



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

MERANIE INDIKÁTOROV ROZVOJA A SPOKOJNOSTI S VYBRANÝMI E-SLUŽBAMI VEREJNEJ SPRÁVY 2024

Cieľový segment: biznis sektor

actly
think - know - act

OBSAH

03-05	O projekte
06-14	Kontakt s úradmi a internet
15-27	Elektronické služby
28-46	Ukazovatele spokojnosti
47-56	Motivácie a bariéry pre e-služby štátu
57-61	Zhrnutie
62-66	Summary



0 projekte

DIZAJN PROJEKTU

Technika zberu dát

CAWI

=

online
interview

8.11.-16.11.
2024

400

respondentov

CS

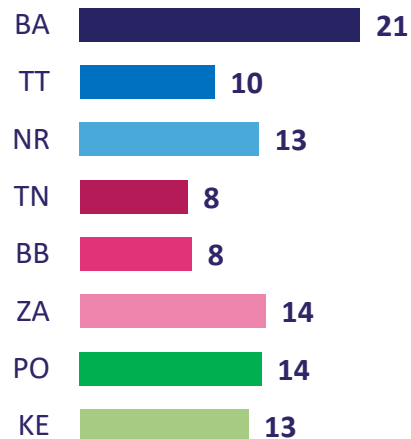
majitelia firiem,
štatutári - konatelia,
manažéri ekonomického
alebo
personálneho útvaru

KVÓTY:

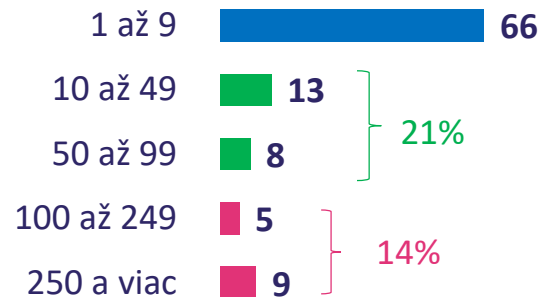
počet zamestnancov
región
sektor

VÝBEROVÝ SÚBOR - VZORKA

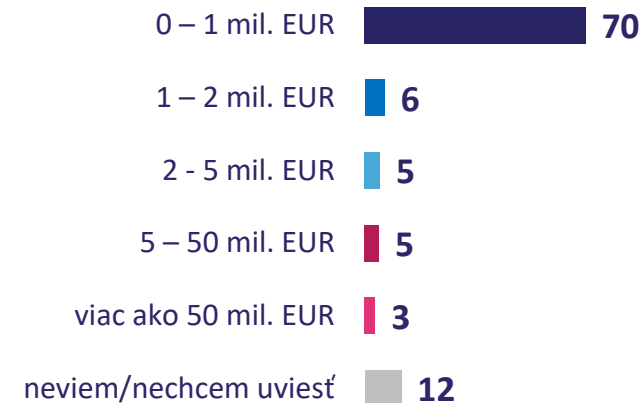
Kraj



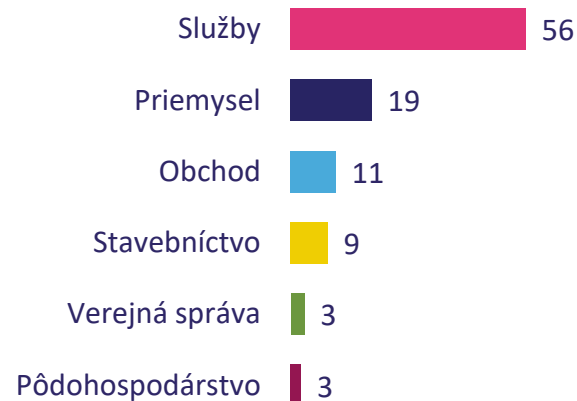
Počet zamestnancov



Obrat



Odvetvie



Právna forma



Pozícia respondenta





Kontakt s úřadmi a internet

Frekvencia a formy komunikácie s úradmi

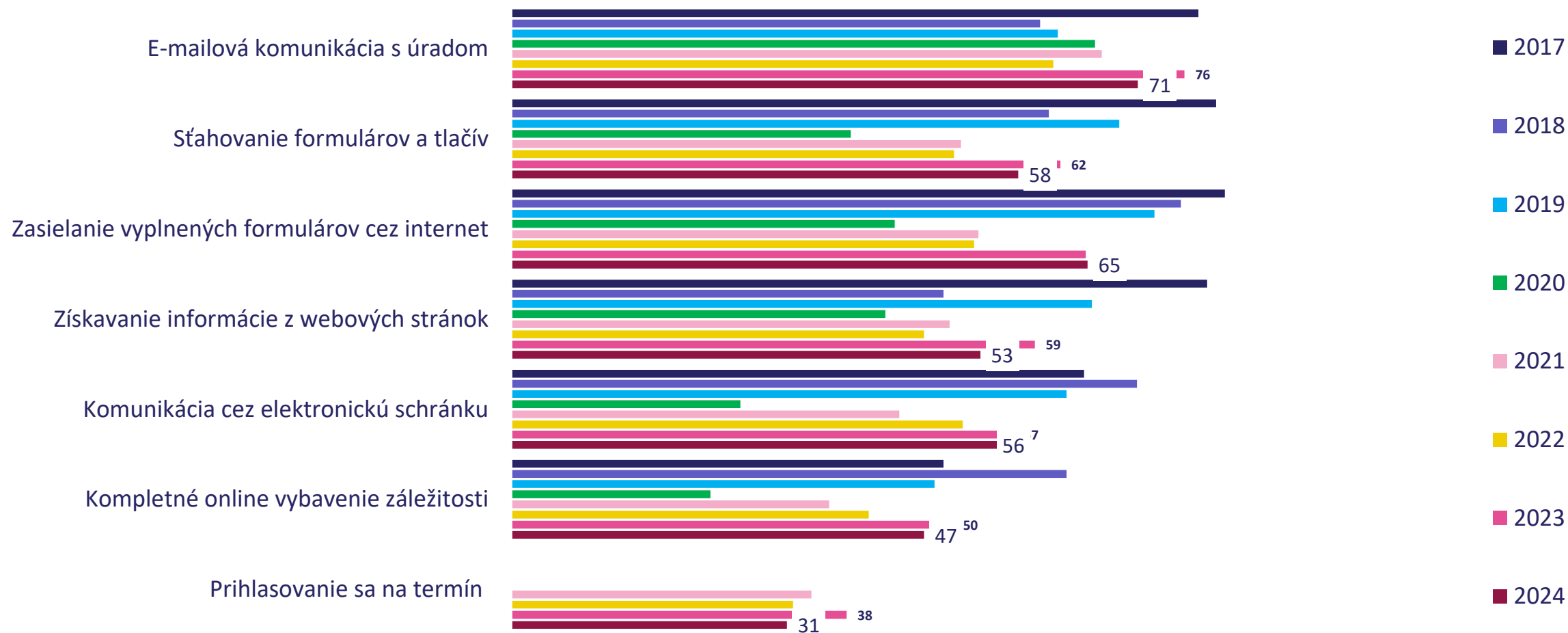


V aktuálnom roku 2024 až 60% podnikateľov deklaruje, že za posledných 12 mesiacov vybavovali úradne záležitosti minimálne niekoľkokrát za mesiace. Podiel takýchto podnikateľov sa medziročne zvýšil až o 6 percentuálnych bodov.



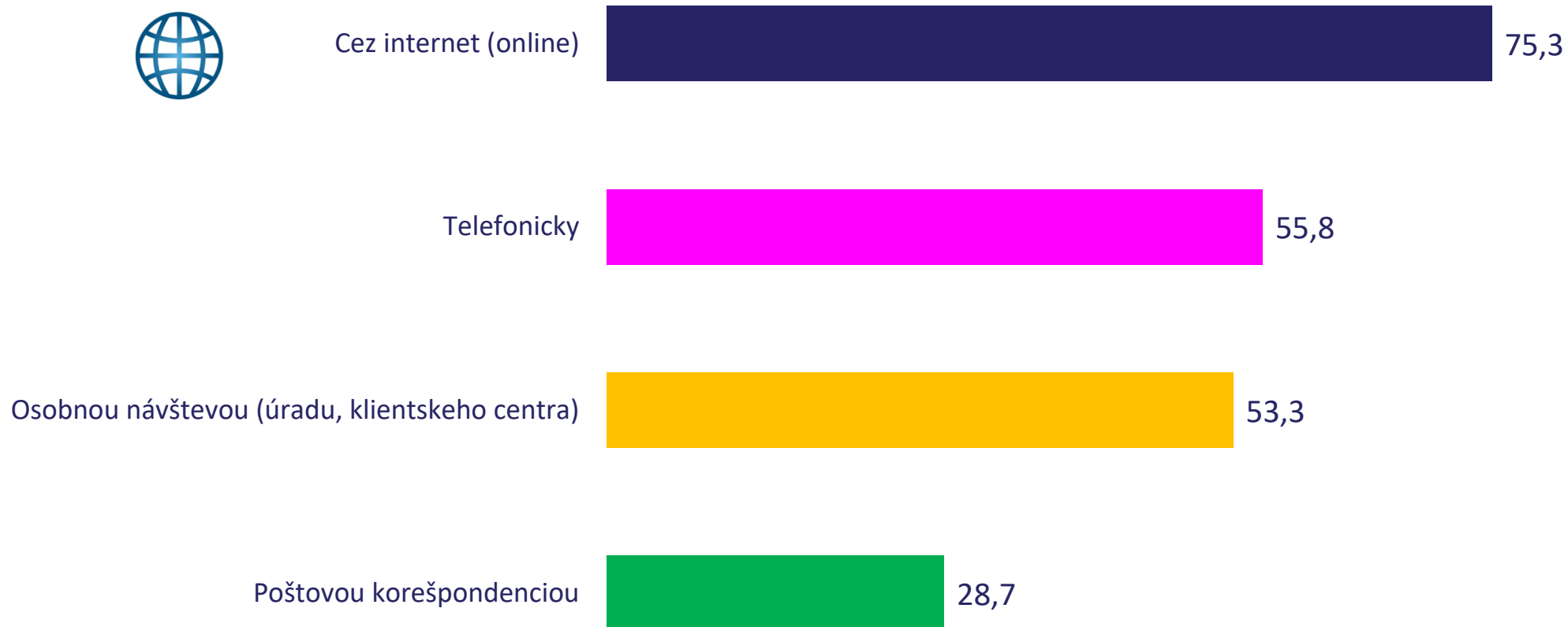
Akým spôsobom komunikujete v rámci podnikania s úradmi a inštitúciami?

V aktuálnom roku pozorujeme zníženú aktivitu komunikácie podnikateľov s úradmi a inštitúciami online pri všetkých spôsoboch naprieč. Jediný spôsob, ktorý ostal nezmenený je zasielanie vyplnených formulárov.



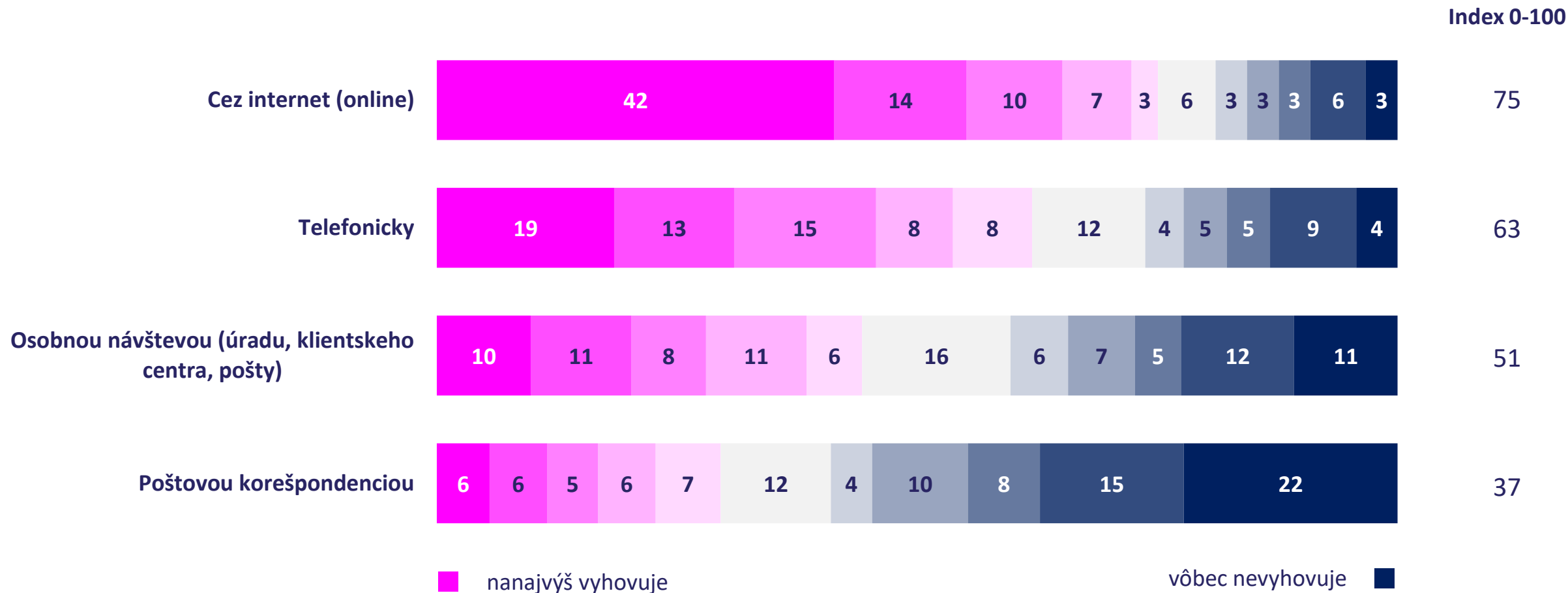
Akým spôsobom komunikujete s úradmi a inštitúciami?

Firmy komunikujú s úradmi najčastejšie cez internet. Osobný aj telefonický kontakt je však stále veľmi častý.



Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Biznis sektoru jednoznačne stále najviac vyhovuje komunikácia cez internet. Najmenej mu vyhovuje komunikácia cez poštovú korešpondenciu.

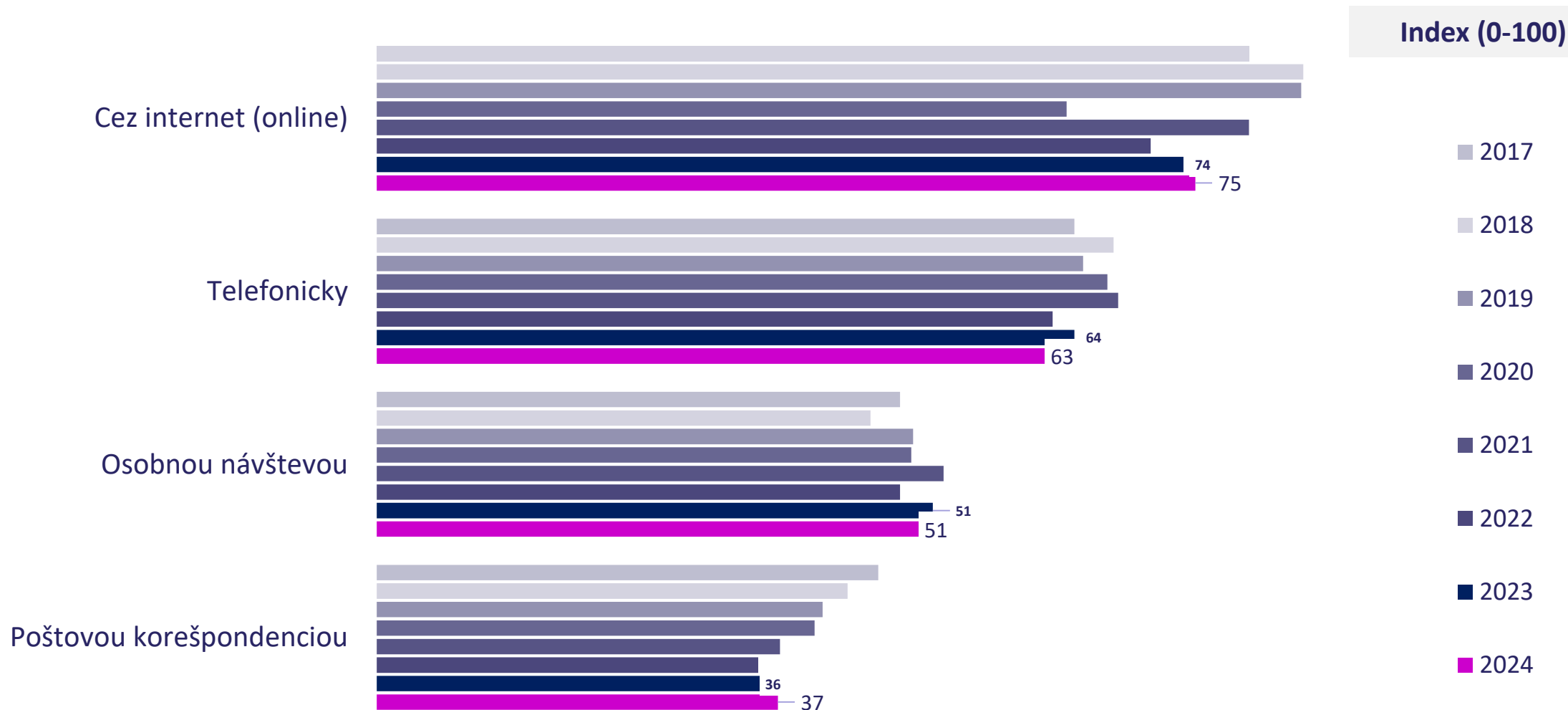


Q2, škála od 0 po 10, graf v %

Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Nakoľko vám vyhovuje nasledovný spôsob komunikácie s úradmi?

Všetky sledované spôsoby komunikácie s úradmi sa v podstate medziročne zmenili len kozmeticky.

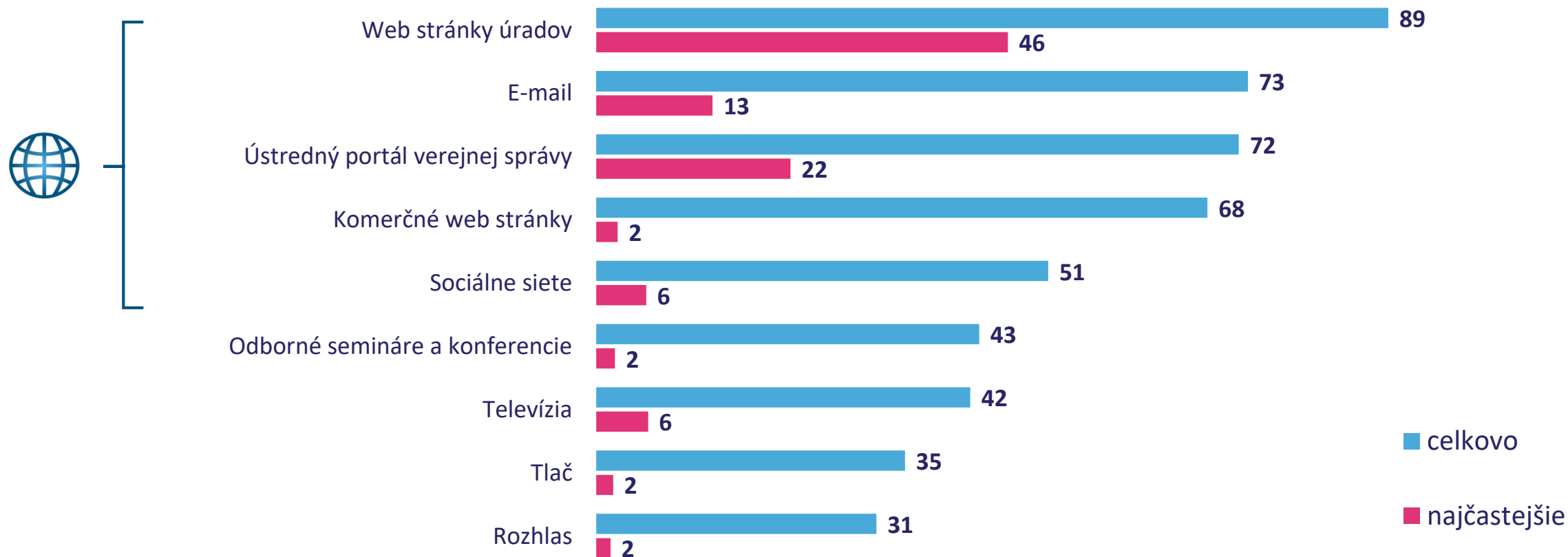


Q2, škála od 0 po 10
Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Z ktorých z nasledovných zdrojov získavate informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?

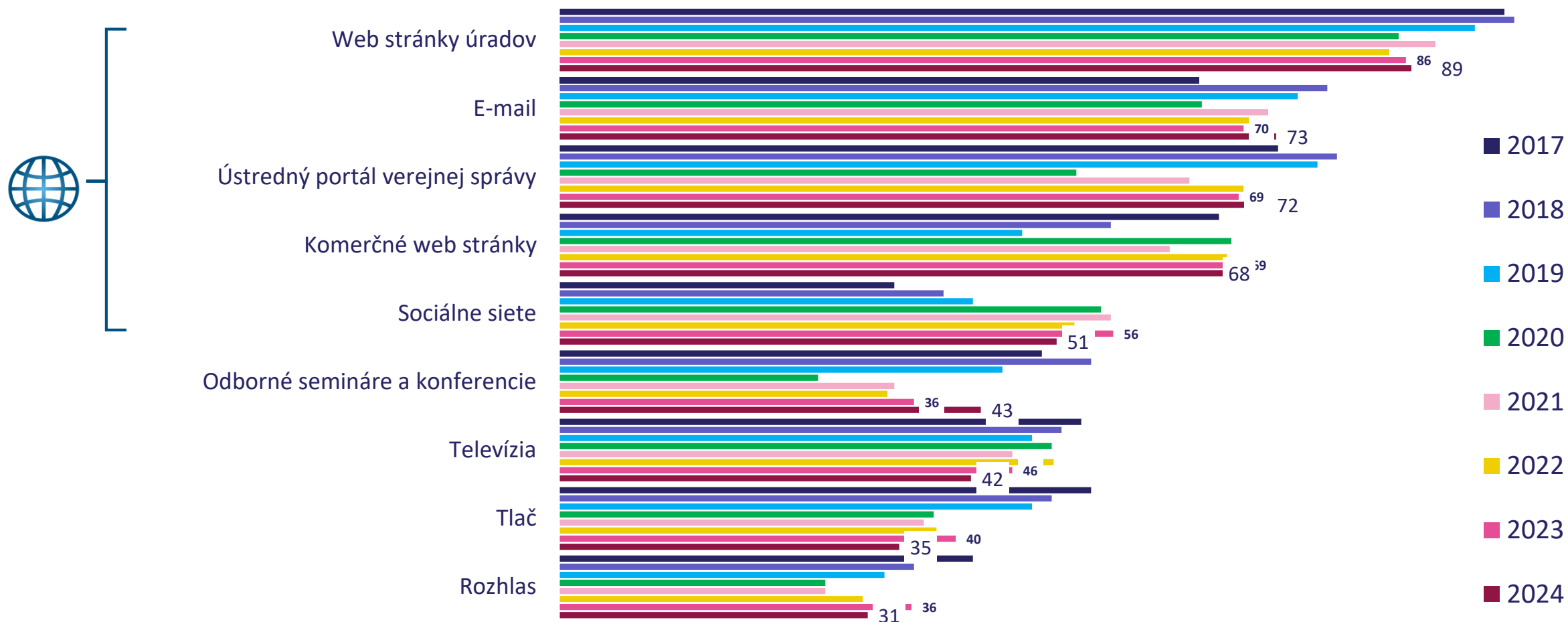
Ktorý zdroj na získanie informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť, používate najčastejšie?

Na hľadanie informácií využívajú podnikatelia jednoznačne najčastejšie webové stránky konkrétnych úradov. Celkovo však často volia aj email, portál slovensko.sk a komerčné web stránky.



Z ktorých z nasledovných zdrojov získavate informácie o tom, ako na úrade niečo vybaviť?

V medziročnom porovnaní vplyvu zdrojov získavania informácií môžeme vývoj rozdeliť do dvoch skupín. Zdroje, ktoré zvýšili svoje postavenie sú web stránky úradov, E-mail, ústredný portál verejnej správy a odborné semináre/konferencie. Naopak klesli všetky ostatné.





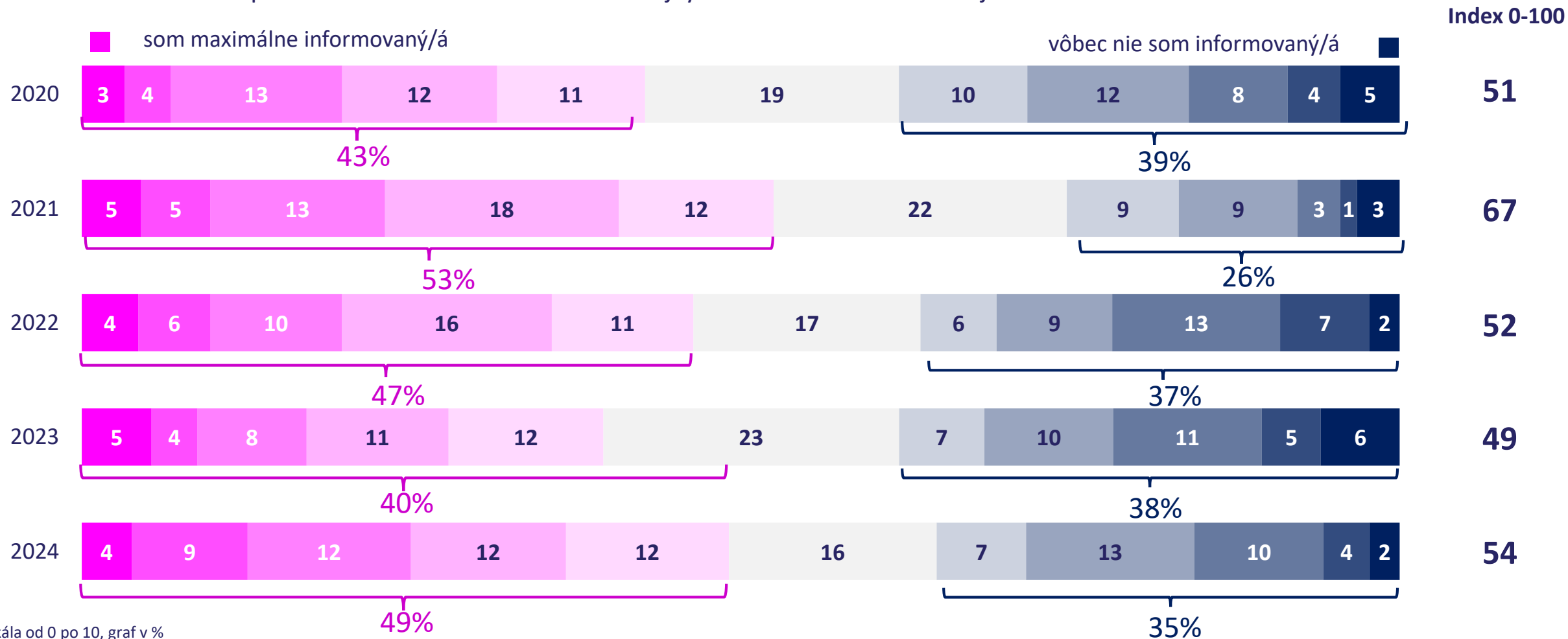
Elektronické služby

Znalosť e-služieb štátu



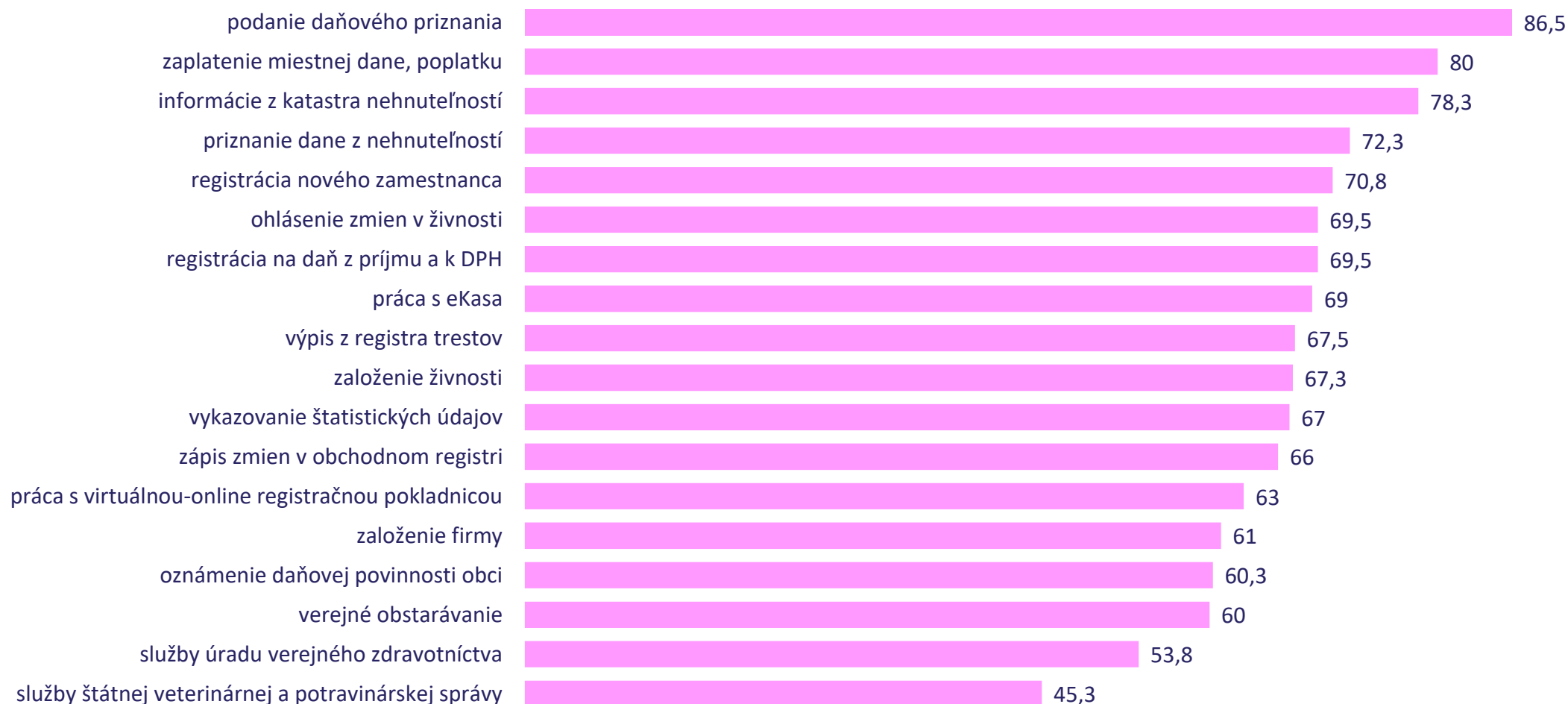
Máte pocit, že ste o elektronických službách verejnej správy dostatočne informovaný/á?

Skoro päť z desiatich opýtaných podnikateľov sa cítia byť informovaní o e-službách štátu. Po dvoch rokoch poklesu v Indexe informovanosti sa Index v aktuálnom roku zlepšil až o 5 bodov a dosiahol druhú najvyššiu hodnotu od začiatku jeho merania.



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

Digitalizovanou agendou, ktorú vo firmách poznajú najlepšie, je podanie daňového priznania. Druhou a treťou najznámejšou sú zaplataenie miestnej dane/poplatku a informácie z katastra. Tieto tri služby poznajú v elektronickej podobe viac ako tri štvrtiny zástupcov firiem.



Využívanie e-služieb štátu



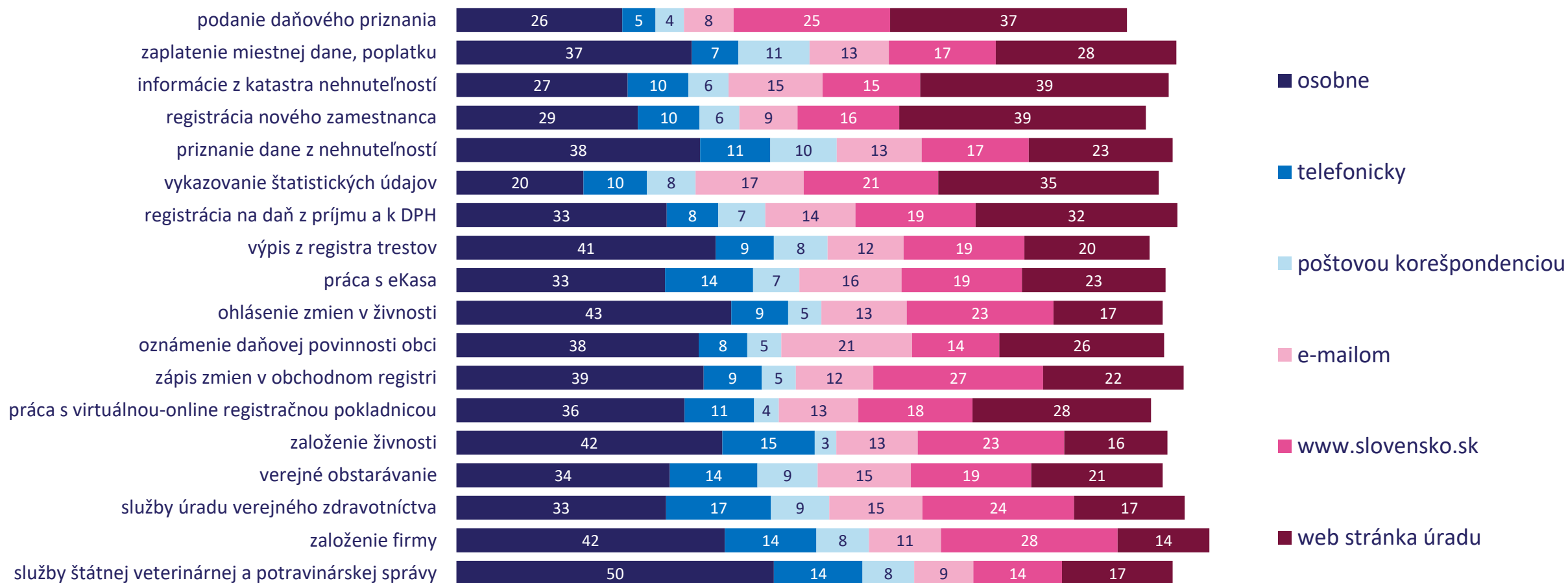
Ktoré úradné záležitosti ste vybavovali za posledných 12 mesiacov?

Zo všetkých úradných záležitostí firmy najčastejšie riešili podanie daňového priznania. Druhou najčastejšou agendou sú miestne dane a poplatky, treťou informácie z katastra. Najmenej prichádzajú do styku s veterinárnou správou.



Aké formy ste využili pri vybavovaní úradných záležitostí za posledných 12 mesiacov?

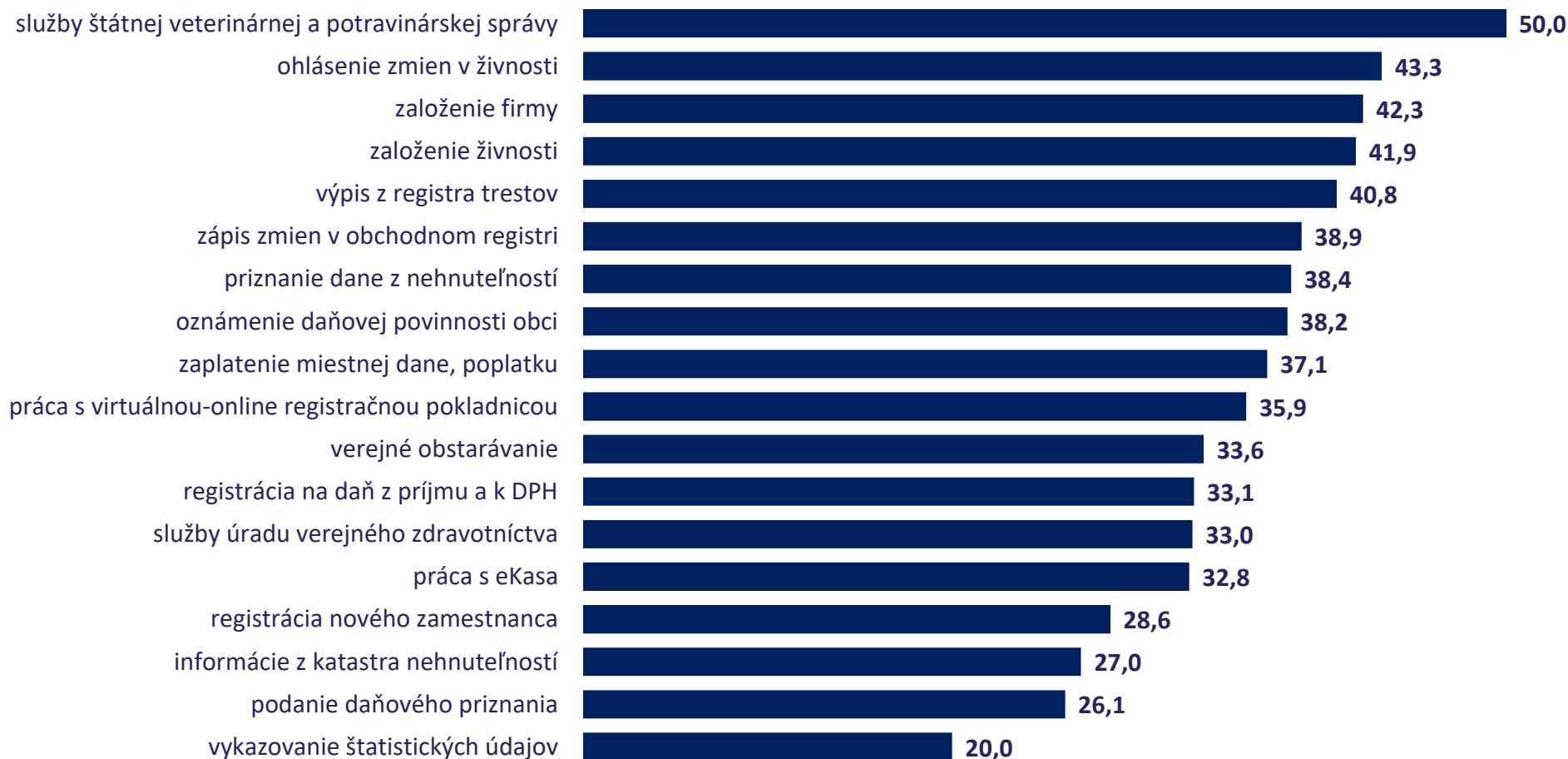
Firmy stále využívajú v absolútnom vyjadrení najčastejšie osobný kontakt pri vybavovaní úradných záležitostí. Druhým najčastejším je webová stránka úradu a tretím portál slovensko.sk. Najmenej sa využíva poštová korešpondencia.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? **Osobne**

Osobná forma kontaktu sa využíva najčastejšie pri službách veterinárnej/potravinovej správe a záležitostí týkajúcich sa živnosti a založenia firmy. Najmenej sa osobný kontakt využíva pri vykazovaní štatistických údajov.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? **Telefonicky**

Telefonicky firmy najčastejšie riešia služby úradu verejného zdravotníctva a úkony pri založení živnosti/firmy. Len minimálne riešia týmto spôsobom podania daňového priznania.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí?

Poštou

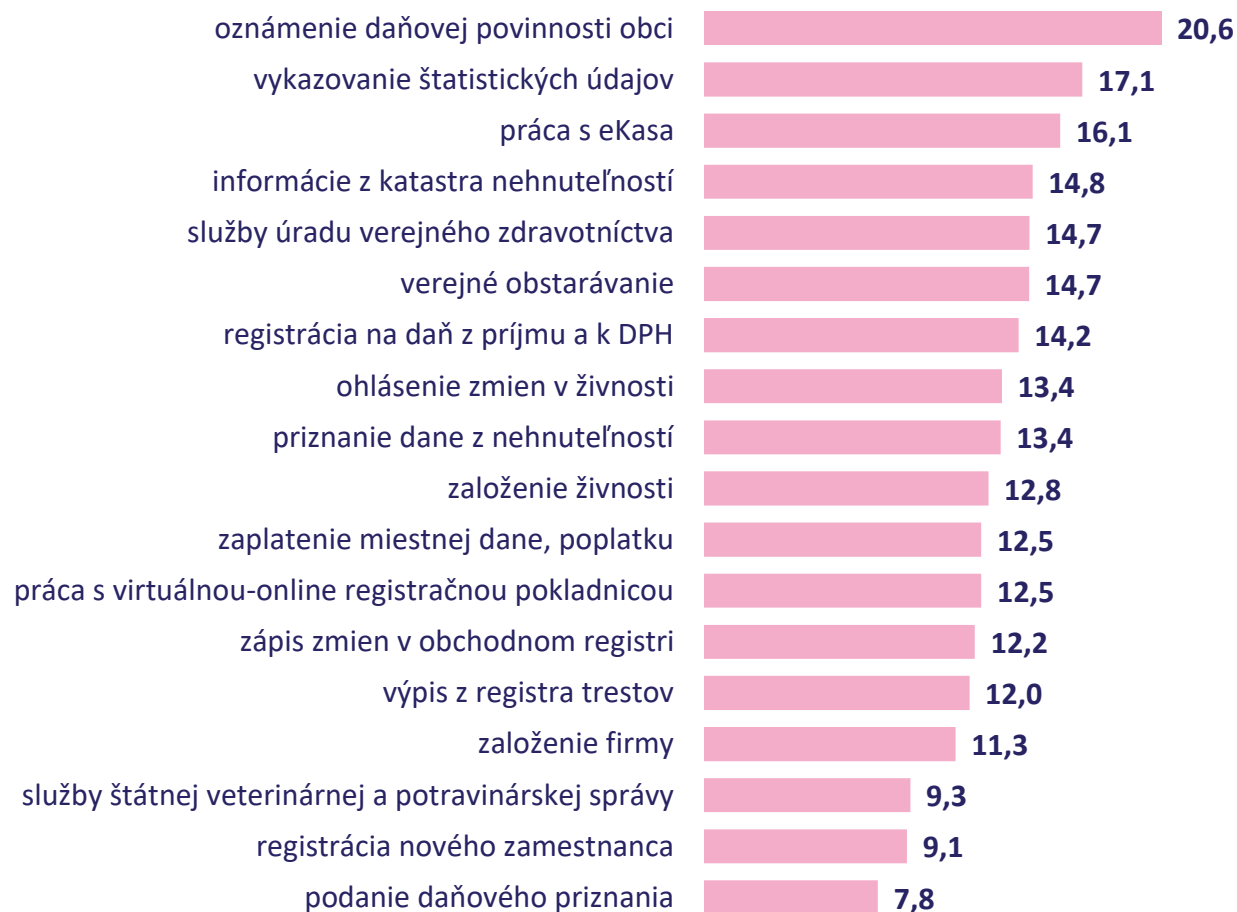
Poštou riešia firmy najčastejšie zaplataenie miestnej dane alebo poplatku.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? **E-mailom**

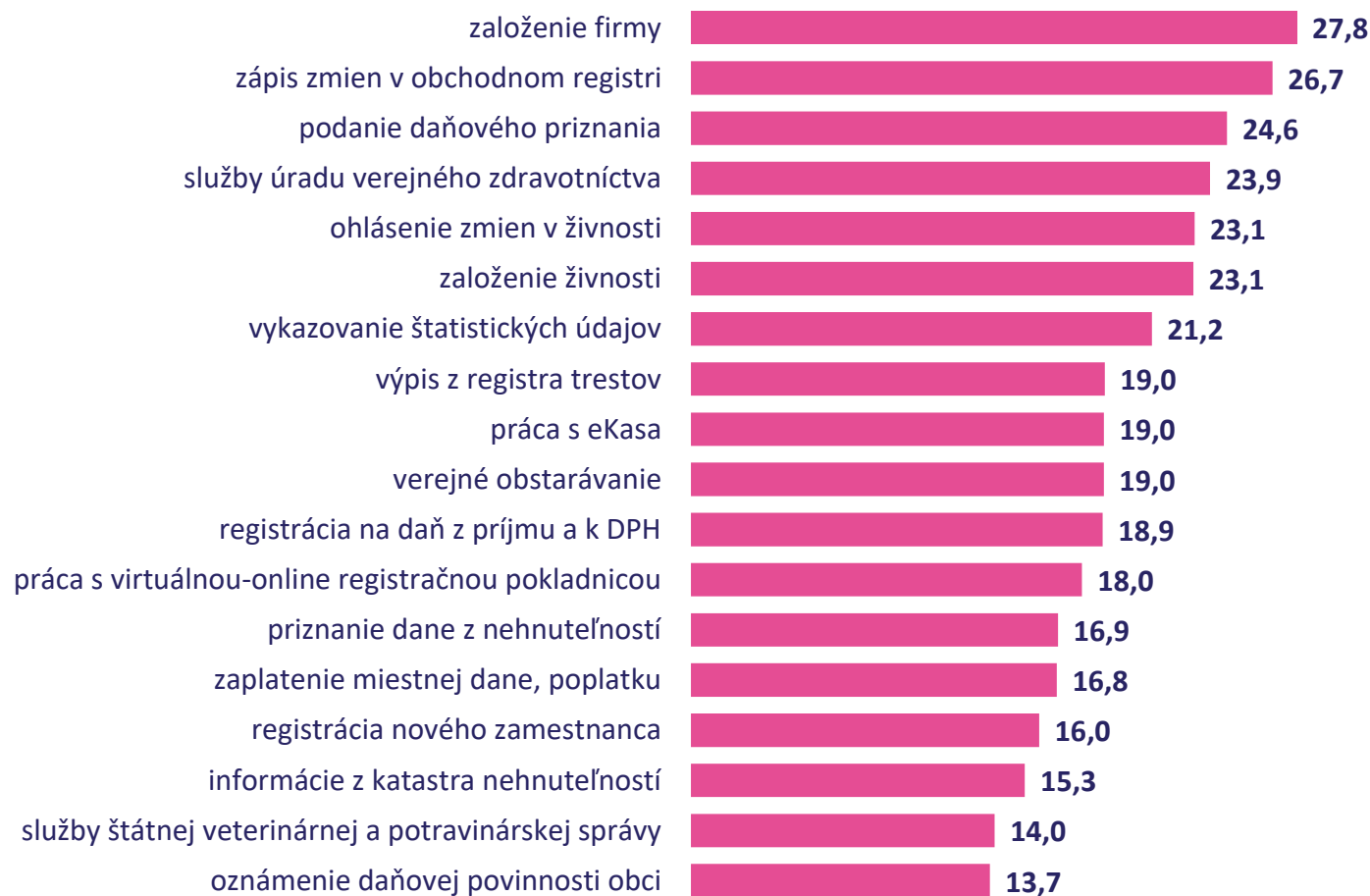
E-mailom sa rieši najčastejšie oznámenie daňovej povinnosti obci, resp. vykazovanie štatistických údajov a naopak najmenej daňové priznanie.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí? Slovensko.sk

Portál slovensko.sk sa využíva najčastejšie pri zakladaní firmy alebo zápise zmien v OR. Najmenej je portál v aktuálnom roku využívaný pri oznámení daňovej povinnosti obci.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.

Aké formy ste využili pri vybavovaní týchto úradných záležitostí?

Web úradu

Web stránka úradu je najčastejšie využívaná pri hľadaní informácií z katastre, resp. pri registrácii nového zamestnanca. Najmenej je webová stránka využívaná pri zakladaní či už živnosti alebo firmy.



Q8A, v % z respondentov, základ pre každú položku sú tí, ktorí vybavovali danú záležitosť. Možnosť viacerých odpovedí.



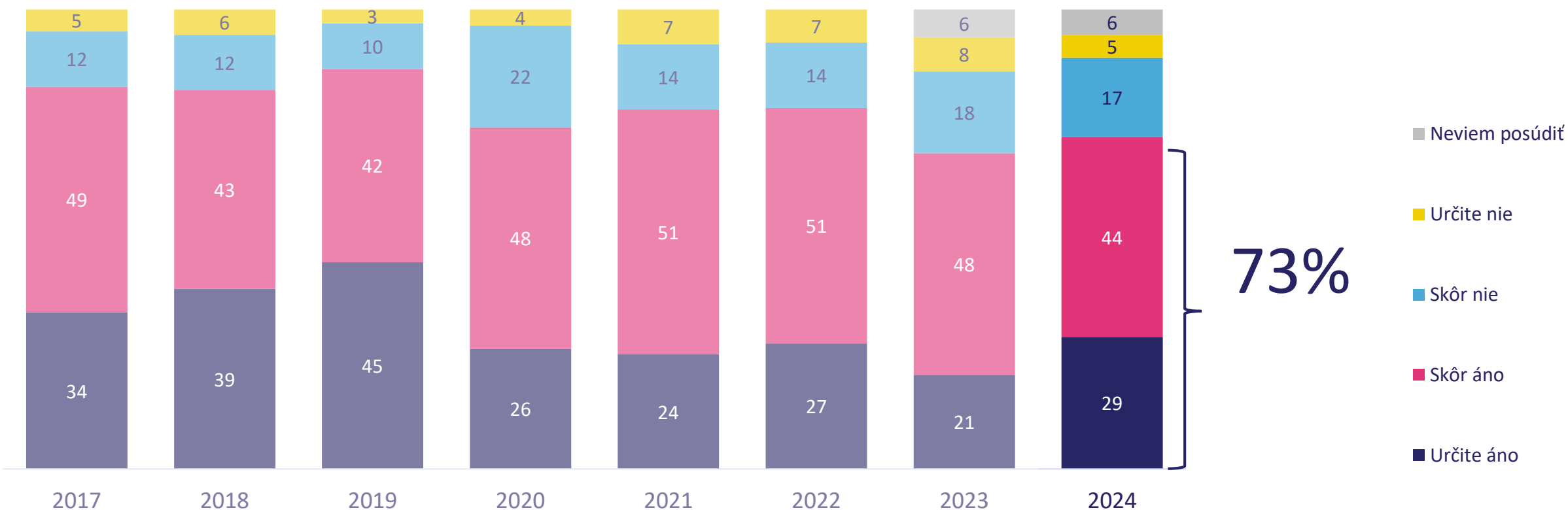
Ukazovatele spokojnosti

Spokojnosť užívateľov



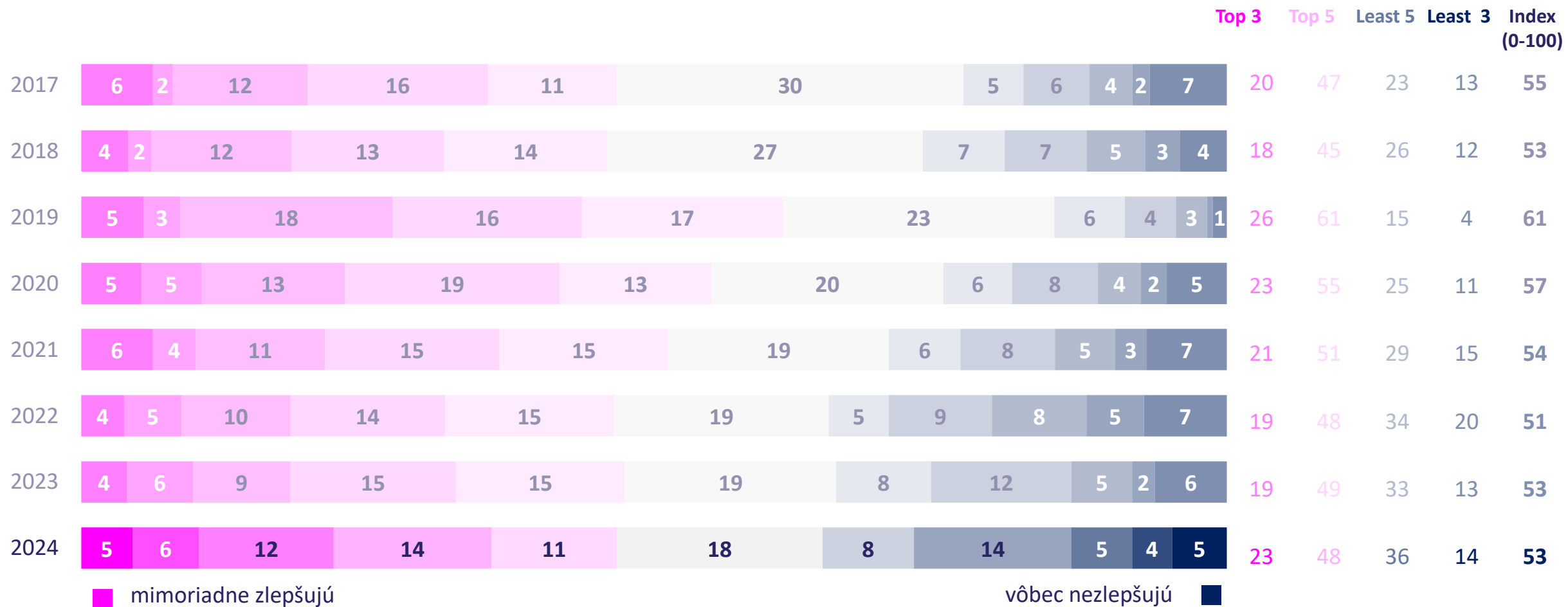
Súhlasíte s výrokom: „V súčasnosti je na Slovensku lepšie vybavovať úradné záležitosti online ako ísť na úrad“?

Medziročne sa zvýšil podiel tých zástupcov firiem, ktorí si myslia, že úradné záležitosti na Slovensku sa lepšie vybavuje online ako ísť na úrad. Tento trend je veľmi pozitívny po výraznom prepade v tomto ukazovateli v roku 2023.



Nakoľko sa podľa vás za posledných 12 mesiacov na Slovensku zlepšujú možnosti vybavovať úradné záležitosti cez internet?

Názor podnikateľskej verejnosti na to, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí zlepšujú sa skoro vôbec nezmenil a hodnota Indexu ostala na rovnakej úrovni ako v roku 2023 a to (53 bodov).

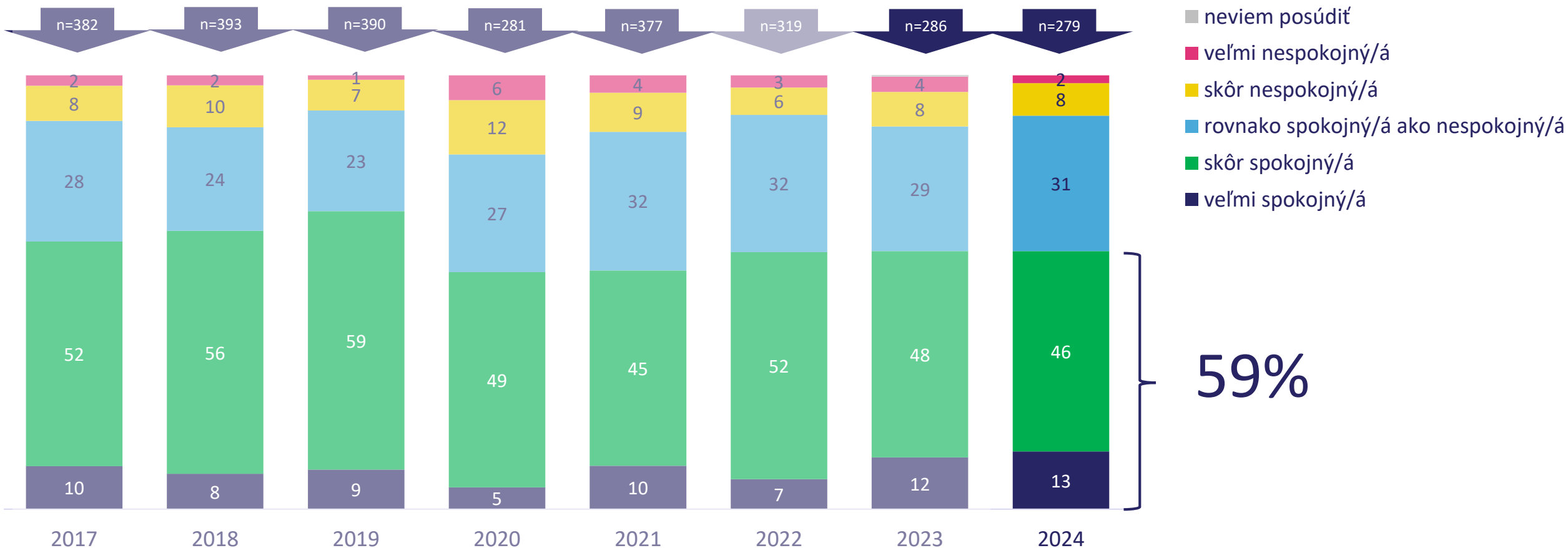


Q15, škála od 0 po 10, graf v %

Index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Ohodnoťte prosím vašu celkovú spokojnosť s vybavovaním úradných záležitostí cez internet:

Celkový podiel podnikateľov viac či menej spokojných s riešením úradných záležitostí cez internet sa medzi rokmi 2023/2024 nezmenil. Je ich 59%. Mierne sa však zvýšil podiel tých, ktorí sú veľmi spokojní.

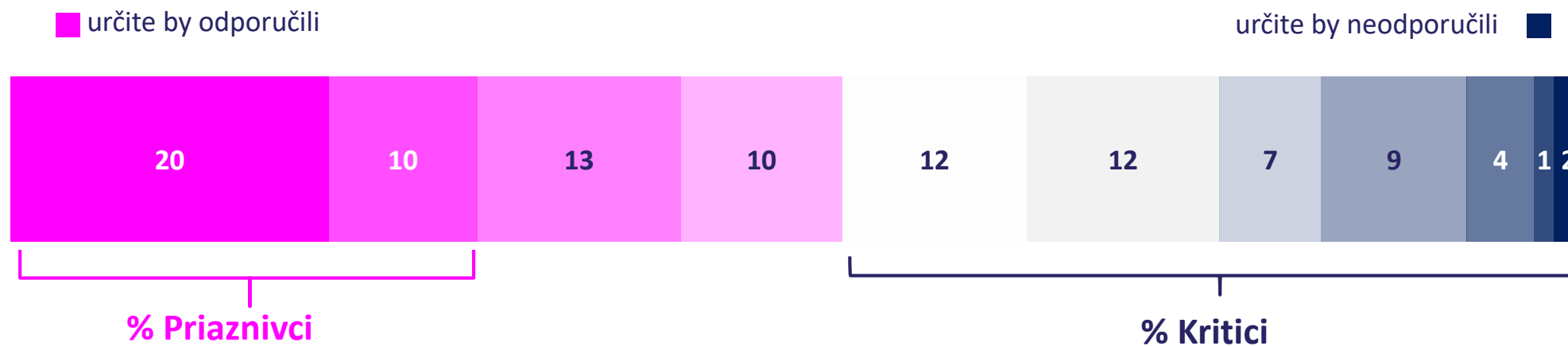


Q16, v %, n= tí, ktorí niečo v danom roku vybavovali cez internet

Odporučili by ste svojmu blízkeľmu alebo známemu riešenie úradných záležitostí cez internet?

Indikátor Net Promoter Score (NPS) je pri hodnotení e-služieb štátu z pohľadu slovenských podnikateľov záporný na úrovni (-17 bodov).

$$\text{NPS}^{\text{®}} = \% \text{ Priaznivci} - \% \text{ Kritici}$$



$$\text{NPS}^{\text{®}} = -17$$

Customer Effort Score

- celkové hodnotenie



Customer Effort Score (CES) - Výpočet

Do akej miery súhlasíte alebo nesúhlasíte s nasledovným výrokom:

„Vybaviť ... bolo jednoduché“

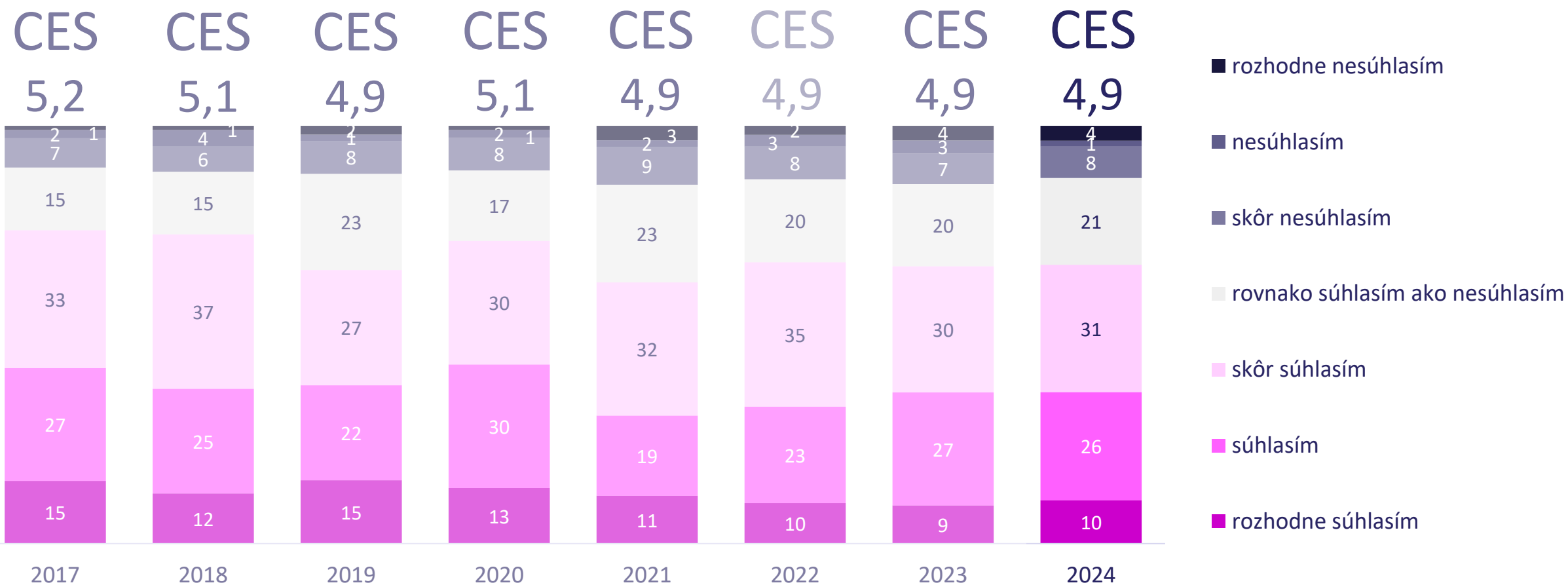
Hodnotiaca škála:

1. Rozhodne nesúhlasím
2. Nesúhlasím
3. Skôr nesúhlasím
4. Rovnako súhlasím ako nesúhlasím
5. Skôr súhlasím
6. Súhlasím
7. Rozhodne súhlasím

- V dlhodobom trackingu CES je **jednoduchým nástrojom na meranie progresu** v oblasti klientskej skúsenosti.
- Vypočítava sa ako priemerná hodnota na 7 stupňovej škále.
- Skóre nad 5 signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si klientov.

Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybavovať úradné záležitosti cez internet je jednoduché.“

Hodnota indikátora CES je veľmi stabilná, keď štvrtý rok po sebe dosahuje 4,9 bodov. Ostáva však stále mierne pod úrovňou 5 bodov, ktorá indikuje priaznivú prognózu v lojalite klientov.



Hodnotenie konkrétnych e-služieb



Nakoľko súhlasíte s vetou: „Vybaviť danú záležitosť online bolo jednoduché“

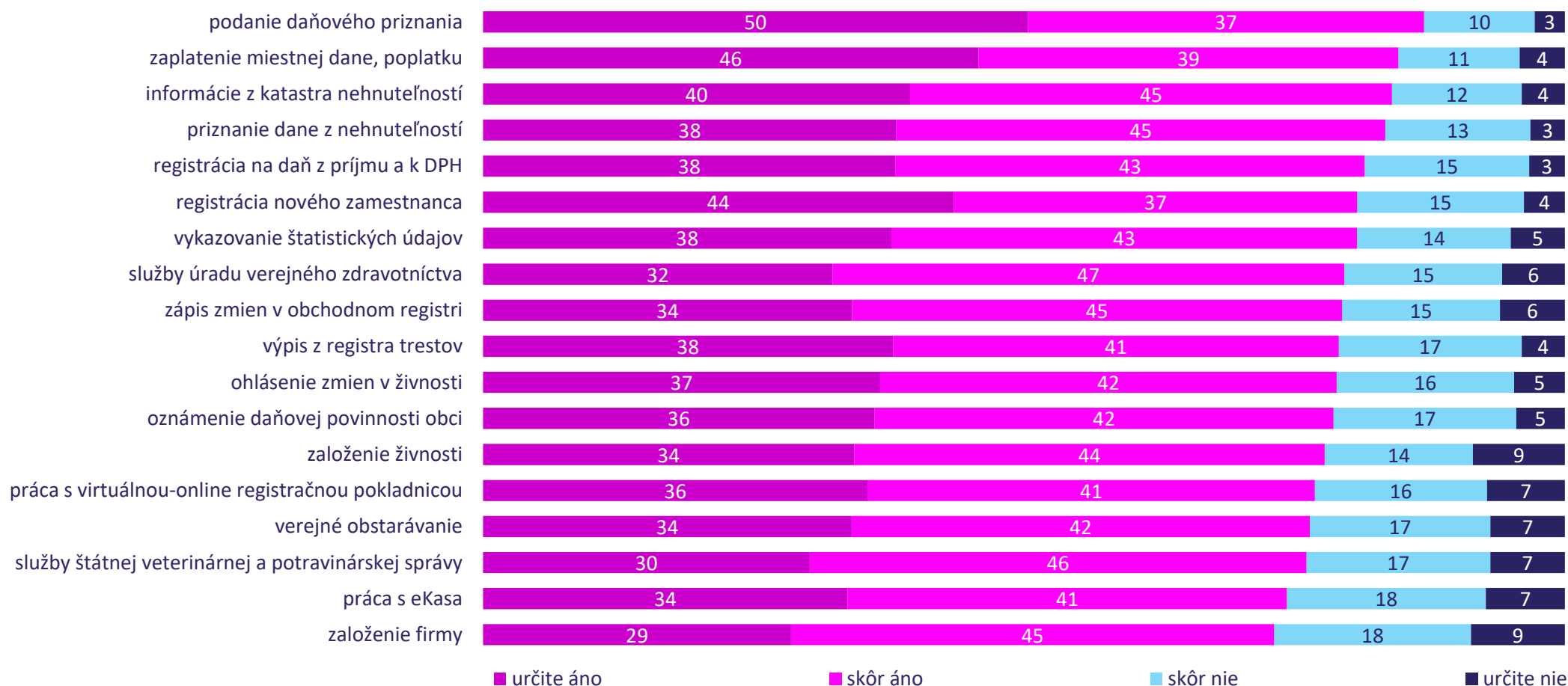
Hodnoty indikátora CES sú pri konkrétnych vybraných službách významne vyššie, než pri hodnotení elektronizácie ako takej a platí to aj v roku 2024. Všetky dosahujú viac ako 5 bodov, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si spokojných klientov.



*Tí, ktorí vybavovali
danú záležitosť online*

Použili by ste v budúcnosti na vybavenie nasledujúcich záležitostí internet?

Väčšina podnikateľov, ktorí na testované úradné agendy využili internet, by každú z nich určite alebo skôr znovu riešila tou istou cestou. Viac ako polovica by tak určite urobila iba pri podaní daňového priznania.

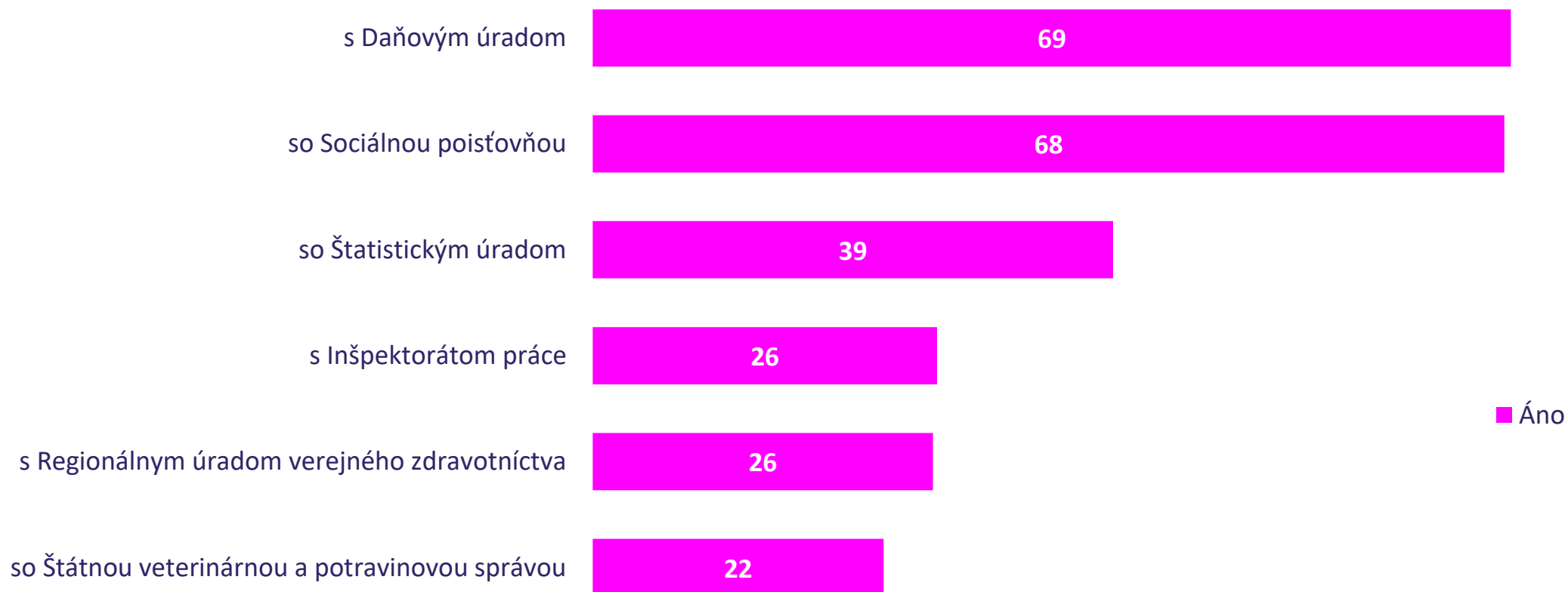


Komunikácia s inštitúciami – frekvencia a spokojnosť



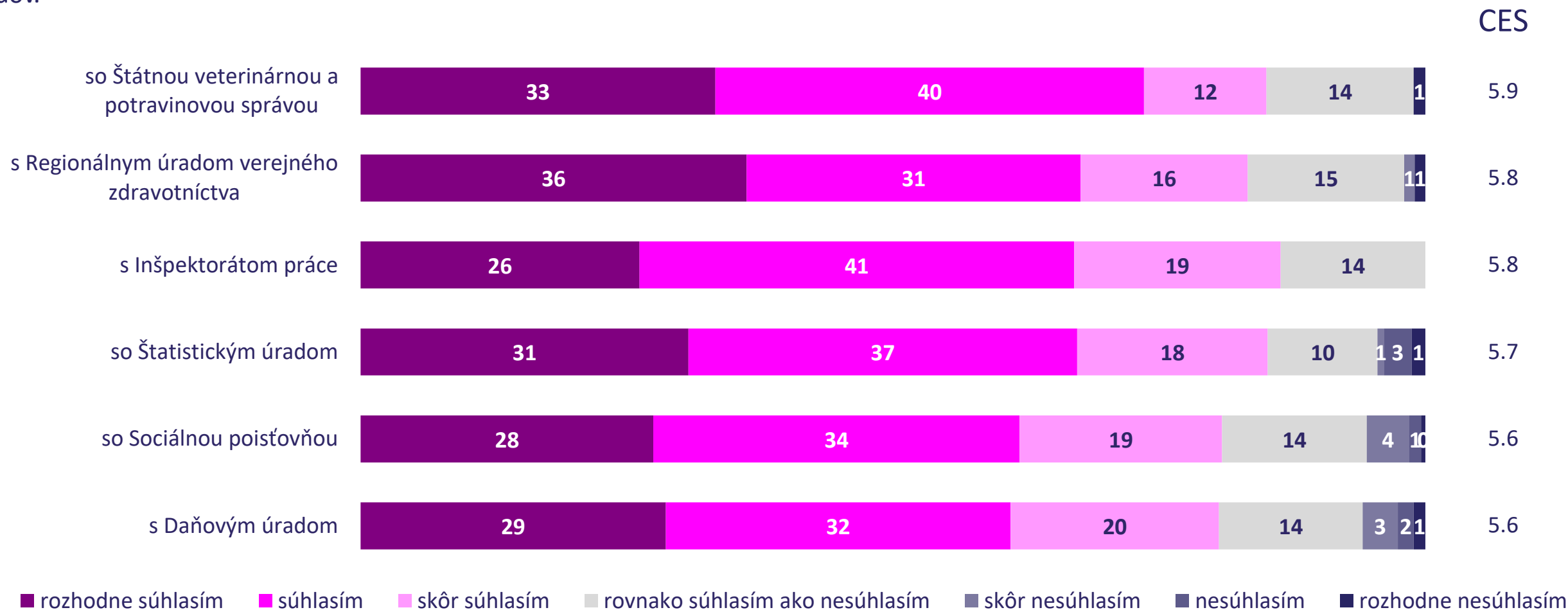
Komunikovali ste za posledných 12 mesiacov s týmito inštitúciami cez internet?

S dvomi zo šiestich testovaných inštitúcií komunikovala za rok 2024 väčšina firiem elektronickou formou. Ide o Daňový úrad a Sociálnu poisťovňu. Tak tomu bolo aj v predchádzajúcom roku. S ostatnými mali firmy online komunikáciu v omnoho menšej miere.



Nakoľko súhlasíte s vetou: „Komunikovať s danou inštitúciou online bolo jednoduché“

Pri hodnotení komunikácie so všetkými sledovanými inštitúciami prevláda pomerne vysoká spokojnosť-Indikátor CES sa pohybuje vysoko nad 5 bodov.



Elektronická schránka – používanie a spokojnosť



Máte aktivovanú svoju elektronickú schránku?

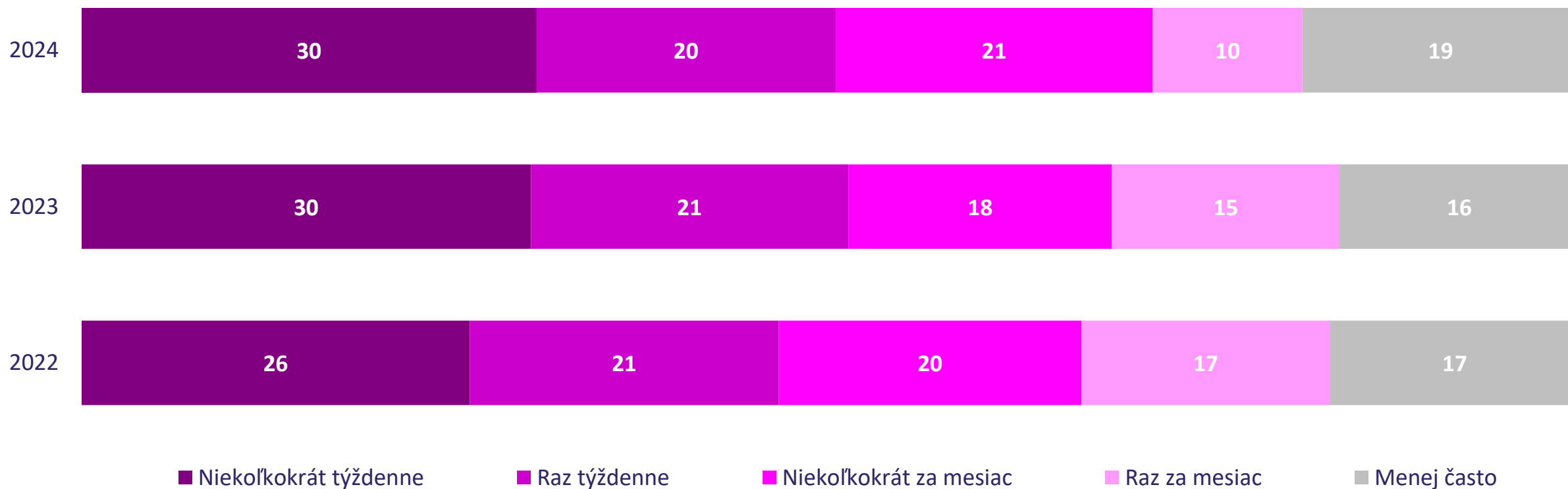
Podiel podnikateľov, ktorí majú aktivovanú elektronickú schránku sa opäť medziročne mierne zvýšil. Schránku má aktivovanú 65% opýtaných.



Ako často sa prihlasujete do svojej elektronickej schránky?

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 260

Hoci podiel aktivovaných e-schránok sa mierne zvýšil, tak reálne využívanie elektronickej schránky zostalo v podstate nezmenené. Každý 7 respondent z 10 deklaroval, že ju využíva aspoň niekoľkokrát za mesiac.



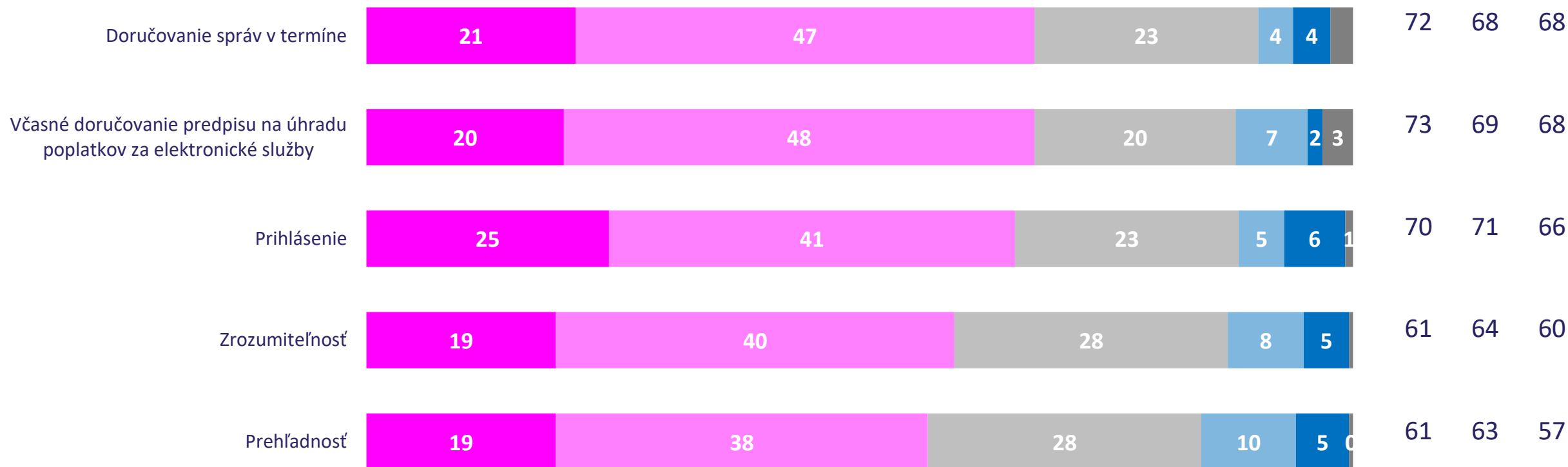
Nakoľko ste spokojný/á s nasledujúcimi oblasťami/ službami v rámci e-schránky?

V porovnaní s minulým rokom sa prvé dve oblasti spokojnosti v podstate nezmenili. Avšak spokojnosť mierne klesla pri prihlásení, zrozumiteľnosti a prehľadnosti.

Tí, ktorí majú aktivovanú schránku, n = 260

Veľmi + skôr spokojný

2022 2023 2024



■ veľmi spokojný/á ■ skôr spokojný/á ■ rovnako spokojný/á ako nespokojný/á ■ skôr nespokojný/á ■ veľmi nespokojný/á ■ neviem posúdiť



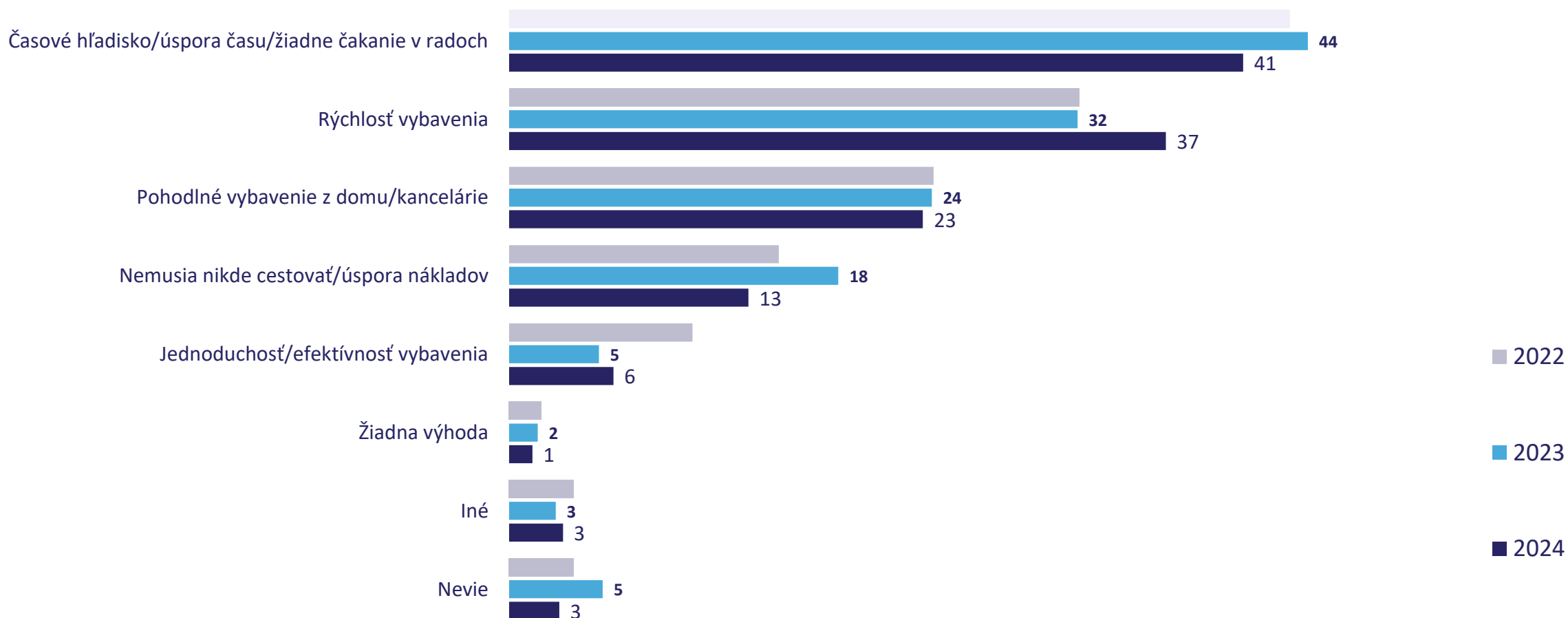
Motivácie a bariéry pre e-služby štátu

Benefity online riešení



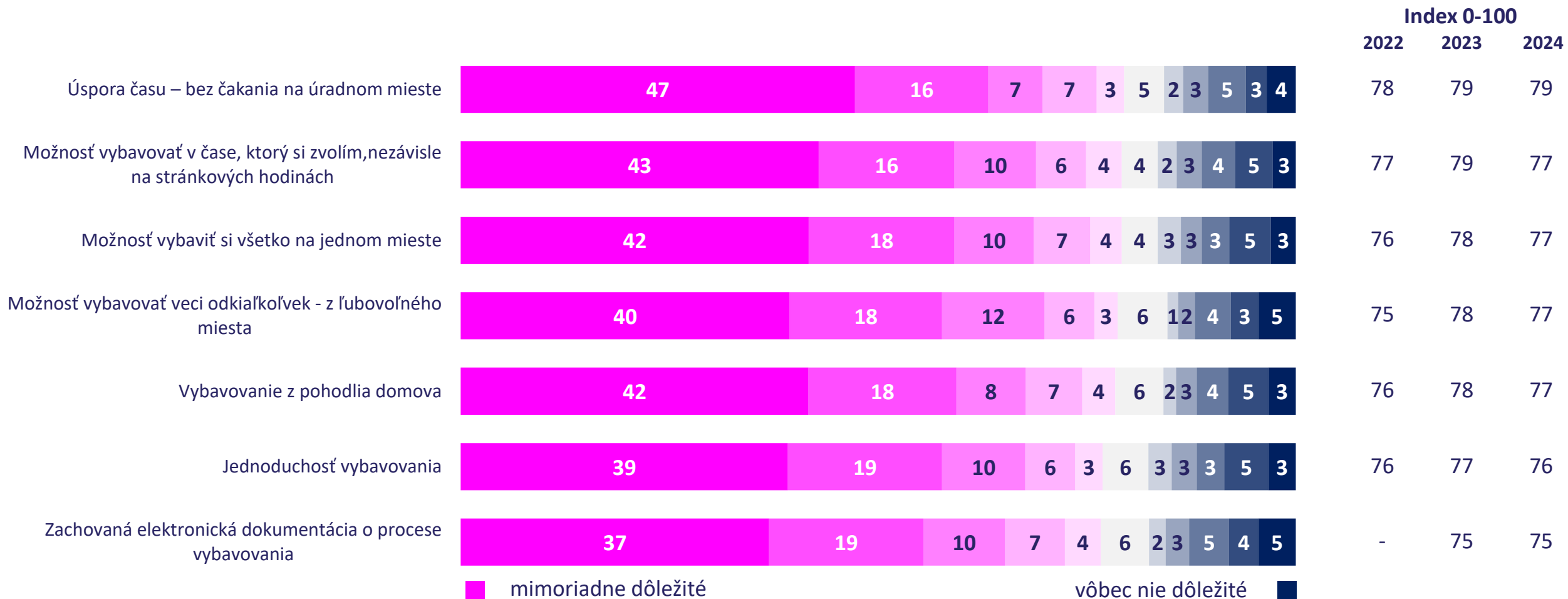
Aké sú pre vás hlavné výhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?

Najväčšou výhodou vybavovania úradných záležitostí cez internet je pre podnikateľov stále úspora času. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia, ktorá medziročne najviac zvýšila svoju váhu.



Do akej miery sú pre vás dôležité nasledujúce výhody elektronických služieb?

Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Medziročne sa dôležitosť aspektov vôbec nezmenila. Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a flexibilita v čase.

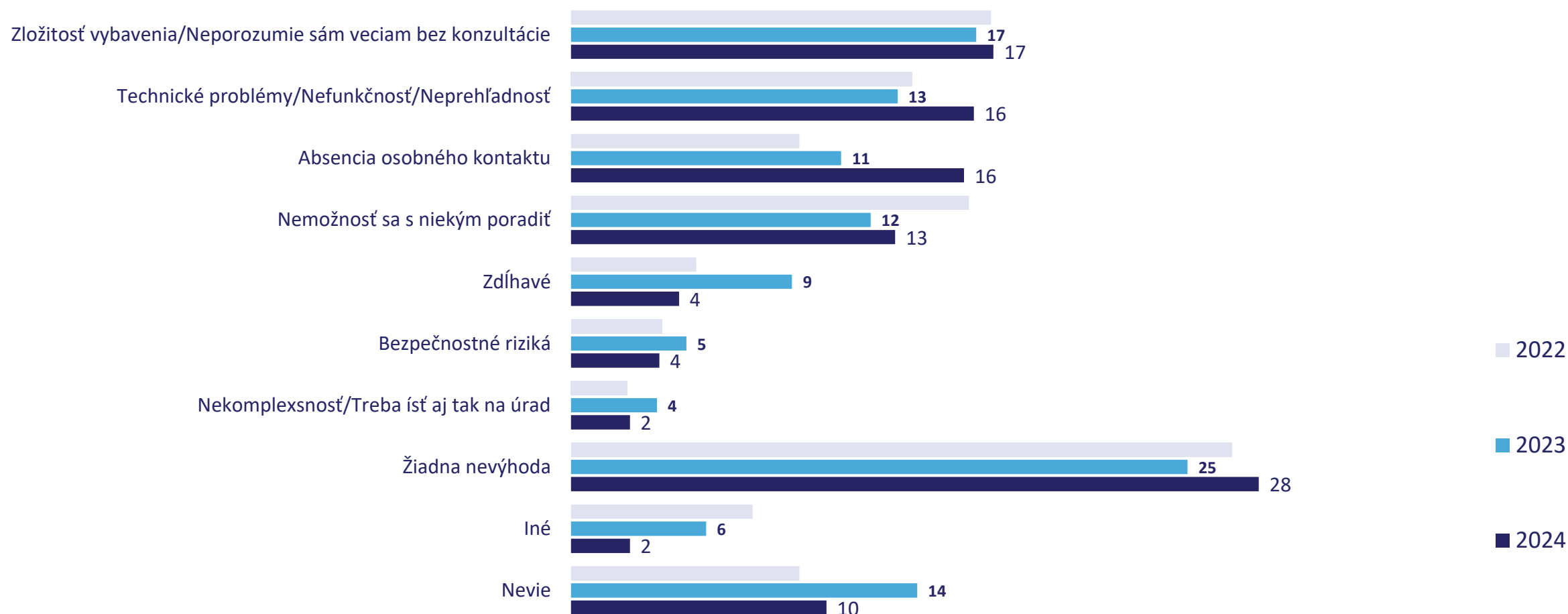


Bariéry online riešení



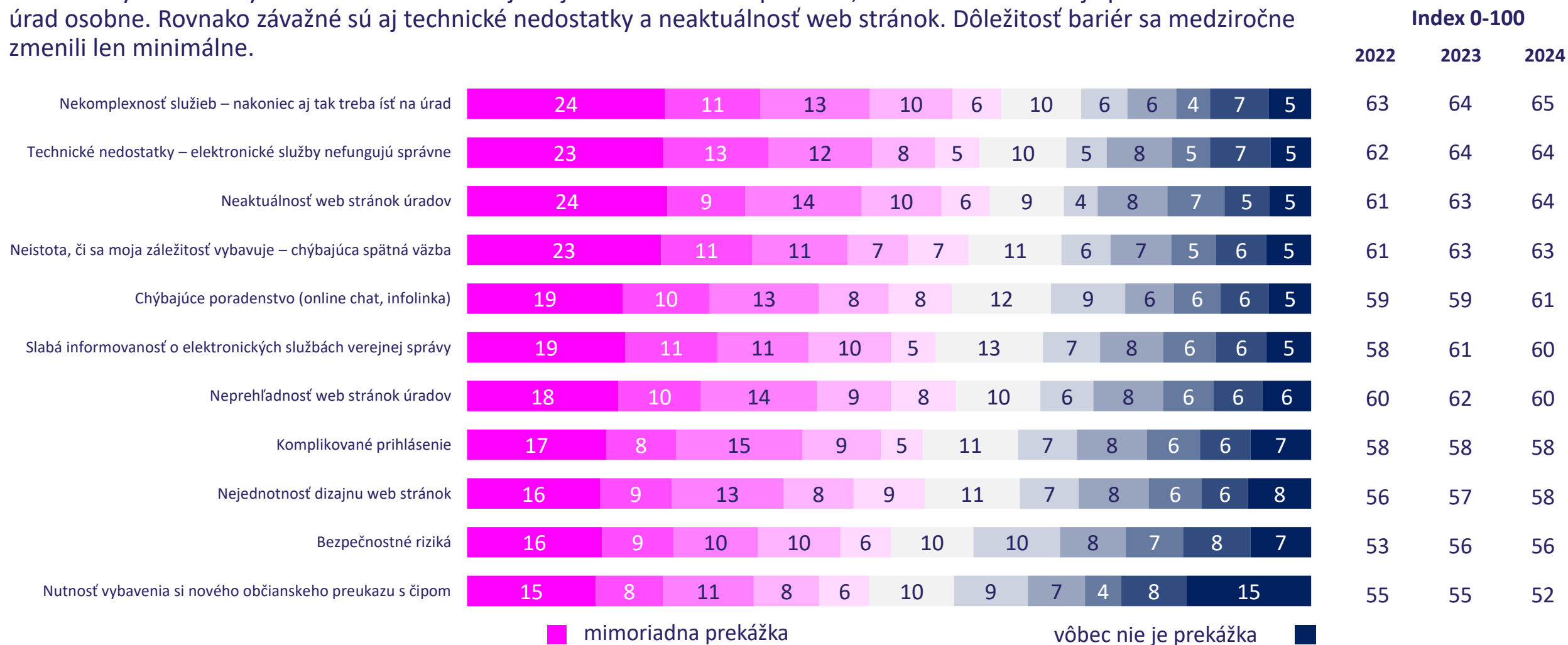
Aké sú pre vás hlavné nevýhody vybavovania úradných záležitostí cez internet?

Ako nevýhody online vybavovania úradných záležitostí uvádzajú ľudia z firiem spontánne najčastejšie zložitosť a nezrozumiteľnosť, spolu s technickými problémami a absencie osobného kontaktu. Medziročne sa zvýšil podiel tých, ktorí uvádzali absenciu osobného kontaktu a technických problémov.



Do akej miery sú pre vás tieto nevýhody prekážkou pre využívanie online služieb?

Z testovaných bariér využívania online služieb je najväčšou ich nekomplexnosť, keď v určitom bode je potrebné navštíviť úrad osobne. Rovnako závažné sú aj technické nedostatky a neaktuálnosť web stránok. Dôležitosť bariér sa medziročne zmenili len minimálne.



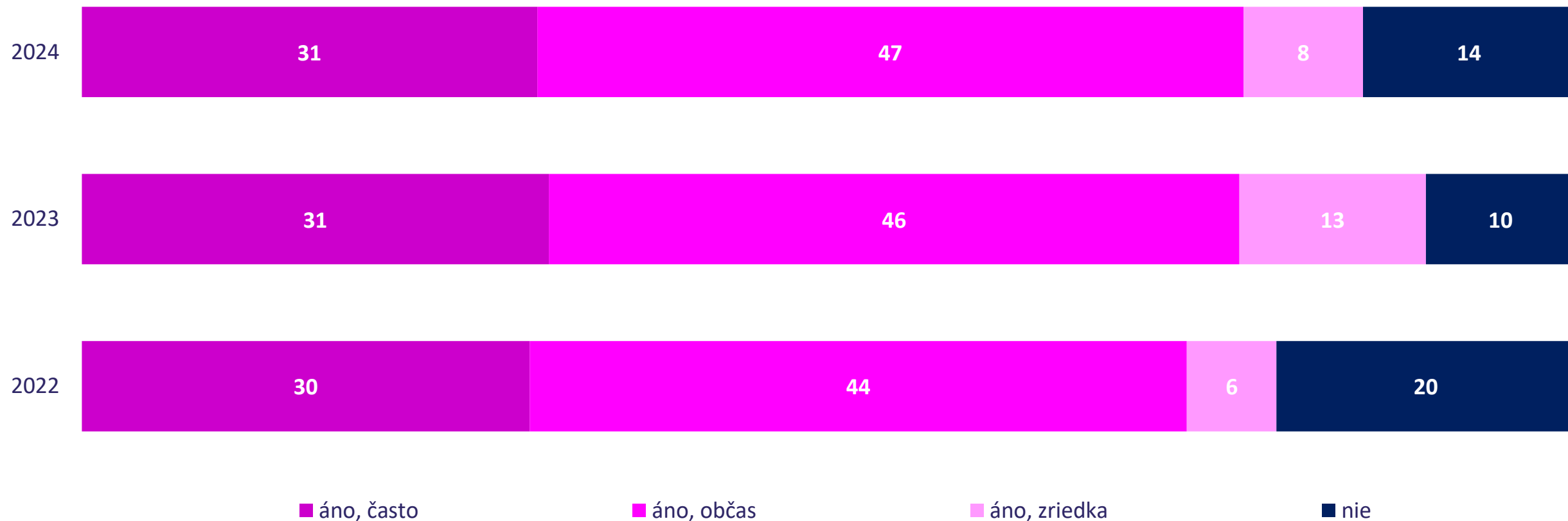
Q14, graf v %, index = (vážený priemer hodnotenia na škále od 0 po 10) x 10

Požadovanie dokladov nad rámec
nevyhnutného



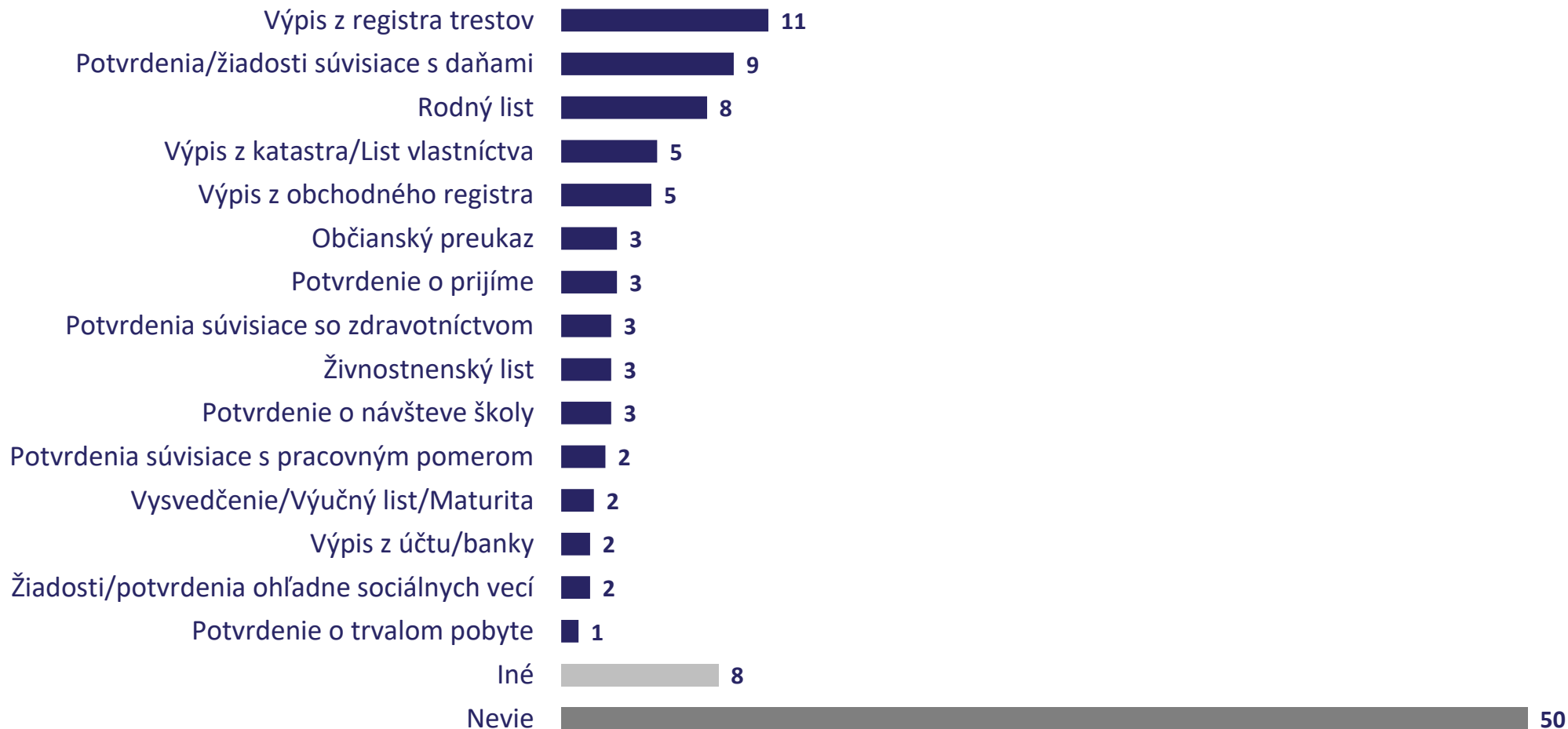
Mali ste v minulosti pri vybavovaní úradných záležitostí pocit, že od vás inštitúcie požadovali potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné?

Podiel reprezentantov firiem, ktorí sa niekedy počas roka stretli s požiadavkami na predloženie podľa nich nadbytočných dokumentov sa medziročne len minimálne znížil. Stále veľká väčšina opýtaných má pocit, že od nich inštitúcie požadujú nepotrebné potvrdenia alebo dokumenty.



Aké potvrdenia alebo dokumenty, ktoré neboli nevyhnutné od vás požadovali?

Najčastejšie pýtajú úradníci bez dobrého dôvodu od klientov výpis z registra trestov, potvrdenia súvisiace s daňami alebo rodný list.





Zhrnutie

KONTAKT S ÚRADMI A INTERNET

- V aktuálnom roku 2024 až 60% podnikateľov deklaruje, že za posledných 12 mesiacov vybavovali úradne záležitosti minimálne niekoľkokrát za mesiac. Podiel takýchto podnikateľov sa medziročne zvýšil až o 6 percentuálnych bodov.
- V aktuálnom roku pozorujeme zníženú aktivitu komunikácie podnikateľov s úradmi a inštitúciami online pri všetkých spôsoboch naprieč. Jediný spôsob, ktorý ostal nezmenený je zasielanie vyplnených formulárov.
- Firmy komunikujú s úradmi najčastejšie cez internet. Osobný aj telefonický kontakt je však stále veľmi častý.
- Biznis sektoru jednoznačne stále najviac vyhovuje komunikácia cez internet. Najmenej mu vyhovuje komunikácia cez poštovú korešpondenciu.
- Všetky sledované spôsoby komunikácie s úradmi sa v podstate medziročne zmenili len kozmeticky.
- Na hľadanie informácií využívajú podnikatelia jednoznačne najčastejšie webové stránky konkrétnych úradov. Celkovo však často volia aj email, portál slovensko.sk a komerčné web stránky.
- V medziročnom porovnaní vplyvu zdrojov získavania informácií môžeme vývoj rozdeliť do dvoch skupín. Zdroje, ktoré zvýšili svoje postavenie sú web stránky úradov, E-mail, ústredný portál verejnej správy a odborné semináre/konferencie. Naopak klesli všetky ostatné.

ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

- Skoro päť z desiatich opýtaných podnikateľov sa cítia byť informovaní o e-službách štátu. Po dvoch rokoch poklesu v Indexe informovanosti sa Index v aktuálnom roku zlepšil až o 5 bodov a dosiahol druhú najvyššiu hodnotu od začiatku jeho merania.
- Digitalizovanou agendou, ktorú vo firmách poznajú najlepšie, je podanie daňového priznania. Druhou a treťou najznámejšou sú zaplatenie miestnej dane/poplatku a informácie z katastra. Tieto tri služby poznajú v elektronickej podobe viac ako tri štvrtiny zástupcov firiem.
- Zo všetkých úradných záležitostí firmy najčastejšie riešili podanie daňového priznania. Druhou najčastejšou agendou sú miestne dane a poplatky, treťou informácie z katastra. Najmenej prichádzajú do styku s veterinárnou správou.
- Zo všetkých úradných záležitostí firmy najčastejšie riešili podanie daňového priznania. Druhou najčastejšou agendou sú miestne dane a poplatky, treťou informácie z katastra. Najmenej prichádzajú do styku s veterinárnou správou.
- Firmy stále využívajú v absolútnom vyjadrení najčastejšie osobný kontakt pri vybavovaní úradných záležitostí. Druhým najčastejším je webová stránka úradu a tretím portál slovensko.sk. Najmenej sa využíva poštová korešpondencia.

UKAZOVATELE SPOKOJNOSTI

- Medziročne sa zvýšil podiel tých zástupcov firiem, ktorí si myslia, že úradné záležitosti na Slovensku sa lepšie vybavuje online ako ísť na úrad. Tento trend je veľmi pozitívny po výraznom prepade v tomto ukazovateli v roku 2023.
- Názor podnikateľskej verejnosti na to, či sa možnosti online riešení úradných záležitostí zlepšujú sa skoro vôbec nezmenil a hodnota Indexu ostala na rovnakej úrovni ako v roku 2023 a to (53 bodov).
- Celkový podiel podnikateľov viac či menej spokojných s riešením úradných záležitostí cez internet sa medzi rokmi 2023/2024 nezmenil. Je ich 59%. Mierne sa však zvýšil podiel tých, ktorí sú veľmi spokojní.
- Hodnota indikátora CES je veľmi stabilná, keď štvrtý rok po sebe dosahuje 4,9 bodov. Ostáva však stále mierne pod úrovňou 5 bodov, ktorá indikuje priaznivú prognózu v lojalite klientov.
- Hodnoty indikátora CES sú pri konkrétnych vybraných službách významne vyššie, než pri hodnotení elektronizácie ako takej a platí to aj v roku 2024. Všetky dosahujú viac ako 5 bodov, čo signalizuje dobrú perspektívu na udržanie si spokojných klientov.
- Väčšina podnikateľov, ktorí na testované úradné agendy využili internet, by každú z nich určite alebo skôr znovu riešila tou istou cestou. Viac ako polovica by tak určite urobila iba pri podaní daňového priznania.
- Podiel podnikateľov, ktorí majú aktivovanú elektronickú schránku sa opäť medziročne mierne zvýšil. Schránku má aktivovanú 65% opýtaných.
- V porovnaní s minulým rokom sa prvé dve oblasti spokojnosti v podstate nezmenili. Avšak spokojnosť mierne klesla pri prihlásení, zrozumiteľnosti a prehľadnosti.

MOTIVÁCIE A BARIÉRY PRE E-SLUŽBY ŠTÁTU

- Najväčšou výhodou vybavovania úradných záležitostí cez internet je pre podnikateľov stále úspora času. Na druhom mieste je rýchlosť vybavenia, ktorá medziročne najviac zvýšila svoju váhu.
- Prakticky všetky uvedené motivátory pre využívanie online služieb pri úradných záležitostiach majú veľmi vysokú váhu (index 75 a viac). Medziročne sa dôležitosť aspektov vôbec nezmenila. Najviac motivujú podnikateľov časové aspekty: úspora času a flexibilita v čase.
- Ako nevýhody online vybavovania úradných záležitostí uvádzajú ľudia z firiem spontánne najčastejšie zložitosť a nezrozumiteľnosť, spolu s technickými problémami a absencie osobného kontaktu. Medziročne sa zvýšil podiel tých, ktorí uvádzali absenciu osobného kontaktu a technických problémov.
- Z testovaných bariér využívania online služieb je najväčšou ich nekomplexnosť, keď v určitom bode je potrebné navštíviť úrad osobne. Rovnako závažné sú aj technické nedostatky a neaktuálnosť web stránok. Dôležitosť bariér sa medziročne zmenili len minimálne.
- Podiel reprezentantov firiem, ktorí sa niekedy počas roka stretli s požiadavkami na predloženie podľa nich nadbytočných dokumentov sa medziročne len minimálne znížil. Stále veľká väčšina opýtaných má pocit, že od nich inštitúcie požadujú nepotrebné potvrdenia alebo dokumenty.
- Najčastejšie pýtajú úradníci bez dobrého dôvodu od klientov výpis z registra trestov, potvrdenia súvisiace s daňami alebo rodný list.



Summary

CONTACT WITH THE AUTHORITIES AND THE INTERNET

- In the current year 2024, up to 60% of entrepreneurs declare that they have dealt with official matters at least several times a month in the last 12 months. The share of such entrepreneurs has increased by up to 6 percentage points year-on-year.
- In the current year, we observe reduced activity of entrepreneurs' communication with authorities and institutions online in all modes across the board. The only method that has remained unchanged is sending completed forms.
- Firms communicate with authorities most often via the internet. However, personal and telephone contact is still very common.
- The business sector clearly still prefers to communicate via the internet. It is least comfortable with communication via postal correspondence.
- In fact, all of the monitored methods of communication with the authorities have changed only cosmetically year-on-year.
- Entrepreneurs clearly use the websites of specific authorities most often to search for information. Overall, however, they also frequently choose email, the slovensko.sk portal and commercial websites.
- In the year-on-year comparison of the impact of information sources, we can divide the development into two groups. The sources that have increased their position are the authorities' websites, E-mail, the central portal of public administration and professional seminars/conferences. On the contrary, all others have decreased.

ELECTRONIC SERVICES

- Almost five out of ten entrepreneurs surveyed feel informed about the e-services of the state. After two years of decline in the Awareness Index, the Index has improved by up to 5 points in the current year, reaching its second highest value since it was first measured.
- The digital agenda that companies know best is filing their tax returns. The second and third most familiar are the payment of local tax/fee and land registry information. These three services are known in electronic form by more than three quarters of company representatives.
- Of all the official matters, the most frequently dealt with by firms was the filing of tax returns. The second most frequent agenda is local taxes and fees, the third is information from the cadastre. The least frequently they come into contact with the Veterinary Administration.
- Of all the official matters, firms most frequently dealt with the filing of tax returns. The second most frequent agenda is local taxes and fees, the third is information from the cadastre. The least frequently they come into contact with the Veterinary Administration.
- In absolute terms, firms still use personal contact most often when dealing with official matters. The second most frequent is the website of the authority and the third is the slovensko.sk portal. Postal correspondence is the least used.

SATISFACTION INDICATORS

- The share of company representatives who think that it is better to deal with official matters in Slovakia online than to go to the office has increased year-on-year. This trend is very positive after a significant drop in this indicator in 2023.
- The opinion of the business public on whether the possibilities to deal with official matters online are improving has hardly changed at all and the Index value has remained at the same level as in 2023, namely (53 points).
- The overall share of business people more or less satisfied with the online resolution of official matters has not changed between 2023/2024. It is 59%. However, the share of those who are very satisfied has slightly increased.
- The value of the CES indicator is very stable, reaching 4.9 points for the fourth consecutive year. However, it remains slightly below the 5 points that indicate a favourable forecast in client loyalty.
- The values of the CES indicator are significantly higher for specific selected services than for the assessment of electronification as a whole, and this is still true in 2024. All of them reach more than 5 points, indicating a good prospect for maintaining satisfied clients.
- The majority of business people who used the Internet for the tested official agendas would certainly or rather deal with each of them again in the same way. More than half would certainly only do so when filing their tax return.
- The proportion of entrepreneurs who have an activated electronic mailbox has increased slightly year-on-year again, with 65% of respondents having an activated mailbox.
- Compared to last year, the first two areas of satisfaction are essentially unchanged. However, satisfaction has dropped slightly for login, clarity and comprehensibility.

MOTIVATIONS AND BARRIERS FOR GOVERNMENT E-SERVICES

- The biggest advantage of dealing with official matters via the Internet is still time saving for entrepreneurs. In second place is the speed of processing, which has increased its weight the most year-on-year.
- Virtually all of the above motivators for using online services for official matters are very highly weighted (index 75 and above). The importance of the aspects has not changed at all year-on-year. The most motivating aspects for entrepreneurs are time aspects: time saving and flexibility in time.
- As disadvantages of online handling of official matters, people from companies spontaneously mention most often complexity and incomprehensibility, together with technical problems and the absence of personal contact. The proportion of those who cited lack of personal contact and technical problems increased year-on-year.
- Of the barriers to the use of online services tested, the biggest is their lack of complexity, where at some point it is necessary to visit the office in person. Equally serious are technical shortcomings and outdated websites. The importance of the barriers has changed little year-on-year.
- The proportion of company representatives who encountered requests to submit what they considered to be redundant documents at some point during the year has decreased only marginally year-on-year. Still a large majority of respondents feel that institutions require unnecessary certificates or documents from them.
- Most often, officials ask clients for a criminal record abstract, tax-related certificates or a birth certificate without good reason.

think - know - act



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

actly.sk