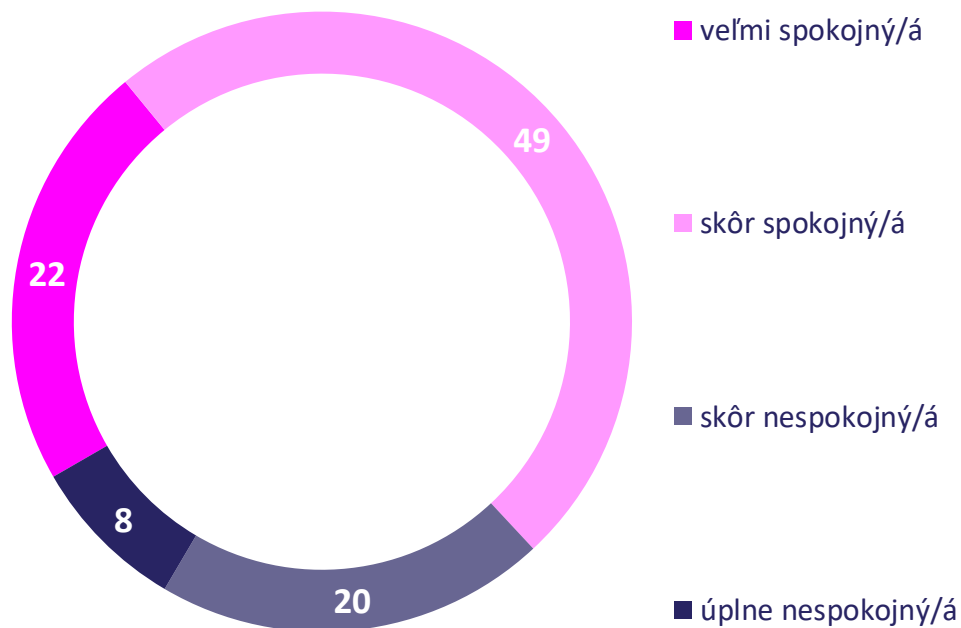


!Nízka báza pri jednotlivých zdrojoch!

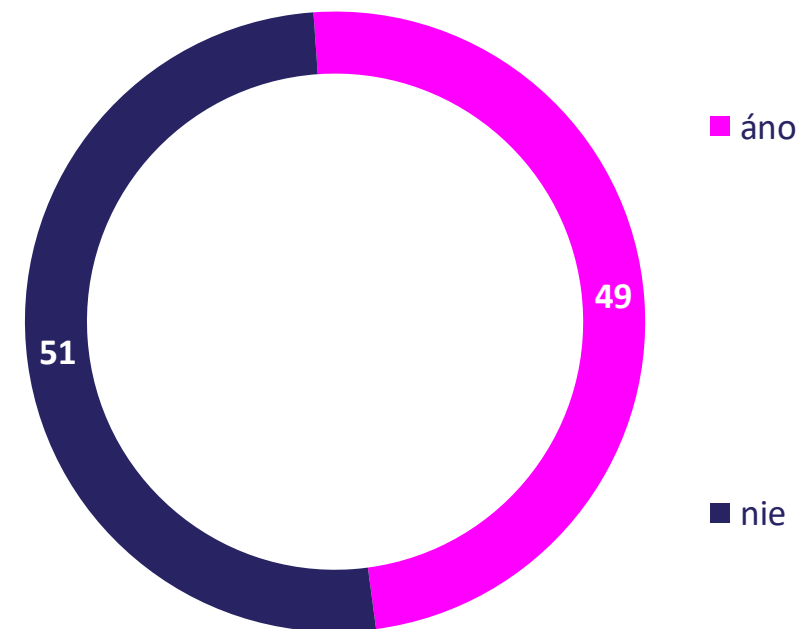


So službami úradov pri riešení situácie hmotnej núdze bolo viac-menej spokojných 71% dotknutých. Menej ako polovica z nich riešila niektoré úradné úkony elektronicky.

Ako ste boli celkovo spokojný/á so službami úradov pri riešení situácie **HMOTNÁ NÚDZA**?



Riešili ste v tejto situácii elektronickou formou niektoré úradné úkony? (napríklad žiadosti, formuláre, potvrdenia, komunikácia...)

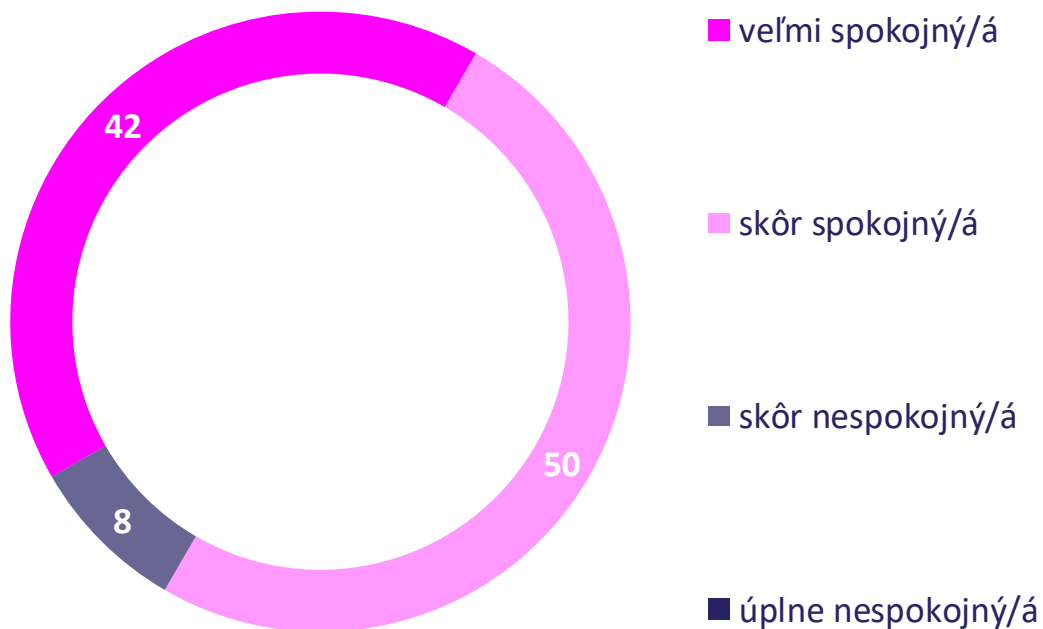




Veľká väčšina tých, ktorí riešili niektorý z úkonov elektronicky, bola spokojná (až 92%). Spomedzi tých, ktorí neriešili žiadne úkony elektronicky, by až 70% túto možnosť uvítalo.

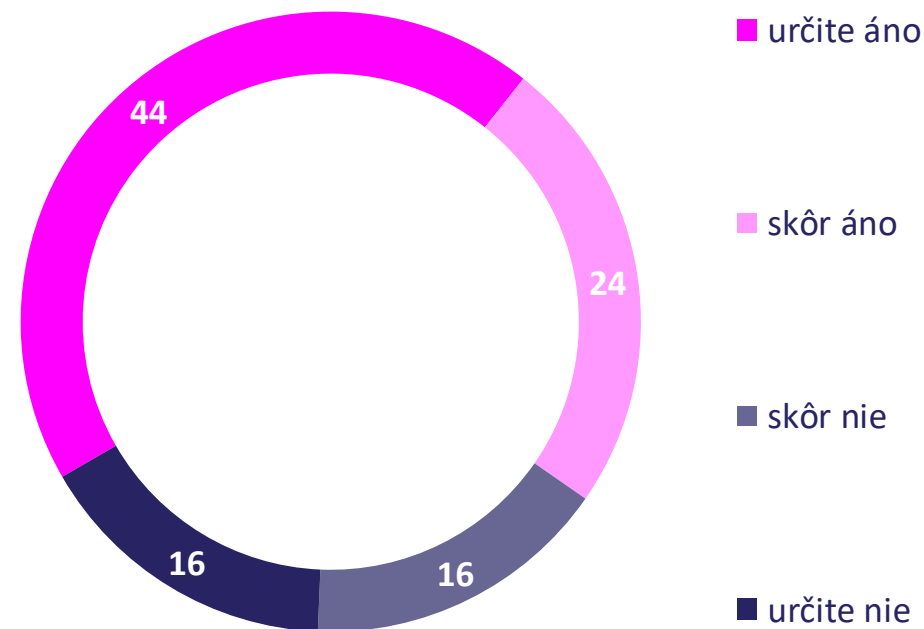
Ako ste boli spokojný/á s elektronickými službami pri riešení situácie HMOTNÁ NÚDZA?

! Riešili elektronickou formou niektoré úradné úkony!



Uvítali by ste, ak by bolo možné riešiť v tejto situácii niektoré úkony elektronicky?

! NERiešili elektronickou formou žiadny úradný úkon!





Zhrnutie



Vybrané e-služby: skúsenosti a očakávania

1

- Až 88% respondentov používa na kontakt s úradmi a verejnou správou aspoň niekedy internet. Najmenej ho používajú respondenti vo veku 51-65 rokov.
- Najčastejšie využívaný informačný zdroj pri vybavovaní úradných záležitostí je google.sk a následne to sú webové stránky mesta/obce.
- Najlepší prehľad o elektronických službách pre vybavovanie úradných záležitostí deklarujú najstarší respondenti.
- Jednoznačne najlepšie sú občania informovaní o e-službe pri kúpe diaľničnej známky. Najmenej ich má informácie pokiaľ ide o žiadosti o tehotenský príspevok, o pomoc v hmotnej núdzi alebo o parkovací preukaz pre ZŤP.
- Ďalšie dodatočné informácie by verejnosť najviac uvítala pri žiadosti o zmenu osobných dokladov, pri zmene trvalého pobytu alebo pri zápise/zmene údajov v katastri.
- S možnosťou elektronického vybavenia si občania spájajú najmä kúpu diaľničnej známky, elektronickú PN a online rezervačný systém Sociálnej poisťovne. Najmenej vedia o e-službe v prípade zmeny priezviska, evidencie na úrade práce a žiadosti o starobný dôchodok.



Vybrané e-služby: skúsenosti a očakávania

2

- Čisto elektronické riešenie by verejnosť uvítala najmä pri najznámejších službách (diaľničná známka, e-PN), ale aj pri zmenách trvalého pobytu, osobných dokladov a evidencie vozidla.
- Ak by si občania mohli vybrať najviac tri záležitosti, tak sa najviac opäť zhodujú na kúpe diaľničnej známky a elektronickej PN, nasledujú zmeny evidencie vozidla, osobných dokladov a trvalého pobytu, ale aj evidencia na Úrade práce.
- Najdôležitejšia výhoda elektronických služieb je podľa občanov úspora času. Relatívne najmenej dôležitá je pre nich environmentálna udržateľnosť.
- Najdôležitejšia výhoda osobnej návštevy je pre občanov istota správneho vyplnenia formuláru. Aj všetky ostatné výhody sú však dôležité v podobnej miere.
- Dostupnosť aj zrozumiteľnosť elektronických služieb štátu hodnotí verejnosť úplne zhodne. Hodnota indexu je 55 bodov zo 100. zo 100.
- Vyše tri štvrtiny opýtaných by chceli byť o elektronických službách štátu pravidelne informovaní. Jednoznačne najviac im na to vyhovuje e-mail.
- Najčastejšia komunikácia s úradmi je stále osobná, ale e-mailová zaostáva len tesne.



Vybrané e-služby: skúsenosti a očakávania

3

- Najčastejšie komunikovali občania elektronicky s obecným/mestským úradom a Sociálnou poisťovňou, najmenej s civilným súdom. Najspokojnejší sú tiež s obecným/mestským úradom a Sociálnou poisťovňou, najmenej spokojní s civilným súdom.
- Najlepšie hodnotia užitočnosť/efektívnosť elektronických služieb najstarší, naopak najhoršie najmladší.
- Najčastejšie uvádzajú ľudia ako problémy pri využívaní elektronických služieb štátu komplikovanosť procesov a nedostatok spätnej väzby o stave spracovania požiadavky. Sú to podľa nich zároveň najzávažnejšie problémy.
- K zvýšeniu efektívnosti elektronických služieb štátu by najviac prispela plnohodnotná mobilná aplikácia elektronickej schránky, spolu s textovými návodmi (podľa 37% resp. 36%). Tretina sa tiež zhoduje na videonávodoch, preposielaní správ z e-schránky do e-mailovej a na kontaktnom centre.
- 39% občanov SR používa portál slovensko.sk. Z nich najviac využíva funkcie ako vyhľadávanie elektronických služieb, online formuláre a prístup do elektronickej schránky. Častejšie využívajú portál slovensko.sk ľudia vo veku 51-65 rokov a ľudia z Bratislavského kraja.



Špecifické životné situácie

1

- Úmrtie člena rodiny a dedičské konanie sa v posledných 2 rokoch týkalo skoro štvrtiny opýtaných, odkázanosť v rodine zažilo 16% a hmotnú núdzu 12%.

ÚMRTIE ČLENA RODINY A DEDIČSKÉ KONANIE

- Tí, ktorí v posledných 2 rokoch zažili úmrtie člena rodiny a následné dedičské konanie, informácie ako postupovať vyhľadávali najčastejšie osobne na mestskom/obecnom úrade, alebo u známych a rodiny.
- Za najužitočnejší zdroj informácií označili dotknutí osobnú návštevu v neštátnej inštitúcii. Relatívne menej užitočné, nie však neužitočné, boli osobná návšteva na úrade štátnej správy a web stránky ministerstiev.
- Vyše 80% ich bolo so službami úradov pri riešení danej situácie viac-menej spokojných.
- Viac ako tretina dotknutých deklarovala, že pri úmrtí člena rodiny alebo dedičskom konaní riešili niektoré úradné úkony elektronicky.
- Až 94% tých, ktorí riešili niektorý z úkonov elektronicky, bolo spokojných.
- Z tých, ktorí žiadny úkon elektronicky neriešili, by uvítalo túto možnosť vyše 90%.



ODKÁZANOSŤ (VLASTNÁ, ALEBO ČLENA RODINY)

- Tí, u ktorých v posledných 2 rokoch v rodine nastala situácia odkázanosti, vyhľadávali informácie o tom, čo robiť, najčastejšie osobne na úrade štátnej správy, alebo u známych a rodiny.
- Za najužitočnejší zdroj informácií označili dotknutí návštevu portálu slovensko.sk. Najmenej užitočné boli pre nich osobná návšteva na úrade štátnej správy a web stránky ministerstiev.
- Traja zo štyroch, ktorí riešili situáciu odkázanosti v rodine, boli so službami úradov viac-menej spokojní.
- Viac ako polovica využila na niektoré úradné úkony v tejto situácii internet.
- Medzi tými, ktorí niektorý z úkonov riešili elektronicky, vysoko prevláda spokojnosť (81%).
- Z takých, ktorí neriešili elektronicky žiadny úkon, by tri štvrtiny túto možnosť uvítali.



HMOTNÁ NÚDZA

- Občania, ktorí riešili v posledných 2 rokoch hmotnú núdzu, vyhľadávali informácie o postupe najčastejšie osobne na úrade štátnej správy.
- Za najužitočnejší zdroj označili návštevu portálu slovensko.sk.
- Najmenej sa im osvedčila osobná návšteva v neštátnych inštitúciách, a aj web stránky ministerstiev.
- So službami úradov pri riešení situácie hmotnej núdze bolo viac-menej spokojných 71% dotknutých.
- Menej ako polovica z nich riešila niektoré úradné úkony elektronicky.
- Veľká väčšina tých, ktorí riešili niektorý z úkonov elektronicky, bola spokojná (až 92%).
- Spomedzi tých, ktorí neriešili žiadne úkony elektronicky, by až 70% túto možnosť uvítalo.



Summary



E-services: experiences and expectations

1

- Up to 88% of respondents use the internet at least sometimes to contact authorities and public administration. Respondents aged 51-65 use it the least.
- The most frequently used source of information when dealing with official matters is google.sk, followed by city/municipality websites.
- The oldest respondents declare the best overview of electronic services for dealing with official matters.
- Citizens are clearly best informed about e-services for purchasing a vignette. They are least informed about applications for pregnancy allowance, material need assistance or disabled persons' parking permits.
- Further additional information would be most appreciated by the public when applying for a change of personal documents, when changing permanent residence or when registering/changing data in the cadastre.
- In particular, citizens associate the purchase of a vignette, the electronic PN and the online booking system of the Social Insurance Institution with the possibility of electronic processing. They are least aware of the e-service in the case of change of surname, registration at the Labour Office and application for old-age pension.



E-services: experiences and expectations

2

- A purely electronic solution would be welcomed by the public especially for the most well-known services (vignette, e-sick leave), but also for changes of permanent residence, personal documents and vehicle registration.
- If citizens could choose a maximum of three issues, they would agree most on the purchase of a vignette and e-sick leave, followed by changes to vehicle registration, personal documents and permanent residence, as well as registration with the Labour Office.
- According to citizens, the most important advantage of electronic services is saving time. Relatively least important for them is environmental sustainability.
- For citizens, the most important advantage of a personal visit is the certainty of filling in the form correctly. However, all other benefits are important to a similar extent.
- Both the availability and the comprehensibility of the State's electronic services are rated by the public in broad agreement. The index value is 55 out of 100.out of 100.
- More than three quarters of the respondents would like to be regularly informed about the state's electronic services. Clearly, e-mail is the most convenient way for them to do this.
- The most frequent communication with the authorities is still in person, but e-mail lags only narrowly behind.



E-services: experiences and expectations

3

- Citizens most often communicated electronically with the municipal/city office and the Social Insurance Office, least often with the civil court. They were also most satisfied with the municipal/city office and the Social Insurance Office, and least satisfied with the civil court.
- The oldest rate the usefulness/efficiency of electronic services the best, the youngest the worst.
- The most frequently mentioned problems in using the state's electronic services are the complexity of the processes and the lack of feedback on the status of the processing of the request. According to them, these are also the most serious problems.
- A full-fledged mobile application of the electronic mailbox, along with text-based instructions, would contribute most to increasing the efficiency of the state's electronic services (according to 37% and 36% respectively). One-third also agree on video tutorials, forwarding messages from the e mailbox to email, and a contact center.
- 39% of Slovak citizens use the slovensko.sk portal. Of these, most use functions such as search for electronic services, online forms and access to the electronic mailbox. The most frequent users of the slovensko.sk portal are people aged 51-65 and people from the Bratislava region.



Specific life situations

1



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

- The death of a family member and inheritance proceedings had affected almost a quarter of respondents in the last 2 years, 16% had experienced dependency in the family and 12% had experienced material hardship.

THE DEATH OF A FAMILY MEMBER AND INHERITANCE PROCEEDINGS

- Those who had experienced the death of a family member and subsequent inheritance proceedings in the last 2 years most often sought information on how to proceed in person at the city/municipal office or from friends and family.
- The most useful source of information was a personal visit to a non-state institution. Relatively less useful, but not unhelpful, were a personal visit to a government office and the websites of ministries.
- Over 80% were more or less satisfied with the services of the authorities in dealing with the situation.
- More than a third of those concerned declared that they had dealt with some of the official acts electronically in the case of the death of a family member or inheritance proceedings. As many as 94% of those who dealt with any of the acts electronically were satisfied.
- Of those who did not deal with any act electronically, over 90% would have welcomed this option.



Specific life situations

2

DEPENDENCY (OWN OR FAMILY MEMBER'S)

- Those who had experienced a dependency situation in their family in the last 2 years sought information about what to do, most often in person at a government office or from friends and family.
- The most useful source of information was a visit to the slovensko.sk portal. The least useful for them were a personal visit to a state administration office and the websites of ministries.
- Three out of four who dealt with the situation of dependency in the family were more or less satisfied with the services of the authorities.
- More than half had used the Internet for some official actions in this situation.
- Satisfaction was highly prevalent among those who had dealt with any of the actions electronically (81%).
- Of those who did not handle any of the acts electronically, three quarters would welcome this option.



Specific life situations

3

MATERIAL HARDSHIP

- Citizens who have dealt with material hardship in the last 2 years most often sought information about the procedure in person at the state administration office.
- The most useful source was a visit to the slovensko.sk portal.
- The least useful was a personal visit to non-state institutions, and also the websites of ministries.
- 71% of the respondents were more or less satisfied with the services of the authorities in dealing with the situation of material need.
- Less than half of them solved some official actions electronically.
- A large majority of those who solved some of the acts electronically were satisfied (up to 92%).
- Among those who did not deal with any acts electronically, up to 70% would welcome this option.

think - know - act



actly
think - know - act

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

actly.sk