



Správa z prieskumného projektu:

**Spokojnosť podnikov
s e-službami verejnej správy – 2008**



Základné informácie o výskume:

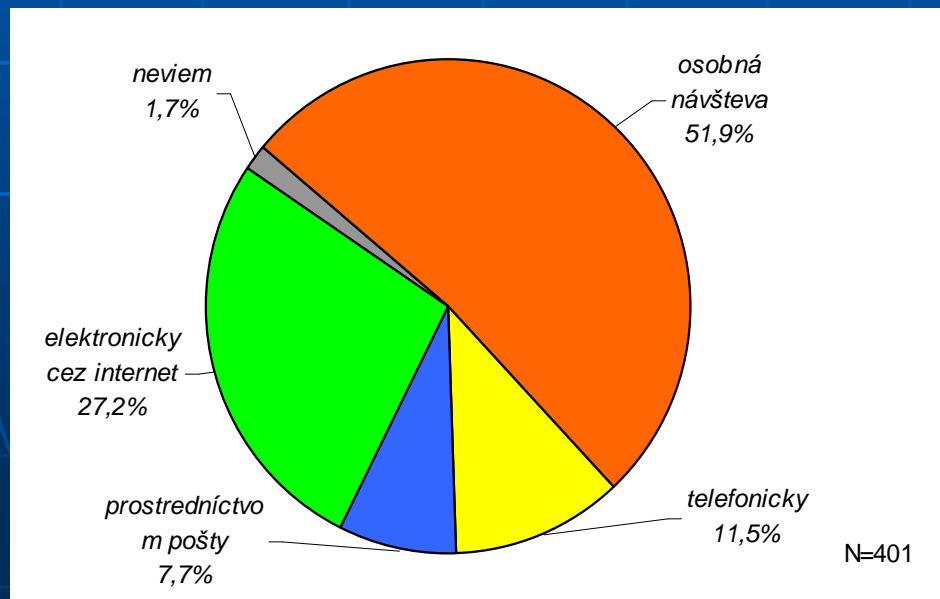
- Realizátor zberu informácií: Agentúra MVK s.r.o.
- Typ výskumu: kvantitatívny prostredníctvom dotazníka
- Metóda zberu informácií: osobné rozhovory
- Cieľová skupina: firmy vybraných segmentov
- Vzorka: celkom 401 úplných rozhovorov
- Metóda výberu vzorky: pravdepodobnostný stratifikovaný výber
- Databáza pre výber vzorky: Register organizácií SR (Infostat, Štatistický úrad SR)
- Stratifikačné kritériá: odvetvie činnosti (podľa číselníka OKEČ) a regióny
- Návratnosť: 80.2%



Vybrané závery výskumu:

- Takmer rovnako samozrejmé, ako využívanie počítačov, je pre firmy na Slovensku pripojenie na internet. Má ho až 94,1% zo skúmanej vzorky 401 firiem (resp. 92,3% zo všetkých - aj tých, ktoré nemajú počítače).
- 49,7% firiem zo vzorky s prístupom k internetu ho využíva aj na vzájomnú komunikáciu s verejnou správou.

Graf č. 1 **Uprednostňovaný spôsob komunikácie verejnou správou**

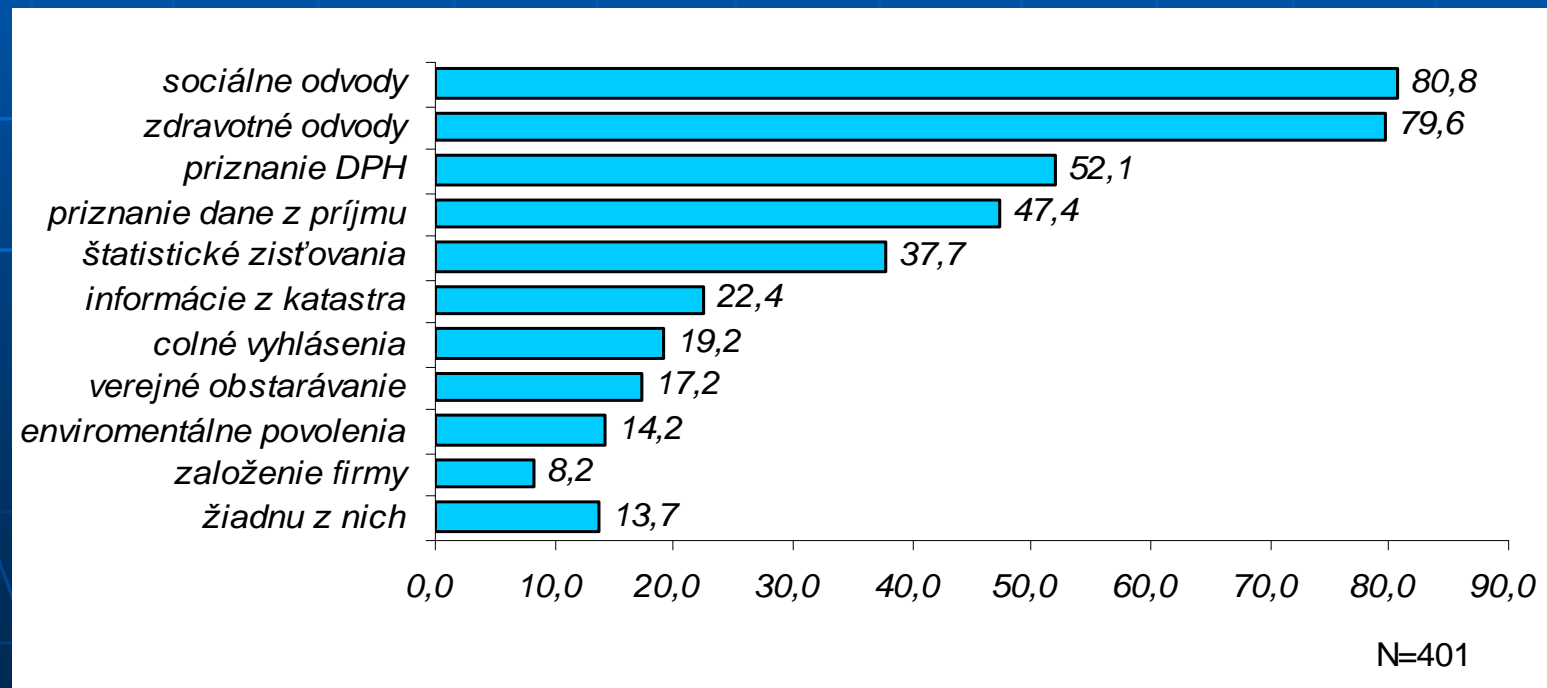


Napriek tomu, že firmy sú z hľadiska technických predpokladov pomerne dobre pripravené na využívanie elektronických služieb, viac ako polovica (51,9%) zo skúmaných subjektov preferuje ešte stále pri styku s verejnou správou osobnú návštevu. Elektronický spôsob komunikácie s úradmi cez internet preferuje viac ako štvrtina (27,2%) firiem - **graf č.1.**



- Z posúdenia **frekventovanosti bežných agend**, ktoré podnikateľské subjekty a neziskové organizácie musia na úradoch pravidelne (alebo občas) vybavovať vyplynulo, že štyri pätiny (80,8%) zo skúmanej vzorky v priebehu posledného polroka riešilo problematiku sociálnych odvodov a takmer identický počet (79,6%) aj zdravotné poistenie a odvody za zamestnancov – **graf č.2**.

Graf č.2 **Vybavovanie posudzovaných agend firmami za posledných 6 mesiacov**





- Spomedzi firiem, ktoré vybavovali v priebehu druhého polroka 2008 niektorú zo skúmaných agend (celkom 346 firiem z pôvodných 401), tri štvrtiny (75.7%) deklarovalo, že pri tom využili aj internet.
- **Firmy, ktoré pri vybavovaní niektorej z posudzovaných agend využili (aj) e-sluzby verejnej správy (celkom 262 firiem z pôvodných 401, t.j. 65,3%), najviac využívajú elektronické služby verejnej správy pri sociálnych odvodoch (85,1%) a pri zdravotnom poistení a odvodoch za zamestnancov (80,5%).** Informácie z katastra hľadala na internete štvrtina firiem z vyfiltrovej vzorky (25,6%) a necelá pätina subjektov (19,1%) použila elektronické služby pri verejnom obstarávaní. Podobný podiel (18,3%) mali aj firmy, ktoré pri vybavovaní colnej agendy použili možnosti ponúkané e-sluzbami verejnej správy. Relatívne najmenej firiem použilo elektronické služby pri vybavovaní agendy okolo povolení v oblasti životného prostredia (11,5%), resp. pri zakladaní novej firmy (7,3%).
- Aj v prípade, ak sa zo základu pre výpočet percentuálneho podielu využitia jednotlivých agend vyradili firmy, ktoré príslušnú agendu nevybavovali (ale patrili do vyfiltrovej vzorky, lebo elektronické služby využili pri niektorej inej agende) vychádza, že sa **elektronické služby verejnej správy najviac uplatňujú pri sociálnych odvodoch (90.7%) a pri zdravotnom poistení a odvodoch za zamestnancov (87.9%).**
- Z odpovedí na otázku o vnímaní prínosov e-sluzieb verejnej správy vyplýva, že skúmané podnikateľské subjekty a neziskové organizácie chápu a oceňujú možnosti takéhoto spôsobu vybavovania úradných záležitostí. **V hodnotení pozitív dominuje úspora času**, ktorú si cení 81,8% respondentov a **úspora nákladov** (53,6%). K slabším súčasného stavu elektronických služieb verejnej správy respondenti na prvé miesto zaradili ich nekomplexnosť (36,7%).



- **Miera spokojnosti s e-službami verejnej správy** bola zisťovaná na podsúbore, do ktorého boli vyfiltrovali len tie firmy, ktoré vybavovali v priebehu druhého polroka 2008 aspoň niektorú z posudzovaných agend a využili pri tom (aj) e-služby verejnej správy (**celkom 262 jednotiek z pôvodných 401, t.j. 65,3%**). Základný poznatok, vyplývajúci zo získaných údajov, hovorí o nedostatočnej kritickosti respondentov: hodnoty skôr nespokojný a nespokojný sa v odpovediach vyskytovali len výnimočne. Nespokojnosť, resp. skôr nespokojnosť s fungovaním elektronických služieb verejnej správy (presnejšie aspoň jednej agendy) vyslovilo 61 respondentov, t.j. 23,3% spomedzi všetkých užívateľov z vyfiltrovanej vzorky. **Najčastejším dôvodom nespokojnosti firiem nekomplexnosť služieb, nemožnosť vybaviť záležitosť plne elektronicky.**

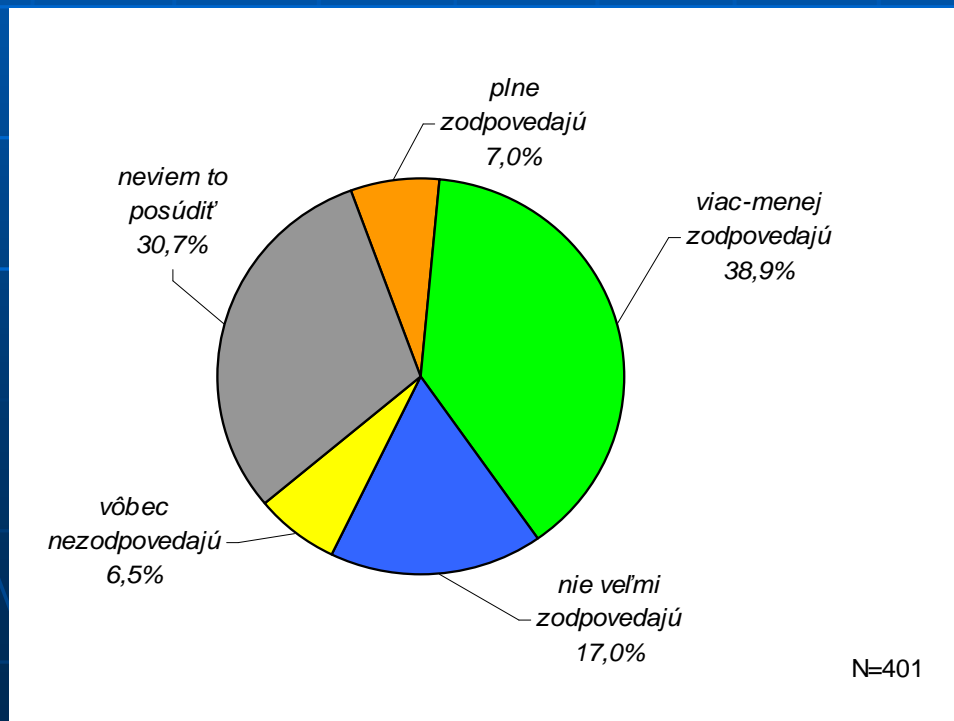


K negatívnym výsledkom výskumu patrí zistenie využívania a o znalosti **Ústredného portálu verejnej správy**. Tento portál využíva len necelá pätina (18,5%) všetkých dopytovaných firiem (N=401). Z výhrad, uvádzaných ako dôvody nevyužívania **Ústredného portálu verejnej správy** môžeme menovať napríklad nemožnosť vybaviť záležitosti bez potreby papierov alebo osobného kontaktu, prípadne respondenti nenašli, čo hľadali, alebo aj prílišná všeobecnosť ponúkaných informácií.



- **Pri celkovom posúdení aktuálneho stavu rozvinutosti e-služieb verejnej správy prevláda spokojnosť.** Plne alebo viac-menej spokojná je takmer polovica všetkých dopytovaných firiem (45.9%), kým naopak, väčšiu alebo menšiu mieru nespokojnosti prejavila necelá štvrtina (23.5%). Tieto čísla však svedčia skôr o malej náročnosti podnikateľského prostredia. Núka sa podozrenie, že nie reálna spokojnosť, ale skôr nedostatok sebavedomia a informovanosti tlačí čísla o spokojnosti hore.

Graf č. 3 Elektronické služby verejnej správy vzhľadom na potreby firmy

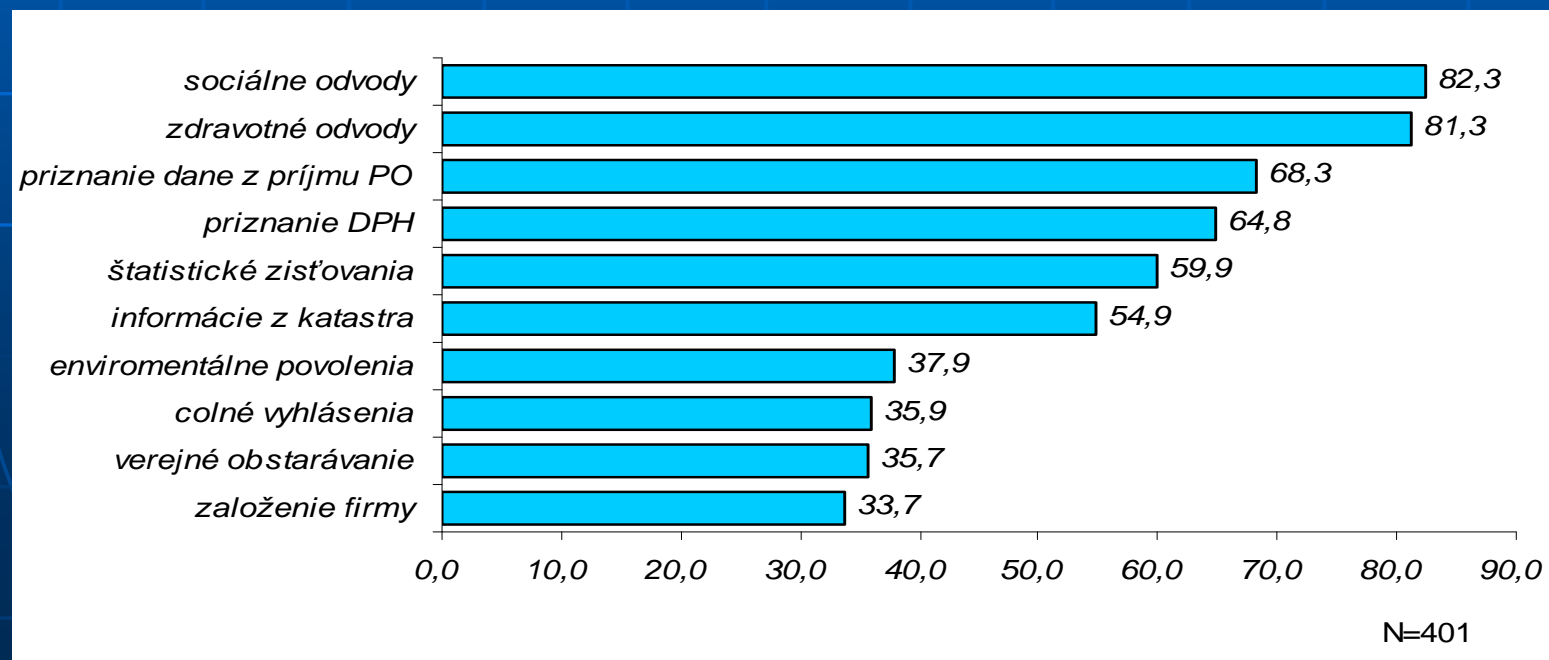


Na otázku „Čo si myslíte o tom, ako sú v súčasnosti, vzhľadom na potreby Vášho podniku/firmy, rozvinuté e-služby verejnej správy?“, odpovedalo skoro 46% respondentov, že e-služby verejnej správy plne alebo viac-menej zodpovedajú ich potrebám a predstavám – **graf č.3.**



- Zisťovanie **záujmu o e-služby verejnej správy pri agendách, ktoré už dnes (v rôznom rozsahu) existujú** sa ukázalo, že poradie prakticky kopíruje mieru aktuálneho využívania. Najväčší záujem je o elektronické vybavovanie sociálnych (82,3%) a zdravotných odvodov (81,3%), daňových priznaní: daň z príjmu právnickej osoby 68,3% a DPH 64,8%. Dve pätiny firiem (59,9%) by chceli využiť internet pri poskytovaní údajov pre štatistické zisťovania. Viac ako polovica subjektov (54,9%) by rada využívala elektronické služby katastra – **graf č.4.**

Graf č. 4 **Záujem o elektronické služby verejnej správy vzhľadom na potreby firmy**





- Z elektronických **agend, ktoré zatiaľ reálne ešte nefungujú**, prejavili respondenti najväčší **záujem** o registráciu motorových vozidiel (68,6%). Čerpanie eurofondov prostredníctvom internetu láka viac ako polovicu (56,9%) skúmaných firiem. Podobne nadpolovičný záujem deklarovali o nahlasovanie a vybavovanie poistných udalostí (55,4%), cestovné doklady (50,9%) a čerpanie dotácií (50,4%) – **graf č. 5.**

Graf č. 5 **Záujem firiem o ďalšie agendy**

