

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

Názov projektu: Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií

Názov zákazky: Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti

Názov výstupu: Výstup č. 2 podľa zmluvy

Číslo zmluvy: 100/2019

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

Prvá verzia dokumentu bola vypracovaná pre Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu interným oddelením behaviorálnych inovácií v spolupráci so spoločnosťou Lighting Beetle s.r.o..

Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu dokument priebežne aktualizujeme.

Obsah

Úvod	6
1. Čo hodnotíme	8
1.1 Ako sme vybrali 25 životných situácií	8
1.2 Ako prebiehalo hodnotenie životných situácií	10
1.3 Čo sme hodnotili	11
1.4 Ako čítať hodnotenie	12
2. Prehľad výsledkov hodnotenia 25 ŽS	14
2.1 Súhrn zistení	14
2.2 Stav 15 oblastí hodnotenia	17
2.2.1 Vyhľadateľnosť	19
2.2.2 Návody a informovanosť	21
2.2.3 Navigácia vo formulároch	22
2.2.4 Proaktívnosť	24
2.2.5 1x a dosť!	26
2.2.6 Spätná väzba	28
2.2.7 Použitelnosť	30
2.2.8 Zrozumiteľnosť	32
2.2.9 Dostupnosť online	34
2.2.10 Mobilita	36
2.2.11 Inkluzívnosť	38
2.2.12 Platba	40
2.2.13 Bezpečnosť	42
2.2.14 Transparentnosť	44
2.2.15 Rozvoj	45
2.3 Širší kontext zistení	46
3. Hodnotenie 25 životných situácií	48
3.1 Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	48
3.1.1 Úvod k životnej situácii	48
3.1.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	49
3.1.3 Životná situácia očami občana	50
3.1.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	51
3.2 Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	55
3.2.1 Úvod k životnej situácii	55
3.2.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	56
3.2.3 Životná situácia očami občana	57

3.2.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	58
3.3 Podávanie kontrolného výkazu	63
3.3.1 Úvod k životnej situácii	63
3.3.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	63
3.3.3 Životná situácia očami občana	64
3.3.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	64
3.4 Sankcie	69
3.4.1 Úvod k životnej situácii	69
3.4.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	70
3.4.3 Životná situácia očami občana	70
3.4.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	71
3.5 Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	75
3.5.1 Úvod k životnej situácii	75
3.5.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	76
3.5.3 Životná situácia očami občana	76
3.5.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	77
3.6 Príspevok pri narodení dieťaťa	81
3.6.1 Úvod k životnej situácii	81
3.6.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	81
3.6.3 Životná situácia očami občana	82
3.6.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	82
3.7 Prídavky na dieťa	85
3.7.1 Úvod k životnej situácii	86
3.7.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	86
3.7.3 Životná situácia očami občana	87
3.7.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	87
3.8 Založenie s.r.o. / a.s.	91
3.8.1 Úvod k životnej situácii	91
3.8.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	92
3.8.3 Životná situácia očami občana	92
3.8.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	93
3.9 Zápis do obchodného registra - PO	96
3.9.1 Úvod k životnej situácii	96
3.9.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	97
3.9.3 Životná situácia očami občana	98
3.9.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	98
3.10 Kúpa / nadobudnutie vozidla	101
3.10.1 Úvod k životnej situácii	102
3.10.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	102
3.10.3 Životná situácia očami občana	103
3.10.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	103
3.11 Predaj vozidla	107

3.11.1 Úvod k životnej situácii	107
3.11.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	107
3.11.3 Životná situácia očami občana	108
3.11.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	109
3.12 Živnosť - založenie	112
3.12.1 Úvod k životnej situácii	112
3.12.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	112
3.12.3 Životná situácia očami občana	113
3.12.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	114
3.13 Živnosť - zmena	118
3.13.1 Úvod k životnej situácii	118
3.13.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	118
3.13.3 Životná situácia očami občana	119
3.13.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	120
3.14 Živnosť - prerušenie	124
3.14.1 Úvod k životnej situácii	124
3.14.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	124
3.14.3 Životná situácia očami občana	125
3.14.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	126
3.15 Živnosť - ukončenie	130
3.15.1 Úvod k životnej situácii	130
3.15.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	130
3.15.3 Životná situácia očami občana	131
3.15.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	132
3.16 Bývanie – Stavba rodinného domu	136
3.16.1 Úvod k životnej situácii	136
3.16.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	136
3.16.3 Životná situácia očami občana	137
3.16.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	138
3.17 Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	141
3.17.1 Úvod k životnej situácii	141
3.17.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	142
3.17.3 Životná situácia očami občana	142
3.17.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	143
3.18 Rodinný život - Rozvod	147
3.18.1 Úvod k životnej situácii	147
3.18.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	147
3.18.3 Životná situácia očami občana	148
3.18.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	148
3.19 Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	152
3.19.1 Úvod k životnej situácii	152
3.19.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	152

3.19.3 Životná situácia očami občana	153
3.19.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	154
3.20 Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	157
3.20.1 Úvod k životnej situácii	157
3.20.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	157
3.20.3 Životná situácia očami občana	158
3.20.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	159
3.21 Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	162
3.21.1 Úvod k životnej situácii	162
3.21.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	162
3.21.3 Životná situácia očami občana	163
3.21.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	164
3.22 Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	167
3.22.1 Úvod k životnej situácii	167
3.22.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	167
3.22.3 Životná situácia očami občana	168
3.22.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	169
3.23 Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	172
3.23.1 Úvod k životnej situácii	172
3.23.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	172
3.23.3 Životná situácia očami občana	173
3.23.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	174
3.24 Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	177
3.24.1 Úvod k životnej situácii	177
3.24.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	177
3.24.3 Životná situácia očami občana	178
3.24.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	179
3.25 Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	182
3.25.1 Úvod k životnej situácii	182
3.25.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie	182
3.25.3 Životná situácia očami občana	183
3.25.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie	184
Prílohy	187
Príloha I. – Slovník pojmov	187
Príloha II. – ŽS v kontexte centrálného metainformačného systému verejnej správy (metalS)	191

Úvod

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií je dokument nadväzujúci na výstup č.1 „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“. Dokument prezentuje výsledky vyhodnotenia vybraných 25 životných situácií cez metodiku uvedenú v prvom dokumente.

Hodnotenie ponúka prehľad toho, do akej miery je v súčasnosti používateľ zapojený do tvorby verejných služieb. Identifikujeme, ktoré používateľsky dôležité oblasti sú na dobrej úrovni a ktoré treba zlepšovať. Mapujeme bariéry, s ktorými sa používateľ stretáva pri snahe prejsť životnou situáciou. V nadväznosti na tento dokument neskôr, v treťom dokumente „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií“, ponúkame odporúčania, ako nedostatky odstrániť.

Hodnotením životných situácií sa v konečnom dôsledku snažíme zabezpečiť, aby používatelia dokázali životné situácie dokončiť naprieč viacerými elektronickými službami verejného sektora a aby sa im pritom zdala ich zákaznícka cesta konzistentná a jednoduchá (napríklad vďaka dodržiavaniu Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb ID-SK)¹. Hodnotenie má slúžiť aj ako podklad pre spoluprácu medzi rôznymi inštitúciami verejnej sféry, ktoré sa snažia dosiahnuť spoločný cieľ – jednoducho a ľahko priechodnú životnú situáciu občana a/alebo podnikateľa.

Dokument je určený pracovníkom inštitúcií verejnej správy, ktorí vytvárajú alebo spravujú elektronické služby. Pri vytváraní alebo prevádzkovaní elektronických služieb sa môžu inšpirovať pozitívnymi príkladmi alebo častými nedostatkami v hodnotených 25 životných situáciách.

Ďalej je určený inštitúciám verejnej správy ako celkom, podnikom a vývojárom, ktorých služby patria medzi hodnotených 25 životných situácií a podieľajú sa na ich vývoji. Môžu získať prehľad o tom, ktoré oblasti používateľskej skúsenosti (angl. „user experience“ alebo „UX“), zákazníckej skúsenosti (angl. „client experience“ alebo „CX“) a behaviorálnych inovácií (BI) majú dobre spracované a ktoré si, naopak, vyžadujú pozornosť a zlepšenia. Tie budú môcť dosiahnuť na základe návrhov, ktoré sú bližšie popísané v treťom dokumente „Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií“.

¹ Viac o Jednotnom dizajn manuáli elektronických služieb nájdete na: <https://idsk-elements.herokuapp.com/>

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

Dokument je tiež určený analytikom, ktorí sa zameriavajú na eGovernment alebo príbuzné oblasti. Všetky dáta zhromaždené v tomto dokumente a príslušnom benchmarkingovom nástroji sú voľne a bezplatne dostupné.

V neposlednom rade je tento dokument určený pre občanov, ktorí chcú sledovať, ako sa vyvíja sektor verejných služieb a ich elektronizácia na Slovensku.

Slovník používaných výrazov nájdete v časti Príloha I. - Slovník pojmov.

Tento dokument pomôže pracovníkom verejnej správy načerpať vedomosti pre vytváranie a zlepšovanie elektronických služieb, čím prispieva k celkovej digitálnej transformácii verejnej správy.

Akékoľvek otázky, postrehy alebo pripomienky nám, prosím, píšete na brisk@vicepremier.gov.sk

1. Čo hodnotíme

V tejto časti uvádzame, ktoré životné situácie boli vybraté na benchmark, a argumentujeme prečo práve tieto. Približujeme, ako prebieha proces hodnotenia životných situácií benchmarkingovým nástrojom a na čom je samotné hodnotenie postavené.

1.1 Ako sme vybrali 25 životných situácií

Podkladom pre výber 25 životných situácií, ktoré sú hodnotené v tomto dokumente, je detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020)². Výber sme prioritizovali na základe ročnej početnosti. Vybrali sme tie, ktorých početnosť sa pohybuje v tisícoch až v státisícoch použití ročne. Taktiež sme vyberali životné situácie podľa toho, aký typ používateľa využíva služby v ŽS.

Používateľov rozdeľujeme podľa frekvencie, s ktorou služby v rámci životných situácií využívajú. Intenzívny používatelia sú tí, ktorí elektronickú službu využívajú opakovane na pravidelnej báze. Bežní používatelia využívajú služby v rámci životných situácií sporadicky.

Pre hodnotenie boli vybrané tie životné situácie, s ktorými sa aj bežný používateľ dostáva počas života do kontaktu. Ide napríklad o úkony spojené s narodením dieťaťa. Intenzívny používateľ využíva elektronické služby na pravidelnej báze, napríklad každý mesiac podáva odvody za svojich zamestnancov do Sociálnej poisťovne.

Niektoré životné situácie z Detailného akčného plánu informatizácie verejnej správy (2017-2020) neboli vybraté do konečného hodnotenia, pretože v roku 2018 odpadla a v 2019 a 2020 odpadne povinnosť pre občanov a podnikateľov predkladať časť výpisov a potvrdení na základe novely Zákona proti byrokracii³. Iné sme nezaradili do hodnotenia, pretože neexistuje elektronická služba, ktorá rieši danú životnú situáciu. Názvy životných situácií sme zvolili z pohľadu používateľa, čo najpresnejšia identifikácia týchto ŽS je v prílohe. Hodnotili sme nasledovných 25 životných situácií:

1. Dane a poplatky: Plnenie si daňových povinností FO (Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní FO)
2. Dane a poplatky: Plnenie si daňových povinností PO/SZČO (Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní SZČO)
3. Dane a poplatky: Podanie kontrolného výkazu PO/SZČO (Daň z príjmu: Podávanie kontrolných výkazov DPH)

² Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020), str. 6, dostupný na https://www.vicemier.gov.sk/wp-content/uploads/2018/10/Detailny_akcny_plan_schvaleny-1.pdf

³ Zákon č. 177/2018 Z.z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii): <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/177/20180901.html>

4. Sankcie Ministerstva vnútra
5. Platenie sociálnych odvodov: Platenie sociálnych odvodov PO/SZČO (Výkazy od zamestnávateľa do Sociálnej poisťovne: Podávanie výkazov pre odvádzateľov poistného na sociálne poistenie)
6. Narodenie dieťaťa: Príspevok pri narodení (Narodenie: Rozhodovanie o príspevku pri narodení dieťaťa)
7. Narodenie dieťaťa: Prídavky na dieťa (Starostlivosť o dieťa (Rodičovstvo): Rozhodovanie o prídavku na dieťa)
8. Začiatok podnikania: Založenie s.r.o. / a.s.
9. Začiatok podnikania: Zápis do OR SR
10. Vlastníctvo motorového vozidla: Kúpa / nadobudnutie vozidla
11. Vlastníctvo motorového vozidla: Predaj vozidla
12. Živnosť: Vznik živnosti (založenie) (Registrácia živnosti: Ohlasovanie živnosti)
13. Živnosť: Zmeny v živnosti (Registrácia živnosti: Oznamovanie zmeny živnosti)
14. Živnosť: Prerušenie živnosti (Registrácia živnosti: Oznamovanie o pozastavení prevádzkovania živnosti)
15. Živnosť: Zánik živnosti (Registrácia živnosti: Oznamovanie zmeny živnosti)
16. Bývanie/stavba: Stavba rodinného domu (FO) (Stavebné konanie)
17. Bývanie/stavba: Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu (Trvalý pobyt/Sťahovanie: Podanie prihlásenia na trvalý pobyt)
18. Rodinný život: Rozvod (Uzavretie manželstva / rozvod manželstva: Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie)
19. Sociálne dávky: Rodičovský príspevok (Starostlivosť o dieťa (Rodičovstvo): Rozhodovanie o rodičovskom príspevku pre vlastné dieťa)
20. Sociálne dávky: Príspevok v nezamestnanosti (- : Poskytovanie dávky v nezamestnanosti)
21. Domáhanie sa práva: Podanie na súd – žaloba (- : Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie, Podanie návrhu na začatie súdneho konania)
22. Domáhanie sa práva: Odvolanie (- : Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie)
23. Doklady: Strata občianskeho preukazu (Osobné údaje a doklady: Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom)
24. Bežné podnikateľské operácie: Vykazovanie štatistík (Štatistiky a iné ohlasovacie a spravodajské povinnosti: Podávanie štatistických výkazov)

25. Zamestnávanie: Prihlasovanie zamestnancov do Sociálnej poisťovne (- : Simulovaná registrácia a zasielanie mesačných výkazov do Sociálnej poisťovne)

Pri výbere týchto 25 životných situácií sme sa snažili zvoliť dostatočne pestrú vzorku, ktorá nám umožní prejsť webovými sídlami rôznych štátnych a verejných inštitúcií. Prechádzali sme tak napr. Ústredným portálom verejných služieb, webovým sídlom Finančnej správy SR, webovým sídlom Ministerstva vnútra SR, Ministerstva dopravy a výstavby SR, Ministerstva spravodlivosti SR, Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Sociálnej poisťovne a inými.

1.2 Ako prebiehalo hodnotenie životných situácií

Predtým, ako sme pristúpili k hodnoteniu životných situácií, sme pre každú životnú situáciu vytvorili jednu zákaznícku cestu (angl. „customer journey”)⁴. Tá nám pomohla porozumieť, z akých jednotlivých krokov životná situácia pozostáva, s akými inštitúciami sa pri nich používateľ stretne, a teda tiež to, aké všetky oblasti životnej situácie by sme mali hodnotiť.

Aby sme vedeli overiť všetky kritéria a metriky, potrebovali sme sa dostať priamo do používateľského rozhrania služieb v rámci zvolenej životnej situácie a zhodnotiť proces, ktorý štandardne môže trvať aj niekoľko mesiacov. Pri skúmaní používateľského rozhrania a procesu sme využili výskumné metódy tieňa (angl. „shadowing“), kontextového pátrania (angl. „contextual inquiry“) a utajeného zákazníka (angl. „mystery shopping“).

Pre úplné vyhodnotenie všetkých kritérií je potrebné s dostatočným predstihom nadviazať spoluprácu s poskytovateľmi služieb. Ide o vyhodnotenie kritérií, ako napr. či bola služba vytvorená na základe jasne definovaného účelu a pridanej hodnoty pre používateľa, či poznáme aktuálne kľúčové požiadavky používateľov a podobne.

Niektoré aktivity hodnotených 25 životných situácií, ako napr. vyhodnotiť transparentnosť a udržateľný rozvoj životných situácií, boli náročné na realizáciu v zvolenom časovom rámci. Dôvody, odporúčania, ako sa vyhnúť tomuto problému a podrobnejšie informácie uvádzame v kapitolách 2.1 a 2.2 dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorá bude publikovaná na príslušnom webovom sídle.

⁴ Viac informácií o metóde zákazníckej cesty (angl. „customer journey“) nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorá bude publikovaná na príslušnom webovom sídle.

zákazníckej skúsenosti”. Niektoré životné situácie sme teda vyhodnotili iba v tých častiach, do ktorých sme sa vedeli dostať prostredníctvom osobného eID.

Hodnotiteľmi boli odborníci z oblastí používateľskej skúsenosti, zákazníckej skúsenosti a behaviorálnych inovácií. Pri všetkých hodnoteniach sme používali šablónu hodnotiaceho hárku,⁵ ktorá obsahuje okrem iného aj dátum a čas hodnotenia a odkazy alebo snímky obrazovky hodnotených webových sídiel a podstránok. Hodnotenie jednotlivých kritérií aj s komentárom hodnotiteľa uvádzame v tabuľke hodnotení.⁶

Tip pre poskytovateľov

Nástroj hodnotenia⁷ je postavený tak, aby ho vedeli použiť aj poskytovatelia služieb bez zapojenia hodnotiteľov. Môžu tak okamžite čerpať informácie a inšpiráciu, ako zlepšovať svoje služby.

Podrobný výklad metodiky hodnotenia je dostupný v 2. kapitole v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií” z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti,” ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

1.3 Čo sme hodnotili

Hodnotiace kritéria reflektujú princípy orientácie na používateľa. Prvým princípom je používateľská skúsenosť (tzv. „UX“ alebo „user experience“), t.j. použiteľnosť, ktorá sa dosahuje zohľadnením potrieb používateľov, testovaním a zohľadnením pravidiel tvorby používateľského rozhrania. Druhou je zákaznícka skúsenosť (tzv. „CX“ alebo „customer experience“), t.j. celkový zážitok zákazníka so štátom z dlhodobého hľadiska. Treťou sú behaviorálne inovácie (tzv. „BI“ alebo „behavioural innovations“), t.j. práca s mentálnymi skratkami používateľov s účelom pozitívneho dopadu na občana aj štát.

Hodnotíme a ponúkame návrhy napríklad pre dohľadateľnosť životnej situácie, informovanie o životnej situácii a návodoch, navigáciu medzi krokmi, proaktivitu

⁵ Viac informácií o hodnotiacom hárku nájdete v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti”, ktorá bude publikovaná na príslušnom webovom sídle.

⁶ Tabuľka hodnotení je dostupná na stiahnutie na odkaze:
<http://idsk-elements.herokuapp.com/benchmark-zivotnych-situacii>

⁷ Hodnotiace kritériá nájdete v 3. kapitole v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti”, ktorá bude publikovaná na príslušnom webovom sídle.

informovania, personalizáciu, dostupnosť pomoci, konzistentnosť prostredí, texty, dostupnosť online, podporu mobilných zariadení, prístupnosť a inkluzívnosť, jednoduchosť platby, bezpečnosť, transparentnosť správy a udržateľný rozvoj.

Zoznam všetkých kritérií je dostupný v 3. kapitole v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

1.4 Ako čítať hodnotenie

Ak ste inštitúcia verejnej správy alebo podnik, ktorý sa podieľa na vývoji a správe verejných služieb, toto **hodnotenie má byť motiváciou** a ukážkou toho, na čo sa dá už v procese vytvárania služby myslieť, aby bola skúsenosť so službou prívetivá a bezproblémová. Hodnotenie má zároveň slúžiť ako ocenenie vašej práce a snahy poskytovať kvalitné služby. Aj toto je spôsob, akým sa dá podporiť rozvoj v služieb vrátane prílevu investícií a zlepšovania kvality služby.

Hodnotenie má motivovať predstaviteľov verejnej služby pozrieť sa na služby očami používateľa, to znamená cez optiku životnej situácie. Niektoré životné situácie sú zložené z viacerých služieb, ktoré spravujú rôzne inštitúcie. V rámci takých životných situácií sme prešli rôznymi webovými sídlami. Napríklad v rámci životnej situácii stavba rodinného domu sme prešli webovými sídlami Ústredného portálu verejnej správy a Katastrálnym portálom. Ak jeden z týchto článkov nespĺnil kritériá hodnotenia, životná situácia nezískala za dané kritérium body⁸. Môže sa tak stať, že v rámci jednej životnej situácie je služba, ktorá ponúka kvalitný zákaznícky zážitok, a aj služba, ktorá má veľa nedostatkov.

Návrhy a inšpiráciu, ako sa dopracovať k vyššiemu hodnoteniu, ponúkame v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

Spolupráca inštitúcií v rámci ŽS optikou používateľa

Koncept uvažovania v komplexných životných situáciách si osvojili aj rozvinuté trhové ekonomiky. Motiváciou je snaha stať sa pre občana nadpriemerným poskytovateľom služieb

⁸ Viac o metodike a dôležitosti konceptu životných situácií píšeme v kapitole „1.3 Elektronická služba v kontexte životnej situácie“ v prvom dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“.

a dôveryhodným partnerom. V životnej situácií narodenie dieťaťa napríklad používateľ rodič musí v hektickom období vyhľadávať rôzne informácie a vyplíňať viaceré dokumenty a formuláre, ako napr. vybavenie rodného listu na prihlásenie dieťaťa do zdravotnej poisťovne, k detskému lekárovi, podanie žiadostí o peňažné príspevky z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, dávky poskytované Sociálnou poisťovňou alebo vybavenie cestovného dokladu dieťaťa. Rodič nevníma rozdiel v tom, s ktorou inštitúciou komunikuje. V jeho očiach komunikuje stále s jednou „organizáciou“, t.j. štátom, ktorý je vnútorne natoľko dobre prepojený, že má o ňom všetky relevantné informácie.

2. Prehľad výsledkov hodnotenia 25 ŽS

V tejto časti sumarizujeme časté silné a slabé stránky hodnotených 25 životných situácií. Hodnotíme, ako sú v súčasnosti uchopené životné situácie vo verejnej správe a čo je nevyhnutné, aby sa stav zlepšil.

2.1 Súhrn zistení

Úvodné hodnotenie ukázalo, že životné situácie, ktoré sa zameriavajú na koncového používateľa komplexne a starajú sa oňho naprieč celou zákazníckou cestou, dosahujú vyššie hodnotenia, ako tie, ktoré sú rozdelené na drobné elektronické služby, častokrát umiestnené na viacerých webových sídlach orgánov verejnej moci a primárne sa sústreďujú na splnenie svojich zákonných povinností.

Verejné inštitúcie sa v súčasnosti pozerajú na služby skôr izolovane z pohľadu vlastníkov jednotlivých služieb. Správcovia služby sledujú skôr biznisový a legislatívny proces, pričom zabúdajú na používateľov. Dôsledkom je, že občania a podnikatelia – používatelia verejných služieb, majú problém s vybavením vecí, pretože služby sú fragmentované. Ich zákaznícka cesta obsahuje bariéry nielen v rámci jednotlivých služieb, ale hlavne v rámci celej životnej situácie.

Podľa dokumentu eGovernment Benchmark 2018, ktorý hodnotí európske egovernmenty, Slovensko nepatrí medzi krajiny s dobre zvládnutými životnými situáciami (angl. „life events“). Na druhej strane však uvádza ako príklad kvalitnej slovenskej elektronickej služby – prihlásenie nového vozidla (koreluje s našim hodnotením), či príklad zveľaďovania mobility a cezhraničnej mobility – aplikáciu Pomoc na diaľnici (nehodnotili sme)⁹.

Návrhy, ako stav životných situácií zlepšiť ponúkame v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“.

Výsledky hodnotenia životných situácií komunikujeme pomocou tzv. Potenciálu zlepšenia životnej situácie. Táto metrika nám má pomôcť sústrediť sa na tie životné situácie, ktorých zlepšenie prinesie občanom najväčšiu hodnotu. Výsledky tejto metriky sú zhrnuté v Tabuľke č. 1. Viac o metrikách a spôsobe výpočtu potenciálu zlepšenia sa dočítate v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“. Podľa tejto metriky majú najväčší priestor na zlepšenie používateľskej skúsenosti životné situácie “ Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistik” a

⁹ eGovernment Benchmark 2018, str. 186 - 188, dostupný na <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a49e4e0e-f388-11e8-9982-01aa75ed71a1/language-en>

“Platenie sociálnych odvodov - SZČO / PO” a najmenší priestor na zlepšenie má životná situácia “Prídavky na dieťa”.

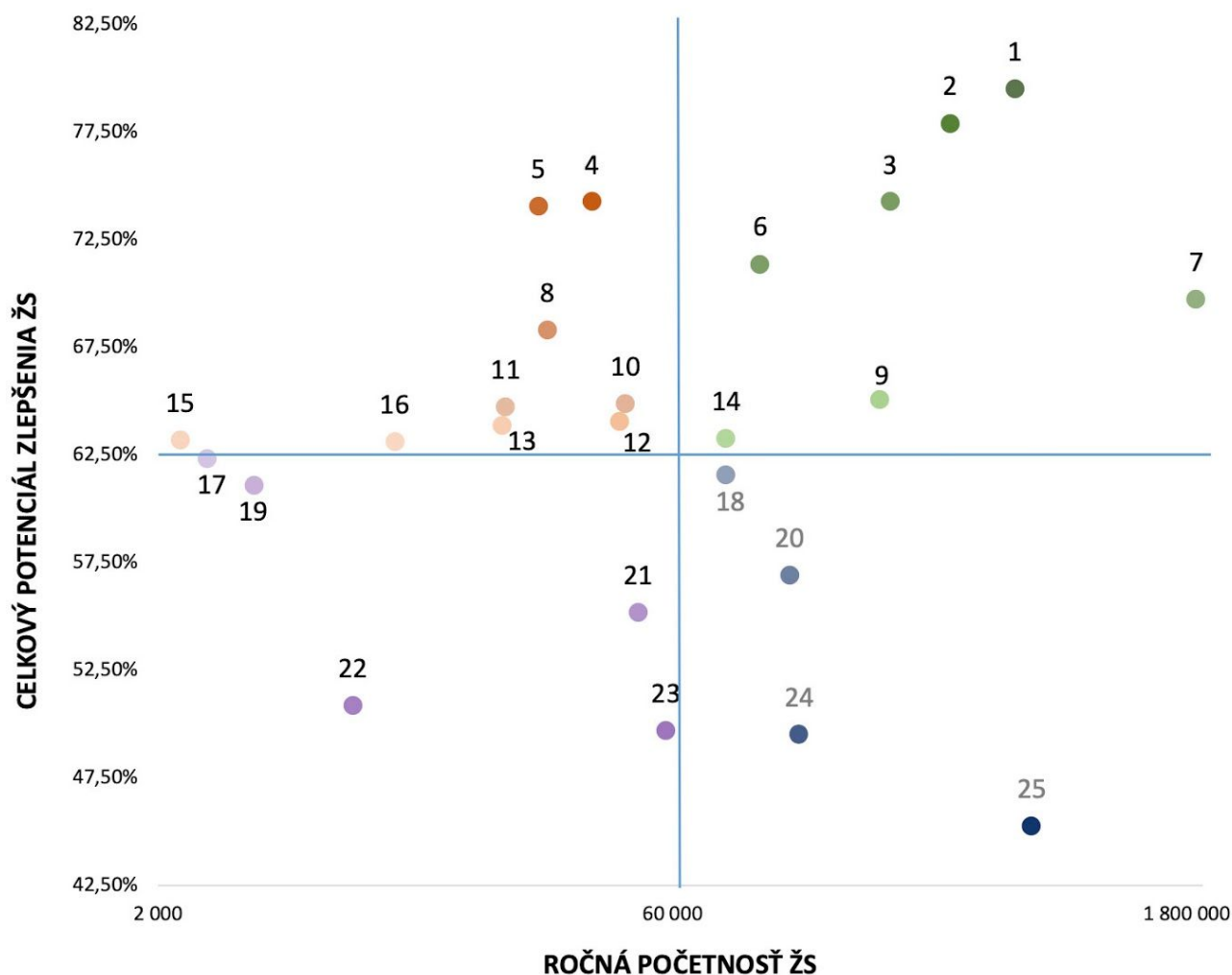
Tabuľka č. 1: Celkový potenciál zlepšenia životných situácií

Životná situácia	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	79,50%	64,00%	48,89%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	77,91%	24,62%	73,47%
Sankcie	74,25%	36,75%	67,57%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	74,25%	40,31%	54,55%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	74,03%	57,04%	51,72%
Živnosť - zmena	71,36%	36,89%	62,34%
Podávanie kontrolného výkazu	69,74%	34,33%	57,95%
Živnosť - prerušenie	68,30%	36,64%	59,04%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	65,07%	26,52%	57,73%
Živnosť - ukončenie	64,89%	36,89%	51,95%
Založenie s.r.o. / a.s.	64,71%	38,06%	55,42%
Živnosť – založenie	64,04%	30,83%	55,43%
Zápis do obchodného registra – PO	63,85%	41,98%	51,32%
Predaj vozidla	63,27%	48,41%	33,85%
Bývanie – Stavba rodinného domu	63,19%	44,44%	50,00%
Rodinný život – Rozvod	63,10%	46,27%	38,89%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	62,33%	46,27%	37,50%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	61,60%	50,37%	31,34%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	61,08%	42,54%	37,66%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	56,90%	26,12%	51,52%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	55,17%	45,08%	34,33%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	50,85%	39,06%	35,90%
Príspevok pri narodení dieťaťa	49,68%	34,51%	32,43%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	49,50%	37,07%	28,77%
Prídavky na dieťa	45,26%	33,94%	33,33%

Aby sme mohli posúdiť, v ktorých životných situáciách bude mať zlepšovanie používateľskej skúsenosti najväčší celkový efekt, musíme vziať do úvahy počet obyvateľov a podnikateľov, ktorí ročne prejdú životnou situáciou. Táto analýza je zachytená v grafe č. 1, kde je na osi X ročná početnosť životných situácií (pre veľký rozptyl hodnôt bola použitá

logaritmická škála) a na osi Y je celkový potenciál zlepšenia životných situácií. Najväčšiu celkovú pridanú hodnotu má snaha zlepšovať používateľskú skúsenosť životných situácií, ktoré sa v grafe nachádzajú v pravom hornom kvadrante (tzn. majú najvyšší celkový potenciál zlepšenia a zároveň najvyššiu ročnú početnosť): Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík, Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO, Sankcie, Živnosť - zmena, Podávanie kontrolného výkazu, Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO, Predaj vozidla.

Celkový potenciál zlepšenia ŽS vzhľadom na ich ročnú početnosť



- 1 - Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík
- 2 - Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO
- 3 - Sankcie MV
- 4 - Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti
- 5 - Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne
- 6 - Živnosť - zmena
- 7 - Podávanie kontrolného výkazu
- 8 - Živnosť - prerušenie
- 9 - Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO
- 10 - Živnosť - ukončenie
- 11 - Založenie s.r.o. / a.s.
- 12 - Živnosť – založenie
- 13 - Zápis do obchodného registra – PO
- 14 - Predaj vozidla
- 15 - Bývanie – Stavba rodinného domu
- 16 - Rodinný život – Rozvod
- 17 - Domáhanie sa práva – Odvolanie sa
- 18 - Kúpa / nadobudnutie vozidla
- 19 - Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba
- 20 - Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)
- 21 - Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu
- 22 - Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu
- 23 - Príspevok pri narodení dieťaťa
- 24 - Sociálne dávky – Rodičovský príspevok
- 25 - Prídavky na dieťa

Graf č. 1: Celkový potenciál zlepšenia ŽS vzhľadom na ich ročnú početnosť

2.2 Stav 15 oblastí hodnotenia

Hodnotiace kritériá spadajú do 15 hlavných oblastí - vyhľadateľnosť, návody a informovanosť, navigácia vo formulároch, proaktívnosť, 1x a dosť!, spätná väzba,

použitelnosť, zrozumiteľnosť, dostupnosť online, mobilita, inkluzívnosť, platba, bezpečnosť, transparentnosť a rozvoj.

V rámci hodnotenia sa nám podarilo vyhodnotiť väčšinu životných situácií pre väčšinu oblastí. V oblastiach transparentnosť a rozvoj nebola vyhodnotená žiadna životná situácia (viz. Tabuľka č.2), nakoľko je pre vyhodnotenie potrebná súčinnosť poskytovateľov elektronických služieb. Pre oblasť platba nebolo vyhodnotených 7 životných situácií najmä z dôvodu, že hodnotitelia sa neboli schopní dostať v rámci životnej situácie až k poslednému kroku, ktorým platba zpravidla býva. Pre doplnenie týchto a ďalších bielych miest v hodnotení bude potrebné získať súčinnosť poskytovateľov a prevádzkovateľov elektronických služieb relevantných pre dané oblasti a životné situácie.

Metrika "Vyhodnotiteľnosť oblastí" predstavuje pomer súčtu všetkých získateľných (ohodnotiteľných) bodov (identifikovateľných častí) v danej oblasti naprieč 25 životnými situáciami k súčtu celkového maximálneho počtu bodov v danej oblasti naprieč 25 životnými situáciami.

$$\text{Vyhodnotiteľnosť oblasti "Vyhľadateľnosť"} = \frac{(\sum \text{max. ohodnotiteľných bodov v oblasti Vyhľadateľnosť pre 25 ŽS})}{(\text{max. možný počet bodov v oblasti Vyhľadateľnosť}) \times 25}$$

Z tabuľky č.2 vyplýva, že najmenej vyhodnotiteľnými kategóriami sú proaktívnosť, inkluzívnosť a platba. Pre zvýšenie vyhodnotiteľnosti kategórií a životných situácií bude potrebné sa spojiť s poskytovateľmi príslušných elektronických služieb a ohodnotiť metriky, ktoré nemohli byť ohodnotené.

Metrika "Relatívna úspešnosť oblasti" je priemer čiastkových výsledkov hodnotenia pre danú oblasť naprieč 25 životnými situáciami. Toto číslo vyjadruje priemerné čiastkové skóre pre danú oblasť. Najlepšie hodnotenými oblasťami sú podľa tejto metriky bezpečnosť, dostupnosť online a proaktívnosť. Najhoršie hodnotenými oblasťami sú inkluzívnosť, mobilita a zrozumiteľnosť.

$$\text{Relatívna úspešnosť oblasti Vyhľadateľnosť} = \frac{(\sum \text{získaných bodov v oblasti Vyhľadateľnosť pre 25 ŽS})}{(\sum \text{max. ohodnotiteľných bodov v oblasti Vyhľadateľnosť pre 25 ŽS})}$$

Tabuľka č. 2: Vyhodnotiteľnosť a relatívna úspešnosť oblastí hodnotenia

Oblasť	Podiel vyhodnotených ŽS	Vyhodnotiteľnosť oblastí	Relatívna úspešnosť oblastí
Vyhľadateľnosť	100%	100%	67,30%
Návody a informovanosť	100%	97%	67,30%
Navigácia vo formulároch	100%	59%	51,69%
Proaktívnosť	100%	31%	76,09%
1x a dosť!	100%	40%	75,00%
Spätná väzba	100%	75%	38,17%
Použiteľnosť	100%	79%	38,49%
Zrozumiteľnosť	100%	46%	29,31%
Dostupnosť online	100%	94%	83,76%
Mobilita	100%	92%	19,13%
Inkluzívnosť	100%	21%	16,67%
Platba	72%	26%	30,51%
Bezpečnosť	100%	81%	90,10%
Transparentnosť	0,00%	0,00%	0,00%
Rozvoj	0,00%	0,00%	0,00%

Výsledkom vyhodnotenia týchto oblastí sú nasledujúce najčastejšie zistenia, priradené k špecifickej kategórii metrick:

2.2.1 Vyhľadateľnosť

Táto oblasť je inšpirovaná 10 heuristikami dobrej použiteľnosti¹⁰ systému a týka sa schopnosti používateľa nájsť informácie o hľadanej službe.

- Pri tejto kategórii majú životné situácie nedostatky väčšinou v oblasti SEO. Titulky a opisy odkazov nájdených internetovými vyhľadávачmi sa často nezhodujú s pomenovaním životnej situácie pod akým ju pozná používateľ alebo nie sú koncipované tak, aby bolo z výsledku vyhľadávania na prvý pohľad zjavné, o akú ŽS ide.

¹⁰ Viac o používateľských heuristikách (10 Heuristics for User Interface Design), dostupné na <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

- Častý jav, ktorý sme postrehli sa týkal neexistujúcich/ nevyhovujúcich štátnych informačných stránok, ktoré používateľ nahradil návštevou komerčných webových sídiel.

Tabuľka č. 3: Stav vyhľadateľnosti životných situácií

Životná situácia	Vyhľadateľnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Založenie s.r.o. / a.s.	100,00%	0,00%	100,00%
Živnosť - zmena	100,00%	0,00%	100,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	83,33%	0,00%	83,33%
Živnosť - prerušenie	83,33%	0,00%	83,33%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	50,00%	0,00%	50,00%
Predaj vozidla	50,00%	0,00%	50,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	50,00%	0,00%	50,00%
Živnosť – založenie	50,00%	0,00%	50,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	50,00%	0,00%	50,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	50,00%	0,00%	50,00%
Sankcie	50,00%	0,00%	50,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	33,33%	0,00%	33,33%
Zápis do obchodného registra – PO	33,33%	0,00%	33,33%
Podávanie kontrolného výkazu	33,33%	0,00%	33,33%
Živnosť - ukončenie	16,67%	0,00%	16,67%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	0,00%	0,00%	0,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	0,00%	0,00%	0,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	0,00%	0,00%	0,00%
Rodinný život – Rozvod	0,00%	0,00%	0,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	0,00%	0,00%	0,00%
Prídavky na dieťa	0,00%	0,00%	0,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	0,00%	0,00%	0,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	0,00%	0,00%	0,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	0,00%	0,00%	0,00%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.2 Návody a informovanosť

Oblasť sa týka schopnosti používateľa nájsť všetky potrebné informácie a návody, relevantné pre jeho scenár.

- Víziou slovenského eGovernment je zjednotenie všetkých životných situácií na Ústrednom portáli verejnej správy (slovensko.sk) ako dôveryhodnom a aktuálnom zdroji informácií. Pri hodnotení sme narazili na viacero návodov portálu slovensko.sk, ktoré neboli obsahovo konzistentné.
- V návodoch sme sa často stretávali s nezrozumiteľnosťou textu a uvádzaním smerníc a zákonov bez vysvetlenia ich znenia.
- Ďalším častým javom je neinformovanosť používateľa o spoplatnení služby. Vždy je potrebné, a to hlavne v oblasti verejnej moci, informovať používateľa, či je služba bez poplatku alebo spoplatnená a uviesť výšku daného poplatku.
- Dobrým príkladom konzistentných, zrozumiteľných a štruktúrovaných návodov je webové sídlo Slovensko.Digital. Návody sú rozdelené na podstránky, každá podstránka reprezentuje jeden opísaný krok životnej situácie so zvýrazneným varovaním pred možným právnym následkom a primárnym tlačidlo, ktoré presmeruje používateľa na elektronickú službu daného kroku.

Tabuľka č. 4: Stav návodov a informovanosti životných situácií

Životná situácia	Návody a informovanosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Sankcie	84,62%	0,00%	84,62%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	61,54%	0,00%	61,54%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	53,85%	0,00%	53,85%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	50,00%	0,00%	50,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	46,15%	0,00%	46,15%
Rodinný život – Rozvod	46,15%	0,00%	46,15%
Živnosť - prerušenie	46,15%	0,00%	46,15%
Živnosť - zmena	46,15%	0,00%	46,15%
Podávanie kontrolného výkazu	41,67%	0,00%	41,67%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	41,67%	0,00%	41,67%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	41,67%	0,00%	41,67%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	38,46%	0,00%	38,46%
Živnosť – založenie	38,46%	0,00%	38,46%
Prídavky na dieťa	33,33%	0,00%	33,33%
Bývanie – Stavba rodinného domu	30,77%	7,69%	25,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	25,00%	0,00%	25,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	25,00%	0,00%	25,00%
Živnosť - ukončenie	23,08%	0,00%	23,08%
Založenie s.r.o. / a.s.	23,08%	0,00%	23,08%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	8,33%	0,00%	8,33%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	7,69%	0,00%	7,69%
Predaj vozidla	7,69%	0,00%	7,69%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	0,00%	0,00%	0,00%
Zápis do obchodného registra – PO	0,00%	0,00%	0,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.3 Navigácia vo formulároch

Oblasť Navigácia vo formulároch hodnotí schopnosť používateľa použiť elektronický formulár služby.

- Pri navigácii sme sa stretávali s vyhláseniami prístupnosti, obsahujúce informácie o kompatibilitě služby s internetovými prehliadačmi/ operačnými systémami, až po otvorení elektronickej služby.
- S informáciou o počte krokov životnej situácie sme sa stretli veľmi zriedkavo. Kroky boli väčšinou vypísané čiastkovo v rámci formulára pri jednej elektronickej službe životnej situácie.

Tabuľka č. 5: Stav navigácie vo formulároch životných situácií

Životná situácia	Navigácia vo formulároch		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Bývanie – Stavba rodinného domu	100,00%	50,00%	100,00%
Sankcie	100,00%	50,00%	100,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	83,33%	100,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	83,33%	83,33%	0,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	83,33%	0,00%	83,33%
Príspevok pri narodení dieťaťa	83,33%	50,00%	66,67%
Prídavky na dieťa	83,33%	50,00%	66,67%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	83,33%	50,00%	66,67%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	66,67%	50,00%	33,33%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	66,67%	50,00%	33,33%
Rodinný život – Rozvod	66,67%	50,00%	33,33%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	66,67%	50,00%	33,33%
Zápis do obchodného registra – PO	66,67%	50,00%	33,33%
Založenie s.r.o. / a.s.	66,67%	50,00%	33,33%
Podávanie kontrolného výkazu	66,67%	50,00%	33,33%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	66,67%	50,00%	33,33%
Živnosť - ukončenie	66,67%	0,00%	66,67%
Živnosť – založenie	66,67%	0,00%	66,67%
Živnosť - prerušenie	66,67%	0,00%	66,67%
Živnosť - zmena	66,67%	0,00%	66,67%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	50,00%	50,00%	0,00%
Predaj vozidla	50,00%	50,00%	0,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	50,00%	50,00%	0,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	50,00%	50,00%	0,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	16,67%	0,00%	16,67%

2.2.4 Proaktívnosť

V danej oblasti je hodnotená proaktívna komunikácia poskytovateľa služby voči používateľovi.

- Hodnotenie informovanosti o zmenách stavu životnej situácie väčšinou nebolo možné hodnotiť, keďže hodnotitelia neabsolvovali celú životnú situáciu.
- Z vyhľadateľných informácií sme vedeli vyhodnotiť skutočnosť týkajúcu sa informovanosti používateľa o základných stavoch (schválenie alebo zamietnutie) elektronickej služby, ktorá je dobre pokrytá posielaním oznámení do elektronickej schránky.
- Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny, ako webové sídlo viacerých hodnotených elektronických služieb, poskytuje na informačných stránkach informáciu o vydávaní písomného rozhodnutia pri schválení žiadosti, rozhodnutie sa vydáva iba pri zmenách príspevkoch, zrušení, obnovení alebo neschválení žiadosti. V ideálnom prípade, používateľ má byť uistený o spracovaní jeho žiadosti.

Tabuľka č. 6: Stav proaktívnosti životných situácií

Životná situácia	Proaktívnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Kúpa / nadobudnutie vozidla	100,00%	100,00%	N/A
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	100,00%	100,00%	N/A
Predaj vozidla	100,00%	100,00%	N/A
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	100,00%	100,00%	N/A
Rodinný život – Rozvod	100,00%	100,00%	N/A
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	100,00%	100,00%	N/A
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	100,00%	100,00%	N/A
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	100,00%	N/A
Bývanie – Stavba rodinného domu	100,00%	100,00%	N/A
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	100,00%	100,00%	N/A
Založenie s.r.o. / a.s.	100,00%	100,00%	N/A
Podávanie kontrolného výkazu	100,00%	100,00%	N/A
Sankcie	100,00%	100,00%	N/A
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	100,00%	100,00%	N/A
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	83,33%	66,67%	50,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	50,00%	0,00%	50,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	50,00%	0,00%	50,00%
Zápis do obchodného registra – PO	33,33%	33,33%	0,00%
Živnosť - ukončenie	33,33%	33,33%	0,00%
Živnosť - prerušenie	33,33%	33,33%	0,00%
Živnosť - zmena	33,33%	33,33%	0,00%
Živnosť – založenie	33,33%	0,00%	33,33%
Príspevok pri narodení dieťaťa	25,00%	0,00%	25,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	25,00%	0,00%	25,00%
Prídavky na dieťa	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.5 1x a dost'!

Metriky v oblasti 1x a dost'! hodnotia dodržiavanie princípu informatizácie verejnej správy, definovanom v Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy SR¹¹.

¹¹ Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky, dostupné na <https://www.vicpremier.gov.sk/sekcije/informatizacia/egovernment/strategicke-dokumenty/narodna-koncepcia-informatizacie-verejnej-spravy-nikvs/index.html>

- Identifikovali sme skutočnosť, že elektronické služby, v rámci jednej životnej situácie, spolu nekomunikujú a nezdieľajú medzi sebou informácie, ktoré používateľ poskytol prvej službe, a preto je o ne žiadaný opätovne.
- Postrehli sme možnosť duplikácie predvyplnených údajov na portáli Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny. Táto funkcia duplicity po stlačení tlačidla je jedným z dobrých príkladov, v ktorej vidíme priestor na zlepšenie — tlačidlo nie je dostatočné výrazne a výstižné, čo sa týka jeho funkcie a aj pri duplícite je potrebné doplniť informácie, ktoré by si systém mal zistiť sám (napr. poštové smerovacie číslo je možné vygenerovať podľa obce a ulice).

Tabuľka č. 7: Stav 1x a dosť pre životné situácie

Životná situácia	1x a dosť!		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Živnosť - ukončenie	100,00%	83,33%	100,00%
Živnosť – založenie	100,00%	33,33%	100,00%
Živnosť - prerušenie	100,00%	83,33%	100,00%
Živnosť - zmena	100,00%	83,33%	100,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	100,00%	0,00%	100,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	100,00%	100,00%	N/A
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	100,00%	100,00%	N/A
Predaj vozidla	100,00%	100,00%	N/A
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	100,00%	100,00%	N/A
Rodinný život – Rozvod	100,00%	100,00%	N/A
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	100,00%	N/A
Zápis do obchodného registra – PO	100,00%	100,00%	N/A
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	100,00%	100,00%	N/A
Podávanie kontrolného výkazu	100,00%	100,00%	N/A
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	100,00%	100,00%	N/A
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	50,00%	16,67%	40,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	50,00%	16,67%	40,00%
Sankcie	25,00%	25,00%	0,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	0,00%	0,00%	0,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	0,00%	0,00%	0,00%
Prídavky na dieťa	0,00%	0,00%	0,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	0,00%	0,00%	0,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	0,00%	0,00%	0,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	0,00%	0,00%	0,00%
Založenie s.r.o. / a.s.	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.6 Spätná väzba

Táto oblasť sa zaoberá dostupnosťou pomoci a doplňujúcich informácií, ktoré používateľ môže v procese využívania služby potrebovať. Hodnotí aj dostupnosť spätnej väzby naprieč službou.

- Vo väčšine prípadov používateľ musí náročne vyhľadávať kontaktné údaje, ktoré sú zriedkavo prístupné počas každého kroku životnej situácie a používania elektronickej služby.
- Stretli sme sa aj s dobre ohlásenými kontaktnými centrami, napríklad kontaktné centrum Finančnej správy SR, kde nájdenie kontaktných údajov prebehlo hladko, komunikácia bola rýchla a nápomocná.
- Naopak na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti sme sa nevedeli dopátrať k telefónnemu číslu na reálnu osobu.
- Služby neposkytujú proaktívnu kontextuálnu pomoc a dokonca v prípadoch, kde ju aj poskytujú, neponúka plnohodnotné objasnenie pre používateľa.

Tabuľka č. 8: Stav spätnej väzby pre životné situácie

Životná situácia	Spätaná väzba		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Zápis do obchodného registra – PO	100,00%	7,14%	100,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	80,00%	20,00%	75,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	80,00%	20,00%	75,00%
Sankcie	75,00%	16,67%	70,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	71,43%	14,29%	66,67%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	71,43%	28,57%	60,00%
Rodinný život – Rozvod	71,43%	28,57%	60,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	71,43%	0,00%	71,43%
Založenie s.r.o. / a.s.	71,43%	0,00%	71,43%
Podávanie kontrolného výkazu	71,43%	0,00%	71,43%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	71,43%	0,00%	71,43%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	71,43%	42,86%	50,00%
Živnosť - ukončenie	70,00%	0,00%	70,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	70,00%	0,00%	70,00%
Živnosť - prerušenie	70,00%	0,00%	70,00%
Živnosť - zmena	70,00%	0,00%	70,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	64,29%	35,71%	44,44%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	64,29%	14,29%	58,33%
Bývanie – Stavba rodinného domu	60,00%	20,00%	50,00%
Živnosť – založenie	58,33%	0,00%	58,33%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	57,14%	21,43%	45,45%
Predaj vozidla	57,14%	21,43%	45,45%
Príspevok pri narodení dieťaťa	40,00%	20,00%	25,00%
Prídavky na dieťa	40,00%	20,00%	25,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	40,00%	20,00%	25,00%

2.2.7 Použiteľnosť

Táto oblasť sa týka základných kritérií dobrého používateľského zážitku a vizuálnych kritérií, definovaných v ID-SK, ktoré zjednocujú používateľský zážitok naprieč elektronickými službami verejnej správy.

- Častým javom tejto kategórie bola nekonzistentnosť elektronických služieb a informačných stránok v rámci jedného orgánu verejnej moci, ktorá môže zmiast' používateľa alebo v ňom vyvolať nedôveru.
- Metriky kategórie sa týkali aj konzistentnosti služby podľa vzorov a komponentov ID-SK, ktoré neboli takmer nikdy splnené.

Tabuľka č. 9: Stav použiteľnosti životných situácií

Životná situácia	Použiteľnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	96,00%	68,00%	87,50%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	92,00%	0,00%	92,00%
Živnosť - ukončenie	88,00%	16,00%	85,71%
Živnosť - prerušenie	88,00%	16,00%	85,71%
Živnosť - zmena	88,00%	16,00%	85,71%
Zápis do obchodného registra – PO	81,82%	13,64%	78,95%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	80,00%	40,00%	66,67%
Živnosť – založenie	80,00%	4,00%	79,17%
Bývanie – Stavba rodinného domu	75,00%	25,00%	66,67%
Založenie s.r.o. / a.s.	75,00%	8,33%	72,73%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	72,00%	48,00%	46,15%
Predaj vozidla	72,00%	44,00%	50,00%
Sankcie	61,54%	0,00%	61,54%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	60,00%	0,00%	60,00%
Podávanie kontrolného výkazu	60,00%	0,00%	60,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	60,00%	0,00%	60,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	59,09%	0,00%	59,09%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	54,17%	0,00%	54,17%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	50,00%	9,09%	45,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	47,62%	9,52%	42,11%
Prídavky na dieťa	47,62%	9,52%	42,11%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	45,83%	12,50%	38,10%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	45,83%	12,50%	38,10%
Rodinný život – Rozvod	45,83%	12,50%	38,10%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	45,00%	10,00%	38,89%

2.2.8 Zrozumiteľnosť

Metriky v tejto oblasti sa týkajú zrozumiteľnosti textov naprieč službou z pohľadu používateľa.

- Stretávali sme sa s vypisovaním interných procesov, ktoré nie sú pre používateľa relevantné a môžu odpútať jeho pozornosť od, pre neho dôležitých informácií.
- Informačné stránky a služby často odkazujú na smernice a zákony, ktoré nie sú ďalej vysvetlené a nedávajú bežnému používateľovi zmysel ani pridanú hodnotu.
- Podľa ID-SK a podľa podrobných manuálov sa odporúča preferovať kladenie jednoduchých otázok ako náhradu za zbytočné vypisovanie dlhého odstavca, ktorý by slúžil ako vysvetlenie požadovanej informácie.

Tabuľka č. 10: Stav zrozumiteľnosti životných situácií

Životná situácia	Zrozumiteľnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Príspevok pri narodení dieťaťa	100,00%	40,00%	100,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	100,00%	40,00%	100,00%
Prídavky na dieťa	100,00%	40,00%	100,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	100,00%	40,00%	100,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	100,00%	40,00%	100,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	60,00%	100,00%
Zápis do obchodného registra – PO	100,00%	50,00%	100,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	100,00%	40,00%	100,00%
Živnosť – založenie	100,00%	80,00%	100,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	100,00%	40,00%	100,00%
Sankcie	100,00%	50,00%	100,00%
Živnosť - ukončenie	100,00%	100,00%	N/A
Živnosť - prerušenie	100,00%	100,00%	N/A
Živnosť - zmena	100,00%	100,00%	N/A
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	100,00%	60,00%	100,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	80,00%	60,00%	50,00%
Predaj vozidla	80,00%	60,00%	50,00%
Podávanie kontrolného výkazu	60,00%	40,00%	33,33%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	60,00%	40,00%	33,33%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	60,00%	40,00%	33,33%
Rodinný život – Rozvod	60,00%	40,00%	33,33%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	60,00%	40,00%	33,33%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	60,00%	40,00%	33,33%
Založenie s.r.o. / a.s.	60,00%	40,00%	33,33%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	60,00%	40,00%	33,33%

2.2.9 Dostupnosť online

V tejto oblasti je hodnotená úroveň elektronizácie verejných služieb.

- Väčšina životných situácií, ktoré sme hodnotili mala dostupnú elektronickú službu.
- Ďalším zistením v tejto kategórií bola častá nekonzistentnosť vo forme komunikácie. Používatelia, ktorí riešia svoje životné situácie elektronicky očakávajú oznámenie elektronickým spôsobom, v ideálnom prípade do elektronickej schránky slovensko.sk.

Tabuľka č. 11: Stav dostupnosti online služieb životných situácií

Životná situácia	Dostupnosť služieb online		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	100,00%	0,00%	100,00%
Sankcie	60,00%	0,00%	60,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	60,00%	0,00%	60,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	40,00%	40,00%	0,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	40,00%	40,00%	0,00%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	40,00%	40,00%	0,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	40,00%	0,00%	40,00%
Založenie s.r.o. / a.s.	40,00%	0,00%	40,00%
Podávanie kontrolného výkazu	40,00%	0,00%	40,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	40,00%	0,00%	40,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	0,00%	0,00%	0,00%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	0,00%	0,00%	0,00%
Predaj vozidla	0,00%	0,00%	0,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	0,00%	0,00%	0,00%
Rodinný život – Rozvod	0,00%	0,00%	0,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	0,00%	0,00%	0,00%
Prídavky na dieťa	0,00%	0,00%	0,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	0,00%	0,00%	0,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	0,00%	0,00%	0,00%
Zápis do obchodného registra – PO	0,00%	0,00%	0,00%
Živnosť - ukončenie	0,00%	0,00%	0,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	0,00%	0,00%	0,00%
Živnosť – založenie	0,00%	0,00%	0,00%
Živnosť - prerušenie	0,00%	0,00%	0,00%
Živnosť - zmena	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.10 Mobilita

V tejto časti sú metriky týkajúce sa responzívnosti ŽS a možnosti jej absolvovania na preferovanom zariadení používateľa.

- Metriky súvisiace s mobilnými zariadeniami nebolo možné momentálne vyhodnotiť alebo boli označené za irelevantné. Táto metrika bude využívaná v blízkej budúcnosti, kedy bude používateľom umožnené prihlasovanie sa prostredníctvom občianskeho preukazu aj na mobilných zariadeniach.
- Stretli sme sa s množstvom neresponzívnych informačných stránok poskytovateľov elektronických služieb.
- Pre prístup k elektronickým službám je potrebné prihlásenie sa elektronickým občianskym preukazom, čo nie je zrealizovateľné na mobilnom zariadení, preto používateľ nemá možnosť slobodného rozhodnutia pri výbere zariadenia.

Tabuľka č. 12: Stav mobility životných situácií

Životná situácia	Mobilita		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	100,00%	0,00%	100,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	100,00%	20,00%	100,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	100,00%	0,00%	100,00%
Založenie s.r.o. / a.s.	100,00%	0,00%	100,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	100,00%	0,00%	100,00%
Sankcie	100,00%	0,00%	100,00%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	100,00%	60,00%	100,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	80,00%	60,00%	50,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	80,00%	0,00%	80,00%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	80,00%	0,00%	80,00%
Predaj vozidla	80,00%	0,00%	80,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	80,00%	0,00%	80,00%
Rodinný život – Rozvod	80,00%	0,00%	80,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	80,00%	0,00%	80,00%
Zápis do obchodného registra – PO	80,00%	0,00%	80,00%
Živnosť - ukončenie	80,00%	0,00%	80,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	80,00%	0,00%	80,00%
Živnosť – založenie	80,00%	0,00%	80,00%
Podávanie kontrolného výkazu	80,00%	0,00%	80,00%
Živnosť - prerušenie	80,00%	0,00%	80,00%
Živnosť - zmena	80,00%	0,00%	80,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	60,00%	0,00%	60,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	60,00%	0,00%	60,00%
Prídavky na dieťa	60,00%	0,00%	60,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	60,00%	0,00%	60,00%

2.2.11 Inkluzívnosť

V tejto oblasti hodnotíme inkluzívnosť životných situácií inštitúcií verejnej správy, ktoré by mali byť dostupné a prístupné pre širokú verejnosť.

- Metriky nebolo možné posúdiť, vyhodnotenie si vyžaduje kvalifikovaný audit podľa výnosu č. 55/2014 Ministerstva financií Slovenskej republiky.
- Pri metrike o minimálnej veľkosti písma bolo písmo vo väčšine prípadov menšie, čo je jedným z hlavných princípov prístupnosti.
- Častým javom bola možnosť prepnutia do anglického jazyka, avšak po prepnutí bol používateľ presmerovaný na inak vyzerajúcu všeobecnú stránku s oveľa nižším rozsahom informácií.

Tabuľka č. 13: Stav inkluzívnosti životných situácií

Životná situácia	Inkluzívnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	77,78%	100,00%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	100,00%	77,78%	100,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	100,00%	77,78%	100,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	100,00%	77,78%	100,00%
Rodinný život – Rozvod	100,00%	77,78%	100,00%
Prídavky na dieťa	100,00%	77,78%	100,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	100,00%	77,78%	100,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	100,00%	77,78%	100,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	100,00%	77,78%	100,00%
Zápis do obchodného registra – PO	100,00%	77,78%	100,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	100,00%	77,78%	100,00%
Založenie s.r.o. / a.s.	100,00%	77,78%	100,00%
Podávanie kontrolného výkazu	100,00%	77,78%	100,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	100,00%	77,78%	100,00%
Sankcie	100,00%	77,78%	100,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	100,00%	77,78%	100,00%
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	100,00%	100,00%	N/A
Kúpa / nadobudnutie vozidla	88,89%	77,78%	50,00%
Predaj vozidla	88,89%	77,78%	50,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	88,89%	77,78%	50,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	88,89%	77,78%	50,00%
Živnosť – založenie	88,89%	77,78%	50,00%
Živnosť - ukončenie	88,89%	77,78%	50,00%
Živnosť - prerušenie	88,89%	77,78%	50,00%
Živnosť - zmena	88,89%	77,78%	50,00%

2.2.12 Platba

V tejto časti sú metriky týkajúce sa ŽS, ktorých súčasťou je platba.

- Elektronickým službám životných situácií chýbajú vlastné platobné brány.
- Často neobsahujú ani platobnú stránku, s informáciami o platbe a potrebnými platobnými údajmi. Príkladom elektronickej služby, kde platobná stránka úplne chýbala je napríklad platenie sociálnych odvodov, kde predstavovala dôležitý posledný krok služby.

Tabuľka č. 14: Stav platieb životných situácií

Životná situácia	Platba		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	100,00%	0,00%	100,00%
Podávanie kontrolného výkazu	100,00%	0,00%	100,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	100,00%	0,00%	100,00%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	100,00%	100,00%	N/A
Rodinný život – Rozvod	100,00%	100,00%	N/A
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	100,00%	100,00%	N/A
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	100,00%	100,00%	N/A
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	100,00%	100,00%	N/A
Zápis do obchodného registra – PO	100,00%	100,00%	N/A
Bývanie – Stavba rodinného domu	100,00%	100,00%	N/A
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	100,00%	100,00%	N/A
Založenie s.r.o. / a.s.	100,00%	100,00%	N/A
Sankcie	77,78%	11,11%	75,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	66,67%	66,67%	0,00%
Živnosť – založenie	66,67%	66,67%	0,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	66,67%	0,00%	66,67%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	66,67%	66,67%	0,00%
Živnosť - prerušenie	55,56%	33,33%	33,33%
Predaj vozidla	N/A	N/A	N/A
Príspevok pri narodení dieťaťa	N/A	N/A	N/A
Prídavky na dieťa	N/A	N/A	N/A
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	N/A	N/A	N/A
Živnosť - ukončenie	N/A	N/A	N/A
Živnosť - zmena	N/A	N/A	N/A
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	N/A	N/A	N/A

2.2.13 Bezpečnosť

Táto oblasť sa zaoberá bezpečným a konzistentným spôsobom prihlásenia a podpisovania pri elektronických službách ako aj overovaním a možnosťou upravenia osobných údajov.

- Bezpečnosť bola skoro vo všetkých ŽS riešená podpisovaním a prihlásením cez eID.
- Informačné stránky a informácie k ŽS sú prístupné aj bez prihlásenia vo všeobecnosti navrhujeme aj sprístupnenie elektronických formulárov pre lepšiu informovanosť používateľa

Tabuľka č. 15: Stav bezpečnosti životných situácií

Životná situácia	Bezpečnosť		
	Celkový potenciál zlepšenia ŽS	Potenciál zlepšenia doplnením	Potenciál zlepšením služieb
Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík	80,00%	80,00%	0,00%
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	50,00%	0,00%	50,00%
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	50,00%	0,00%	50,00%
Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne	40,00%	40,00%	0,00%
Živnosť - ukončenie	40,00%	20,00%	25,00%
Živnosť - prerušenie	40,00%	20,00%	25,00%
Živnosť - zmena	40,00%	20,00%	25,00%
Kúpa / nadobudnutie vozidla	20,00%	20,00%	0,00%
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	20,00%	20,00%	0,00%
Predaj vozidla	20,00%	20,00%	0,00%
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	20,00%	20,00%	0,00%
Rodinný život – Rozvod	20,00%	20,00%	0,00%
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	20,00%	20,00%	0,00%
Zápis do obchodného registra – PO	20,00%	20,00%	0,00%
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	20,00%	20,00%	0,00%
Založenie s.r.o. / a.s.	20,00%	20,00%	0,00%
Podávanie kontrolného výkazu	20,00%	20,00%	0,00%
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	20,00%	20,00%	0,00%
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	20,00%	0,00%	20,00%
Bývanie – Stavba rodinného domu	20,00%	0,00%	20,00%
Živnosť – založenie	20,00%	0,00%	20,00%
Sankcie	20,00%	0,00%	20,00%
Príspevok pri narodení dieťaťa	0,00%	0,00%	0,00%
Prídavky na dieťa	0,00%	0,00%	0,00%
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	0,00%	0,00%	0,00%

2.2.14 Transparentnosť

Táto časť skúma, či správcovia elektronických služieb komunikujú otvorene najmä s odbornou verejnosťou.

Zdieľaním návrhom, nápadov, zámerov, neúspechov aj zdrojových kódov s komunitou podporuje kreativitu a **zlepšuje kvalitu výstupov cez skorú spätnú väzbu**. Keďže tvorba elektronických služieb je spravidla financovaná z verejných zdrojov, nie je dôvod výstupy skrývať, ako uvádza Jednotný dizajn manuál elektronických služieb (ID-SK)¹².

Vyhodnotenie týchto kritérií bude predmetom ďalších aktivít, pri ktorých budeme užšie kolaborovať s poskytovateľmi. Bez ich vstupu sme tieto kritériá vyhodnotiť nevedeli. Hodnotíme napríklad, či poskytovatelia zverejňujú plánované kroky a harmonogram optimalizácie životných situácií. Ďalej či bola životná situácia vyhodnotená týmto benchmarkom a či sú výsledky dostupné online – hodnotenie vzniklo iba teraz, a teda nebolo možné odpovedať na tieto otázky.

Na to, aby poskytovateľ získal plný počet bodov v tejto oblasti by odborná verejnosť mala:

- jednoducho nájsť online informáciu o hodnotení ŽS týmto benchmarkom – koľko percent ŽS získala, za čo konkrétne body dostala alebo nedostala,
- jednoducho nájsť posledný termín a počet opakovaní benchmarku – dátum a počet vykonaní benchmarku,
- jednoducho nájsť harmonogram plánovaných zmien v rámci danej ŽS – aký konkrétny krok zákazníckej cesty chce správca služby zmeniť (napr. informovanie o ŽS – vytvorenie návodu pre občanov, ktorým sa narodilo dieťa so zdravotným postihnutím) a aké hodnotiace kritérium tým chce naplniť (nadväzujúc na predošlý príklad, napr. hodnotiace kritérium „Existujú na verejnej informačnej stránke dostupné návody k ŽS?“),
- jednoducho nájsť spätnú väzbu na danú ŽS a ako správca túto spätnú väzbu získal – napr. právnické osoby cez kontaktné centrum vyslovili nespokojnosť s dostupnosťou informácií k úhrade daní po odoslaní formulára, alebo odborná verejnosť poslala cez email návrhy na zlepšenie návodu k úhrade daní, alebo popri vyhodnotení tohto benchmarku sa zistili nedostatky v daných oblastiach,
- jednoducho nájsť, akým spôsobom správca alebo správcovia služieb v rámci danej ŽS zbierajú spätnú väzbu a ako ju spracúvajú.

¹² 10 princípov tvorby elektronických služieb podľa Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb (ID-SK), dostupné na <https://idsk-elements.herokuapp.com/uvod/principy#otvorenost2>

2.2.15 Rozvoj

Táto časť sa venuje najmä správne nastaveniu orientácie na zákazníka, aplikáciu zákazníckeho výskumu a testovania s používateľmi, hlbokú empatizáciu s používateľom a **porozumenie potrebám používateľa**. Iba tak je možné navrhovať služby, ktoré používateľovi prinášajú skutočnú hodnotu.

Podobne ako pre časť transparentnosť, na vyhodnotenie tejto časti je vyžadovaná vyššia miera kooperácie s poskytovateľom – hodnotenie kritérií v rámci tejto oblasti bude predmetom ďalších aktivít OBI.

Počas výskumu v rámci tohto projektu¹³ sme sa stretli s pozitívnym príkladom zberu kvalitatívnych dát o potrebách používateľov. Niektorí poskytovatelia spolupracovali s rôznymi komorami a združeniami, ktoré používali ich služby a získavali od nich spätnú väzbu. Všeobecne však táto iniciatíva skôr chýbala a častokrát bola spolupráca zo strany poskytovateľa reaktívna, nie proaktívna. Príkladom ďalších vhodných aktivít na zber kvalitatívnych dát sú rozhovory s používateľmi, štandardné testovanie použiteľnosti na vzorke 6 respondentov, focus groups a iné.

Počas rozhovorov sme zistili, že často absentuje aj kvantitatívny zber dát – napr. meranie využívania online služieb, meranie nákladov na transakciu, priemerný čas na dokončenie, používanie nástrojov kvantitatívnej dátovej analytiky (napr. Google Analytics, HotJar, Piwik a iné), ale aj kvantitatívne meranie spokojnosti používateľa (napr. cez dotazníky, prostredníctvom kontaktného centra a pod.) a kvantitatívne testovanie (napr. benchmarkové testovanie použiteľnosti, A/B testing a pod).

Taktiež sme pozorovali, že poskytovatelia nie sú oboznámení s iteratívnym vývojom služieb ako spôsobom kontinuálneho dodávania hodnoty.¹⁴

¹³ Vykonali sme 5 kvalitatívnych rozhovorov s poskytovateľmi (správcami) služieb z rôznych inštitúcií verejnej správy a dodávateľmi riešení elektronických služieb (celkom cca 12 ľudí), počas ktorých sme zisťovali, ako navrhnuť benchmark ako nástroj tak, aby prirodzene zapadol do ich bežnej práce a mohli ho používať aj bez zapojenia OBI, a tak rýchlejšie zlepšovať svoje služby. Taktiež sme zisťovali, aké sú potenciálne bariéry, ktoré by im mohli brániť vo využívaní takého nástroja. Po ukončení rozhovorov sme výstupy z rozhovorov zapracovali do výslednej podoby nástroja – hodnotiacich kritérií a dokumentu „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorá bude publikovaná na príslušnom webovom sídle.

¹⁴ Viac o iteratívnom prístupe a meraní a testovaní služieb a návrhy ponúkame v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

Počas hodnotenia 25 životných situácií sme sa v online prostredí elektronických služieb nestretli s výzvou k proaktívnej spätnej väzbe od používateľa. Napríklad dotazník spokojnosti v rôznych krokoch zákazníckej cesty je jednoduchý a hodnotný nástroj na zber spätnej väzby.

Môže nastať situácia, že poskytovateľ považuje informácie, ktoré prijal od používateľa, za nesúvisiace s jeho službou, a teda za irelevantné. To však môže znamenať, že sa stratia dôležité poznatky od používateľov v rámci životnej situácie. Je dôležité zabezpečiť rozvoj služieb v kontexte životnej situácie, nielen jedného kroku zákazníckej cesty. To implikuje potrebu lepšej synchronizácie a kooperácie poskytovateľov služieb v rámci danej životnej situácie.¹⁵

Aj napriek tomu, že sme túto oblasť nevedeli vyhodnotiť, na základe zistení uvedených vyššie predpokladáme, že táto oblasť patrí medzi tie, ktorým je venovanej najmenej pozornosti.

2.3 Širší kontext zistení

Vyhodnotenie stavu elektronických služieb pre vybrané životné situácie dopĺňa pripravovaný benchmarking prevádzkových výdavkov informačných systémov verejnej správy (ISVS).¹⁶ Benchmark vzniká pod taktovkou Programovej kancelárie ÚPVII a jeho cieľom je roztriediť prevádzkové náklady informačných systémov verejnej správy (IS VS) a vyhodnocovať ich nákladovosť až na úroveň jednotlivých transakcií. Pripravovaný nákladový model sa bude týkať najmä informačných systémov s prevádzkovými výdavkami nad 100 000 eur a naviac umožní identifikovať lepšie od horšie spravovaných koncových služieb.

Výsledky tohto hodnotenia môžu byť doplnené o portfólio ukazovateľov, ktoré by pripravovaný nákladový model bral do úvahy. V takom prípade by sme sa mohli dozvedieť nielen koľko stojí jedna transakcia koncovej služby, ale aj či sa investícia do prevádzky reálne odzrkadľuje na používateľskej prívetivosti služby. Spojením týchto benchmarkov by sme mohli analyzovať, či sa používateľom elektronických služieb dostáva kvalita zodpovedajúca finančným nákladom na službu.

V ideálnom prípade by sa benchmark elektronických služieb životných situácií mal stať súčasťou všeobecne záväzného dokumentu ÚPVII. Benchmark a výsledky jeho

¹⁵ Viac informácií o synchronizácii poskytovateľov služieb s ohľadom na celú životnú situáciu a návrhy na zlepšenie ponúkame v dokumente „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“ z výzvy „Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“, ktorý bude publikovaný na príslušnom webovom sídle.

¹⁶ Implementačný plán 2019 Revízia výdavkov na informatizáciu, dostupný na https://www.finance.gov.sk/files/archiv/57/7409_implementacny-plan-2019-revizia-vydavkov-na-informatizaciju.pdf

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

používania by sa tak stali jednou z pák na gestorov kľúčových elektronických služieb, ktorí prehliadajú dôležitosť používateľskej prívetivosti. Monitoring implementácie nových národných IT projektov pod taktovkou Odboru implementácie projektov ÚPVII by mohol následne vykonávať kontrolu zohľadňovania benchmarku a jeho štandardov ako takého.

3. Hodnotenie 25 životných situácií

V tejto časti ponúkame podrobné informácie k hodnoteniu životných situácií. Pri každej životnej situácií najprv sumarizujeme, čo je podstatou životnej situácie z pohľadu občana, z ktorých služieb sa skladá a aké inštitúcie verejnej správy do nej zasahujú.

Ďalej opisujeme zákaznícku cestu z pohľadu prvej osoby – z pohľadu používateľa. Je sumarizáciou všetkých skúsenosti (postupnosti krokov, rozhodnutí, pocitov, bariér), ktoré používateľ zažije počas celej životnej situácie. Ide o kompletnú cestu používateľa od spúšťača životnej situácie až po jej ukončenie z pohľadu občana. Bariéry a pocity, s ktorými sa používateľ v tomto procese stretne, sú vyznačené podčiarknutím daného textu.

Po opise zákazníckej cesty nasleduje vyhodnotenie stavu životnej situácie – uvádzame zistenia a návrhy pre zlepšenie služieb. Zistenia a návrhy sa opakujú, keďže viacero elektronických služieb je pod rovnakým webovým sídlom a taktiež často ide o opakujúci sa jav, ktorý sa dá vyriešiť základnými princípmi tvorby moderného, používateľsky prívetivého prostredia.

Návrhom je venovaný samostatný nadväzujúci dokument „Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií“, ktorý bude dostupný príslušnom webovom sídle.

3.1 Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)

3.1.1 Úvod k životnej situácii

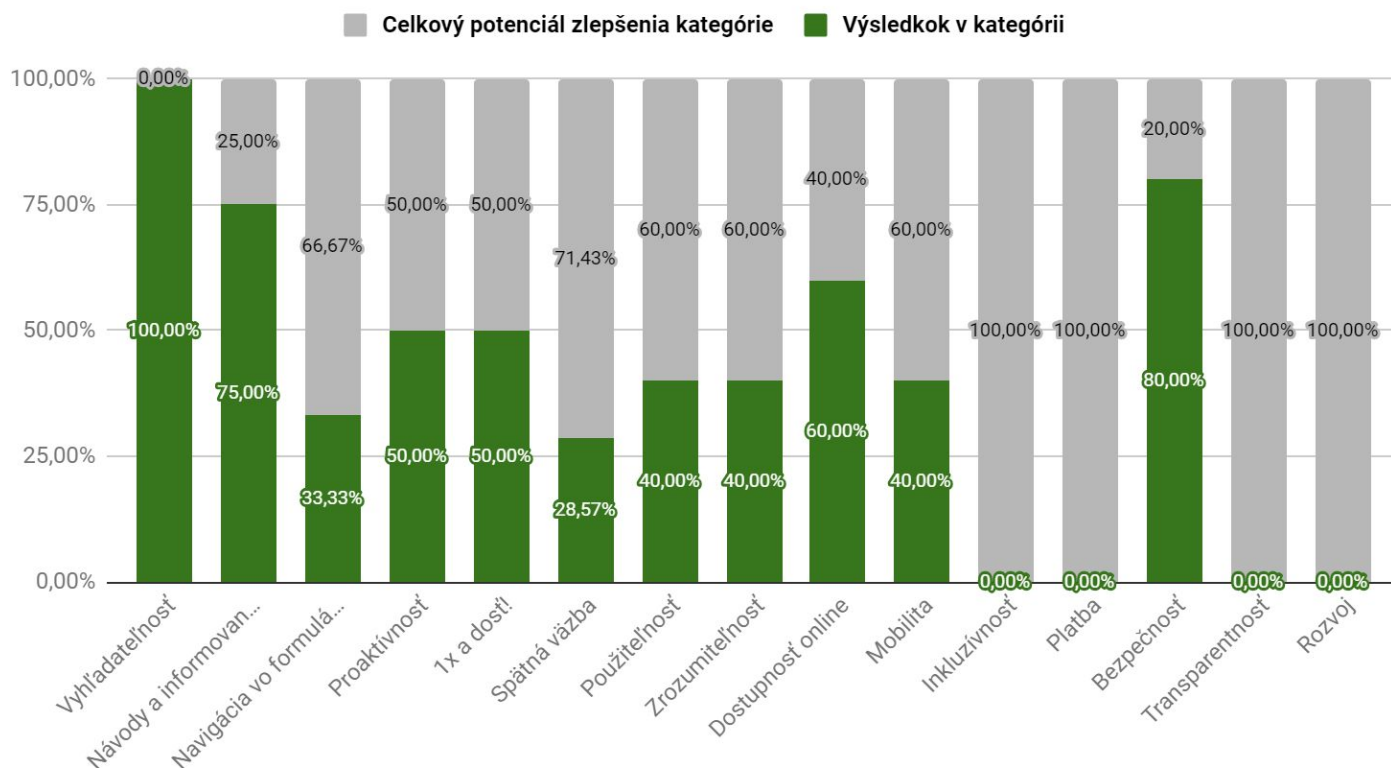
Daňové povinnosti sú každoročné poplatky, ktoré štátu odovzdáva, okrem iných, aj fyzická osoba (zamestnanec). Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – podanie daňového priznania k dani z príjmu fyzickej osoby. Nachádza sa na portáli Finančnej správy SR¹⁷.

Spúšťačom životnej situácie je uvedenie si fyzickej osoby blížiace sa obdobie platenia daní. Úspešným koncom životnej situácie je, keď si je fyzická osoba istá o úspešnom splnení daňových povinností.

¹⁷ Portál FS SR, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/titulna-stranka>

3.1.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)



Graf č.2

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.2) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Platba
- Inkluzívnosť
- Spätná väzba
- Navigácia vo formulároch
- Použitelnosť
- Zrozumiteľnosť
- Mobilita

3.1.3 Životná situácia očami občana

Ja, ako občan, zamestnanec a fyzická osoba začínam vnímať blížiace sa obdobie platenia daní. Dozvedel som sa o ňom šťastnou náhodou od známych a z médií.

Začínam si na internete vyhľadávať informácie o tom, aké mám možnosti. Hľadám návody a inštrukcie na štátnych weboch. Sú písané úradným jazykom a nie vždy im rozumiem, čo ma veľmi znervózňuje. Obraciam sa teda aj na súkromné web stránky, kde si ale nie som istý pravdivosťou a aktuálnosťou informácií.

Nakoniec zisťujem, že mám na výber tri spôsoby ako postupovať. Môžem sa rozhodnúť:

- 1) Splnomocniť svojho zamestnávateľa, aby podal ročné zúčtovanie v mojom mene.
- 2) Vyplniť tlačivo daňového priznania a papierovou formou (poštou alebo osobne) ho doručiť na finančnú správu.
- 3) Rozhodnem sa využiť tretí spôsob elektronického podania daňového priznania.

Snažím sa nájsť konkrétny návod pre môj typ osoby. Nedarí sa mi, a tak si prechádzam návody pre iný typ osôb, kde musím informácie vyhľadávať medzi riadkami a sám si ich prispôbovať svojej osobe. Opäť sú postupy písané úradným a zložitým jazykom, nerozumiem im.

Zisťujem, že na elektronické podanie daňového priznania potrebujem občiansky preukaz s čipom a nainštalovať si nové programy do počítača. Obávam sa, že nie som dostatočne technicky zručný. Dozvedel som sa tiež, že potrebujem kópiu rodného listu môjho dieťaťa a všetky doklady na preukázanie príjmov daného roku. Čaká ma s tým veľa otravnej práce, keďže som ich nezbieral a neodkladal pravidelne počas roka.

Aby som mohol začať vyplňať elektronické daňové priznanie, potrebujem sa registrovať okrem slovensko.sk aj na portáli Finančnej správy SR – nechápem prečo, veď mám eID, všetko súvisiace aktivované a bolo to celé náročné. Spravím to cez svoj elektronický občiansky preukaz.

Prihlásený na Finančnej správe SR, potrebujem nájsť elektronický formulár pre môj typ osoby. Vyhľadanie je trochu náročné, neviem, kde mám začať. Zvolím si formulár, no nedostal som pri ňom dostatočné vysvetlenie/popis, takže neviem či som si vybral ten správny.

Vypĺňam veľmi dlhý formulár, zapisujem čísla a výsledky kalkulácií, ktoré som si lúštil z neprehľadnej nápovedy.

Po vyplnení formuláru si nie som istý, ako ho správne podpísať a poslať. Vyhľadávam na internete, ako tento formulár podpísať. Podpisujem formulár podľa návodu, ktorý som našiel.

Obávam sa a nemám istotu, že som formulár vyplnil správne. Dúfam, že ak som niečo vyplnil zle, budem o tom včas informovaný a nie hneď pokutovaný štátom.

Viem, že ak mi je vypočítaná daň tak ju musím zaplatiť. Neviem, či ju musím zaplatiť hneď alebo môžem aj neskôr. Chcem túto daň radšej zaplatiť hneď, aby som sa vyhol prípadným pokutám. Neviem, ako zaplatiť. Hľadám cez internetový vyhľadávač informácie o platbe – kliknem na odkaz Finančnej správy SR.

Zisťujem, že variabilný symbol si musím sám poskladať podľa návodu. Posledný krok je prihlásenie na internet banking a odoslanie platby. Po odoslaní formulára a platby mi neprišlo potvrdenie, ktoré by ma informovalo o úspešnom podaní daňového priznania. Neviem, či je všetko v poriadku, mám obavy. Platenie daní je dôležitá a úradná vec, dúfam, že som urobil všetko správne.

3.1.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali, súvisia najmä s nedostatočnou navigáciou a informovaním používateľa. Za následok to môže mať napríklad to, že sa používateľ k elektronickej službe nedostane alebo sa počas zákaznickej cesty „vzdá“, alebo že bude opakovane zaťažovať kontaktné centrum.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Elektronická služba je v tejto sekcii dobre pokrytá. Má dobre nastavenú optimalizáciu vyhľadávania webového sídla pre internetové vyhľadávače a je možné ju vyhľadať na prvej strane so zrozumiteľným titulkom. Životná situácia je taktiež ľahko vyhľadateľná na portáli slovensko.sk aj s odkazom na príslušnú elektronickú službu.

❖ **Návody a informovanosť**

- Na štátnej informačnej stránke slovensko.sk sa nachádza návod, ktorý nepopisuje konkrétne kroky, akými používateľ (fyzická osoba) musí prejsť, aby úspešne absolvoval ŽS.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť do informačnej stránky konkrétny návod pre fyzické osoby, ktorý bude spĺňať metriky benchmarkingu a

opisovať jednotlivé kroky spolu s informáciou pre aký typ osôb je táto ŽS určená.

❖ Navigácia vo formulároch

- Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch po spustení elektronickej služby. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal, a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a v akom kroku sa používateľ práve nachádza. Taktiež pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickejšiu službu.

❖ Proaktívnosť

- Používateľ má možnosť proaktívneho overenia stavu svojej ŽS zavolaním na kontaktné centrum Finančnej správy SR. Je informovaný o zaslaní daňového priznania, a to do elektronickej schránky na webovom sídle Finančnej správy SR. Z hodnotenia vyplýva, že táto elektronickejšia schránka nie je ľahko vyhľadateľná. Oznámenie, ktoré príde do elektronickej schránky neobsahuje informáciu ani postup týkajúci sa nasledujúceho kroku - platby daní.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame oboznámiť používateľa (napr. na informačnej stránke týkajúcej sa ŽS) o odosielaní správ do elektronickej schránky Finančnej správy SR. Odporúčame schránku zvýrazniť na webovom sídle, príp. kontextuálne na ňu odkazovať (tam, kde sa to používateľovi môže zísť). Takisto odporúčame zahrnúť do správy o úspešnom podaní daňového priznania odkaz na postup alebo samotný postup ďalšieho kroku – platby.

❖ 1x a dost!

- Formulár služby obsahuje predvyplnené informácie, ktoré už finančná správa o používateľovi má (napr. informácie o deťoch). Používateľ tiež zadáva sumu, ktorú je potrebné zaplatiť štátu (vypočítanú a zobrazenú v kontextovej pomoci služby). Táto informácia by v ideálnom prípade mala byť prenesená do platobného príkazu ďalšieho kroku ŽS, a to na platobnej stránke, ktorú momentálne ŽS nemá.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by ŽS formulár podania mal predvyplnené všetky údaje. A tiež používateľom vyplnené informácie by, v

ideálnom prípade, boli prenesené na stránku s platbou (napr. výška dane na úhradu).

❖ **Spätná väzba**

- Kontaktné údaje sa nachádzajú na webovom sídle služby a obsahujú aj telefónne číslo ako kontakt na reálnu osobu. Nenachádzajú sa však v každom kroku služby a nie je možné zanechať spätnú väzbu počas ani v poslednom kroku využívania služby. Finančná správa má dobre spracovanú sekciu často kladených otázok. Avšak priamo pre danú životnú situáciu špecificky absentuje spolu s vlastným vyhľadávaním. Odpovede často kladených otázok neodkazujú používateľa priamo na služby súvisiacu s otázkou. Formulár služby nevysvetľuje komplikované pojmy a odvolávania na vyhlášky a zákony.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame implementáciu vlastného vyhľadávača pre podstránku často kladených otázok. Taktiež odporúčame kategorizáciu otázok alebo poskytnutie odkazu na relevantné otázky a odpovede pre danú ŽS. Formulár by v ideálnom prípade nemal obsahovať zákony a smernice. Ak táto zmena nie je zrealizovateľná, odporúčame implementovať vysvetlenia komplikovanejších smerníc, zákonov alebo pojmov priamo do formulára (napr. nápovedami).

❖ **Použitelnosť**

- Služba spĺňa metriky týkajúce sa veľkosti písma, výstižnosti textov hypertextových odkazov, zvýraznenia dôležitých textov s právnym následkom, zmeny kurzora pri interaktívnych prvkoch, výstižný prehľad o chybách s návodom ako ich odstrániť a mnoho ďalších. Avšak služba nie je navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK. Päta stránky neobsahuje metriku požadované odkazy. Dlhý formulár daňového priznania nie je rozkúskovaný a nemení dynamicky svoju štruktúru vzhľadom na poskytnuté informácie. Na stránke chýba jasné a vždy len jedno primárne tlačidlo, ktoré by viedlo používateľa k ďalším krokom. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať svoj formulár, avšak je nutné túto akciu vykonať manuálne. Službe chýba stránka so zhrnutím pre kontrolu údajov a s informáciou o poplatku.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by stránka služby mala byť navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK (napr. použitie tlačidiel, platobnej stránky, automatického ukladania a iné) – týmto by služba spĺňala

všetky metriky kategórie. Ako rýchlejšie realizovateľné riešenie odporúčame do služby implementovať metriku požadované odkazy do pätičky služby, rozdelenie formuláru na menšie celky a vytvorenie stránky so zhrnutím celého podania a možnosťou vrátenia sa a opravy chýb. Taktiež určenie a zvýraznenie jedného primárneho tlačidla s jasným textom opisujúcim akciu, ktorú vykoná (napr. Podpísať a podať daňové priznanie).

❖ Zrozumiteľnosť

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade sú používané texty testované s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ Dostupnosť online

- Všetky služby ŽS sú dostupné elektronicky. Komunikácia je kombináciou listovej a elektronickej (používateľ odosiela elektronické daňové priznanie avšak informácia o nezaplatení daňového poplatku prichádza poštovou formou).
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame dodržať konzistentnosť v komunikácii (ak bolo priznanie podané elektronicky – nasledovná komunikácia prebieha výlučne elektronicky).

❖ Mobilita

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu ani autorizáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame vylepšiť responzivnosť hlavičky na webovom sídle Finančnej správy SR. Vid'. návrh na zlepšenie pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnostim, vrátane testovania so znevýhodnenými občanmi, a preklad služby do jazykov minorít.

❖ **Platba**

- Používateľ nie je presmerovaný priamo po odoslaní podania daňového priznania na stránku s platobnou bránou.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom v tomto prípade by bolo vytvorenie platobnej stránky, ktorá by spĺňala metriky kategórie Platba.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.2 Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO

3.2.1 Úvod k životnej situácii

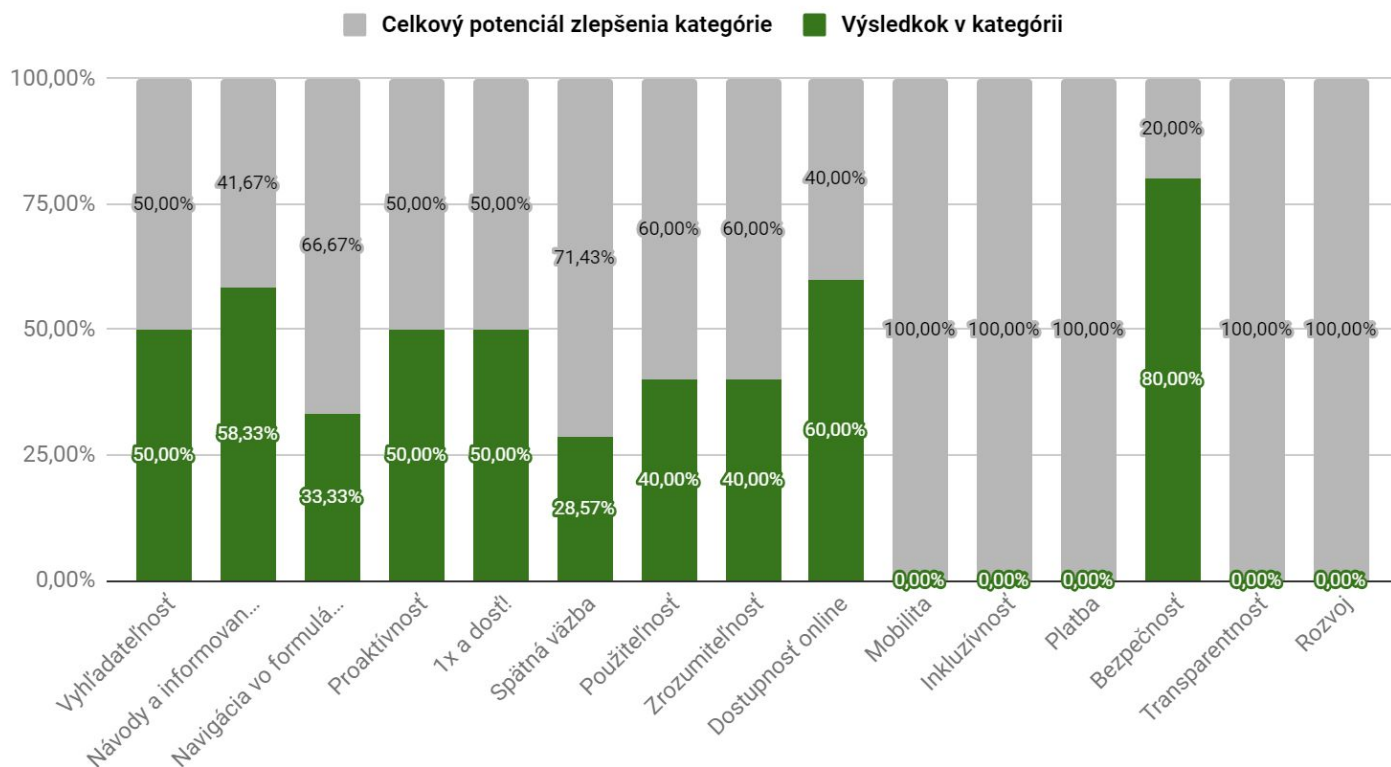
Daňové povinnosti sú každoročné poplatky, ktoré štátu odovzdáva, okrem iných, aj samostatne zárobkovo činná osoba a právnická osoba. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – podanie daňového priznania k dani z príjmu pre SZČO/ PO. Nachádza sa na portáli Finančnej správy SR¹⁸.

¹⁸ Portál FS SR, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/titulna-stranka>

Spúšťačom životnej situácie je uvedenie si SZČO / PO blížiaceho sa obdobia platenia daní. Úspešným koncom životnej situácie je, keď si je SZČO / PO istá úspešným splnením daňových povinností.

3.2.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO



Graf č. 3

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.3) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Platba
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Spätná väzba
- Navigácia vo formulároch
- Použitelnosť
- Zrozumiteľnosť

3.2.3 Životná situácia očami občana

Ja, ako SZČO / PO, si uvedomím, že sa blíži obdobie platenia daní.

Na internete a z okolia zisťujem informácie o tom, ako v mojom prípade musím postupovať. Snažím sa nájsť tento postup aj na štátnej stránke, aby som si mohol byť istý jeho aktuálnosťou a pravdivosťou. Po istom čase hľadania som našiel postupy len pre iné typy osôb, pokúsim sa hľadať v nich relevantné informácie pre môj prípad. Niektorým veciam, napísaným v postupoch úradným jazykom, celkom nerozumiem.

Pre elektronické podanie si potrebujem do svojho počítača nainštalovať nové programy. Dúfam, že ich nainštalujem správne a nebude to trvať dlho. Pripravím si všetky pokladničné bločky a doklady za účelom preukázania mojich príjmov a výdavkov. Keďže som to nerobil priebežne počas celého roka, dohľadávanie bločkov mi zaberá veľa času.

Po nainštalovaní programov pre elektronický občiansky preukaz a prihlásení sa na slovensko.sk je odomňa vyžadovaná taktiež registrácia na Finančnej správe SR – nechápem prečo, veď mám eID a všetko súvisiace spojzdrnené a bolo to celé náročné. Tu sa autorizujem cez svoj elektronický podpis. Snažím sa nájsť formulár k daňovému priznaniu. Trvá mi trochu dlhšie zorientovať sa na stránke, dúfam, že som klikol na správny formulár.

Vypĺňanie formulára je celkom náročné. Musím všetko vyplniť správne, preto si robím potrebné výpočty aj na kalkulačke a papieri. Všetko zapisujem do formulára. Formulár je celkom dlhý a ukazuje mi aj otázky, ktoré nemusím v mojom prípade vyplniť. Formulár ma pri niektorých poliach informuje o zle vyplnených údajoch. Dúfam, že ak mám niečo vyplnené aj po odoslaní zle, budem o tom informovaný a nie hneď pokutovaný.

Na ľavej strane vidím rôzne tlačidlá a medzi nimi aj tlačidlo “Podpísať” a “Podpísať a podať” so skratkami, ktorým úplne nerozumiem (KEP a EZ). Pre istotu si na internete vyhladáam, ako správne podpísať tento formulár, aby som niečo nepokazil.

Pristupujem k plateniu. Chcem zaplatiť hneď, aby som náhodou nedostal pokutu, keďže neviem, či môžem zaplatiť aj neskôr. Informácie o platbe nie sú poruke – hľadám na internete, ako zaplatiť. Našiel som odkaz na stránku Finančnej správy SR s informáciami o tom, ako zaplatiť. Dozvedám sa, že si potrebujem poskladať osobný účet daňovníka (OÚD) a variabilný symbol. Skladám ho nástrojom na pridelenie OÚD. Posledný krok je prihlásenie na internet banking a odoslanie platby. Po odoslaní formulára a platby mi neprišlo potvrdenie, ktoré by ma informovalo o úspešnom podaní daňového priznania. Nie som si istý, že som všetko urobil správne.

3.2.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Podobne ako v predošlej ŽS (platenie daní FO), bariéry súvisia najmä s nedostatočnou navigáciou a informovaním používateľa. Za následok to môže mať napríklad to, že sa používateľ k elektronickej službe nedostane alebo sa počas zákaznickej cesty „vzdá“, alebo že bude opakovane zaťažovať kontaktné centrum.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Elektronická služba je v tejto sekcii pokrytá priemerne. Má dobre nastavenú optimalizáciu webového sídla pre internetové vyhľadávače a je možné ju vyhľadať na prvej strane, avšak titulok nie je štylizovaný jasne a zrozumiteľne. Životná situácie taktiež nie je ľahko vyhľadateľná na slovensko.sk, kedy sa po zadaní kľúčových slov životnej situácie nezobrazí odkaz na príslušnú elektronicnú službu.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvorenie samostatnej informačnej stránky na slovensko.sk, ktorá sa bude venovať špecificky danej životnej situácii. Taktiež je potrebné následne lepšie nastavenie SEO.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod na webovom sídle Finančnej správy SR je zrozumiteľný s nízkym počtom zákonov a smerníc. Návod poskytuje informácie aj o menej častých alternatívnych scenároch. Používateľ nie je informovaný o dokladoch potrebných pre úspešné využitie služby. Chýba zreteľný a priamy odkaz na elektronicnú službu.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť do návodu / informačnej stránky aké doklady používateľ potrebuje (takisto informácie o nutnosti registrácie na webovom sídle Finančnej správy a vlastníctva čítačky eID) a viditeľný odkaz na službu priamo v návode služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome. V informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch, avšak až po spustení

elektronickej služby. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal a kde v procese ŽS sa nachádza.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a to aj v prípade, ak má služba len jeden krok. Taktiež pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ má možnosť proaktívneho overenia stavu svojej ŽS zavolaním na kontaktné centrum Finančnej správy SR. Je informovaný o zaslaní daňového priznania, a to do elektronickej schránky na webovom sídle Finančnej správy SR. Z hodnotenia vyplýva, že táto elektronická schránka nie je ľahko vyhľadateľná. Oznámenie, ktoré príde do elektronickej schránky neobsahuje informáciu ani postup týkajúci sa nasledujúceho kroku - platby daní.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame oboznámiť používateľa (napr. na informačnej stránke týkajúcej sa ŽS) o odosielaní správ do elektronickej schránky Finančnej správy SR. Odporúčame schránku zvýrazniť na webovom sídle, príp. kontextuálne na ňu odkazovať (tam, kde sa to používateľovi môže zísť). Takisto odporúčame zahrnúť do správy o úspešnom podaní daňového priznania odkaz na postup alebo samotný postup ďalšieho kroku – platby.

❖ **1x a dost'!**

- Formulár služby obsahuje predvyplnené informácie, ktoré už finančná správa o používateľovi má. Používateľ tiež zadáva sumu, ktorú je potrebné zaplatiť štátu (vypočítanú a zobrazenú v kontextovej pomoci služby). Táto informácia by v ideálnom prípade mala byť prenesená do platobného príkazu ďalšieho kroku ŽS, a to na platobnej stránke, ktorú momentálne ŽS nemá.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by ŽS formulár podania mal predvyplnené všetky údaje. A tiež používateľom vyplnené informácie by, v ideálnom prípade, boli prenesené na stránku s platbou (napr. výška dane na úhradu).

❖ **Spätná väzba**

- Kontaktné údaje sa nachádzajú na webovom sídle služby a obsahujú aj telefónne číslo ako kontakt na reálnu osobu. Nenachádzajú sa však v každom kroku služby a nie je možné zanechať spätnú väzbu počas a ani v poslednom

kroku využívania služby. Finančná správa má dobre spracovanú sekciu často kladených otázok. Avšak špecificky pre danú životnú situáciu absentujú informácie. Tiež absentuje vlastné vyhľadávanie. Odpovede často kladených otázok neobsahujú priame odkazy na služby súvisiace s otázkou. Formulár služby nevysvetľuje komplikované pojmy a odvolávania na vyhlášky a zákony.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame implementáciu vlastného vyhľadávača pre podstránku často kladených otázok. Taktiež odporúčame kategorizáciu otázok alebo poskytnutie odkazu na relevantné otázky a odpovede pre danú ŽS. Formulár by v ideálnom prípade nemal obsahovať zákony a smernice – ak táto zmena nie je realizovateľná, odporúčame implementovať vysvetlenia komplikovanejších smerníc, zákonov alebo pojmov priamo do formulára (napr. nápovedami).

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Služba spĺňa metriky týkajúce sa výstižnosti textov hypertextových odkazov, zvýraznenia dôležitých textov s právnym následkom, zmeny kurzora pri interaktívnych prvkoch, výstižný prehľad o chybách s návodom, ako ich odstrániť a mnoho ďalších. Avšak služba nie je navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK. Päta stránky neobsahuje požadované odkazy. Dlhý formulár daňového priznania nie je rozdelený na podstránky pre jeho ľahšie vypĺňanie, nemení dynamicky svoju štruktúru vzhľadom na poskytnuté informácie a na stránke chýba jasné a vždy len jedno primárne tlačidlo, ktoré by viedlo používateľa k ďalším krokom. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať svoj formulár, avšak je nutné túto akciu vykonať manuálne. Službe chýba stránka so zhrnutím pre kontrolu údajov, informáciu o poplatku a možnosť opravy chybné vyplnených údajov.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by stránka služby mala byť navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK s automatickým ukladaním – týmto by služba spĺňala všetky kritériá kategórie. Ako rýchlejšie realizovateľné riešenie odporúčame do služby implementovať požadované odkazy pätičky služby, rozdelenie formuláru na menšie celky, vytvorenie stránky so zhrnutím celého podania a možnosťou vrátenia sa a opravy chýb. Taktiež určenie a zvýraznenie jedného primárneho tlačidla s jasným textom opisujúcim akciu, ktorú vykoná (napr. Podpísať a podať daňové priznanie).

❖ Zrozumiteľnosť

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ Dostupnosť online

- Všetky služby ŽS sú dostupné elektronicky. Komunikácia je kombináciou listovej a elektronickej (používateľ odosiela elektronické daňové priznanie, no informácia o nezaplatení daňového poplatku prichádza poštovou formou).
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame dodržať konzistentnosť v komunikácií (ak bolo priznanie podané elektronicky - nasledovná komunikácia prebieha elektronicky, ak používateľ explicitne nezvolí inú formu).

❖ Mobilita

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu a autorizáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces realizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame zlepšiť responzivnosť hlavičky na webovom sídle Finančnej správy SR. Viď. návrh na zlepšenie pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ Inkluzívnosť

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.

- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Používateľ nie je presmerovaný priamo po odoslaní podania daňového priznania na stránku s platobnou bránou.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom v tomto prípade by bolo vytvorenie platobnej stránky, ktorá by splnila metriky kategórie Platba.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.3 Podávanie kontrolného výkazu

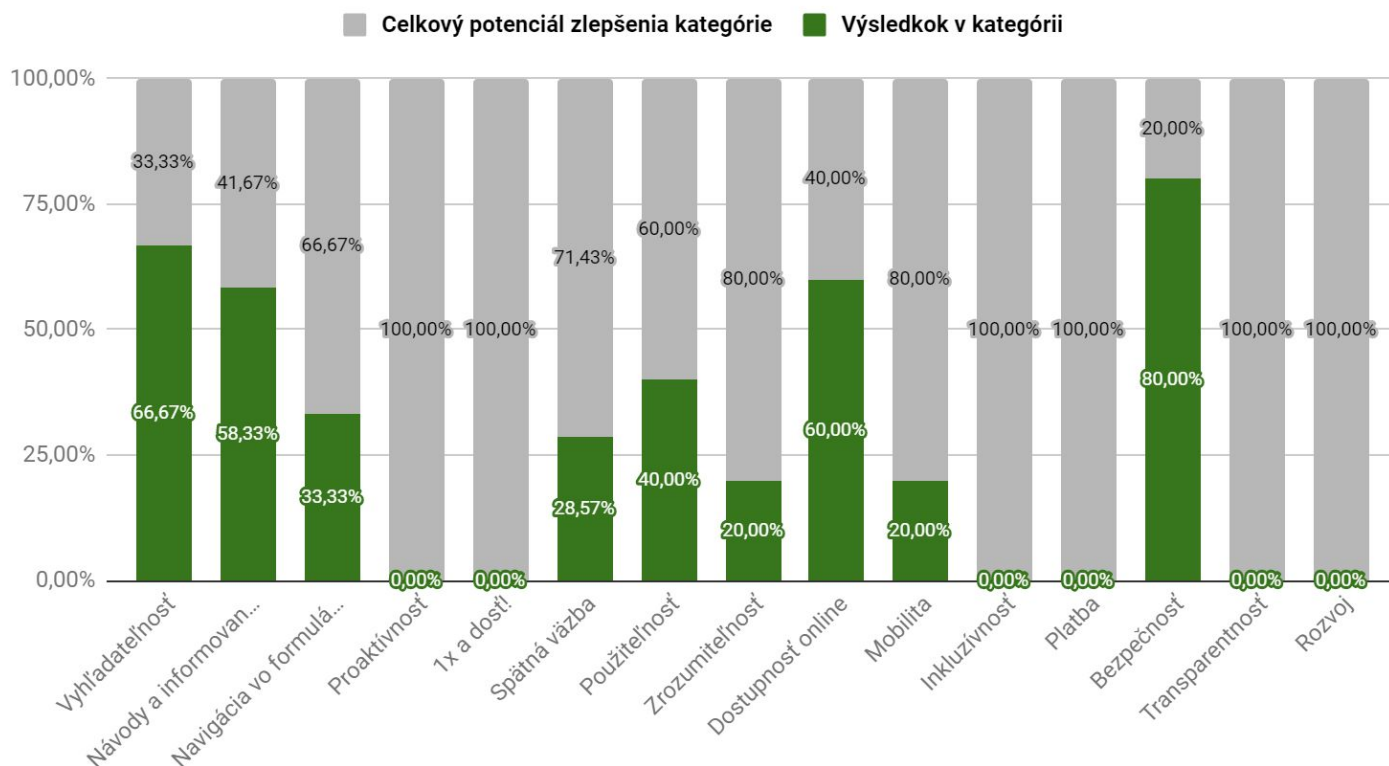
3.3.1 Úvod k životnej situácii

Povinnosť podať kontrolný výkaz sa vzťahuje na platiteľov dane. Platcami dane sú osoby registrované pre DPH. Kontrolný výkaz môže byť podaný skôr alebo neskôr ako daňové priznanie (nezáleží na poradí), musí však byť podaný do 25 dní po skončení zdaňovacieho obdobia. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – Kontrolný výkaz Daň z pridanej hodnoty, a tá sa nachádza na portáli Finančnej správy SR¹⁹. Spúšťačom životnej situácie je vznik povinnosti podávať kontrolné výkazy a úspešné ukončenie je, keď si je občan istý o správnom podaní kontrolného výkazu.

¹⁹ Portál FS SR, dostupný na <https://www.financnasprava.sk/sk/titulna-stranka>

3.3.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Podávanie kontrolného výkazu



Graf č. 4

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.4) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Platba
- Inkluzívnosť
- 1x a dost!
- Proaktívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Mobilita
- Spätná väzba

3.3.3 Životná situácia očami občana

Ja, ako právnická osoba/samostatne zárobkovo činná osoba som povinný podať kontrolný výkaz, pretože pri podávaní daňového priznania som nepodal nulové daňové

priznanie. Začnem hľadaním “Podanie kontrolného výkazu” cez internetový vyhľadávač. Z odkazov, ktoré mi vyhľadávač ponúka, som klikol na návod od Finančnej správy SR. Návod mi ponúka dve možnosti ako podať kontrolný výkaz elektronicky.

1) Použitím aplikácie eDane. Cez vyhľadávacie políčko na Finančnej správe si vyhladáam aplikáciu eDane. Nainštalujem si verziu aplikácie kompatibilnú s mojím operačným systémom. V tejto aplikácii nájdem potrebný formulár. Vyplním ho, prihlásim sa cez môj elektronický občiansky preukaz a po podpísaní ho odosielam.

2) Použitím portálu Finančnej správy. Cez sekciu “Formuláre” si vyhladáam formulár kontrolného výkazu. Prihlásim sa pomocou môjho elektronického občianskeho preukazu (v prípade, že nemám účet na Finančnej správe sa musím najprv zaregistrovať), vyplním formulár a po podpísaní ho odošlem.

3.3.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä s prácou v aplikácií eDane. Neschopnosť sa rýchlo zorientovať v aplikácii môže spôsobiť odradenie používateľa od elektronickej služby z dôvodu náročnosti jej použitia. Registrácia na Finančnej správe je pre používateľa krok navyše, ktorý spomalí proces životnej situácie.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Informačná stránka ŽS je ľahko vyhľadateľná na internetovom vyhľadávači s jasným názvom. Avšak popis nájdeného odkazu nekorešponduje s vyhľadávaným výrazom. ŽS sa nenachádza vo výsledkoch vyhľadávania na slovensko.sk.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vylepšiť SEO pre jasnejší popis služby vo výsledkoch vyhľadávania. Je potrebné zistiť a riešiť, prečo nebolo možné vyhľadať ŽS na slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod na webovom sídle Finančnej správy SR je zrozumiteľný s nízkym počtom zákonov a smerníc. Návod poskytuje informácie aj o menej častých alternatívnych scenároch. Používateľ nie je informovaný o dokladoch potrebných pre úspešné využitie služby. Chýba zreteľný a priamy odkaz na elektronickú službu.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť do návodu / informačnej stránky aké doklady používateľ potrebuje (takisto informácie o nutnosti registrácie na webovom sídle Finančnej správy a vlastníctva čítačky eID) a viditeľný odkaz na službu priamo v návode služby.

❖ Navigácia vo formulároch

- Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome. V informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch, avšak až po spustení elektronickej služby. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a to aj v prípade, ak má služba len jeden krok. Taktiež pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickejšiu službu.

❖ Proaktívnosť

- Tieto kritériá nevieme ohodnotiť – neprešli sme časťou zákazníckej cesty, ktorej sa týkajú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ 1x a dost!

- Počas testovania nebolo možné sa dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Spätná väzba

- Kontaktné údaje sa nachádzajú na webovom sídle služby a obsahujú aj telefónne číslo ako kontakt na reálnu osobu. Nenachádzajú sa však v každom kroku služby a nie je možné zanechať spätnú väzbu počas a ani v poslednom kroku využívania služby. Finančná správa má dobre spracovanú sekciu často kladených otázok. Avšak špecificky pre danú životnú situáciu absentujú informácie. Tiež absentuje vlastné vyhľadávanie. Odpovede často kladených otázok neobsahujú priame odkazy na služby súvisiace s otázkou. Formulár služby nevysvetľuje komplikované pojmy a odvolávania na vyhlášky a zákony.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame implementáciu vlastného vyhľadávača pre podstránku často kladených otázok. Taktiež odporúčame kategorizáciu otázok alebo poskytnutie odkazu na relevantné otázky a odpovede pre danú ŽS. Formulár by v ideálnom prípade nemal obsahovať zákony a smernice – ak táto zmena nie je realizovateľná, odporúčame implementovať vysvetlenia komplikovanejších smerníc, zákonov alebo pojmov priamo do formulára (napr. nápovedami).

❖ **Použitelnosť**

- Služba spĺňa metriky týkajúce sa výstižnosti textov hypertextových odkazov, zvýraznenia dôležitých textov s právnym následkom, zmeny kurzora pri interaktívnych prvkoch, výstižný prehľad o chybách s návodom, ako ich odstrániť a mnoho ďalších. Avšak služba nie je navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK. Päta stránky neobsahuje požadované odkazy. Dlhý formulár daňového priznania nie je rozdelený na podstránky pre jeho ľahšie vyplňanie, nemení dynamicky svoju štruktúru vzhľadom na poskytnuté informácie a na stránke chýba jasné a vždy len jedno primárne tlačidlo, ktoré by viedlo používateľa k ďalším krokom. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať svoj formulár, avšak je nutné túto akciu vykonať manuálne. Službe chýba stránka so zhrnutím pre kontrolu údajov, informáciu o poplatku a možnosť opravy chybné vyplnených údajov.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by stránka služby mala byť navrhnutá podľa vzorov a komponentov ID-SK s automatickým ukladaním – týmto by služba spĺňala všetky kritériá kategórie. Ako rýchlejšie realizovateľné riešenie odporúčame do služby implementovať požadované odkazy pätičky služby, rozdelenie formuláru na menšie celky, vytvorenie stránky so zhrnutím

celého podania a možnosťou vrátenia sa a opravy chýb. Taktiež určenie a zvýraznenie jedného primárneho tlačidla s jasným textom, opisujúcim akciu, ktorú vykoná (napr. Podat' kontrolný výkaz).

❖ Zrozumiteľnosť

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ Dostupnosť online

- Všetky služby ŽS sú dostupné elektronicky. Komunikácia je kombináciou listovej a elektronickej (používateľ odosiela elektronické daňové priznanie, no informácia o nezaplatení daňového poplatku prichádza poštovou formou).
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame dodržať konzistentnosť v komunikácií (ak bolo priznanie podané elektronicky - nasledovná komunikácia prebieha výlučne elektronicky).

❖ Mobilita

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu a autorizáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces realizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame zlepšiť responzivnosť hlavičky na webovom sídle Finančnej správy SR. Vid' návrh na zlepšenie pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ Prístupnosť a inkluzívnosť

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti, vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Používateľ nie je presmerovaný priamo po odoslaní podania daňového priznania na stránku s platobnou bránou.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom v tomto prípade by bolo vytvorenie platobnej stránky, ktorá by splnila metriky kategórie Platba.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa takmer všetky metriky. Nebolo možné zistiť, či má používateľ možnosť upozorniť na nesprávne osobné a iné používateľské údaje.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

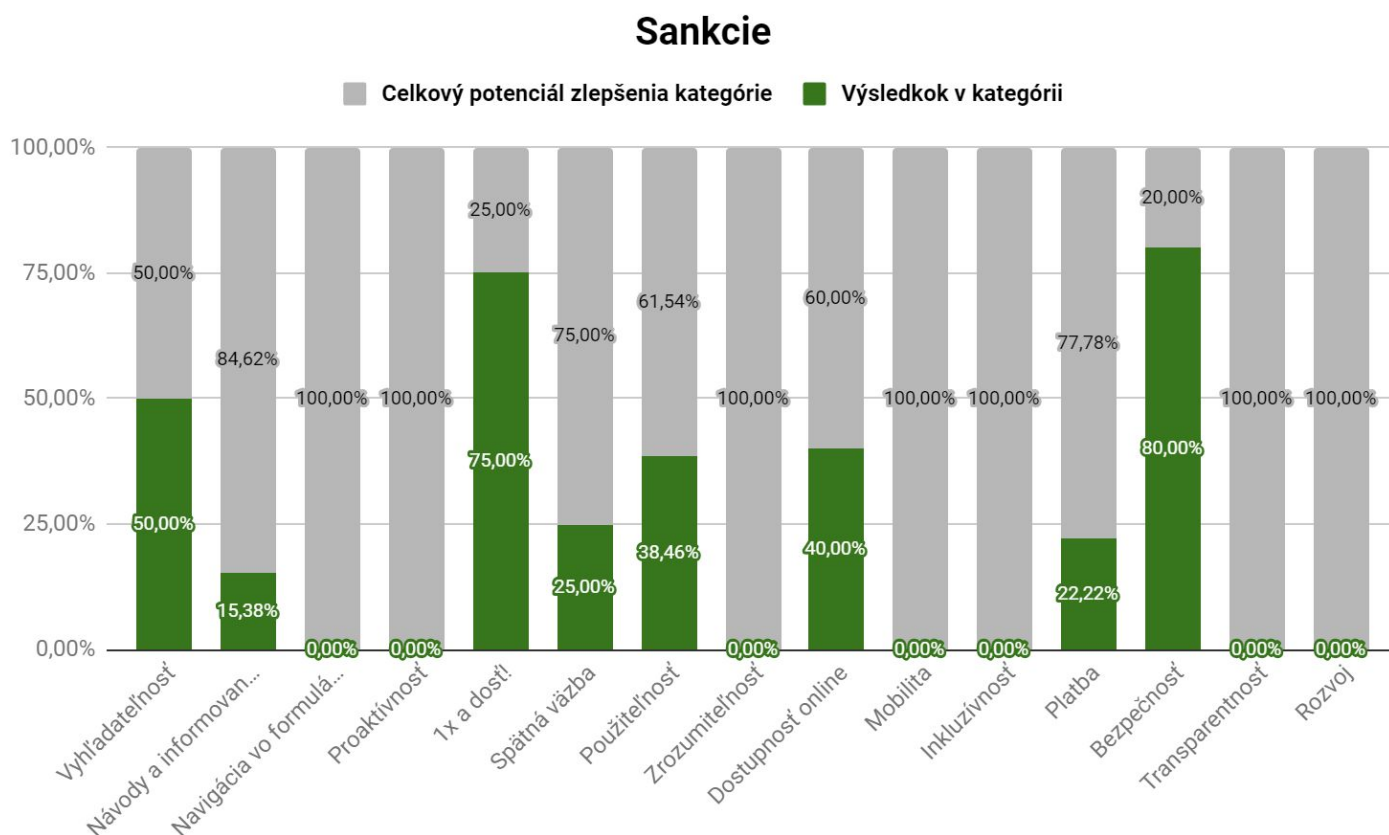
3.4 Sankcie

3.4.1 Úvod k životnej situácii

Povinnosťou občana je uhradiť sankciu, ktorú obdržal počas blokového konania a nebola vyplatená priamo na mieste. Životná situácia sa skladá z jednej elektronickej služby s názvom Elektronické vybavenie pokuty alebo sankcie na portáli Ministerstva vnútra SR²⁰. Spúšťačom životnej situácie je udelenie pokuty alebo sankcie v blokovom konaní. Úspešným koncom životnej situácie je, keď fyzická osoba uhradí pokutu alebo sankciu.

²⁰Portál Ministerstva vnútra SR, dostupný na <https://portal.minv.sk>.

3.4.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 5

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.5) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Proaktívnosť
- Navigácia vo formulároch
- Návody a informovanosť
- Platba

3.4.3 Životná situácia očami občana

Nedávno som dostal pokutu za priestupok, ktorý som vykonal úmyselne alebo z nevedomosti. Mám na výber:

1) Pokutu viem vybaviť namiesto, ak nechcem žiadne doťahovanie so štátom a súhlasím s tým, za čo mám zaplatiť a koľko. Moja životná situácia týmto končí.

2) Ak nemám hotovosť alebo nesúhlasím, dostanem „oznámenie o uložení sankcie“.

Som v situácii 2) a rozhodol som sa riešiť sankciu ktorú som dostal. Sankciu mám zaplatiť na základe rozkazného konania, rozhodnutia alebo na základe konania pred správnym orgánom. Vôbec nerozumiem, čo sa mi snažia povedať - je to napísané, pre mňa ťažkým, právnickým jazykom. Neviem, čo si musím pripraviť a ako postupovať. Hľadám k tomu informácie. Mám možnosť sankciu uhradiť bezhotovostným prevodom, osobne správnemu orgánu alebo ak so sankciou nesúhlasím môžem podať odvolanie osobne alebo elektronicky.

Mám teda niekoľko možností:

1) Zaplatím prevodom na účet. Informácie ako IBAN, variabilný symbol a ostatné bankové detaily sú uvedené v rozhodnutí, ktoré mi prišlo písomne.

2) Sankciu chcem zaplatiť ale stratil som papierové podklady a tak použijem elektronickú službu aby som zistil kam uhradiť danú sankciu.

Využijem možnosť 2). Podľa pokynov na webovom sídle Ministerstva vnútra SR sa prihlásim pomocou eID do sekcie Priestupky a sankcie. V tejto sekcii nájdem moje nezaplatené sankcie a vyhľadávam informácie o tom, ako zaplatiť sankciu. Znova si môžem vytlačiť sumár s IBANom a variabilným symbolom a zaplatím uloženú sankciu cez internet banking svojej banky.

3.4.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä slabším až nedostatočným informovaním na webovom sídle štátnej inštitúcie. Odradzujúce je tiež slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Životná situácia je ľahko vyhľadateľná na slovensko.sk. Elektronická služba je v tejto sekcii pokrytá priemerne. Má dobre nastavenú optimalizáciu webového sídla pre internetové vyhľadávače a je možné ju vyhľadať na prvej strane, avšak titulok a popis nie je štylizovaný jasne a zrozumiteľne.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame lepšie nastaviť SEO.

❖ **Návody a informovanosť**

- Informovanie o životnej situácii je nedostatočné. Informačná stránka na slovensko.sk nespĺňa zásady návodu k ŽS – t.j. nevysvetľujú jednoduchým spôsobom ako postupovať. Informácie sú zamerané na to, aké sankcie môže občan dostať v blokovaní konaní. Stránky Ministerstva vnútra SR rovnako nespĺňajú zásady návodu.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vylepšiť štruktúru návodu (napr. rozdelenie na podstránky) pre lepšie vyhľadanie potrebných informácií. V ideálnom prípade by informačná stránka ŽS obsahovala jednotlivé kroky ako postupovať a odkaz na elektronickú službu.

❖ Navigácia vo formulároch

- Informačné stránky k ŽS neinformujú používateľa o počte krokov ŽS. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Ako v predošlom bode odporúčame vylepšiť štruktúru návodu doplniť metrikami požadované informácie. Pre jednoduché overenie funkčnosti služby na rôznych platformách odporúčame vykonať pravidelné testovania a následné zverejnenie kompatibilných prehliadačov a operačných systémov ešte pred otvorením elektronickej služby.

❖ Proaktívnosť

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktoré umožní metriku hodnotiť.

❖ 1x a dost'!

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny

demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Je poskytnutý kontakt s reálnou osobou, avšak pre zobrazenie kontaktných údajov je potrebné opustiť stránku služby. Zanechanie spätnej väzby nie je možné a pre životnú situáciu nie je dostupná stránka s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť kontakt a zanechanie spätnej väzby v každom kroku, a tiež vytvorenie stránky s často kladenými otázkami, ktorá bude spĺňať požadované metriky.

❖ **Použiteľnosť**

- Dizajn webového sídla ministerstva vnútra nepoužíva vzory a komponenty Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb (ID-SK). Neriadi sa farebnou paletou ID-SK, veľkosť textov je nedostatočných 13px. Interaktívne prvky reagujú správne zmenou kurzora. Tlačidlá jasne vyjadrujú akciu, ktorá nastane po kliknutí. Primárne a sekundárne tlačidlá nie sú dostatočne odlíšené.
- Odporúčame doplniť hlavičku a pätičku podľa vzoru ID-SK. Taktiež pristúpiť k využívaniu jedného primárneho tlačidla a ostatných vzorov a princípov ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi.

❖ **Dostupnosť online**

- Elektronickej službe chýba platobná stránka, a preto nespĺňa metriku týkajúcu sa dostupnosti všetkých služieb online.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zahrnúť do elektronickej služby platobnú stránku.

❖ **Mobilita**

- Nie je možné prihlásiť sa pomocou eID. Webové sídlo a služby Ministerstva vnútra nie sú responzívne, teda nie sú prispôsobené pre mobilné zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame riešiť responzivnosť webového sídla Ministerstva vnútra.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku. Služba ponúka možnosť prepnutia jazyka do angličtiny. Po prepnutí stránka zmenila komunikačný jazyk, ale obsah zostal v slovenčine. Čo hodnotíme ako nedostatočné a mätúce.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme aj obsah prekladať do zvoleného jazyka a pridať možnosť prepnúť stránku do jazykov národnostných menšín.

❖ **Platba**

- Služba nedisponuje platobnou stránkou, platba je možná bankovým prevodom, avšak princípom tejto ŽS je platba, a preto danú metriku hodnotíme nulou (0). Platba je možná bankovým prevodom a je dostupný tlačiteľný súhrn a údaje k platbe.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zaviesť platobnú stránku s možnosťou platby kartou. Prípadne možnosť preposielania existujúceho súhrnu k platbe na e-mail. Vhodný doplnok je aj QR kód obsahujúci všetky platobné údaje.

❖ **Bezpečnosť**

- Služba spĺňa metriky bezpečnosti a overovania. Má implementované prihlasovanie pomocou eID, používateľ môže podpisovať elektronicky a užitočný obsah je dostupný pred prihlásením.
- **Návrh na zlepšenie:** Sprístupniť celý proces na mobilné zariadenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrik ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrick ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.5 Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO

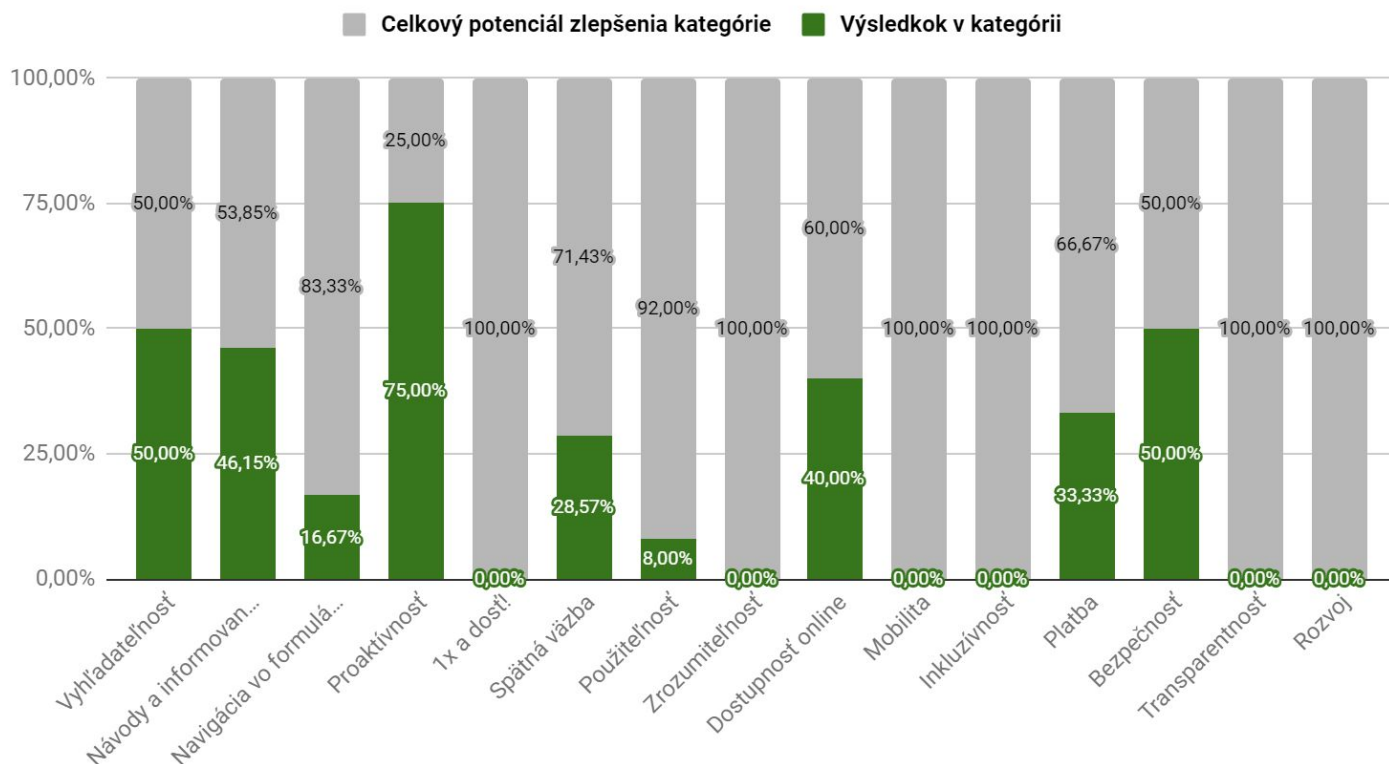
3.5.1 Úvod k životnej situácii

Platenie sociálnych odvodov je povinnosťou každej samostatne zárobkovo činnej osoby/ právnickej osoby, ktorá sa opakuje každý mesiac v roku. Životná situácia nemá koncovú elektronickú službu, platenia odvodov, avšak zasahuje do nej Sociálna poisťovňa²¹. Spúšťačom životnej situácie je začatie podnikania a uvedenie si povinnosti platenia odvodov do Sociálnej poisťovne. Úspešným koncom životnej situácie je získanie oznámenia o úspešnom platení odvodov bez dlhových voči Sociálnej poisťovni.

²¹ Portál Sociálnej poisťovne, dostupný na <https://www.socpoist.sk/>.

3.5.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO



Graf č. 6

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.6) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Zrozumiteľnosť
- 1 a dosť!
- Použitelnosť
- Navigácia vo formulároch

3.5.3 Životná situácia očami občana

Ja, ako samostatne zárobkovo činná osoba, som dostal list od Sociálnej poisťovne. V ňom sa dozvedám, koľko budem platiť počas ďalšieho roka. V liste je veľké množstvo informácií. Chcem si byť istý, že som to dobře pochopil, tak sa rozhodnem vyhľadať si bližšie informácie aj online.

Je pre mňa náročné hľadať priamo na stránke Sociálnej poisťovne, radšej si idem dodatočné informácie vyhľadať cez internetový vyhľadávač. Klikám na výsledky, ktoré smerujú na stránku Sociálnej poisťovne s názvom SZČO. Tu sa dozvedám približne tie isté informácie ako v liste.

Následne sa potrebujem rozhodnúť, či budem platiť sociálne odvody prostredníctvom trvalého príkazu alebo jednorazovo každý mesiac. Ak by som chcel platiť trvalým príkazom, stačí mi špecifický symbol zadať raz. Pri platení raz mesačne počas celého roka musím každý mesiac zadávať nový špecifický symbol. Mesačné platby vykonávam po celý rok cez internet banking mojej banky.

V júli o rok dostanem ďalší list, v ktorom sa dozvedám o vyrovaní od Sociálnej poisťovne, taktiež o mesačnom preddavku na ďalší rok.

3.5.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali sa týkajú správneho pochopenia a informovanosti používateľa ohľadom stavu a požiadaviek súvisiacich so ŽS používateľa. List, ktorý používateľ obdrží, obsahuje veľké množstvo neprehľadných informácií, ktoré si neskôr rozhodne overiť na webovom sídle Sociálnej poisťovne, ktorá je taktiež neprehľadná, čo môže mať za následok nesprávne zaplatenie odvodov, až dlhy voči Sociálnej poisťovni. Zadávanie nového špecifického symbolu každý mesiac je pre používateľa demotivujúce a opäť sa tu vyskytuje priestor pre nežiadúce chyby. Informáciu o úspešnom platení odvodov používateľ obdrží raz do roka, čo ho necháva v neistote po každej platbe a teoreticky môže zapríčiniť zahltenie linky klientskeho centra.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Stránka Sociálnej poisťovne sa objaví na prvej strane vyhľadávania. Z názvu nie je jasné, o akú ŽS ide. Popis obsahuje kľúčové slová, podľa ktorých je relatívne jasné, čo sa na tejto stránke bude nachádzať. Webové sídlo slovensko.sk neobsahuje informačnú stránku pre platenie odvodov ako SZČO.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zlepšiť SEO a vytvorenie informačnej stránky pre SZČO na webovom sídle slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod na stránke Sociálnej poisťovne je stručný a obsahuje potrebné informácie aj pre menej časté prípady a možnosti platby. Na informačnej stránke sa nachádza množstvo smerníc a zákonov, ktorým chýba dodatočné vysvetlenie. Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej elektronickej služby týkajúcej sa platby odvodov.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vylepšiť štruktúru návodu (napr. rozdelenie na podstránky), pre lepšie vyhľadanie potrebných informácií. Navrhujeme vytvorenie platobnej stránky, ako elektronickej služby pre životnú situáciu platenia sociálnych odvodov, ktorá bude spĺňať metriky benchmarku. Tento návrh na zlepšenie platí pre všetky ďalšie metriky, ktoré sa týkajú hodnotenia elektronickej služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Používateľ je informovaný o tom, že je nutné vykonať jeden krok - platbu odvodov, a to každý mesiac.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ je informovaný o zmenách poplatkov a preddavku na ďalší rok, a to správami v elektronickej schránke na slovensko.sk. Taktiež má možnosť proaktívne overiť stav ŽS prostredníctvom kontaktného formulára alebo telefónneho čísla.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je používateľ informovaný o každej úspešnej mesačnej platbe a vyrovnanom nedoplatku.

❖ **1x a dost!**

- Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej elektronickej služby týkajúcej sa platby odvodov.

❖ **Spätná väzba**

- Používateľ má možnosť telefonicky kontaktovať reálnu osobu. Webové sídlo Sociálnej poisťovne má podstránku s názvom „Poradňa“, kde sa nachádzajú otázky občanov, ktoré sú zoradené chronologicky s vyhľadávačom a kategóriami. Avšak, ŽS nemá pridelenú stránku s často kladenými otázkami.

Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej elektronickej služby týkajúcej sa platby odvodov.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť na informačnej stránke odkaz na „Poradňa“, kde používateľ nájde už vyfiltrované otázky ohľadom ŽS. Taktiež sa odporúča poskytnúť k odpovediam odkazy na relevantné služby/informačné stránky.

❖ **Použiteľnosť**

- Hypertextové odkazy a tlačidlá majú jasné názvy. Avšak nie je dodržaná minimálna veľkosť písma, dôležitý text, ktorý hovorí o možných právnych dôsledkoch nie je odlíšený, tlačidlo „Vyhľadať“ v hlavičke stránky nemení kurzor a nie je použité vždy jedno primárne tlačidlo. Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej koncovej služby týkajúcej sa platby odvodov.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma, používanie jedného primárneho tlačidla a zvýraznenie textu s právnym následkom (napr. červeným obdĺžnikom).

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej elektronickej služby týkajúcej sa platby odvodov a na posúdenie ďalších metrik je potrebná súčinnosť prevádzkovateľa.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame aplikovať texty v súlade so slovníkom ID-SK a testovať ich zrozumiteľnosť s používateľmi.

❖ **Dostupnosť online**

- Komunikácia s občanom v prípade platenia sociálnych odvodov je povinne vykonávaná prostredníctvom elektronickej schránky. Elektronická služba - platenie sociálnych odvodov nie je v elektronickej podobe.

❖ **Mobilita**

- Nie je možné zrealizovať prihlásenie na slovensko.sk za účelom skontrolovania elektronickej schránky a správ od Sociálnej poisťovne. Webové sídlo Sociálnej poisťovne nie je responzívne pre mobilné zariadenia. Služba

nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces realizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame riešiť responzivnosť webového sídla Sociálnej poisťovne.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- ŽS ponúka používateľovi platbu bezhotovostným prevodom avšak nemá vlastnú platobnú stránku, ktorá by bola jej elektronickou službou.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia. Metriky týkajúce sa elektronickej služby boli hodnotené ako nulové (0), a to z dôvodu neexistujúcej elektronickej služby týkajúcej sa platby odvodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

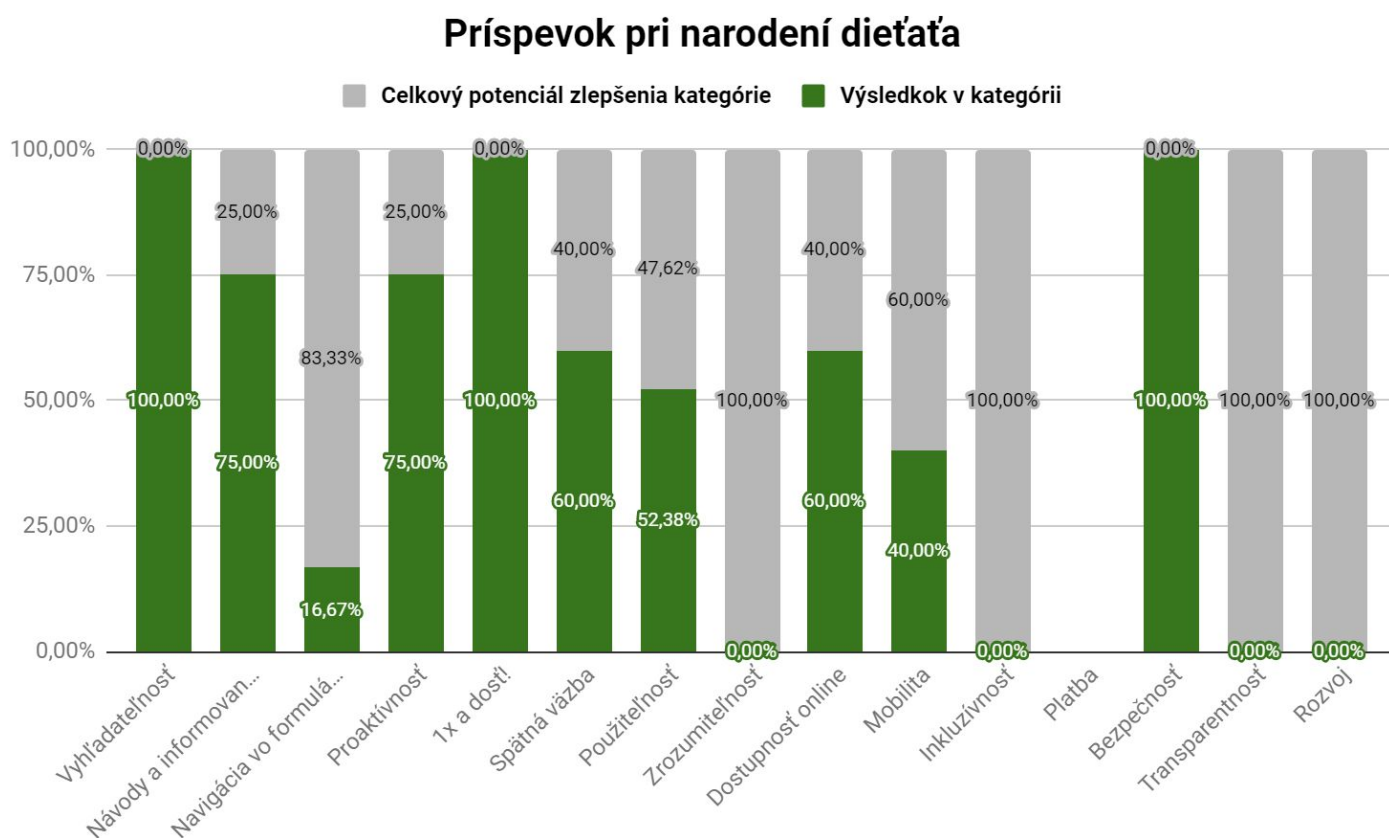
- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.6 Príspevok pri narodení dieťaťa

3.6.1 Úvod k životnej situácii

Narodenie dieťaťa je veľká životná udalosť podstatná nielen pre nových rodičov, ale aj štát. Príspevok pri narodení dieťaťa je štátna sociálna dávka, ktorou štát prispieva na pokrytie výdavkov spojených so zabezpečením nevyhnutných potrieb novorodenca. Životná situácia sa skladá z jednej služby podania žiadosti o rodičovský príspevok, ktorá je elektronická a nachádza sa na portáli Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny²². Spúšťačom životnej situácie je narodenie dieťaťa a zistenie o možnosti požiadať si o príspevok. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie príspevku.

3.6.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 7

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.7) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Inkluzívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Navigácia vo formulároch
- Mobilita
- Použitelnosť

3.6.3 Životná situácia očami občana

Stal som sa rodičom. Chcem požiadať o príspevok pri narodení dieťaťa. Vyhľadávam si bližšie informácie cez internetový vyhľadávač – postup nachádzam na stránke slovensko.sk. Čítam si dostupné informácie a podmienky pre obdržanie príspevku. Zisťujem, že som oprávnený žiadateľ o príspevok.

Dozvedám sa aké dokumenty je potrebné priložiť k žiadosti. Niektoré z nich sú dostupné na stiahnutie a vytlačenie zo stránky slovensko.sk.

Po kliknutí na odkaz služby, ktorý je prístupný na informačnej stránke, je potrebné aby som sa prostredníctvom občianskeho preukazu s čipom prihlásil na slovensko.sk.

Následne som presmerovaný na stránku portal.employment.gov.sk (Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR) s otvoreným formulárom. Vyplním formulár a pridám požadované dokumenty. Súhlasím s vyhlásením a odosielam ho.

Po spracovaní podania ministerstvom, obdržím rozhodnutie iba v prípade, ak moja žiadosť nebola schválená.

3.6.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali sa týka proaktívneho informovania. Na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná s jasným názvom informačnej stránky, a to aj na slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod a informačná stránka spĺňa takmer všetky metriky kategórie. Chýbajú špecifické informácie o podkladoch potrebných pre podanie žiadost' a informácie o poplatení alebo výške poplatku pri využití služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť bližšie informácie (napr. odkaz na podstránku) ohľadom elektronických prostriedkov a elektronickom podpise. Taktiež odporúčame poskytnúť informáciu o poplatku aj pri službách, ktoré ho nemajú.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Návod informuje používateľa, že daná ŽS má len jeden krok. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickeú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ vie sám proaktívne overiť stav ŽS, a to cez viaceré kanály. Používateľ je informovaný iba v prípade nesplnenia podmienok a nie je zrejmé akým kanálom.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, akým spôsobom bude používateľovi doručené rozhodnutie o nesplnení podmienok, a tiež proaktívne používateľovi oznámiť úspešné podanie žiadosti a schválenie žiadosti.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny

demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Spätná väzba

- Používateľ má možnosť vidieť kontaktné údaje v každom kroku služby. ŽS nemá pridelenú podstránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať do kontaktného formulára kategóriu spätnej väzby, ktorá bude spĺňať metriky danej kategórie. Pri nápovedách odporúčame zmenu kurzora ako pri ostatných interaktívnych prvkoch. V ideálnom prípade odkaz „Kontaktovať“ v hlavičke služby obsahuje aj telefónne číslo na reálnu osobu.

❖ Použiteľnosť

- Formulár žiadosti je rozdelený na podstránky a dynamicky sa mení. Je dodržaná minimálna veľkosť písma, výstižnosť hypertextových odkazov, zmena kurzora pri interaktívnych prvkoch a vyznačovanie aktívneho poľa. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať formulár. Služba nie je navrhnutá podľa vzorov, komponentov a palety farieb ID-SK, nevyužíva jedno primárne tlačidlo a pätička stránky neobsahuje požadované odkazy. Prehľad o chybách je síce jasný a hovorí ako chybu odstrániť, ale zobrazuje sa v dolnej časti stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť metriku požadované odkazy do pätičky služby, taktiež zmeniť polohu prehľadu o chybách a využívanie jedného primárneho tlačidla. V ideálnom prípade má formulár funkciu automatického ukladania vyplnených údajov a aplikované vzory, komponenty a farby ID-SK.

❖ Zrozumiteľnosť

- Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára a nevyužíva slovník ID-SK. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- ŽS sa skladá z jednej služby, ktorú je možné vykonať elektronicky.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- V tejto ŽS sa používateľ nestréťava s platbou.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

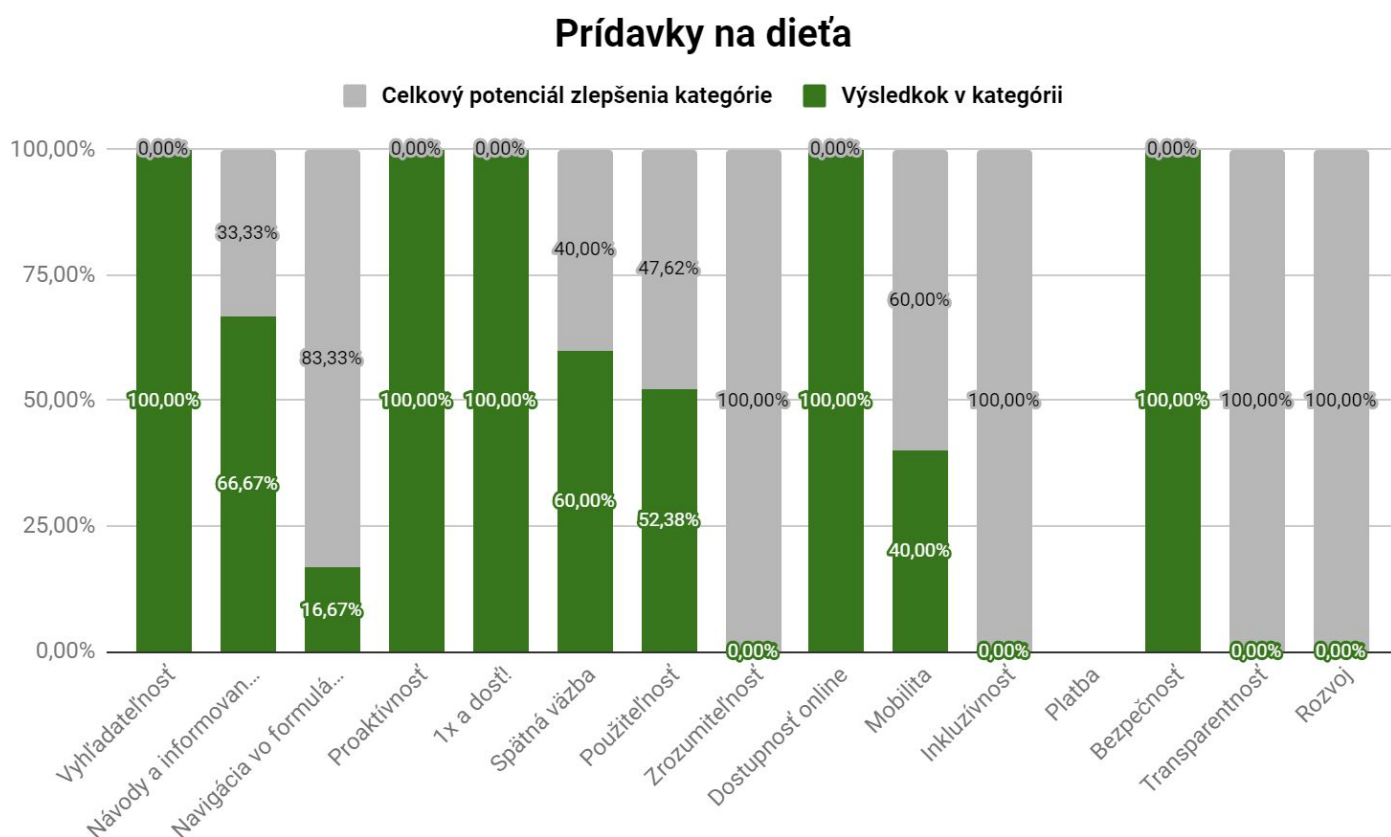
- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.7 Prídavky na dieťa

3.7.1 Úvod k životnej situácii

Prídavok na dieťa je štátna sociálna dávka, ktorou štát prispieva oprávnenej osobe na výchovu a výživu nezaopatreného dieťaťa. Prídavok sa vypláca mesačne, najdlhšie do dovŕšenia 25 rokov veku dieťaťa. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – podanie žiadosti o prídavok na dieťa, ktorá sa nachádza na webovom sídle Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny²³. Spúšťačom životnej situácie je narodenie dieťaťa a ukončenie poberania materskej. Úspešné ukončenie je, keď je občan oboznámený o schválení žiadosti a obdrží prvý prídavok.

3.7.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 8

²³ Portál Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, dostupný na <https://www.employment.gov.sk/sk/>.

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.8) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Inkluzívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Navigácia vo formulároch
- Mobilita
- Použitelnosť

3.7.3 Životná situácia očami občana

Narodilo sa mi dieťa a po poberaní materskej chcem požiadať o prídavky na dieťa. Nájdem si všetky potrebné informácie a návod na stránke slovensko.sk. Čítam si podmienky pre obdržanie prídavku a zisťujem, že mám oprávnený nárok.

Kliknem na podanie žiadosti elektronicky. Som presmerovaný na vyhľadávač služieb na stránke slovensko.sk s predvyplneným názvom služby, ktorú som hľadal. Vyskočí mi veľa podobne vyzerajúcich linkov, čo ma zmätie. Kliknem na prvý z nich a som požiadaný, aby som sa prihlásil na stránku slovensko.sk.

Po prihlásení som presmerovaný na stránku Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny s formulárom. Vypíňam formulár. Nad formulárom vidím, aké sekcie ma ešte čakajú a v akej sekcii formulára sa práve nachádzam. Veľakrát si viem informácie, ktoré som raz vyplnil, jedným klikom duplikovať. Súhlasím s podmienkami podania a odošlem žiadosť o prídavky na dieťa.

Po spracovaní podania ministerstvom, obdržím rozhodnutie iba v prípade, ak moja žiadosť nebola schválená.

3.7.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali sa týkajú navigácie na stránke a spätnej väzby. Pri vyhľadávaní služby cez vyhľadávač na používateľa vyskočia rovnako vyzerajúce odkazy, čo ho v konečnom dôsledku privedie do neistoty, či si zvolil ten správny a spolu s faktom, že na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti — používateľ ostáva v neistote a môže sa rozhodnúť ísť nakoniec osobne na úrad podať žiadosť odznova.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná s jasným názvom informačnej stránky, a to aj na slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod a informačná stránka spĺňa takmer všetky metriky kategórie. Chýbajú špecifické informácie o podkladoch potrebných pre podanie žiadosti a informácie o spoplatnení alebo výške poplatku pri využití služby. Sekcia osobitého príjemcu obsahuje citácie smerníc a zákonov.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť bližšie informácie (napr. odkaz na podstránku) ohľadom elektronických prostriedkov a elektronickom podpise. Ak je legislatívne dané pravidlo o vypisovaní smerníc — odporúčame poskytnúť ich vysvetlenie. Taktiež odporúčame poskytnúť informáciu o poplatku aj pri službách, ktoré ho nemajú.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Návod informuje používateľa, že daná ŽS má len jeden krok. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickejšiu službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ vie sám proaktívne overiť stav ŽS, a to cez viaceré kanály. Informačná stránka s návodom obsahuje informáciu ohľadom nevydávania písomných rozhodnutí.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je používateľ informovaný o stave jeho žiadosti.

❖ **1x a dost!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo

odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Používateľ má možnosť vidieť kontaktné údaje v každom kroku služby. ŽS nemá pridelenú podstránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať do kontaktného formulára kategóriu spätnej väzby, ktorá bude spĺňať metriky danej kategórie. Pri nápovedách odporúčame zmenu kurzora ako pri ostatných interaktívnych prvkoch. V ideálnom prípade odkaz „Kontaktovať“ v hlavičke služby obsahuje aj telefónne číslo na reálnu osobu.

❖ **Použiteľnosť**

- Formulár žiadosti je rozdelený na podstránky a dynamicky sa mení. Je dodržaná minimálna veľkosť písma, výstižnosť hypertextových odkazov, zmena kurzora pri interaktívnych prvkoch a vyznačovanie aktívneho poľa. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať formulár. Služba nie je navrhnutá podľa vzorov, komponentov a palety farieb ID-SK, nevyužíva jedno primárne tlačidlo a pätička stránky neobsahuje požadované odkazy. Prehľad o chybách je síce jasný a hovorí ako chybu odstrániť ale zobrazuje sa v dolnej časti stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť metriku požadované odkazy do pätičky služby, taktiež zmeniť polohu prehľadu o chybách a využívanie jedného primárneho tlačidla. V ideálnom prípade má formulár funkciu automatického ukladania vyplnených údajov a aplikované vzory, komponenty a farby ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára a nevyužíva slovník ID-SK. Hodnotiteľ nemal

prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- ŽS sa skladá z jednej služby, ktorú je možné vykonať elektronicky.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- V tejto ŽS sa používateľ nestréťava s platbou.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

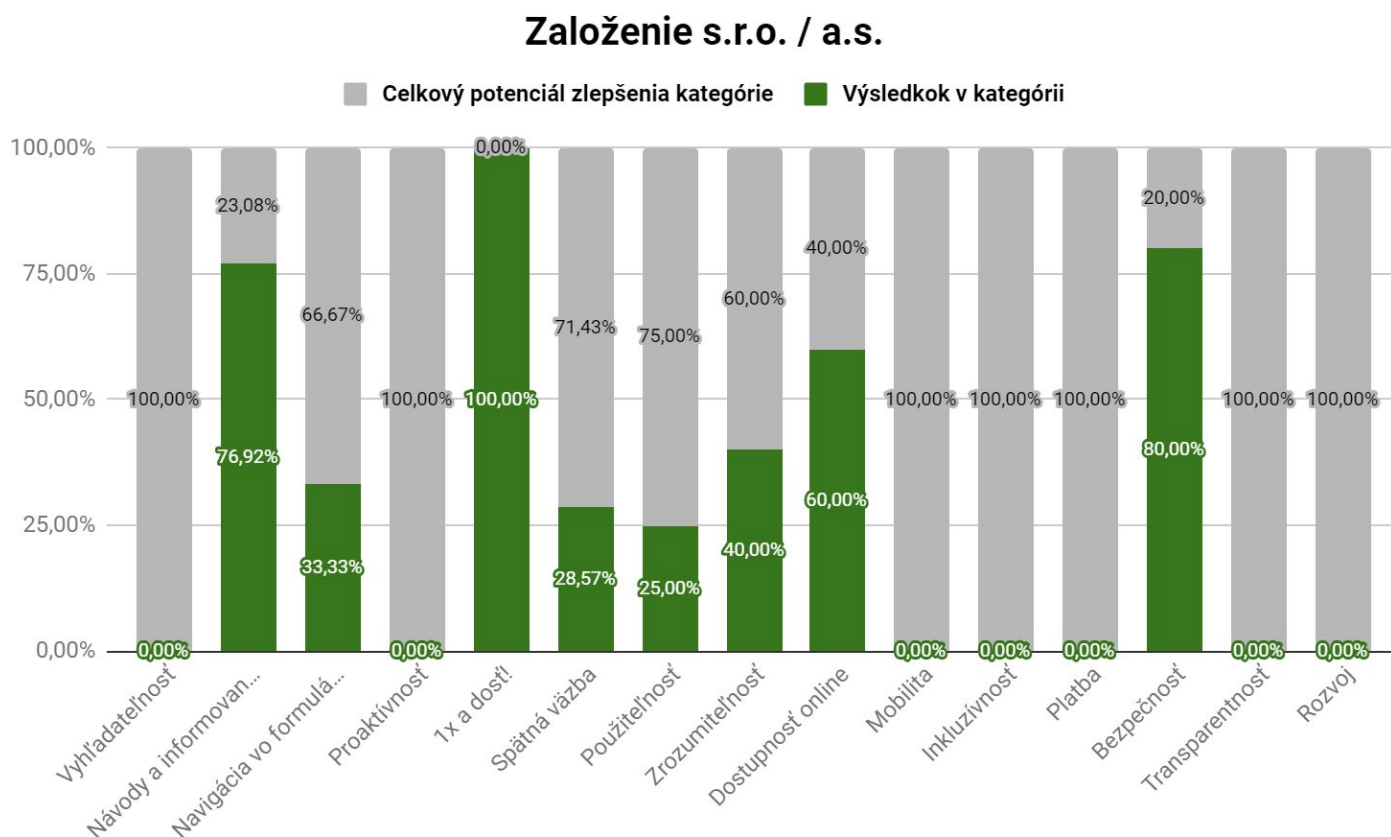
3.8 Založenie s.r.o. / a.s.

3.8.1 Úvod k životnej situácii

S touto životnou situáciou sa stretávajú začínajúci podnikatelia, ktorí sa rozhodujú začať podnikat' formou založenia spoločnosti s ručením obmedzeným či akciovej spoločnosti. Životná situácia zahŕňa služby Služby živnostenského registra - jednotné kontaktné miesto²⁴ a Podávanie návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri. Životná situácia končí zapísaním spoločnosti do obchodného registra.

²⁴ Portál Služieb živnostenského registra - jednotné kontaktné miesto, dostupný na <https://www.slovensko.sk/sk/e-sluzby/jkm-zivnostensky-register>.

3.8.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 9

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.9) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Vyhľadateľnosť
- Proaktívnosť
- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Platba

3.8.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan si chcem založiť živnosť s.r.o. Hľadám si informácie, ako postupovať a čo všetko potrebujem pre založenie živnosti v roku 2019. Pre mňa najviac vyhovujúci postup som našiel na komerčnej stránke podnikajte.sk. Tento postup podrobne opisuje všetky

úkony, ktoré musím podstúpiť. Trochu sa obávam ho nasledovať, keďže si nie som úplne istý jeho aktuálnosťou a dôveryhodnosťou.

Začínam výberom predmetov podnikania mojej s.r.o. Následne si musím určiť sídlo mojej s.r.o. Ak nie som vlastníkom sídla mojej s.r.o. získavam súhlas vlastníka priestorov o zapísaní adresy ako oficiálneho sídla mojej s.r.o. Určím si obchodné meno. Cez portál Obchodného registra SR si viem zistiť, či je moje obchodné meno voľné, resp. uistiť sa o tom, že moje obchodné meno nemá príliš veľkú podobnosť s iným obchodným menom. Ďalej si potrebujem určiť spoločníkov, konateľov a správcu vkladu mojej novej s.r.o. Vypracujem zakladateľské dokumenty. Zapracovanie všetkých týchto informácií do dokumentu spoločenskej zmluvy je byrokraticky náročné. Nasleduje podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o živnostenskom oprávnení. Ohlásiť živnosť môžem dvoma spôsobmi.

1) Osobne na živnostenskom úrade, kde vyplním papierový formulár na ohlásenie živnosti spolu so súhlasom na spracovanie osobných údajov. Predložím potrebné dokumenty, ktoré som si pripravil v prvých krokoch a zaplatím správny poplatok.

2) Rozhodnem sa využiť elektronickú službu. Nájdem danú službu na slovensko.sk. Prihlásim sa pomocou eID. Vyberiem si formulár platný pre moju situáciu – ohlasovanie živnosti. Vyplním formulár a zaplatím správny poplatok. Poteším sa, že je nižší, než keby som to ohlasoval osobne na živnostenskom úrade.

Do troch pracovných dní mi je doručené osvedčenie o živnostenskom oprávnení s mojim novým identifikačným číslom organizácie (IČO). Registrový súd preverí, či som dlžníkom na daniach alebo v sociálnej poisťovni. Ak tomu tak nie je, je mi doručený súhlas správcu dane.

Aby bolo založenie mojej s.r.o. úplne, potrebujem svoju s.r.o. zapísať do obchodného registra.

3.8.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali, súvisia najmä s nekonzistentnosťou služby. Formulár služby Podávanie návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri hrubo narúša túto konzistenciu a javí sa ako cudzí element – môže pôsobiť až ako „phishing“, teda pokus o vylákание citlivých údajov používateľa.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ Vyhľadateľnosť

- Štátna informačná stránka o tejto životnej situácii sa na prvej strane výsledkov najpoužívanejších internetových vyhľadávačov nenachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zlepšiť SEO verejnej informačnej stránky.

❖ **Návody a informovanosť**

- Webové sídlo slovensko.sk ponúka podstránku s názvom “Doklady potrebné k začatiu konania.” Text je relatívne jasný a zrozumiteľný, nenachádzajú sa v ňom cudzie slová ani zložité výrazy. Text je pre používateľa relevantný a neobsahuje zbytočné interné procesy či smernice. V rámci návodu môže používateľ nájsť tiež niekoľko klikateľných externých odkazov na súvisiace služby týkajúce sa tejto životnej situácie. V návode je tiež uvedené, aké doklady budú na vykonanie služby potrebné.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Služba životnej situácie nie je rozdelená do krokov, na www.justice.gov.sk sa nachádza len dlhý formulár.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame dlhý formulár rozdeliť v logickej následnosti na vyšší počet menších krokov, ktorými používateľ prejde.

❖ **Proaktívnosť**

- Na posúdenie tejto metriky je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Služba používateľovi poskytuje kontextovú pomoc. Kontaktné údaje sú uvedené iba na stránkach webového sídla a bolo náročné ich dohľadať. V rámci služby sa nenachádzajú. Nie je možné zanechať spätnú väzbu priamo počas využívania služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame v rámci služby uviesť, kam sa používateľ môže obrátiť v prípade nejasností.

❖ **Použiteľnosť**

- Formulár nevyužíva vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma, zvýšiť farebný kontrast, implementovať vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK. V ideálnom prípade zahrnúť hlavičku a päť podľa ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Webové sídlo služby nie je responzívne pre mobilné zariadenia. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by bol celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame riešiť responzivnosť webového sídla Ministerstva vnútra. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- ŽS ponúka nemá vlastnú platobnú stránku, ktorá by bola jej koncovou službou.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by ŽS obsahovala koncovú elektronickú službu platenia poplatku.

❖ **Bezpečnosť**

- Služba má implementované prihlasovanie cez eID, umožňuje podpisovať dokumenty elektronicky, využíva centrálny prihlasovací prvok ÚPVS. Všetky potrebné informácie sú prístupné aj vopred bez prihlásenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.9 Zápis do obchodného registra - PO

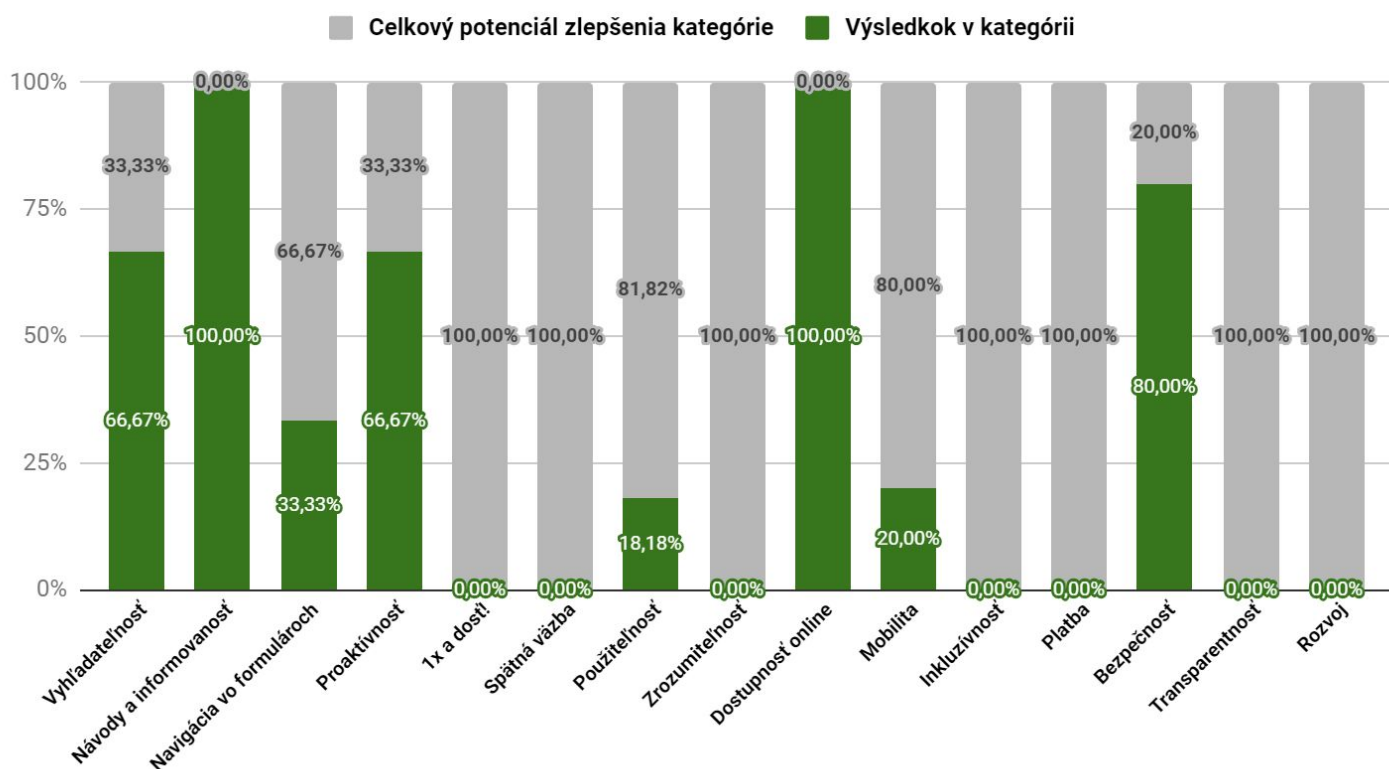
3.9.1 Úvod k životnej situácii

Táto životná situácia je určená pre začínajúcich podnikateľov, ktorí podávajú žiadosť o prvozápis spoločnosti do obchodného registra. A podnikateľov ktorí majú povinnosť podať žiadosť o zmenu zápisu spoločnosti v obchodnom registri, žiadosť o výmaz spoločnosti z obchodného registra alebo vkladajú elektronické listiny do obchodného registra. Životná

situácia začína uvedením si povinnosti urobiť zápis v obchodnom registri službou Podávanie návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri²⁵ prevádzkovanou Ministerstvom spravodlivosti SR. Životná situácia končí potvrdením zápisu do obchodného registra.

3.9.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Zápis do obchodného registra – PO



Graf č. 10

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.10) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- 1 a dosť!
- Spätná väzba
- Zrozumiteľnosť
- Inkluzívnosť
- Platba

²⁵ Portál Podávania návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri, dostupný na <https://www.slovensko.sk/sk/e-sluzby/or-zapis-zmena-vymaz>.

3.9.3 Životná situácia očami občana

Ja ako podnikateľ potrebujem urobiť zápis mojej organizácie do obchodného registra. Vyhľadávam informácie a najviac zreteľné, s odkazom priamo na službu, nachádzam na slovensko.sk. Zisťujem, že zápis je možné urobiť dvoma spôsobmi.

1) Osobne, vyplnením formulára, ktorý je dohľadateľný na internete. Po vyplnení ho pošlem/odnesiem na príslušný registrový súd spolu so všetkými potrebnými listinami. Na mieste zaplatím správny poplatok.

2) Ja sa rozhodnem pre možnosť využitia elektronickej služby. Na informačnej stránke slovensko.sk klikám na odkaz smerujúci priamo na službu. Vyplním formulár v elektronickej podobe. Podpisovanie tohto formulára je iné než také, s ktorým som sa už stretol. Podpisovanie je možné pomocou ovládacieho menu aplikácie alebo prostredníctvom aplikácie Qsign. Nie je možné to podpísať tak ako som už zvyknutý - elektronickým občianskym preukazom.

Ďalej si musím tento formulár uložiť, nájsť elektronicкую službu na slovensko.sk – je to zdĺhavé, nejde to hladko. Tu ma čaká veľmi malý, natlačený a neprehľadný formulár. Pri políčkach, ktorým nerozumiem sa nachádzajú pomôcky, ale reálne mi nepomohli objasniť, akú informáciu tam mám vyplniť. Na stránke s formulárom nevidím žiadne všeobecné informácie vo vrchnej a spodnej časti, ako býva zvykom, ani žiadny nadpis – som dezorientovaný. Pripájam potrebné dokumenty a dúfam, že sa načítali správne. Nemám v tom istotu.

Prechádzam k ďalším krokom. Do schránky na slovensko.sk som obdržal informáciu o poplatku a platím správny poplatok.

Do 2 pracovných dní je moja organizácia súdom zapísaná do obchodného registra. Vyhľadávanie organizácie na stránke je komplikované, ale našiel som k tomu manuál. Pozerám na stránke obchodného registra, či sa tam moja organizácia už naozaj nachádza. Na slovensko.sk je mi zároveň dorúčené potvrdenie o zapísaní do obchodného registra a výpis obchodného registra, ktorý obsahuje moju organizáciu.

3.9.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä s nekonzistentnosťou služby. Formulár služby hrubo narúša túto konzistenciu a javí sa ako cudzí element – môže pôsobiť až ako „phishing“, teda pokus o vylákание citlivých údajov používateľa.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná a informačná stránka ŽS na slovensko.sk sa nachádza medzi prvými výsledkami. Titulok výsledku je krátky a nekorešponduje s vyhľadávaným výrazom.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zlepšiť SEO verejnej informačnej stránky.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, texty sú písané zrozumiteľným jazykom, obsahuje priame odkazy na elektronickú službu, ako i informácie pre menej časté alternatívne scenáre.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame spomenúť nevyhnutnosť vlastníť eID pre využitie elektronickej služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Návod neinformuje používateľa, že daná ŽS má iba jeden krok. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome. V informáciách o prístupnosti nie sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch – až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavce pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ je informovaný a notifikovaný správami v elektronickej schránke na slovensko.sk.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame upresniť informáciu, kedy je a či bude používateľ notifikovaný o úspešnom zápise do ORSR.

❖ **1x a dost!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, teda nie je zrejmé, prečo sa od občana vyžadujú.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Kontaktné údaje v službe nie sú prítomné. Nemáme informáciu o tom či vlastník služby umožňuje kontakt s reálnou osobou.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme umiestniť kontaktné údaje do pätičky podľa vzoru jednotného dizajnu manuálu ID-SK.

❖ **Použiteľnosť**

- Stránky ŽS nevyužívajú vzory a komponenty ID-SK. Absentuje hlavička aj pätička. Stránka formuláru dokonca nekorešponduje ani so žiadnym z dizajnov štátnych inštitúcií. Formulár môže bežnému používateľovi evokovať nefunkčnosť alebo dokonca podvodnú techniku na získanie jeho osobných údajov.
- **Návrh na zlepšenie:** Služba svojim rozsahom a jednoduchosťou formulára má potenciál jednoducho zapracovať vzory, komponenty a dizajnové prvky podľa jednotného dizajnu manuálu ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS nie sú v súlade so slovníkom ID-SK. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby nie je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre

mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia.
- **Návrh na zlepšenie:** Služba by mala byť konzistentná naprieč celou Životnou situáciou. Formulár služby hrubo narúša túto konzistenciu a javí sa ako cudzí element.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

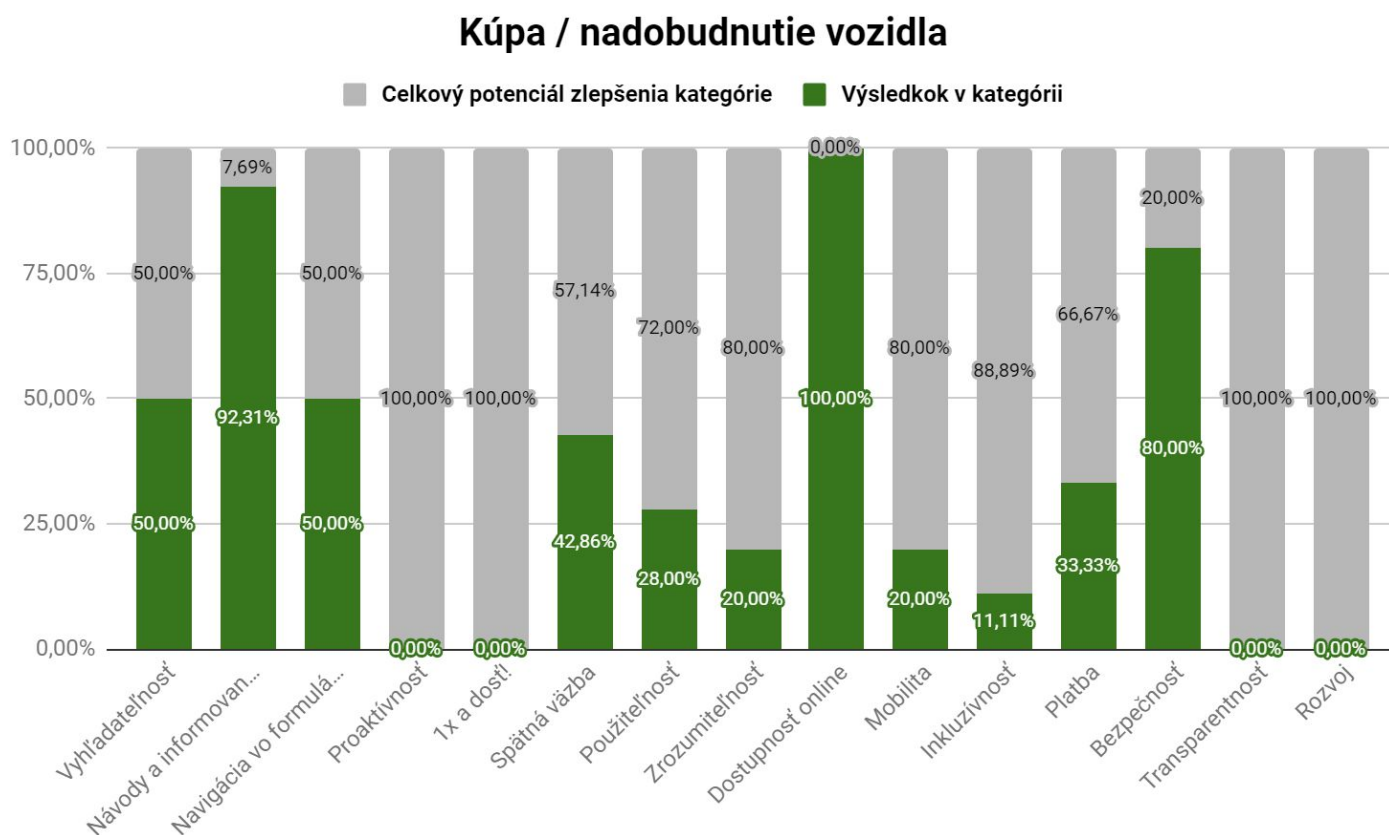
- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.10 Kúpa / nadobudnutie vozidla

3.10.1 Úvod k životnej situácii

Pri kúpe motorového vozidla je povinnosťou nového majiteľa motorové vozidlo prihlásiť. Životná situácia zahŕňa viacero služieb – zaslanie elektronického formulára cez webový portál Ministerstva vnútra²⁶ a následne fyzická obhliadka vozidla orgánom Policajného zboru. Spúšťačom životnej situácie je kúpa motorového vozidla. Úspešným koncom životnej situácie je vydanie nových ŠPZ a nového technického preukazu.

3.10.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 11

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.11) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

26 Portál Ministerstva vnútra, dostupný na
<https://portal.minv.sk/wps/wcm/myconnect/sk/site/top/uvod>.

- Proaktívnosť
- 1x a dost!
- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Zrozumiteľnosť

3.10.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan, fyzická alebo právnická osoba mám záujem o kúpu vozidla. Dostávam informáciu od predajcu, že som splnil všetky potrebné kroky pre odhlásenie vozidla a môžem si ho prihlásiť do vlastníctva. Začnem si na internete vyhľadávať informácie, o tom, ako pri kúpe a zápise vozidla postupovať. Hľadám návody a inštrukcie cez internetový prehliadač, ktorý ma presmeruje na stránky Ministerstva vnútra alebo na portál slovensko.sk.

Zvolím si portál slovensko.sk z dôvodu väčšej prehľadnosti. Tu si nájdem základné informácie o službe a odkaz na elektronickú službu na stránkach Ministerstva vnútra. Po kliknutí na odkaz na elektronickú službu sa najskôr musím prihlásiť prostredníctvom svojho elektronického občianskeho preukazu.

Vypĺňam elektronický formulár pre prihlásenie vozidla, ktorý je už predvyplnený informáciami z môjho občianskeho preukazu. Vo formulári sa taktiež dozvedám výšku poplatku za prihlásenie daného vozidla.

Po vyplnení formulár odošlem a následne očakávam podľa pokynov, že mi do mojej elektronickej schránky bude zaslaná správa s informáciami o úhrade. Po prijatí si správu prečítam a požadovaný poplatok za prihlásenie uhradím elektronicky, podľa pokynov v správe.

Po úhrade požadovaného poplatku obdržím správu s informáciami o dostavení sa na obhliadku vozidla na najbližší orgán Policajného zboru. Taktiež sa dozvedám, že je termín obhliadky možné dohodnúť aj elektronicky. Využívam možnosť objednať sa elektronicky, je to rýchle a pomerne prehľadné.

V stanovený deň sa dostavím na orgán Policajného zboru. Najskôr predkladám potvrdenie o úhrade zákonnej poistky. Následne je vykonaná obhliadka vozidla a taktiež sú mi vydané nové ŠPZ a nový technický preukaz. Malý technický preukaz mi bude dodatočne zaslaný na moju poštovú adresu. Odchádzam od orgánu Policajného zboru a považujem všetky potrebné kroky z mojej strany za splnené.

3.10.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

V životnej situácii sme neidentifikovali zásadné bariéry pre úspešné dokončenie služby.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Elektronická služba je v tejto sekcii pomerne dobre pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii je dostupný na prvej stránke vyhľadávača, avšak titulok ani popis presne nevystihujú obsah elektronickej služby. Návod na slovensko.sk môžu taktiež pôsobiť nejasne a občan si nemusí byť istý, ktorý odkaz zvoliť.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame použiť popisnejší titulok a opis životnej situácie pre internetové vyhľadávače. Taktiež navrhujeme na slovensko.sk vytvoriť samostatný návod pre túto životnú situáciu.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, texty sú písané zrozumiteľným jazykom, obsahuje priame odkazy na elektronicкую službu, ako i informácie o poplatkoch spojených s využitím služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame spomenúť nevyhnutnosť vlastníť eID pre využitie elektronickej služby. Taktiež navrhujeme uviesť benefity využitia elektronickej služby, čím sa pre občana urýchli proces a zníži sa zaťaženie úradných pracovníkov na kontaktných miestach.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- V tejto sekcii je služba veľmi dobre pokrytá. Elektronický formulár je rozdelený na viacero krokov a používateľ má prehľad, v ktorom z nich sa práve nachádza. Služba bola testovaná a funguje s operačným systémom macOS a na prehliadačoch Google Chrome. Na stránke sa taktiež nachádza informácia o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronicкую službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ služby opustiť formulár, čím sa musí prerušiť proces využívania elektronickej služby a následne opätovného zadávania údajov. Je dostupná sekcia s často kladenými otázkami, avšak nedostatočne členená a bez odkazov na služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. V návodoch navrhujeme zobrazovať priamy odkaz na elektronicкую službu. Pre lepšie vyhodnotenie celého priebehu služby navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Použitelnosť**

- Hypertextové odkazy a tlačidlá majú jasné názvy, formulár je dobre delený na viacero krokov a tlačidlá majú dostatočný opis akcie. Avšak stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba) a texty sú písané príliš malým písmom. Zvyšok nebolo možné počas testovania ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma a vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Prechádzané texty sú v súlade so slovníkom ID-SK.

❖ **Dostupnosť online**

- Až na obhliadku vozidla orgánom Policajného zboru sú všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame vylepšiť responzívnosť stránok Ministerstva vnútra pre elektronické služby. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba ponúka možnosť prepnutia len do anglického jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Používateľovi je podľa návodu do elektronickej schránky zaslaná správa s údajmi o platbe. Kolok je možné uhradiť elektronicky. Ostatné metriky avšak nebolo možné ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

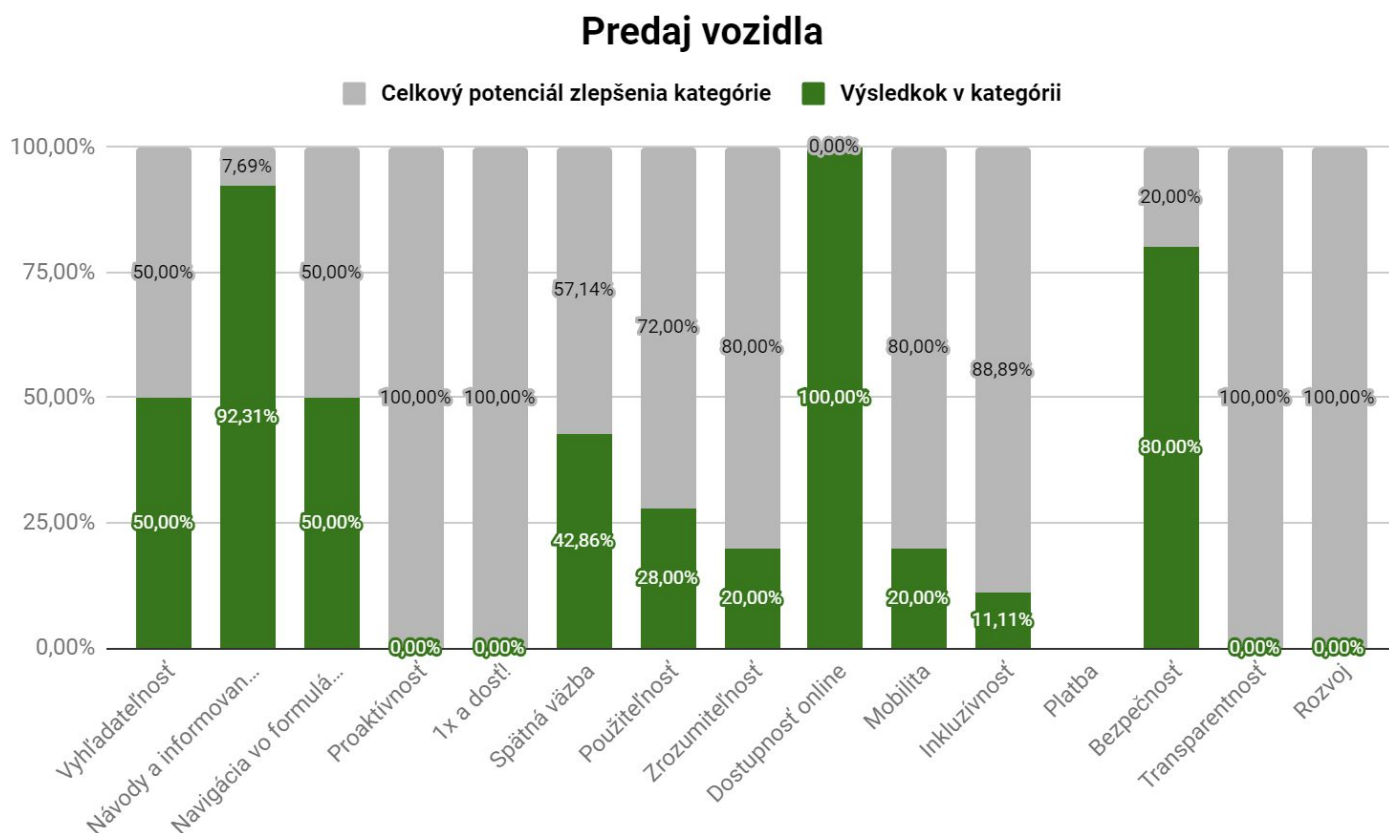
3.11 Predaj vozidla

3.11.1 Úvod k životnej situácii

Pri predaji motorového vozidla je povinnosťou pôvodného majiteľa motorové vozidlo odhlásiť. Životná situácia zahŕňa len jednu službu – zaslanie elektronického formulára cez internetovú stránku Ministerstva vnútra²⁷. Spúšťačom životnej situácie je predaj motorového vozidla. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie správy o úspešnom odhlásení vozidla do elektronickej schránky pôvodného majiteľa.

²⁷ Portál Ministerstva vnútra, dostupný na <https://portal.minv.sk/wps/wcm/myconnect/sk/site/top/uvod>.

3.11.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 12

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.12) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- 1 a dost!
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Zrozumiteľnosť
- Použitelnosť

3.11.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan, fyzická alebo právnická osoba, mám záujem o predaj vozidla, ktoré vlastním. Začnem si na internete vyhľadávať informácie o tom, ako pri predaji vozidla postupovať. Hľadám návody a inštrukcie cez internetový prehliadač, ktorý ma presmeruje na stránky Ministerstva vnútra alebo na webové sídlo slovensko.sk.

Volím slovensko.sk z dôvodu väčšej prehľadnosti. Nachádzam základné informácie o službe a odkaz na elektronickú službu na stránkach Ministerstva vnútra. Po kliknutí na odkaz elektronickej služby sa najskôr musím prihlásiť prostredníctvom svojho elektronického občianskeho preukazu.

Vypĺňam elektronický formulár pre odhlásenie vozidla, ktorý je už predvyplnený informáciami z môjho občianskeho preukazu.

Po vyplnení formuláru ho elektronicky pošlem a následne očakávam osvedčenie o evidencii s potvrdením odhlásenia, ktoré mi bude doručené do mojej elektronickej schránky. Mám dojem, že sa týmto považujú všetky potrebné kroky z mojej strany za splnené.

3.11.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

V životnej situácii sme neidentifikovali zásadné bariéry pre úspešné dokončenie služby.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Elektronická služba je v tejto sekcii pomerne dobre pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii je dostupný na prvej stránke vyhľadávača, avšak titulok a ani popis presne nevystihujú obsah elektronickej služby. Návod na slovensko.sk sa zobrazuje hneď ako prvý odkaz.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame použiť popisnejší titulok a popis životnej situácie pre internetové vyhľadávače.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, texty sú písané zrozumiteľným jazykom, obsahujú priame odkazy na elektronickú službu, ako i informácie o poplatkoch spojených s využitím služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame spomenúť nevyhnutnosť vlastníť eID pre využitie elektronickej služby. Taktiež navrhujeme uviesť benefity využitia elektronickej služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- V tejto sekcii je služba veľmi dobre pokrytá. Elektronický formulár je rozdelený na viaceré kroky a používateľ má prehľad, v ktorom z nich sa práve nachádza. Služba bola testovaná a funguje s operačným systémom macOS a na prehliadačoch Google Chrome. Na stránke sa taktiež nachádza informácia o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickú službu.

❖ Proaktívnosť

- Na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ 1x a dost'

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Spätná väzba

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ služby opustiť formulár, čím sa musí prerušiť proces využívania elektronickej služby a následne opätovného zadávania údajov. Je dostupná sekcia s často kladenými otázkami, avšak nedostatočne členená a bez odkazov na služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. V návodoch navrhujeme zobrazovať priamy odkaz na elektronickú službu. Pre lepšie vyhodnotenie celého priebehu služby navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Použitelnosť**

- Hypertextové odkazy a tlačidlá majú jasné názvy, formulár je dobre delený na viacero krokov a tlačidlá majú dostatočný opis akcie. Avšak stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba) a texty sú písané príliš malým písmom. Zvyšok nebolo možné počas testovania ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma a vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Testované texty vykazujú súlad so slovníkom ID-SK.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk, je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame vylepšiť responzívnosť stránok Ministerstva vnútra pre elektronické služby. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba ponúka možnosť prepnutia len do anglického jazyka.

- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Životná situácia neobsahuje platbu, a preto je táto metrika irelevantná.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.12 Živnosť - založenie

3.12.1 Úvod k životnej situácii

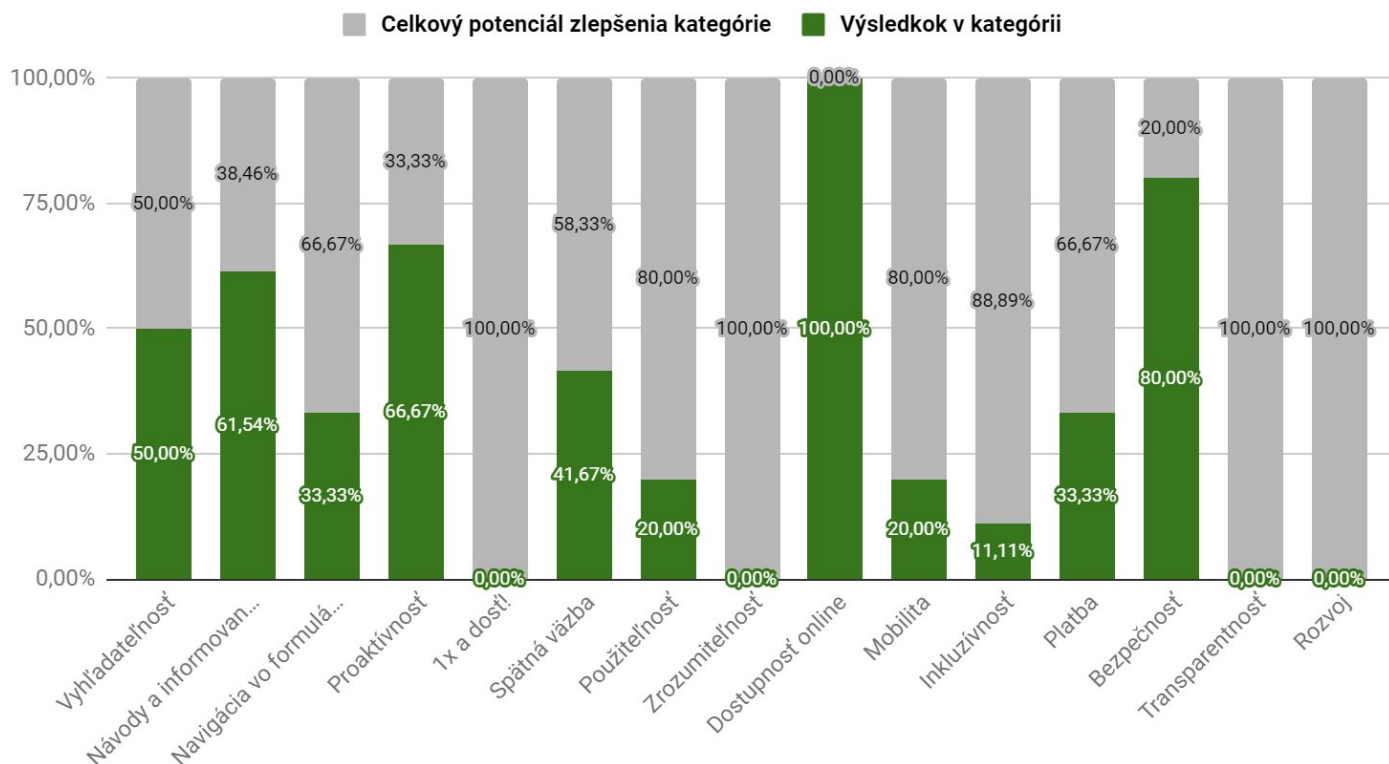
Občan, ktorý chce začať podnikáť, má možnosť si kedykoľvek založiť živnosť. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – Formulár pre fyzickú osobu – ohlásenie/žiadosť o vydanie osvedčenia o živnostenskom oprávnení k predmetu podnikania. Nachádza sa na stránke Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu²⁸.

Spúšťačom životnej situácie je rozhodnutie občana založiť si živnosť, o ktorú musí požiadať na živnostenskom úrade. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie osvedčenia o živnostenskom oprávnení do elektronickej schránky.

²⁸ Portál Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu, dostupný na <https://www.minv.sk/?elektronicke-jednotne-kontaktne-miesto>.

3.12.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Živnosť – založenie



Graf č. 13

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.13) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Zrozumiteľnosť
- 1 a dost!
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Použitelnosť

3.12.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan mám záujem začať podnikat'. Začnem si na internete vyhľadávať informácie o možnostiach a formách podnikania v roku 2019. Po prieskume na internete sa rozhodnem si založiť živnosť'.

Pre informácie o založení živnosti prejdem na portál slovensko.sk, kde hľadám potrebné informácie o založení živnosti. Oficiálna stránka (slovensko.sk) má návod, v ktorom

sa neviem zorientovať. Potrebujem vedieť, čo mám robiť krok po kroku a kam kliknúť. Idem radšej späť na internetový vyhľadávač. Podľa informácií, zistených na internete, si zozbieram všetky potrebné dokumenty a prejdem na portál Ministerstva vnútra. Zisťujem, že musím taktiež doložiť súhlas so spracovaním osobných údajov, ktorý si musím stiahnuť, vypísať, oskenovať, elektronicky podpísať a priložiť. Toto je úplne zbytočné. Musím zase niečo tlačiť, podpisovať, skenovať...? Veď je to online služba. Taktiež nachádzam informáciu, že pre úspešné zaslanie potrebujem prehliadač Internet Explorer, ktorý nemám k dispozícii, preto musím zvoliť počítač s operačným systémom Windows a opäť sa dopracovať k elektronickej službe. Do formulára prikladám doklad o odbornej spôsobilosti a doklad o oprávnení užívať nehnuteľnosť. Formulár vyplňam, hoci je neprehľadný, ale nejako ho už vyklikám. Sem-tam si radšej vygooglim, čo niektoré veci znamenajú. Dokončujem formulár a elektronicky ho odosielam.

Následne je v elektronickej schránke správa s informáciami o platbe, keďže si zakladám viazanú/remeselnú živnosť. Poplatok uhrádzam a čakám, čo bude ďalej. Do 3 dní obdržím do mojej elektronickej schránky osvedčenie o živnostenskom oprávnení. V správe sa však nepíše, čo ďalej. Nemám istotu, či je všetko hotové. Osvedčenie mi príde ešte aj poštou, i keď som o to nežiadala. O pár dní mi je zaslaná fyzická DIČ kartička, o ktorej som doteraz nemala tušenie, že mi poštou príde.

3.12.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia prioritne s nedostatočnou komunikáciou krokov, ktoré by mal žiadateľ o živnosť očakávať a s kombináciou online/offline služby pri prikladaní súhlasu so spracovaním osobných údajov. Každý z krokov by mal byť žiadateľovi jasne komunikovaný. Môže nastať situácia, že používateľ nevykoná niektorý z krokov, alebo nepreberie potrebné dokumenty včas. Služba by taktiež nemala žiadať o komplikované prikladanie oskenovaných a elektronicky podpísaných dokumentov, ak je možné sa tomu vyhnúť. Môže to mať za následok vyťaženie kontaktných centier, kde sa budú obracať o pomoc a taktiež môže nastať zvýšený počet nesprávne zaslaných žiadostí.

Ďalšia bariéra, ktorú sme identifikovali ako veľmi závažnú, súvisí s povinnosťou poslať elektronický formulár cez prehliadač Internet Explorer. Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čo diskriminuje veľkú časť používateľov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii nedostatočne pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii nie je dostupný na prvej stránke vyhľadávača ale na druhej, kde titulok nesie pomerne zrejmy názov. Avšak popis vo vyhľadávači je písaný malými písmenami a nie je písaný ľudskou rečou, čo môže pôsobiť nedôveryhodne. ŽS. Taktiež, po zadaní rovnakej frázy vo vyhľadávači na slovensko.sk sa mi nezobrazuje ten istý odkaz, ktorý sa mi zobrazil cez internetový prehliadač.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame napísať titulok a popis stránky pre internetové vyhľadávače zrozumiteľnejším jazykom.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody je možné nájsť, avšak nie sú ľahko čitateľné - hneď v úvode čitateľa zahlcujú legislatívnymi textami. Avšak na stránkach je spomenutý odkaz na elektronickú službu, poplatky či potrebné podklady pre využitie elektronickej služby, i keď tieto informácie sú skryté v texte.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme písať texty jednoduchým jazykom a vynechať legislatívne texty, ak je možné. Taktiež odporúčame spomenúť benefity využitia elektronickej služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Elektronický formulár nie je rozdelený na viacero krokov, čím používateľ nemá prehľad, kde v procese sa nachádza a ako dlho mu využitie elektronickej služby bude asi trvať. Služba funguje len cez prehliadač Internet Explorer, čím výrazne komplikuje využitie služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame službu navrhnúť tak, aby ju bolo možné využiť cez všetky väčšinové internetové prehliadače. Taktiež odporúčame informáciu o potrebe použitia internetového prehliadača Internet Explorer zvýrazniť hneď v úvode. Formulár navrhujeme rozdeliť do viacerých jednotlivých krokov.

❖ **Proaktívnosť**

- Žiadateľ o živnosť je informovaný o zmene stavu správou zaslanou do jeho elektronickej schránky, avšak žiadateľovi nie je komunikované, ako bude o zmene stavu informovaný. Táto správa taktiež neobsahuje ďalšie kroky, ktoré budú nasledovať (obdržanie DIČ karty).

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme doplniť do správy pre žiadateľa spomenúť ďalšie kroky, ktoré môže očakávať. Tento celý postup taktiež odporúčame jasne popísať v návodoch.

❖ **1x a dost'**

- Niektoré údaje musí žiadateľ opakovane zadávať, hoci ich už nedávno zadával cez iný úrad (email, telefón). Taktiež bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, teda nie je zrejmé, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité.

❖ **Spätná väzba**

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ opustiť formulár, čím je narušená intuitívnosť zákazníckej cesty. Následne opätovne zadáva údaje do formulára. Taktiež sekcia s často kladenými otázkami je síce dostupná na slovensko.sk, avšak nie ako samostatná stránka. Služba si tiež od občana nepýta feedback na elektronickú službu.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. Odporúčame i vytvorenie samostatnej sekcie s často kladenými otázkami, čím by sa vedel eliminovať počet nesprávne vyplnených údajov, resp. by sa znížilo zaťaženie kontaktného centra.

❖ **Použitelnosť**

- ŽS má v tejto sekcii mnoho nedostatkov. Hypertextové odkazy vo formulári a tlačidlá majú síce jasné názvy avšak nie je definované jedno primárne tlačidlo, formulár nie je delený na viaceré kroky, stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba), texty sú písané príliš malým písmom, aktívne polia sú nevýrazne označené a formuláre dynamicky nemenia svoju štruktúru.
- **Návrh na zlepšenie:** Primárne odporúčame zväčšiť veľkosť písma, vždy zvýrazniť hlavné tlačidlo (primárne) a rozdeliť formulár do viacerých krokov.

Ďalej je potrebné rozlíšiť začiarkávacie polia (checkbox) od prepínačov (radiobutton), nakoľko sa javia byť identické a viac zvýrazniť aktívne polia. Taktiež navrhujeme vytvoriť stránku so zhrnutím, kde má žiadateľ možnosť kontroly zadaných údajov.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Na posúdenie metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Metriky kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba je písaná priamo dvojjazyčne, čo spôsobuje neprehľadnosť textov a stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov a zobrazenia daného jazyka samostatne.

❖ **Platba**

- Informácia o platbe je zaslaná žiadateľovi o živnosť priamo do jeho elektronickej schránky. Na posúdenie zvyšných metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Bezpečnosť**

- Životná situácia spĺňa väčšinu metrík, avšak obsah formulára by bolo možné sprístupniť už pred prihlásením sa, čím by sa občan vedel pripraviť už vopred, napr. cez mobil.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.13 Živnosť - zmena

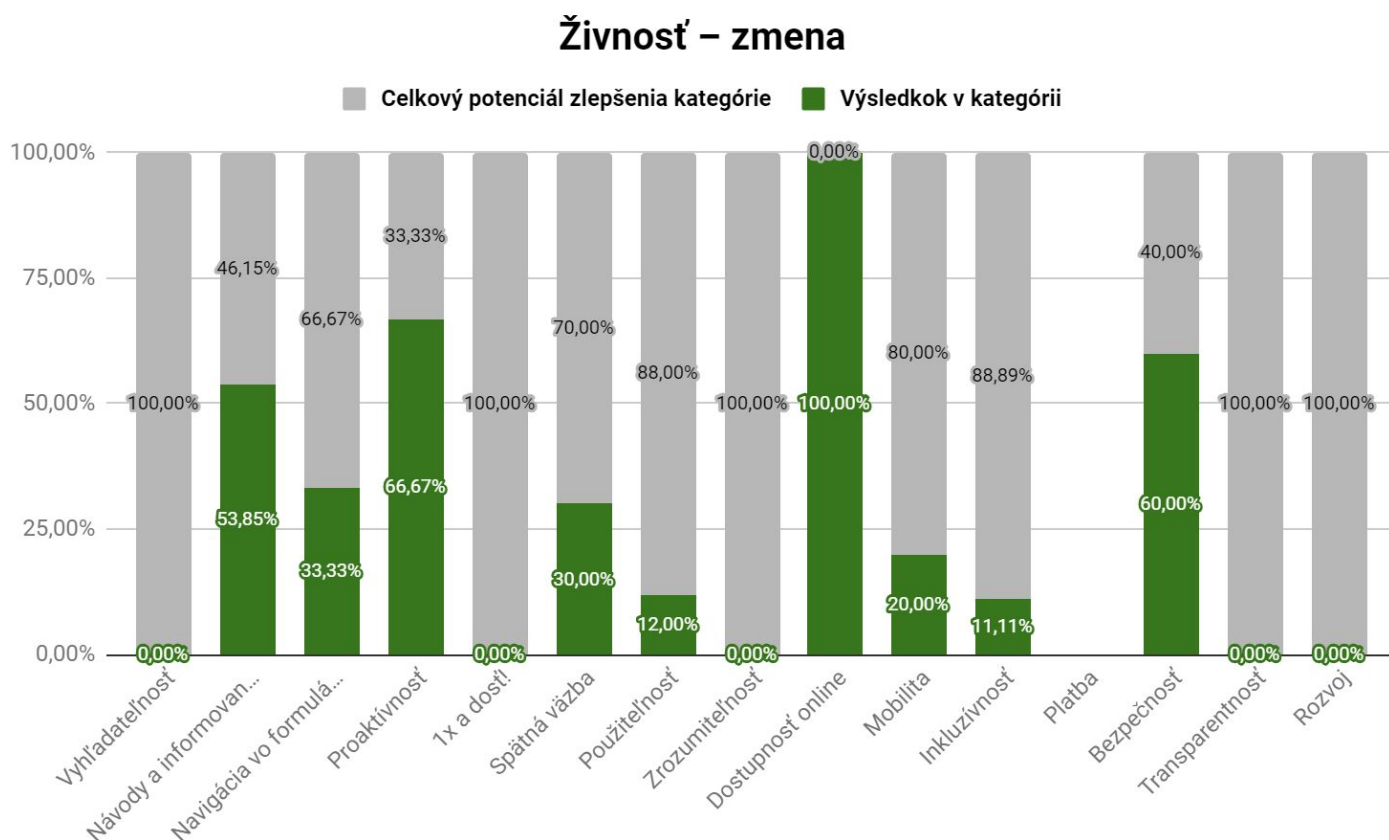
3.13.1 Úvod k životnej situácii

Podnikateľ – živnostník má možnosť si upraviť jeho údaje, ktoré sú evidované na živnostenskom úrade. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – oznámenie o zmene. Nachádza sa na webovom sídle Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu²⁹.

Spúšťačom životnej situácie je zmena osobných údajov, o ktorej musím informovať aj živnostenský úrad. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie správy o vybavení podania do elektronickej schránky živnostníka.

²⁹ Portál Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu, dostupný na <https://www.minv.sk/?elektronicke-jednotne-kontaktne-miesto>.

3.13.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 14

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.14) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Vyhľadateľnosť
- 1 a dost!
- Zrozumiteľnosť
- Inkluzívnosť
- Použitelnosť
- Mobilita

3.13.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan a živnostník chcem zmeniť údaje zapísané v živnostenskom registri, nakoľko som sa dozvedel o povinnosti tieto údaje zmeniť.

Pre informácie o zmene údajov najprv hľadám na internetovom vyhľadávači. Žiaden z prvých zobrazených odkazov ma nenasmeroval tam, kam som čakal. Prechádzam na

slovensko.sk – vyhľadávam služby spojené so živnosťou. Návodov nachádzam viac a neviem, ktorý je ten správny. Volím si všeobecnú stránku živností. Tu nachádzam informáciu, že pre úspešné zaslanie potrebujem prehliadač Internet Explorer, ktorý nemám k dispozícii, preto musím zvoliť počítač s operačným systémom Windows a opäť sa dopracovať k elektronickej službe. Prečítam si návod o ohlásení o zmene údajov a kliknem na primárne tlačidlo, ktoré ma preniesie na elektronickú službu. Po kliknutí na odkaz elektronickej služby sa najskôr musím prihlásiť prostredníctvom svojho elektronického občianskeho preukazu.

Následne uvediem do formulára všetky údaje, ktoré si želám zmeniť. Po vyplnení formulára ho elektronicky podpíšem a odošlem. Ak prebehne zmena údajov bez problémov, do mojej elektronickej schránky obdržím správu o vybavení podania.

3.13.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali ako veľmi závažnú, súvisí s povinnosťou poslať elektronický formulár cez prehliadač Internet Explorer. Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čím sa diskriminuje veľká časť používateľov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii nedostatočne pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii nie je dostupný na prvej stránke vyhľadávača a titulok ani popis presne nevystihujú obsah ŽS. Taktiež, návodov na slovensko.sk sa zobrazuje po zadaní kľúčových slov viac a žiaden sa nevenuje špecificky konkrétnej životnej situácii.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť stránku s návodmi dedikovanú danej životnej situácii a následne pre túto stránku nastaviť popisnejší titulok a opis životnej situácie pre internetové vyhľadávače.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody je možné nájsť, avšak je komplikované sa k nim dopracovať. Obsahujú odkaz na elektronickú službu, dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, avšak spomínajú aj irelevantné kroky pre používateľa. Taktiež, texty nie sú písané úplne zrozumiteľným jazykom.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme lepšie nastaviť vyhľadávanie návodu, resp. návody buď zjednotiť, alebo vytvoriť návody samostatne pre každú životnú situáciu. Taktiež odporúčame písať texty zrozumiteľnejším jazykom, zvýrazniť informáciu o nevyhnutnosti vlastníť eID pre prejsenie ŽS elektronicky a uviesť benefity využitia elektronického spôsobu.

❖ Navigácia vo formulároch

- Elektronický formulár nie je rozdelený na viacero krokov, čím používateľ nemá prehľad, kde v procese sa nachádza a ako dlho mu využitie elektronickej služby bude asi trvať. Služba funguje len cez prehliadač Internet Explorer, čím výrazne komplikuje využitie služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame službu navrhnúť tak, aby ju bolo možné využiť cez všetky väčšinové internetové prehliadače. Taktiež navrhujeme formulár rozkúskovať.

❖ Proaktívnosť

- Návody spomínajú, že bude živnostník informovaný o zmene stavu, avšak testované to nebolo – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Je možné sa skontaktovať priamo na kontaktné centrum, avšak tieto kontaktné údaje nie sú dostupné na stránkach jednotného kontaktného miesta.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme poskytnúť kontaktné údaje na stránkach jednotného kontaktného miesta. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ 1x a dost'!

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ opustiť formulár, čím je narušená intuitívnosť zákazníckej cesty. Následne opätovne zadáva údaje do formulára. Taktiež nie je dostupná sekcia s často kladenými otázkami, ani si od občana nepýtame spätnú väzbu.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. Odporúčame i vytvorenie sekcie s často kladenými otázkami, čím by sa vedel eliminovať počet nesprávne vyplnených údajov, resp. by sa znížilo zaťaženie kontaktného centra. Pre lepšie vyhodnotenie celého priebehu služby navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Použiteľnosť**

- ŽS má v tejto sekcii mnoho nedostatkov. Hypertextové odkazy vo formulári a tlačidlá majú síce jasné názvy, avšak nie je definované jedno primárne tlačidlo, formulár nie je delený na viaceré kroky, stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba), texty sú písané príliš malým písmom, aktívne polia sú nevýrazne označené a iné. Stránku so zhrnutím nebolo možné počas testovania ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Primárne odporúčame zväčšiť veľkosť písma, vždy zvýrazniť hlavné tlačidlo (primárne) a rozdeliť formulár do viacerých krokov. Ďalej je potrebné rozlíšiť začiarňavacie polia (angl. „checkbox”) od prepínačov (angl. „radiobutton”), nakoľko sa javia byť identické a viac zvýrazniť aktívne polia. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Na posúdenie metrik je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Metriky kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba je písaná priamo dvojjazyčne, čo spôsobuje neprehľadnosť textov a stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrick prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov a zobrazenia daného jazyka samostatne.

❖ **Platba**

- Životná situácia neobsahuje platbu, a preto je táto metrika irelevantná.

❖ **Bezpečnosť**

- Životná situácia spĺňa väčšinu metrick, avšak obsah formulára by bolo možné sprístupniť už pred prihlásením sa, čím by sa občan vedel pripraviť už vopred, napr. cez mobil.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrick ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

◆ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.14 Živnosť - prerušenie

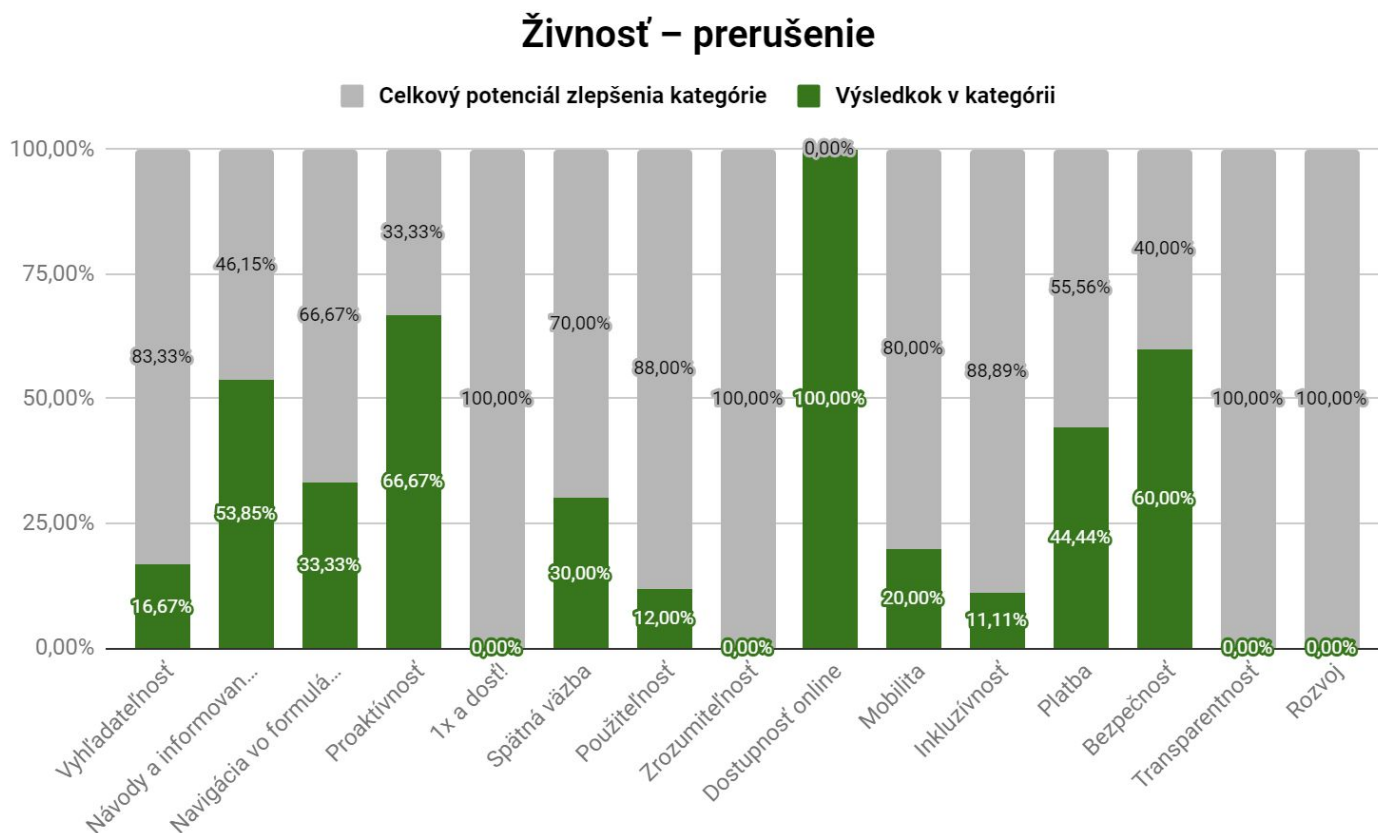
3.14.1 Úvod k životnej situácii

Podnikateľ – živnostník má možnosť prerušiť svoju živnosť, a to po dobu minimálne 6 až maximálne 36 mesiacov. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – oznámenie o pozastavení prevádzkovania živnosti alebo o zmene doby pozastavenia prevádzkovania živnosti. Nachádza sa na stránke Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu³⁰.

Spúšťačom životnej situácie je rozhodnutie živnostníka o pozastavení jeho živnosti, o ktorom musí informovať aj živnostenský úrad. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie správy o vybavení podania do elektronickej schránky živnostníka.

³⁰ Portál Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu, dostupný na <https://www.minv.sk/?elektronicke-jednotne-kontaktne-miesto>.

3.14.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 15

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.15) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Zrozumiteľnosť
- 1 a dost!
- Inkluzívnosť
- Vyhľadateľnosť
- Použitelnosť
- Mobilita

3.14.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan a živnostník mám záujem pozastaviť moju živnosť. Pre informácie o pozastavení živnosti najprv hľadám na internetovom vyhľadávači. Žiadny z prvých zobrazených výsledkov ma neodkazuje tam, kam očakávam. Sú to len stránky súkromných

firiem. Návod, ktorý nachádzam na druhej stránke vyhľadávača, ma odkazuje na stránku so všeobecnými informáciami o živnostiach.

Keďže som nenašiel relevantné informácie cez internetový vyhľadávač, informácie o pozastavení živnosti idem hľadať priamo na portál slovensko.sk. Vyhľadávam služby spojené so živnosťou. Návodov nachádzam viac. Neviem, ktorý je ten správny. Volím si všeobecnú stránku živností. Tu nachádzam informáciu, že pre úspešné zaslanie potrebujem prehliadač Internet Explorer, ktorý nemám k dispozícii, preto musím zvoliť počítač s operačným systémom Windows a opäť sa dopracovať k elektronickej službe. Prečítam si návod o „Oznámenie o pozastavení prevádzkovania živnosti“ a kliknem na primárne tlačidlo, ktoré ma preniesie na elektronicкую službu. Po kliknutí na odkaz sa najprv musím prihlásiť prostredníctvom svojho elektronického občianskeho preukazu.

Následne uvediem do formulára všetky potrebné údaje. Po vyplnení formulára ho elektronickey podpíšem a odošlem. V mojej elektronickej schránke obdržím správu s informáciami a poplatku, ktorý je spojený s pozastavením živnosti a informácie ako daný poplatok uhradiť.

Po úhrade správneho poplatku mi je následne do niekoľkých dní do mojej elektronickej schránky zaslaná správa o vybavení podania.

3.14.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali ako veľmi závažnú, súvisí s povinnosťou poslať elektronickey formulár cez prehliadač Internet Explorer. Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čím sa diskriminuje veľká časť používateľov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii nedostatočne pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii nie je dostupný na prvej stránke vyhľadávača a titulok ani popis presne nevystihujú obsah ŽS. Taktiež, návodov na slovensko.sk sa zobrazuje po zadaní kľúčových slov viac a nie je jasné, ktorý odkaz sa venuje pozastaveniu živnosti.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť stránku s návodmi dedikovanú danej životnej situácii a následne pre túto stránku nastaviť popisnejší titulok a opis životnej situácie pre internetové vyhľadávače.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody je možné nájsť, avšak je komplikované sa k nim dopracovať. Obsahujú odkaz na elektronickú službu, dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, avšak spomínajú i kroky irelevantné pre používateľa služby. Taktiež, texty nie sú písané úplne zrozumiteľným jazykom.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme lepšie nastaviť vyhľadávanie návodu, resp. návody buď zjednotiť, alebo vytvoriť návody samostatne pre každú životnú situáciu. Taktiež odporúčame písať texty zrozumiteľnejším jazykom, zvýrazniť informáciu o nevyhnutnosti vlastniť eID pre prejdenie ŽS elektronickejšie a uviesť benefity využitia elektronického spôsobu.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Elektronický formulár nie je rozdelený na viacero krokov, čím používateľ nemá prehľad, kde v procese sa nachádza a ako dlho mu využitie elektronickej služby bude asi trvať. Služba funguje len cez prehliadač Internet Explorer, čo výrazne komplikuje využitie služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame službu navrhnuť tak, aby ju bolo možné využiť cez všetky väčšinové internetové prehliadače. Taktiež navrhujeme formulár rozdeliť do viacerých jednotlivých krokov.

❖ **Proaktívnosť**

- Návody spomínajú, že bude živnostník informovaný o zmene stavu, avšak testované to nebolo – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Je možné sa skontaktovať priamo na kontaktné centrum, avšak tieto kontaktné údaje nie sú dostupné na stránkach jednotného kontaktného miesta.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme poskytnúť kontaktné údaje na stránkach jednotného kontaktného miesta. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odporované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Spätná väzba

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ opustiť formulár, čím je narušená intuitívnosť zákazníckej cesty. Následne opätovne zadáva údaje do formulára. Taktiež nie je dostupná sekcia s často kladenými otázkami, ani si od občana nepýtame feedback na elektronickú službu.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. Odporúčame i vytvorenie sekcie s často kladenými otázkami, čím by sa vedel eliminovať počet nesprávne vyplnených údajov, resp. by sa znížilo zaťaženie kontaktného centra. Pre lepšie vyhodnotenie celého priebehu ŽS navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Použitelnosť

- ŽS má v tejto sekcii mnoho nedostatkov. Hypertextové odkazy vo formulári a tlačidlá majú síce jasné názvy avšak nie je definované jedno primárne tlačidlo, formulár nie je delený na viacero krokov, stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba), texty sú písané príliš malým písmom, aktívne polia sú nevýrazne označené a iné. Stránku so zhrnutím nebolo možné počas testovania ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Primárne odporúčame zväčšiť veľkosť písma, vždy zvýrazniť hlavné tlačidlo (primárne) a rozdeliť formulár do viacerých krokov. Ďalej je potrebné rozlíšiť začiarňacie polia (checkbox) od prepínačov

(radiobutton), nakoľko sa javia byť identické a viac zvýrazniť aktívne polia. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Na posúdenie metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Metriky kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba je písaná priamo dvojjazyčne, čo spôsobuje neprehľadnosť textov a stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov a zobrazenia daného jazyka samostatne.

❖ **Platba**

- V návodoch je občanovi už vopred poskytnutá informácia, že o poplatkoch spojených s využitím služby bude informovaný v správe, ktorá mu bude zaslaná do jeho elektronickej schránky. Na posúdenie zvyšných metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Bezpečnosť**

- Životná situácia spĺňa väčšinu metrík, avšak obsah formulára by bolo možné sprístupniť už pred prihlásením sa, čím by sa občan vedel pripraviť už vopred, napr. cez mobil.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.15 Živnosť - ukončenie

3.15.1 Úvod k životnej situácii

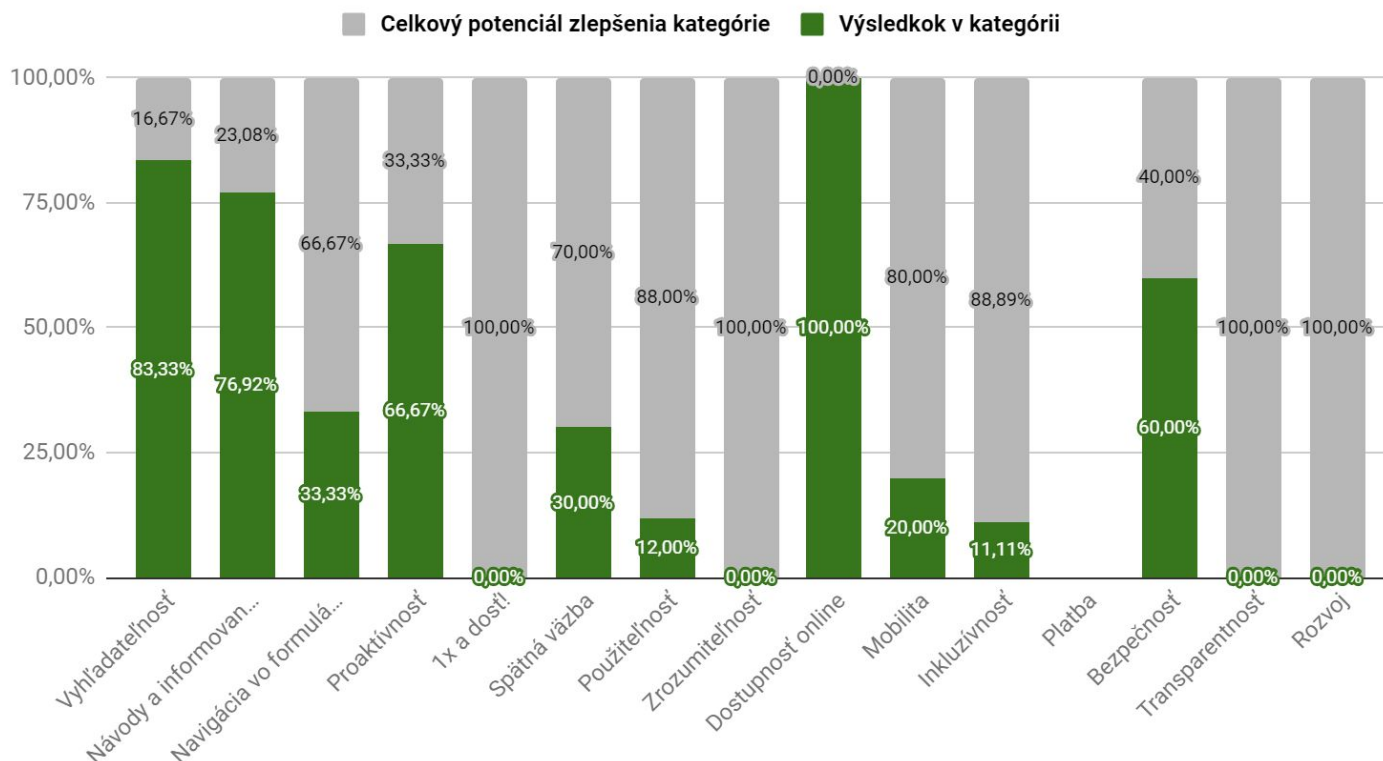
Podnikateľ – živnostník má možnosť kedykoľvek ukončiť svoju živnosť. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – oznámenie o ukončení podnikania. Nachádza sa na stránke Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu³¹.

Spúšťačom životnej situácie je rozhodnutie živnostníka o ukončení jeho živnosti, o ktorom musí informovať aj živnostenský úrad. Úspešným koncom životnej situácie je obdržanie správy o vybavení podania do elektronickej schránky živnostníka o úspešnom ukončení živnosti.

³¹ Portál Jednotné kontaktné miesta - služby živnostenského úradu, dostupný na <https://www.minv.sk/?elektronicke-jednotne-kontaktne-miesto>.

3.15.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Živnosť - ukončenie



Graf č. 16

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.16) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Zrozumiteľnosť
- 1 a dost!
- Inkluzívnosť
- Použitelnosť
- Mobilita

3.15.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan a živnostník mám záujem ukončiť moju živnosť.

Pre informácie o ukončení živnosti najprv hľadám na internetovom vyhľadávači. Hneď na úvodnej stránke sa mi zobrazil odkaz na návod na slovensko.sk, klikám naň a prechádzam na slovensko.sk. Návod je pomerne jasný, avšak neviem, na ktorý textový odkaz mám teraz kliknúť, keďže nie je na stránke žiadne primárne tlačidlo k elektronickej

službe. Skúšam teda odkaz na „Služby živnostenského registra - jednotné kontaktné miesto”. Tu nachádzam informáciu, že pre úspešné zaslanie potrebujem prehliadač Internet Explorer, ktorý nemám k dispozícii, preto musím zvoliť počítač s operačným systémom Windows a opäť sa dopracovať k elektronickej službe. Prečítam si návod „Oznámenie o ukončení podnikania” a kliknem na primárne tlačidlo, ktoré ma preniesie na elektronickú službu. Po kliknutí na link elektronickej služby sa najskôr musím prihlásiť prostredníctvom svojho elektronického občianskeho preukazu.

Následne uvediem do formulára všetky potrebné údaje. Po vyplnení formulára ho elektronicke podpíšem a odošlem. Ak je formulár o ukončení podnikania zaslaný bez problémov, do mojej elektronickej schránky obdržím správu o vybavení podania.

3.15.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali ako veľmi závažnú súvisí s povinnosťou poslať elektronický formulár cez prehliadač Internet Explorer. Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čím sa diskriminuje veľká časť používateľov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii pomerne dobre pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii je dostupný na prvej stránke vyhľadávača a titulok presne vystihuje obsah ŽS. Popis je však len málo informatívny. Ak vyhľadávam informácie na slovensko.sk, stránka s návodom sa mi zobrazí hneď ako prvá. Na tejto stránke sa nachádza i textový odkaz na elektronickú službu, avšak je nevýrazný.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame nastaviť popisnejší opis stránky životnej situácie pre internetové vyhľadávače. Taktiež navrhujeme zvýrazniť odkaz na elektronickú službu.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návody je pomerne jednoduché nájsť, avšak texty nie sú písané úplne zrozumiteľným jazykom. Obsahujú odkaz na elektronickú službu, dobre sumarizujú základné kroky pre úspešný proces životnej situácie, avšak spomínajú aj irelevantné kroky pre používateľa.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame písať texty zrozumiteľnejším jazykom a zvýrazniť informáciu o nevyhnutnosti vlastníť eID pre prejdenie ŽS elektronicky a uviesť benefity využitia elektronického spôsobu.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Elektronický formulár nie je rozdelený na viacero krokov, čím používateľ nemá prehľad, kde v procese sa nachádza a ako dlho mu využitie elektronickej služby bude asi trvať. Služba funguje len cez prehliadač Internet Explorer, čím výrazne komplikuje využitie služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame upozorniť občana o nutnosti použitia prehliadača Internet Explorer aj na začiatku formulára, resp. nedovoliť mu začať vyplňať formulár, ak ho nemá otvorený v tomto prehliadači, aby sa predišlo neschopnosti odoslať formulár po jeho celkovom vyplnení. Taktiež odporúčame službu navrhnúť tak, aby ju bolo možné využiť cez všetky väčšinové internetové prehliadače. Taktiež navrhujeme formulár rozdeliť do sekcií.

❖ **Proaktívnosť**

- Návody spomínajú, že bude živnostník informovaný o zmene stavu, avšak testované to nebolo – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Je možné sa skontaktovať priamo na kontaktné centrum, avšak tieto kontaktné údaje nie sú dostupné na stránkach jednotného kontaktného miesta.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme poskytnúť kontaktné údaje na stránkach jednotného kontaktného miesta. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny

demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Spätná väzba

- Pre zobrazenie kontaktných údajov musí používateľ opustiť formulár, čím je narušená intuitívnosť zákazníckej cesty. Následne opätovne zadáva údaje do formulára. Taktiež nie je dostupná sekcia s často kladenými otázkami, ani si od občana nepýtame spätnú väzbu.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zobrazovať aspoň jeden kontaktný údaj počas celého procesu využívania elektronickej služby. Taktiež odporúčame po odoslaní formulára proaktívne od občana žiadať spätnú väzbu na priebeh elektronickej služby pre zlepšenie služieb v budúcnosti. Odporúčame i vytvorenie sekcie s často kladenými otázkami, čím by sa vedel eliminovať počet nesprávne vyplnených údajov, resp. by sa znížilo zaťaženie kontaktného centra. Pre lepšie vyhodnotenie celého priebehu služby navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Použiteľnosť

- ŽS má v tejto sekcii mnoho nedostatkov. Hypertextové odkazy vo formulári a tlačidlá majú síce jasné názvy, avšak nie je definované jedno primárne tlačidlo, formulár nie je delený na viacero krokov, stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba), texty sú písané príliš malým písmom, aktívne polia sú nevýrazne označené a iné. Stránku so zhrnutím nebolo možné počas testovania ohodnotiť – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Primárne odporúčame zväčšiť veľkosť písma, vždy zvýrazniť hlavné tlačidlo (primárne) a rozdeliť formulár do viacerých krokov. Ďalej je potrebné rozlíšiť začiarkávacie polia (angl. „checkbox”) od prepínačov (angl. „radiobutton”), nakoľko sa javia byť identické a viac zvýrazniť aktívne polia. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ Zrozumiteľnosť

- Na posúdenie metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Metriky kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba je písaná priamo dvojjazyčne, čo spôsobuje neprehľadnosť textov a stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrick prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov a zobrazenia daného jazyka samostatne.

❖ **Platba**

- Životná situácia neobsahuje platbu, preto je táto metrika irelevantná.

❖ **Bezpečnosť**

- Životná situácia spĺňa väčšinu metrick, avšak obsah formulára by bolo možné sprístupniť už pred prihlásením sa, čím by sa občan vedel pripraviť už vopred, napr. cez mobil.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.16 Bývanie – Stavba rodinného domu

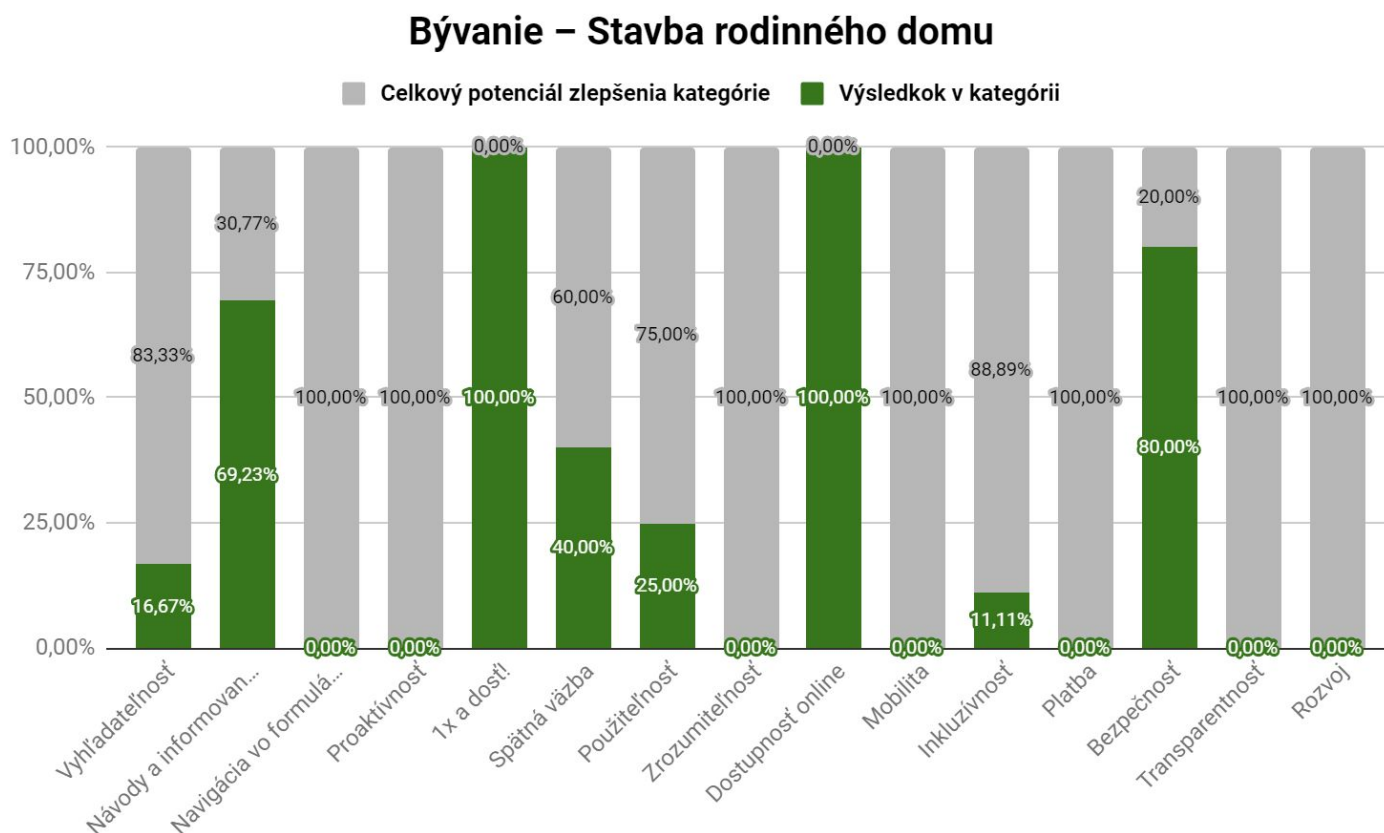
3.16.1 Úvod k životnej situácii

Stavba rodinného domu je väčšinou finančne, časovo aj dokladovo náročná záležitosť a zároveň veľká a významná zmena pre všetkých členov rodiny. Životná situácia zahŕňa dve elektronické služby, ktoré sa nachádzajú na Ústrednom portáli verejnej správy³² a Katastrálnom portáli³³. Spúšťačom životnej situácie rozhodnutie postaviť si rodinný dom. Úspešným koncom životnej situácie je vybavenie všetkých potrebných dokladov.

³² Ústredný portál verejnej správy, dostupný na <https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>.

³³ Katastrálny portál, dostupný na <https://www.katasterportal.sk/kapor/changeLanguageAction.do>.

3.16.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 17

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.17) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Navigácia vo formulároch
- Proaktívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Vyhľadateľnosť

3.16.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan si chcem postaviť dom. Mám k dispozícii potrebné financie a vysnívaný projekt. Hľadám si informácie o tom, ako mám ďalej postupovať a aké povolenia a dokumenty potrebujem od štátu.

Informácie nachádzam na stránke slovensko.sk. Našiel som detailný popis každého kroku a aké konkrétne dokumenty a podklady potrebujem ku úspešnému vybaveniu každého z nich.

Žiadam o list vlastníctva a o územné rozhodnutie o umiestnení stavby. Katasterportal využíva zastarané technológie a tak musím dbať na to aby som proces absolvoval na podporovanom operačnom systéme a prehliadači. Teraz už mám všetky potrebné podklady a môžem podať žiadosť o stavebné povolenie. Žiadosť si podávam cez slovensko.sk. Posielam ju spolu s naskenovanými podkladmi cez elektronickú schránku na príslušný orgán v mojej obci. Obdržím povolenie a začínam stavať.

Na komerčnej stránke energeticky-certifikat.com chcem získať energetický certifikát pre moju stavbu. Vyplnením formulára sa objednáam a kompetentní ľudia mi po kontrole odovzdajú daný certifikát.

Posledným krokom je podanie si žiadosti o kolaudáciu. Vykonám to elektronicky na stránke slovensko.sk. Obdržím kolaudačné rozhodnutie a môžem si užívať svoj nový domov.

3.16.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali ako veľmi závažnú súvisí s obmedzením portálu katastra. Môže nastať situácia, kedy používateľ nemá k dispozícii počítač s operačným systémom Windows a je týmto z možnosti využitia elektronickej služby vylúčený, čím sa diskriminuje veľká časť používateľov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Vyhľadávanie ŽS je pre používateľa náročné. Štátna informačná stránka sa neobjavuje na prvej strane vyhľadávania, hľadaný titulok „stavba rodinného domu“ sa vo výsledkoch vyhľadávania nezobrazuje. Ťažko vyhľadateľná je taktiež na slovensko.sk, kde sa skrýva pod názvom „Stavanie“.
- **Návrhy na zlepšenie:** Odporúčame premenovanie informačnej stránky na slovensko.sk pre jej lepšiu vyhľadateľnosť.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod, ktorý sa nachádza na webovom sídle slovensko.sk je štrukturovaný, jasný, bez použitia cudzích slov alebo zložitých výrazov. Tento návod

neobsahuje odkazy, ktoré by používateľa presmerovali priamo na elektronickú službu a neobsahuje informácie o poplatkoch za služby

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť do informačnej stránky priame odkazy na elektronické služby a informácie o prípadných poplatkoch za tieto služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, služba vopred neupozorňuje používateľa na prípadnú nefunkčnosť pri používaní na majoritnom prehliadači alebo operačnom systéme. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal, a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a v akom kroku sa používateľ práve nachádza, taktiež pridať odstavec pred začatím každej služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre danú elektronickú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku stlačením tlačidla „Podpísať a odoslať.“
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ **1x a dost!**

- Údaje sú od používateľa požadované jedenkrát a služba nežiada od používateľa neodôvodnené informácie.

❖ **Spätná väzba**

- Je poskytnutý kontakt s reálnou osobou a to poskytnutím telefónneho čísla, služba takisto poskytuje kontextovú pomoc priamo vo formulári (slovensko.sk). Pre zobrazenie kontaktných údajov je potrebné opustiť stránku služby. Zanechanie spätnej väzby nie je možné a pre životnú situáciu nie je dostupná stránka s často kladenými otázkami.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame elektronickým službám tejto ŽS poskytnutie možnosti zanechať spätnú väzbu v každom kroku taktiež vytvorenie stránky s často kladenými otázkami, ktorá bude spĺňať požadované metriky v kategórií.

❖ **Použiteľnosť**

- Služba spĺňa metriky týkajúce sa zmeny kurzora pri interaktívnych prvkoch, textom opísané akcie pri tlačidlách, dostatočné odlišené primárne tlačidlá, zvýraznenie aktívneho poľa a dostatočne vysvetlené chybové hlásenia. Dizajn webového sídla využíva vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK. Avšak služby katasterportálu túto metriku nenapĺňajú.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by stránky služieb mali byť navrhnuté podľa vzorov a komponentov ID-SK s automatickým ukladaním vyplnených údajov. Odporúčame katastrálnemu úradu, ako jednej zo služieb ŽS aplikovať metriky danej kategórie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty katastrálneho portálu nie sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služby ŽS nekladú používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby ŽS sú dostupné elektronicky. ŽS je vo forme komunikácie konzistentná.

❖ **Mobilita**

- Momentálne nie je možné vykonať životnú situáciu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame riešiť responzivnosť webového sídla katastrálneho portálu. Vid'. Návrh na zlepšenie pre Podpora mobilných zariadení vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba ponúka možnosť anglického jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti.

❖ **Platba**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku stlačením tlačidla „Podpísať a odoslať.“
- **Návrh na zlepšenie:** Vytvorenie virtuálneho demo účtu, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky okrem možnosti upozornenia na nesprávne osobné a iné používateľské údaje.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame povoliť používateľovi zmenu údajov v službe.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

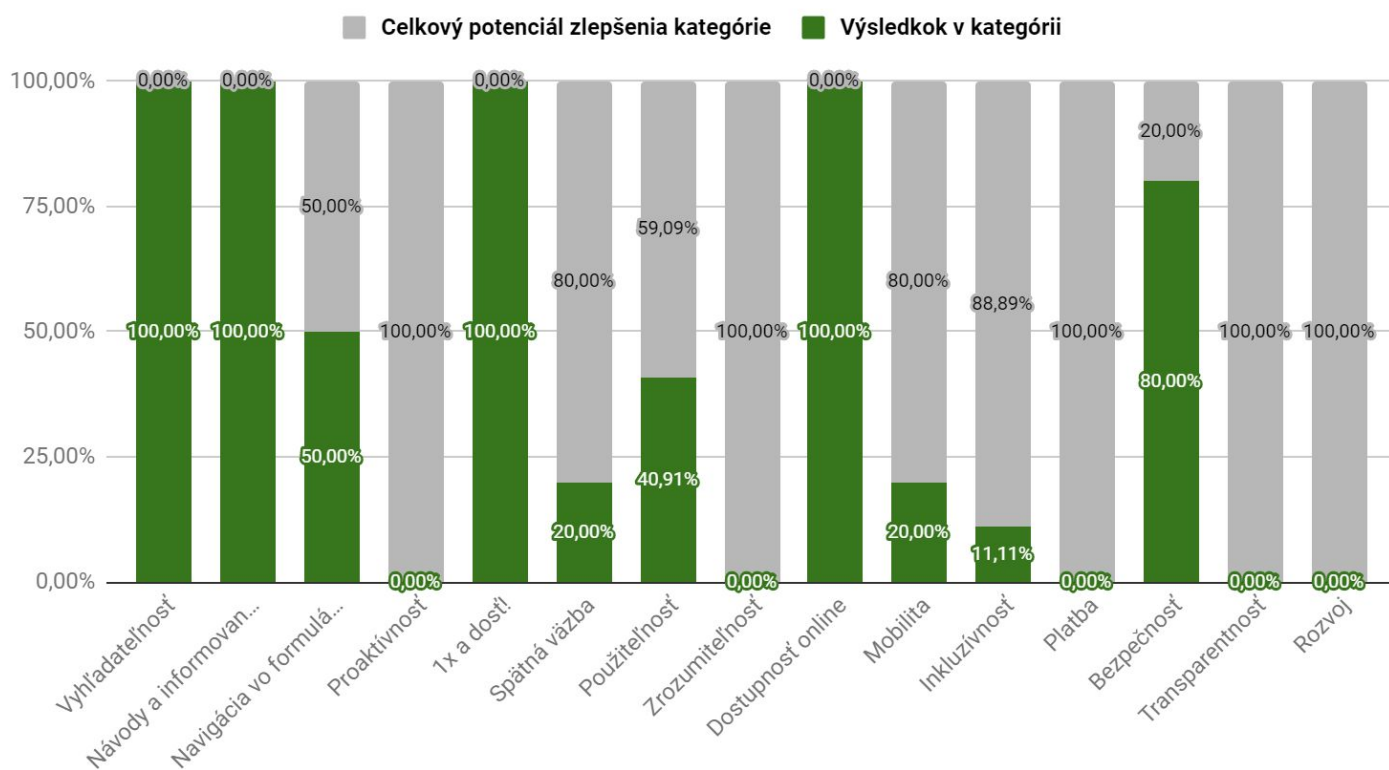
3.17 Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu

3.17.1 Úvod k životnej situácii

Podstatou tejto životnej situácie z pohľadu občana je životná fáza, v ktorej sa rozhodne zmeniť svoj aktuálny trvalý pobyt a presťahovať na iné miesto. Životná situácia pozostáva z dvoch elektronických služieb: elektronické podanie prihlásenia na trvalý pobyt a elektronická žiadosť o potvrdenie o trvalom pobyte — obe na webovom sídle Ministerstva vnútra³⁴. Spúšťačom životnej situácie je zmena bydliska a za jej úspešné ukončenie sa považuje získanie nového občianskeho preukazu.

3.17.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu



Graf č. 18

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.18) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Platba
- Proaktívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Mobilita
- Inkluzívnosť
- Spätná väzba

3.17.3 Životná situácia očami občana

Presťahoval som sa na novú adresu a chcel by som si zmeniť trvalý pobyt. Na internete vyhľadávam informácie, ako postupovať pri zmene trvalého pobytu. Na stránke slovensko.sk som našiel podrobný návod s odkazmi pre služby, ktoré sa dajú využiť elektronicky.

Kliknem na ohlásenie zmeny trvalého bydliska elektronicky. Som presmerovaný na stránku všetkých elektronických služieb týkajúcich sa trvalého pobytu. Pri kliknutí na prvú službu podania prihlásenia na trvalý pobyt som presmerovaný na webové sídlo Ministerstva vnútra, kde si prečítam základné informácie o službe. Mám pocit, že som zrazu službu stratil, pretože zo základných informácií neviem kliknúť rovno na službu musím pomocou šípky prejsť o stránku dozadu. Prejdem na podanie prihlásenia na trvalý pobyt. Prihlasujem sa občianskym preukazom cez dôveryhodnú a známu stránku slovensko.sk. Vyplním a podpíšem formulár. Z informačnej stránky o službe už viem, že pred ďalšími krokmi musím počkať na správu o zrealizovaní mojej zmeny pobytu, ktorá mi príde do elektronickej schránky.

Po obdržaní tejto správy si nájdem na slovensko.sk službu na získanie potvrdenia o trvalom pobyte. Poteším sa, keď zistím, že táto služba ma bude stáť menej, ak ju vybavím elektronicky. Vyplním, podpíšem formulár a zaplatím poplatok.

Dostanem potvrdenie do elektronickej schránky a čakám, kým mi poštou dorazí potvrdenie o trvalom pobyte. S týmto potvrdením si idem vybaviť nový občiansky preukaz v Klientskom centre.

Po vyzdvihnutí občianskeho preukazu musím, ako fyzická osoba, nahlásiť túto zmenu môjmu zamestnávateľovi a zdravotnej poisťovni – túto informáciu som sa dozvedel v počiatočných krokoch na slovensko.sk. Povinnosť ohlásenia si musím ustriehnuť a môže sa stať, že na to po vybavení zmeny pobytu a nového občianskeho medzičasom zabudnem. V notifikácii o vyhotovení OP sa ďalšie kroky nenachádzajú.

3.17.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia s navigáciou na stránke Ministerstva vnútra. Detailnejší popis služby by mal poskytovať tlačidlo priamo na elektronickú službu. Môže nastať situácia, že sa používateľ zacyklí na informačných stránkach a nedostane sa k elektronickej službe. Identifikovali sme aj pozitívnu emóciu – radosť zo zistenia, že používateľ ušetrí na poplatkoch.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná s jasným názvom informačnej stránky, a to aj na slovensko.sk.
- **Návrh na zlepšenie:** Pri vyhľadávaní ŽS odporúčame doplniť popis služby na minimálne jednu celú dokončenú vetu.

❖ **Návody a informovanosť**

- Na portáli slovensko.sk sa nachádza jasný, zrozumiteľný a štrukturovaný návod. Skladá sa zo šiestich krokov a v rámci každého z nich je poskytnutých niekoľko odkazov. ŽS spĺňa všetky metriky tejto kategórie.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- V jednotlivých krokoch sa v ľavom dolnom rohu nachádza informácia, kde v procese sa používateľ nachádza. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, pred začatím procesu služby sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch..

❖ **Proaktívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku stlačením tlačidla „Podpísať a odoslať.“
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ **1x a dost'!**

- Všetky potrebné údaje sú od používateľa vyžadované len jedenkrát. Nebol zaznamenaný zber informácií, ktoré nie sú odôvodnené.

❖ **Spätná väzba**

- Služba poskytuje kontextovú pomoc cez ikonu otáznika priamo v texte formuláru. Služba neposkytuje viditeľné kontaktné údaje ani stránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť chýbajúce kontaktné údaje a stránku s často kladenými otázkami v súlade s metrikami tejto kategórie.

❖ **Použiteľnosť**

- Nadpisy a tlačidlá majú jasné názvy. Nie je však dodržaná minimálna veľkosť písma, dizajn webového sídla Ministerstva vnútra je v starej verzii, nevyužíva vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma, implementovať vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára a nevyužíva slovník ID-SK. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Celú službu ŽS je možné vykonať elektronicky. ŽS je vo forme komunikácie konzistentná.

❖ **Mobilita**

- Návod k ŽS, ktorý sa nachádza na slovensko.sk je responzívny a optimalizovaný pre mobilné zariadenia. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť

autentifikáciu ani autorizáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame vylepšiť responzivnosť hlavičky na webovom sídle Finančnej správy SR. Vid'. návrh na zlepšenie pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti, vrátane testovania so znevýhodnenými občanmi, a preklad služby do jazykov minorít.

❖ **Platba**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku stlačením tlačidla „Podpísať a odoslať.“
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

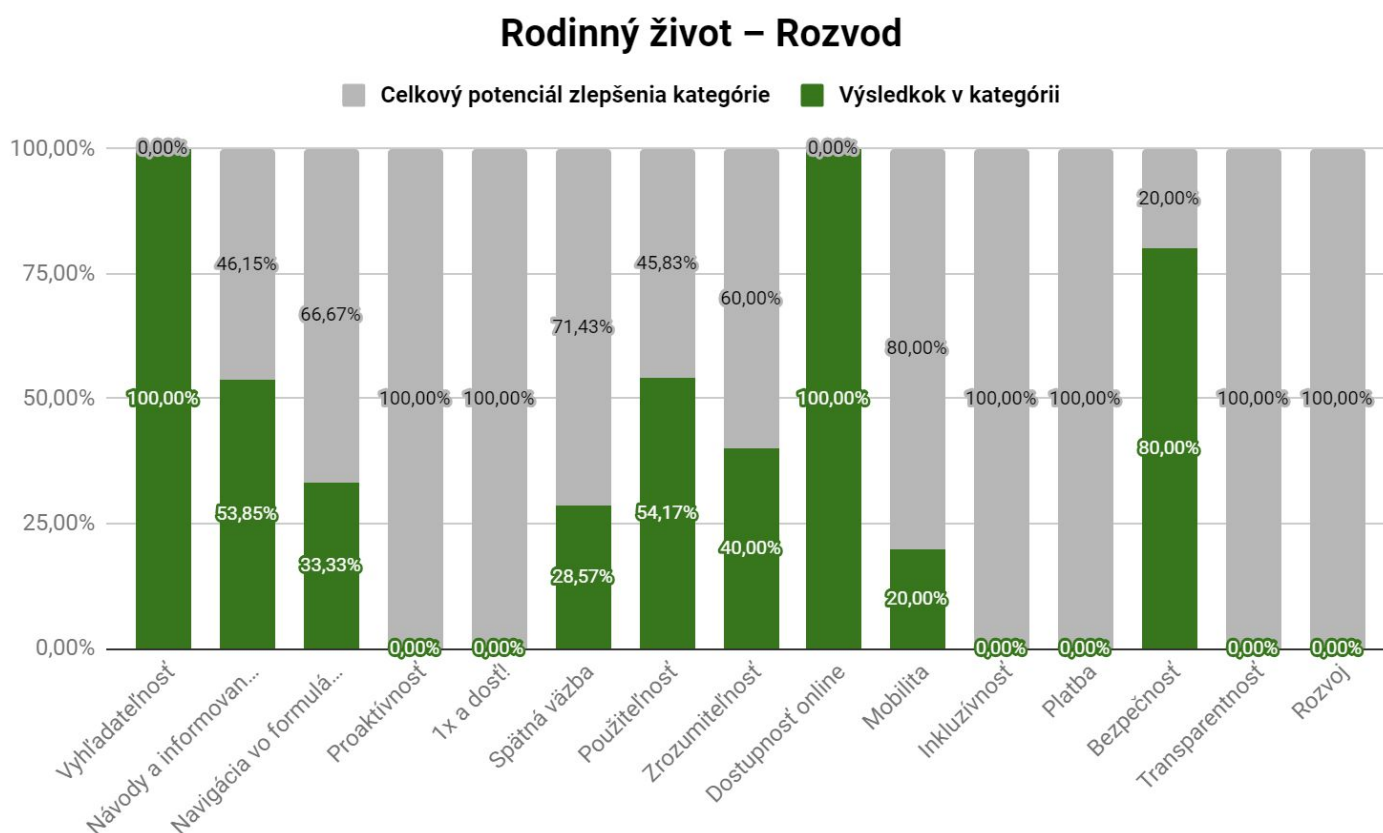
- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.18 Rodinný život - Rozvod

3.18.1 Úvod k životnej situácii

Rozvod je emocionálne náročný proces a významná zmena pre manželov ako aj ostatných členov rodiny. Životná situácia zahŕňa elektronickú službu, ktorá sa nachádza na webovom sídle Ministerstva spravodlivosti SR³⁵. Spúšťačom životnej situácie je rozhodnutie podať návrh na rozvod. Úspešným koncom životnej situácie je rozhodnutie súdu o rozvedení manželov.

3.18.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 19

³⁵ Portál Ministerstva spravodlivosti SR, dostupný na <https://www.justice.gov.sk/Stranky/default.aspx>.

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.19) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- 1x a dosť!
- Proaktívnosť
- Inkluzívnosť
- Vyhľadateľnosť
- Platba
- Mobilita

3.18.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan v manželskom zväzku sa chcem rozviešť. Hľadám informácie o tom, čo k tomu potrebujem. Hľadanie začnem na internetovom vyhľadávači, ktorý mi ponúkne odkazy na stránky slovensko.sk a justice.sk. Nikde sa zrozumiteľne nepíše, ako podať návrh na rozvod elektronicky. Nedočítal som sa, ktorú službu mám použiť – mám len návod, ktorý opisuje a vysvetľuje náležitosti podania návrhu.

Po náročnom vyhľadávaní sa dozviem, že žiadosť o rozvod patrí pod elektronickú službu podania žaloby na súd a je možné ju podať cez portál eŽaloby. Hľadám portál eŽaloby a klikám v menu na vytvorenie podania.

Registrujem/prihlásim sa cez eID na justice.gov.sk. Spíšem podanie na súd, priložím potrebné dôkazy a dokumenty a odosielam návrh na rozvod.

Neviem, aké ďalšie kroky ma teraz čakajú. Neskôr som informovaný súdom o prijatí mojho návrhu a je mi stanovený poplatok, ktorý mi bol zaslaný do schránky na slovensko.sk. Zaplatím súdny poplatok. Súd stanoví dátum pojednávania a po pojednávaní je mi doručené rozhodnutie súdu o tom, či bol môj návrh na rozvod schválený alebo zamietnutý.

3.18.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali, súvisia najmä so zložitou a veľkou formulárou, ktorý môže používateľa odradiť. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná a informačná stránka ŽS na slovensko.sk sa nachádza medzi prvými výsledkami. Titulok vo výsledku vyhľadávania je

krátky a jednoslovný. Pri zadaní vyhľadávacie výrazu „rozvod“ alebo „návrh na rozvod“, na portáli slovensko.sk, je hneď prvý odkaz na návod ŽS.

- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zlepšiť SEO verejnej informačnej stránky. Navrhujeme použiť popisnejšiu verziu, napríklad „Ako podať návrh na rozvod“.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod je písaný zrozumiteľným jazykom s minimálnym až žiadnym použitím odborných/právnych termínov. Text je pre používateľa relevantný a neobsahuje zbytočné interné procesy či smernice. Návod neobsahuje priamy link na službu, kde je možné podať návrh na rozvod. V návode sa nachádza informácia o poplatku.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame do návodu k ŽS doplniť odkaz priamo na službu. Návod nepopisuje ,aké ďalšie kroky nasledujú.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome. Služba vopred neupozorňuje používateľa na prípadnú nefunkčnosť pri používaní na majoritnom prehliadači alebo operačnom systéme. Informácia sa nachádza vo vyhlásení prístupnosti. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal, a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má a v akom kroku sa používateľ práve nachádza. Taktiež pridať odstavec pred začatím každej služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre danú elektronickú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Na obrazovke je iba formulár bez hlavičky a pätičky. Služba nemá viditeľný kontakt na jednotné kontaktné centrum. Služba obsahuje kontextovú nápovedu ku niektorým pojmom. Stránka obsahuje sekciu často kladené otázky v ľavom menu pred začatím služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme formulár členiť do viacerých krokov a zvýrazniť kontaktné údaje.

❖ **Použitelnosť**

- Stránky služby nevyužívajú vzory a komponenty ID-SK. Absentuje hlavička aj pätička. Formulár nie je delený na viac krokov. Služba používa malú veľkosť písma 12px.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zapracovať vzory a komponenty podľa jednotného dizajnu manuálu ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovaných s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie životnej situácie nie je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu ŽS do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

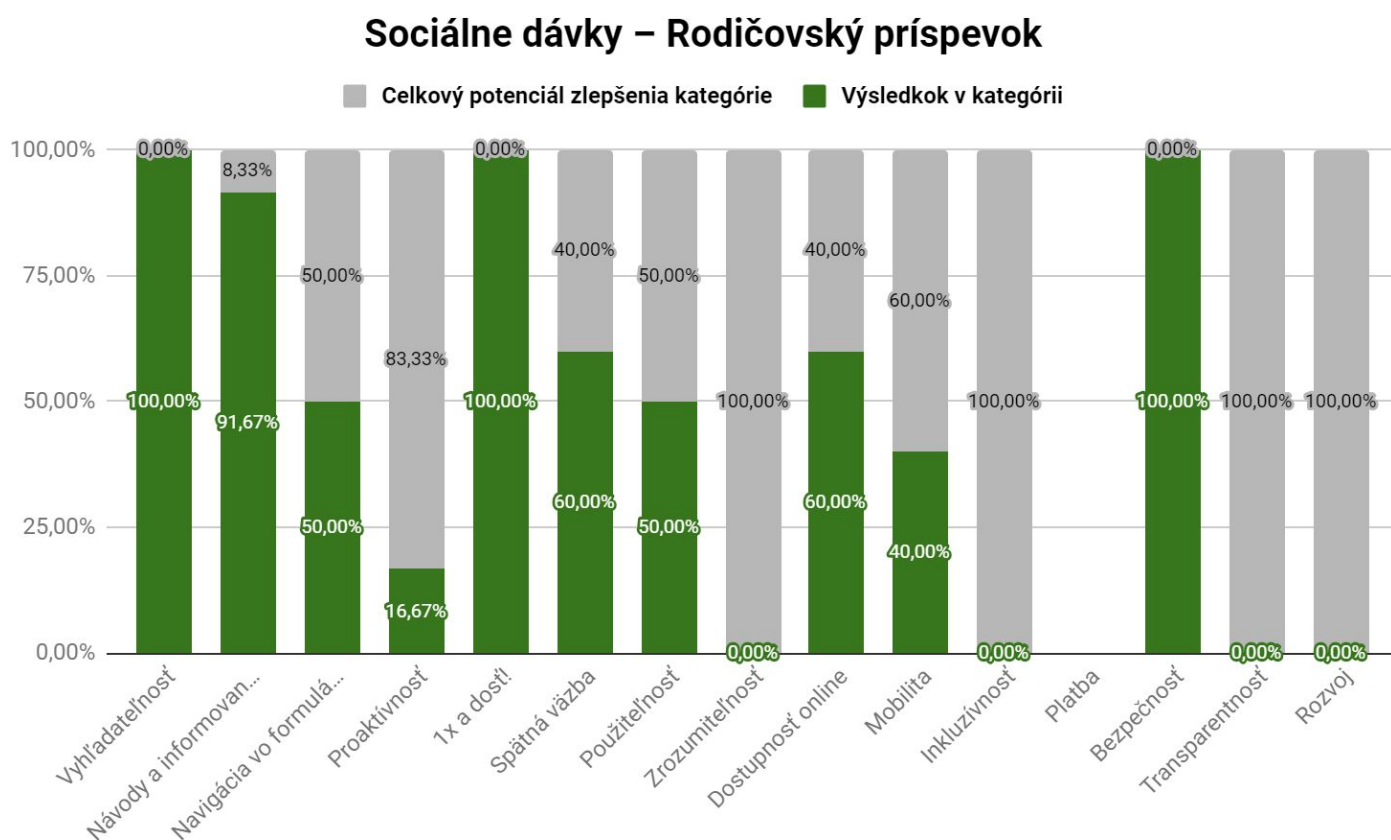
- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.19 Sociálne dávky – Rodičovský príspevok

3.19.1 Úvod k životnej situácii

Rodičovský príspevok je štátna sociálna dávka, ktorou štát prispieva oprávnenej osobe na zabezpečenie riadnej starostlivosti o dieťa do troch rokov veku alebo do šesť rokov veku, ak má dieťa dlhodobu nepriaznivý zdravotný stav. Životná situácia obsahuje jednu elektronickú službu — žiadosť o rodičovský príspevok, ktorá sa nachádza na webovom sídle Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny³⁶. Spúšťačom životnej situácie je hmotná núdza rodiča a za úspešný koniec sa považuje kladné vybavenie žiadosti a obdržanie prvej dávky.

3.19.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 20

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.20) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Použiteľnosť
- Proaktívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Mobilita
- Inkluzívnosť

3.19.3 Životná situácia očami občana

Som rodič v hmotnej núdzi a hľadám si informácie o tom, aké dávky je možné získať od štátu. Po vyhľadavaní na internete som našiel informácie o rodičovskom príspevku na stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny. Na informačnej stránke o tomto príspevku sa zameriavam na podmienky nároku. Po prečítaní som zistil, že mám nárok na rodičovský príspevok a môžem si podať žiadosť.

1) Žiadosť si chcem podať osobne. Vytlačím si formulár dostupný na stránke ministerstva a poštou/osobne ho podám na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny v mieste mojho trvalého bydliska.

2) Rozhodnem sa podať žiadosť elektronicky. Kliknem na odkaz, ktorý sa nachádza na informačnej stránke o príspevku. Prihlásim sa pomocou mojho občianskeho preukazu s čipom. Vyplním elektronický formulár a podám žiadosť.

Nedozviem sa, či je moja žiadosť spracovaná. Dočítal som sa, že o priznaní príspevku sa nevydávajú písomné rozhodnutia.

3.19.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali sa týka proaktívneho informovania. Na informačnej stránke Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny je uvedené, že oznámenie sa vydáva iba v prípade neschválenia žiadosti.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná s jasným názvom informačnej stránky, a to aj na slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod a informačná stránka spĺňa takmer všetky metriky kategórie. Chýbajú špecifické informácie o podkladoch potrebných pre podanie žiadost' a informácie o poplatení alebo výške poplatku pri využití služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame poskytnúť bližšie informácie (napr. odkaz na podstránku) ohľadom elektronických prostriedkov a elektronickom podpise. Taktiež odporúčame poskytnúť informáciu o poplatku aj pri službách, ktoré ho nemajú.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Návod informuje používateľa, že daná ŽS má len jeden krok. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavce pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickeú službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Používateľ vie sám proaktívne overiť stav ŽS, a to cez viaceré kanály.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, akým spôsobom bude používateľovi doručené rozhodnutie o nesplnení podmienok, a tiež proaktívne používateľovi oznámiť úspešné podanie žiadosti a schválenie žiadosti.

❖ **1x a dost'**

- Základné informácie sú predvyplnené a v prípade potreby ľahko duplikovateľné. Nebol zaznamenaný zber informácií, ktoré nie sú odôvodnené.

❖ **Spätná väzba**

- Používateľ má možnosť vidieť kontaktné údaje v každom kroku služby. ŽS nemá pridelenú podstránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať do kontaktného formulára kategóriu spätnej väzby, ktorá bude spĺňať metriky danej kategórie. Pri nápovedách

odporúčame zmenu kurzora ako pri ostatných interaktívnych prvkoch. V ideálnom prípade odkaz „Kontaktovať“ v hlavičke služby obsahuje aj telefónne číslo na reálnu osobu.

❖ **Použitelnosť**

- Formulár žiadosti je rozdelený na podstránky a dynamicky sa mení. Je dodržaná minimálna veľkosť písma, výstižnosť hypertextových odkazov, zmena kurzora pri interaktívnych prvkoch a vyznačovanie aktívneho poľa. Používateľ má možnosť uložiť a znovu načítať formulár. Služba nie je navrhnutá podľa vzorov, komponentov a palety farieb ID-SK, nevyužíva jedno primárne tlačidlo a pätička stránky neobsahuje požadované odkazy. Prehľad o chybách je síce jasný a hovorí ako chybu odstrániť, ale zobrazuje sa v dolnej časti stránky.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť metrikou požadované odkazy do pätičky služby, taktiež zmeniť polohu prehľadu o chybách a využívanie jedného primárneho tlačidla. V ideálnom prípade má formulár funkciu automatického ukladania vyplnených údajov a aplikované vzory, komponenty a farby ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára a nevyužíva slovník ID-SK. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- ŽS sa skladá z jednej služby, ktorú je možné vykonať elektronicky.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre

mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- V tejto ŽS sa používateľ nestréťava s platbou.

❖ **Bezpečnosť**

- ŽS spĺňa všetky metriky s plným počtom bodov.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.20 Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti

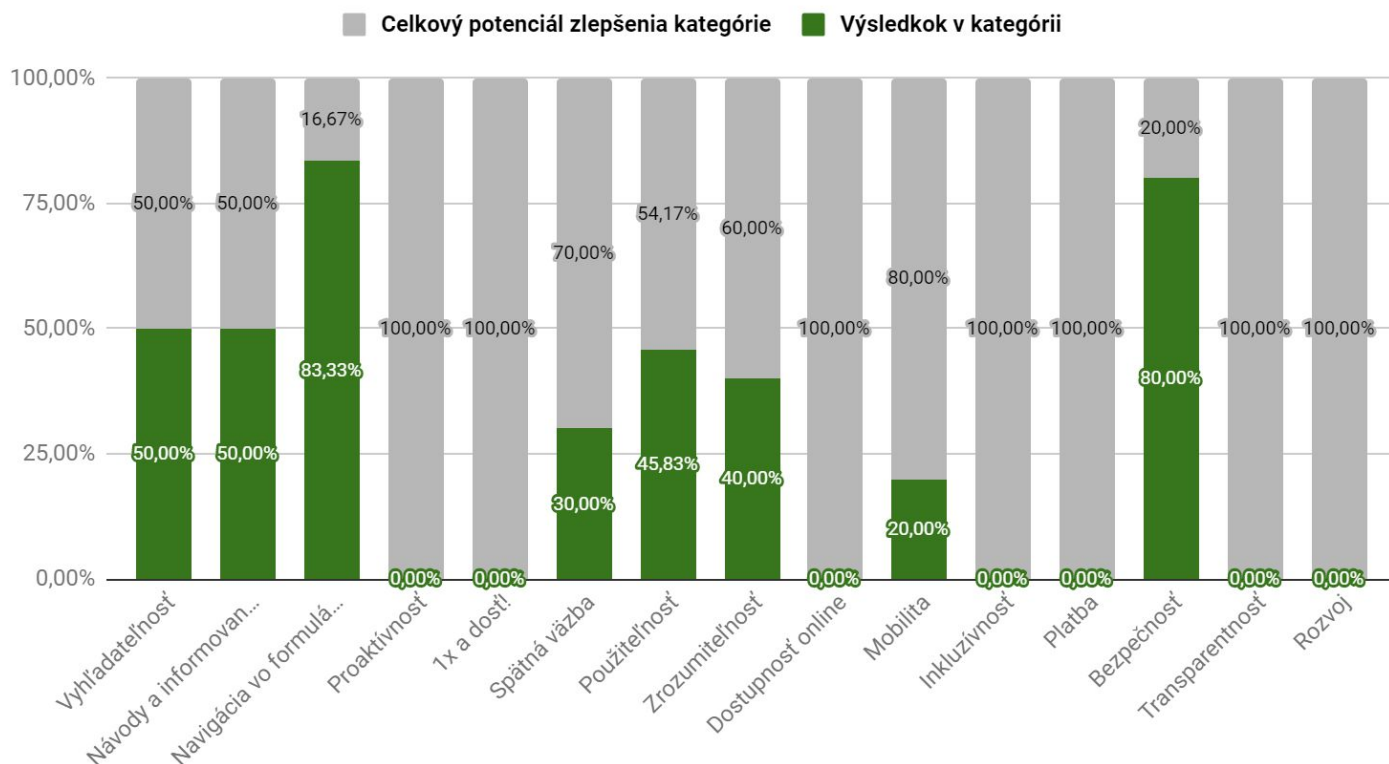
3.20.1 Úvod k životnej situácii

Príspevok v nezamestnanosti je štátna sociálna dávka, ktorou štát prispieva oprávnenej osobe na preklenutie obdobia od straty zamestnania po dobu uplynutia nároku. Životná situácia obsahuje jednu elektronickú službu — žiadosť o zaradenie do evidencie

uchádzačov o zamestnanie na slovensko.sk³⁷ a jednu offline službu Sociálnej poisťovne. Spúšťačom životnej situácie je strata zamestnania a za koniec sa považuje priznanie príspevku v nezamestnanosti.

3.20.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti



Graf č. 21

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.21) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- 1x a dost!
- Dostupnosť online
- Inkluzívnosť
- Platba

³⁷ Portál Slovensko.sk, dostupný na <https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>.

3.20.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan, ktorý práve stratil prácu, chcem požiadať o príspevok v nezamestnanosti. Rozhodnem sa vyhľadať si informácie na internete, o tom ako mám postupovať a na akú inštitúciu sa mám s mojou žiadosťou obrátiť.

Dozvedel som sa, že pre poberanie príspevku v nezamestnanosti je nutné, aby som bol zaradený v evidencii uchádzačov o zamestnanie na Úrade práce, sociálnych vecí a rodiny.

Medzi službami na slovensko.sk nájdem formulár Žiadosť o zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Vyplním tento formulár na stránke slovensko.sk, prikladám potrebné dokumenty a podpisujem ho mojím elektronickým podpisom.

Pár dní na to nájdem v elektronickej schránke oznámenie, ktoré potvrdzuje moje úspešné zaradenie do evidencie uchádzačov o zamestnanie. Znovu si hľadám informácie ako postupovať ďalej a zisťujem, že sa musím osobne dostaviť na pobočku Sociálnej poisťovne miesta môjho trvalého bydliska. Na stránke Sociálnej poisťovne som našiel formulár, ktorý si vytlačím a vyplním doma. Po návšteve Sociálnej poisťovne a odovzdaní formulára, som o splnení všetkých zákonných podmienkach a schválení žiadosti informovaný písomným oznámením.

3.20.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Zistili sme bariéry, ktoré sa týkali navigácie medzi krokmi a hlavne chýbajúcej elektronickej služby pre druhý krok ŽS. Zistenie, že len jedna zo služieb je elektronickej môže viesť k rozhodnutiu občana prejsť celou ŽS fyzicky. Tejto skutočnosti nepomáha ani poskytnutý formulár na vytlačenie.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii nedostatočne pokrytá. Odkaz k návodu k životnej situácii je dostupný na prvej stránke vyhľadávača. Titulok ani popis presne nevystihujú obsah ŽS. Taktiež, návodov na slovensko.sk sa zobrazuje po zadaní kľúčových slov viac a nie je jasné, ktorý odkaz sa venuje pozastaveniu živnosti.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť stránku s návodmi dedikovanú danej životnej situácii a následne pre túto stránku nastaviť popisnejší titulok a opis životnej situácie pre internetové vyhľadávače.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod je písaný zväčša ľudskou rečou, s minimom citácií a odvolávaním sa na zákony a vyhlášky. Návod obsahuje aj informácie pre menej časté alternatívne scenáre. Napriek tomu by návod mohol mať jednoduchšiu a personalizovanejšiu podobu. Odborné názvy sú používané v minimálnej miere. Sociálna poisťovňa uvádza príklady, ktoré výrazne prispievajú k pochopeniu návodu (napr. príklad príklad pri platbe poistného, ktorý vysvetľuje, čo sa stane ak SZČO neuvedie špecifický symbol).
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame do návodu zahrnúť priame odkazy na elektronické služby.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Návod neinformuje používateľa, koľko má daná ŽS krokov. Služba je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, v informáciách o prístupnosti sú uvedené informácie o kompatibilných prehliadačoch až po spustení elektronickej služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať odstavec pred začatím služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre elektronickejšiu službu.

❖ **Proaktívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odpozorované, že niektoré nevyhnutné kroky nie sú odôvodnené, prečo sa od občana vyžadujú.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme občanovi poskytnúť transparentné dôvody, pre aké účely budú ich údaje použité. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny

demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Spätná väzba**

- Používateľ má možnosť vidieť kontaktné údaje v každom kroku služby. ŽS nemá pridelenú podstránku s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame pridať do kontaktného formulára kategóriu spätnej väzby, ktorá bude spĺňať metriky danej kategórie. Pri nápovedách odporúčame zmenu kurzora ako pri ostatných interaktívnych prvkoch. V ideálnom prípade odkaz „Kontaktovať“ v hlavičke služby obsahuje aj telefónne číslo na reálnu osobu.

❖ **Použiteľnosť**

- Stránky služby nevyužívajú vzory a komponenty ID-SK. Absentuje hlavička aj pätička. Formulár nie je delený na viac krokov.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zapracovať vzory a komponenty podľa jednotného dizajn manuálu ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- ŽS sa skladá z jednej služby, ktorú je možné vykonať elektronicky.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Služba neponúka možnosť iného jazyka.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- V tejto ŽS sa používateľ nestretáva s platbou.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.21 Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba

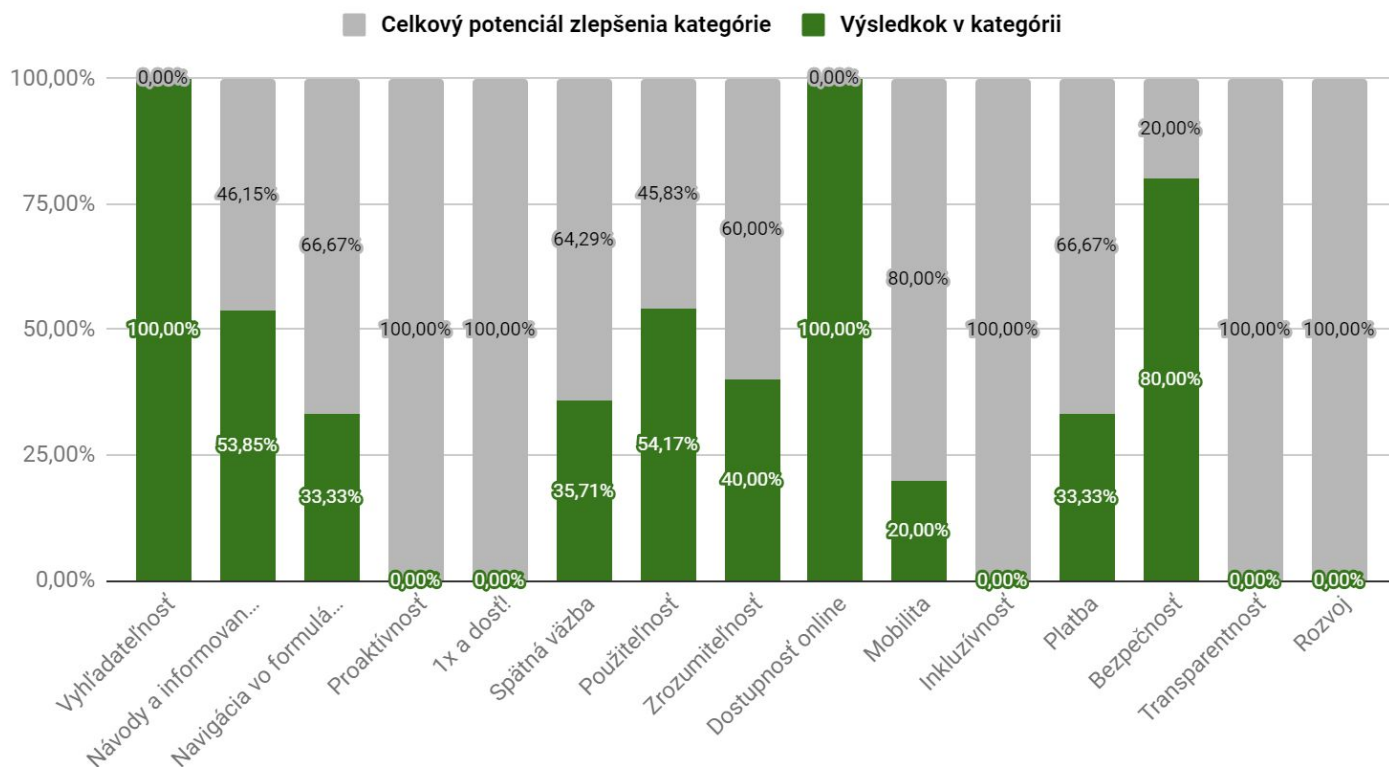
3.21.1 Úvod k životnej situácii

Jedným zo základných práv každého občana je právo na súdnu ochranu. Typicky sa toto právo uplatňuje návrhom na začatie konania alebo podaním žaloby. Životná situácia

zahŕňa elektronickú službu, ktorá sa nachádza na portáli Ministerstva spravodlivosti SR³⁸. Spúšťačom životnej situácie je občan, ktorý sa rozhodne podať návrh na začatie konania alebo podať žalobu. Úspešným koncom životnej situácie je rozhodnutie súdu.

3.21.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba



Graf č. 22

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.22) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- 1x a dost'
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Navigácia vo formulároch

³⁸ Portál Ministerstva spravodlivosti SR, dostupný na <https://www.justice.gov.sk/Stranky/default.aspx>.

3.21.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan som sa rozhodol podať žalobu. Hľadám informácie o tom, ako sa žaloba podáva a aké informácie/dokumenty k tomu potrebujem. Stretávam sa s návodmi, ktorým úplne nerozumiem, sú plné odborných termínov bez dodatočného vysvetlenia. Zaujímam sa aj koľko stojí podanie žaloby na súd ale nikde takúto informáciu neviem nájsť.

Justice.gov.sk odo mňa vyžaduje registráciu/prihlásenie a skoro som si nevšimol, že sa môžem prihlásiť aj pomocou mojho už existujúceho účtu na slovensko.sk. Využijem túto možnosť.

Na stránke justice.gov sa snažím nájsť formulár žaloby. Nie je to také jednoduché, ako som si myslel, ale nakoniec sa nejako preklikám na formulár, ktorý som hľadal – aspoň dúfam, že je to ten, ktorý potrebujem. Formulár vyplním, priložím všetky požadované dokumenty a podám túto žiadosť na súd.

Súd mi oznámi, že moje podanie prijal a stanoví mi poplatok. Zaplatím súdny poplatok a dostanem informáciu o stanovenom dátume pojednávania. Po pojednávaní je mi doručené rozhodnutie.

3.21.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä so zložitou a veľkou formulára, ktorý môže používateľa odradiť. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná a informačná stránka ŽS na slovensko.sk sa nachádza medzi prvými výsledkami. Titulok vo výsledku vyhľadávania je krátky a jednoslovný. Napriek tomu vystihuje službu. Navrhujem použiť popisnejšiu verziu, napríklad „Ako podať návrh na rozvod“. Pri zadaní vyhľadávacie výrazu „rozvod“ alebo „návrh na rozvod“, na portáli slovensko.sk, je hneď prvý odkaz na návod ŽS

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod je písaný zrozumiteľným jazykom s minimálnym až žiadnym použitím odborných/právnych termínov. Text je pre používateľa relevantný a

neobsahuje zbytočné interné procesy či smernice. Návod neobsahuje priamy link na službu, kde je možné podať návrh na rozvod. V návode sa nachádza informácia o poplatku.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame do návodu k ŽS doplniť odkaz priamo na službu. Návod nepopisuje nasledujúce kroky.

❖ Navigácia vo formulároch

- Služba v životnej situácii je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, služba vopred neupozorňuje používateľa na prípadnú nefunkčnosť pri používaní na majoritnom prehliadači alebo operačnom systéme. Informácia sa nachádza vo vyhlásení prístupnosti. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal, a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a v akom kroku sa používateľ práve nachádza, taktiež pridať odstavec pred začatím každej služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre danú elektronickú službu.

❖ Proaktívnosť

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ 1x a dost'

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko je nutná súčinnosť vlastníka služby.

❖ Spätná väzba

- Na obrazovke je iba formulár bez hlavičky a pätičky. Služba nemá viditeľný kontakt na jednotné kontaktné centrum. Služba obsahuje kontextovú nápovedu ku niektorým pojmom. Stránka obsahuje sekciu často kladené otázky v ľavom menu pred začatím služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme formulár členiť do viacerých krokov a zvýrazniť kontaktné údaje.

❖ **Použitelnosť**

- Stránky služby nevyužívajú vzory a komponenty ID-SK. Absentuje hlavička aj pätička. Formulár nie je delený na viac krokov. Služba používa malú veľkosť písma 12px.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zapracovať vzory a komponenty podľa jednotného dizajnu manuálu ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informáciám týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovaných s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby nie je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

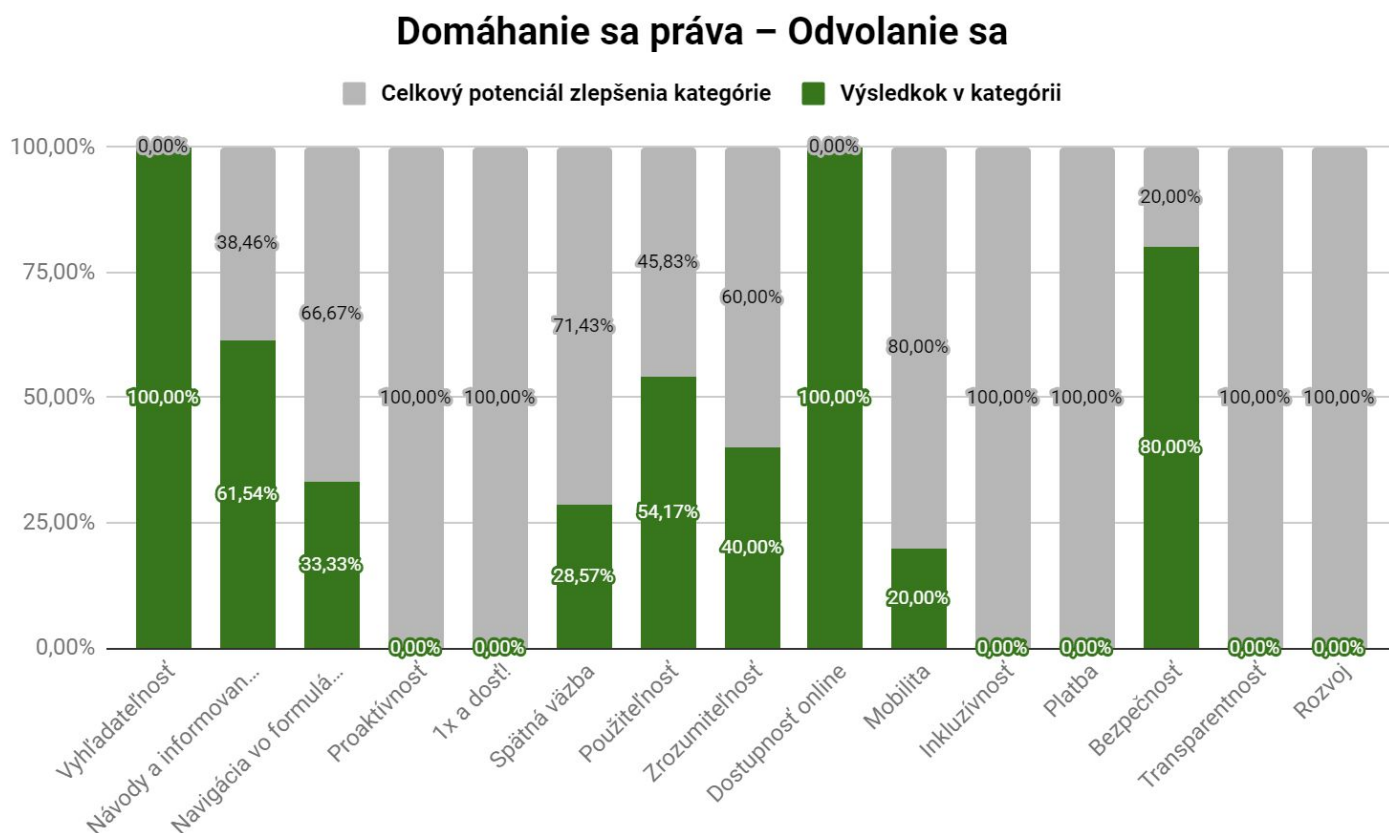
3.22 Domáhanie sa práva – Odvolanie sa

3.22.1 Úvod k životnej situácii

Podstatou tejto životnej situácie je nesúhlas s rozhodnutím prvostupňového súdu a podanie odvolania voči rozsudku. Životná situácia zahŕňa elektronickú službu, ktorá sa nachádza na portáli Ministerstva spravodlivosti SR³⁹. Spúšťačom životnej situácie je občan, ktorý sa rozhodne podať odvolania voči rozhodnutiu súdu. Úspešným koncom životnej situácie je rozhodnutie súdu o odvolaní.

³⁹ Portál Ministerstva spravodlivosti SR, dostupný na <https://www.justice.gov.sk/Stranky/default.aspx>.

3.22.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie



Graf č. 23

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.23) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- 1x a dost!
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Platba
- Spätná väzba

3.22.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan som nedávno dostal rozhodnutie zo súdu, s ktorým nie som stotožnený a chcem sa voči nemu odvolať. Začnem si na internete vyhľadávať informácie o tom ako postupovať, a čo mám robiť. Hľadám na internetovom vyhľadávači, na stránkach slovensko.sk a justice.sk.

V návodoch, ktoré nachádzam je množstvo odborných pojmov, ktorým nerozumiem a nie su nikde vysvetlené alebo pochádzajú z neoficiálnych zdrojov. Začínam byť nervózny, pretože na odvolanie mám len 15 dní a ešte stále neviem, ako to celé funguje.

Po náročnom vyhľadávaní sa dozviem, ktorú elektronickú službu použiť cez portál eŽaloby. Registrujem/prihlásim sa cez eID na justice.gov.sk. Spíšem podanie na súd, priložím potrebné dôkazy a dokumenty a odosielam.

Neviem, aké ďalšie kroky ma teraz čakajú. Neskôr som informovaný súdnom o prijatí mojho návrhu a je mi stanovený poplatok, ktorý mi bol zaslaný do schránky na slovensko.sk. Zaplatím súdny poplatok. Súd stanoví dátum pojednávania a po pojednávaní je mi doručené rozhodnutie súdu.

3.22.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä so zložitou a veľkou formulárou, ktorý môže používateľa odradiť. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých právnických výrazov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je ľahko vyhľadateľná a informačná stránka ŽS na slovensko.sk sa nachádza medzi prvými výsledkami. Titulok vo výsledku vyhľadávania je krátky a vystihuje službu. Pri zadaní vyhľadávacieho výrazu na portáli slovensko.sk, je hneď prvý odkaz na návod ŽS.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod je písaný zrozumiteľným jazykom s minimálnym až žiadnym použitím odborných/právnych termínov. Text je pre používateľa relevantný a neobsahuje zbytočné interné procesy či smernice. Návod neobsahuje priamy link na službu, kde je možné podať návrh na rozvod. V návode sa nachádza informácia o poplatku.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame do návodu k ŽS doplniť odkaz priamo na službu. Návod nepopisuje akú nasledujú ďalšie kroky.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Služba v tejto ŽS je funkčná a bola hodnotená na operačnom systéme macOS a na prehliadači Google Chrome, služba vopred neupozorňuje používateľa na prípadnú nefunkčnosť pri používaní na majoritnom prehliadači alebo operačnom systéme. Informácia sa nachádza vo vyhlásení prístupnosti. Používateľ nie je informovaný o tom, koľko krokov vykonal, a kde v procese ŽS sa nachádza.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame doplniť informáciu o tom, koľko krokov táto životná situácia má, a v akom kroku sa používateľ práve nachádza, taktiež pridať odstavec pred začatím každej služby, ktorý bude informovať o kompatibilných prehliadačoch a operačných systémoch pre danú elektronickú službu.

❖ Proaktívnosť

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ 1x a dost!

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko je nutná súčinnosť vlastníka služby.

❖ Spätná väzba

- Na obrazovke je iba formulár bez hlavičky a pätičky. Služba nemá viditeľný kontakt na jednotné kontaktné centrum. Služba obsahuje kontextovú nápovedu ku niektorým pojmom. Stránka obsahuje sekciu často kladené otázky v ľavom menu pred začatím služby.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme formulár členiť do viacerých krokov a zvýrazniť kontaktné údaje.

❖ Použiteľnosť

- Stránky služby nevyužívajú vzory a komponenty ID-SK. Absentuje hlavička aj pätička. Formulár nie je delený na viac krokov. Služba používa malú veľkosť písma 12px.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme zapracovať vzory a komponenty podľa jednotného dizajn manuálu ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Texty ohľadom ŽS sú v súlade so slovníkom ID-SK. Služba nekladie používateľovi otázky, ktoré by prispeli k jednoduchšiemu porozumeniu kontextu formulára. Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení.

❖ **Mobilita**

- Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Bezpečnosť**

- Používateľ má možnosť bezpečného a známeho prihlásenia do svojej elektronickej schránky. Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.23 Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu

3.23.1 Úvod k životnej situácii

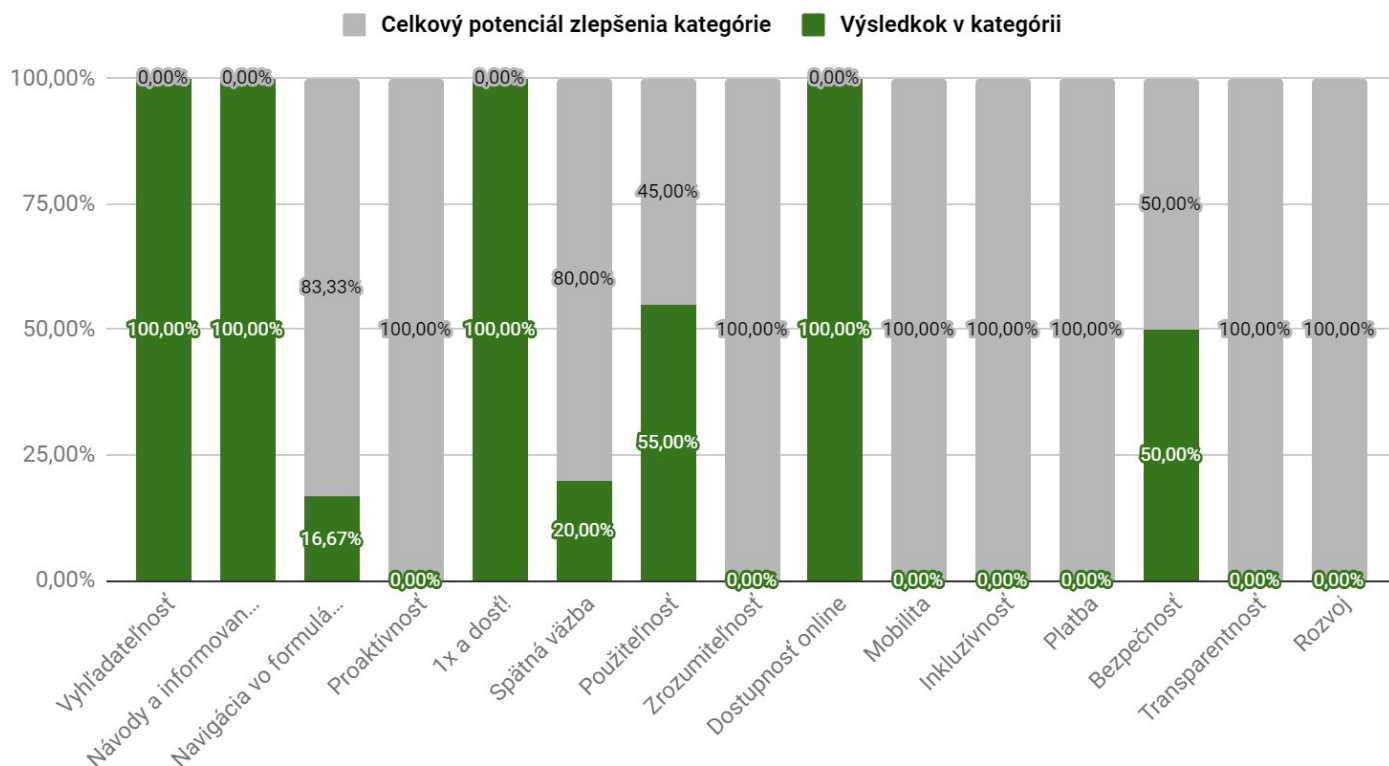
Strata alebo odcudzenie osobných dokladov je situácia, s ktorou sa občan môže stretnúť prakticky kedykoľvek. Akonáhle takáto situácia nastane, je nutné, aby na ňu adekvátnym spôsobom reagoval. Prvým krokom je povinnosť takúto udalosť bezodkladne ohlásiť na stránkach Ministerstva vnútra SR⁴⁰.

Pri tejto životnej situácii sa ďalej vyžaduje, aby sa občan na vyzvanie príslušného úradu dostavil na vybavenie záležitostí – podanie žiadosti o vydanie nového občianskeho preukazu či jeho vyzdvihnutie na okresnom riaditeľstve Policajného zboru.

⁴⁰ Portál Ministerstva vnútra SR, dostupný na <https://portal.minv.sk/wps/wcm/myconnect/sk/site/top/uvod>.

3.23.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu



Graf č. 24

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.24) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- Zrozumiteľnosť
- Inkluzívnosť
- Mobilita
- Platba
- Navigácia vo formulároch

3.23.3 Životná situácia očami občana

Ako používateľ som stratil občiansky preukaz. Začnem tým, že vyhladávam a na webovom sídle slovensko.sk hľadám informácie, čo v takomto prípade robiť.

Dozvedám sa, že túto skutočnosť je dôležité bezodkladne ohlásiť. Čítam, že tak môžem urobiť buď osobne, a to okresnému riaditeľstvu, zastupiteľskému úradu, alebo ktorémukoľvek útvaru Policajného zboru.

Druhou možnosťou je urobiť tak elektronicky, a to prostredníctvom služby Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom. Rozhodujem sa pre druhú možnosť a stratu svojho občianskeho preukazu chcem nahlásiť bez toho, aby som musel navštevovať spomenuté úrady.

Na webovom sídle slovensko.sk si prečítam všetky dostupné informácie. Odkaz v návode ma presmeruje na portal.minv.sk, kde sa mi zobrazí formulár s názvom Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom.

Predtým, ako do služby vstúpim, prečítam si upozornenie, že strata môjho občianskeho preukazu bude zaznamenaná v informačných systémoch Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, a tým sa okamžite stáva neplatným.

Vstupujem do služby, ktorá pozostáva z trojkrovového formulára, do ktorého vpíšem všetky potrebné údaje. Zaskočí ma kolónka „Diskrétny údaj,“ nepamätám si, že som si také niečo vytváral. Našťastie si spomeniem/nájdem tento údaj, vyplním ho, potvrdím správnosť údajov a čakám na výsledok spracovania formou správy v elektronickej schránke. Po potvrdení formulára čakám informáciu s ďalším postupom pre vyzdvihnutie nového občianskeho preukazu.

3.23.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéra, ktorú sme identifikovali súvisí s takzvaným diskrétnym údajom, ktorý si používateľ nie vždy pamätá. Za následok to môže mať napríklad to, že sa používateľ k elektronickej službe nedostane alebo sa počas zákaznickej cesty „vzdá“, alebo že bude opakovane zaťažovať kontaktné centrum.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Webové sídlo slovensko.sk sa objaví na prvej strane vyhľadávania. Z názvu je jasné o akú ŽS ide – titulok je výstižný, zrozumiteľný a popis obsahuje kľúčové slová.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod dostupný na webovom sídle slovensko.sk je jasný a prehľadný. Návod na webovom sídle ministerstva vnútra je stručný, chýba informácia o výške poplatku.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vylepšiť štruktúru návodu na webovom sídle Ministerstva vnútra. V ideálnom prípade by mala obsahovať informácie dostupné na webovom sídle slovensko.sk.

❖ Navigácia vo formulároch

- V ľavom dolnom rohu formulára sa nachádza informácia, kde v procese sa používateľ nachádza. Na webovom sídle slovensko.sk sú jednotlivé kroky v rámci celej ŽS rozpísané dostatočne podrobne.

❖ Proaktívnosť

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť.

❖ 1x a dost'!

- Všetky potrebné údaje boli vyžadované len jedenkrát.

❖ Spätná väzba

- Služba poskytuje kontextovú pomoc. Používateľ nemá možnosť telefonicky kontaktovať reálnu osobu. Webové sídlo s formulárom takýto kontakt neuvádza. Taktiež absentuje podstránka s často kladenými otázkami.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame uviesť, kam sa používateľ môže obrátiť v prípade nejasností.

❖ Použiteľnosť

- Nadpisy a tlačidlá majú jasné názvy. Nie je však dodržaná minimálna veľkosť písma, dizajn webového sídla Ministerstva vnútra je v starej verzii, nevyužíva vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame zväčšiť veľkosť písma, implementovať vzory a komponenty jednotného dizajn-manuálu elektronických služieb ID-SK.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Návodov sú jasné a zrozumiteľné, nenachádzajú sa v ňom zložité slová či výrazy. Text je pre používateľa relevantný a neobsahuje zbytočné interné procesy či smernice.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online. Koncová služba – zaplatenie poplatku za stratu/odcudzenie občianskeho preukazu v elektronickej podobe sme posúdiť nevedeli, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia.

❖ **Mobilita**

- Webové sídlo služby nie je responzívne pre mobilné zariadenia. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by bol celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame riešiť responzívnosť webového sídla Ministerstva vnútra. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“ vyššie.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- ŽS ponúka nemá vlastnú platobnú stránku, ktorá by bola jej koncovou službou.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade by ŽS obsahovala koncovú elektronickej službu platenia poplatku za stratu/odcudzenie občianskeho preukazu.

❖ **Bezpečnosť**

- Užitočné informácie a návody k službe sú prístupné bez prihlásenia. Používateľ sa v tomto prípade do svojej elektronickej schránky neprihlasuje, a

to z logického dôvodu – svoj občiansky preukaz nemá. Bariérou by mohol byť takzvaný „diskrétny údaj“ – ak si ho používateľ nepamätá, nemôže službu dokončiť.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame implementovať alternatívny (iný ako použitie diskrétneho údaju) spôsob autentifikácie, napríklad pomocou hlasovej služby.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrik ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrik ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.24 Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík

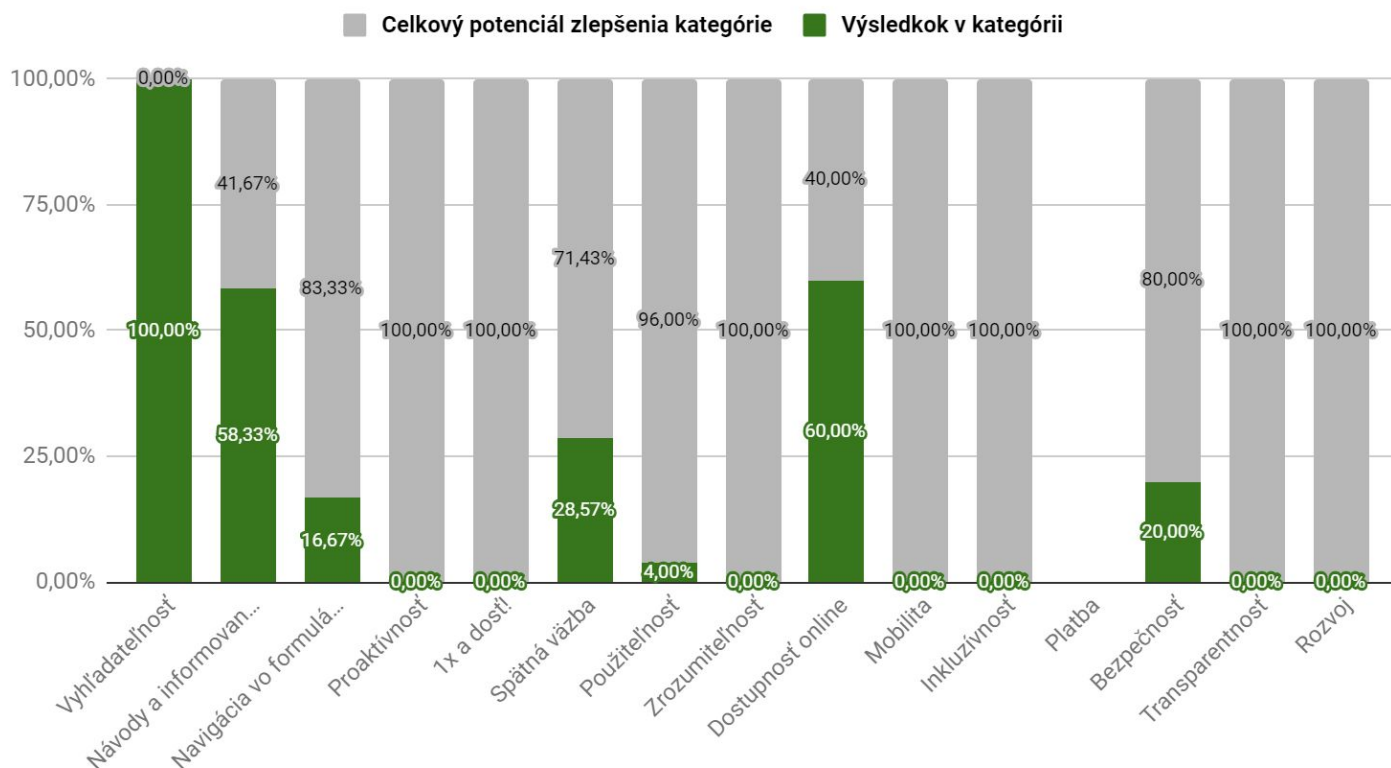
3.24.1 Úvod k životnej situácii

Podstatou tejto ŽS je splnenie si povinnosti podnikateľa voči štatistickému úradu. Životná situácie obsahuje jednu službu na portáli Štatistického úradu SR⁴¹ a končí odoslaním formulára.

⁴¹ Portál Štatistického úradu, dostupný na https://slovak.statistics.sk/wps/portal/ext/home/!ut/p/z1/04_Sj9CPykssy0xPLMnMz0vMAfljo8ziA809LZycDB0NLPyCXA08QxwD3IO8TAWNTEz1wwkpiAJKG-AAjgZA_VFgJc7ujh4m5j4GBhY-7qYGno4eoUGWgcbGBo7GUAV4zCjIjTDIdFRUBADse0bP/dz/d5/L0IDUmlTUSEhL3dHa0FKRnNBLzROV3FpQSEhL3Nr/.

3.24.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík



Graf č. 25

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.25) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Proaktívnosť
- 1x a dost'!
- Použitelnosť
- Zrozumiteľnosť
- Inkluzívnosť
- Mobilita

3.24.3 Životná situácia očami občana

Ja ako občan, právnická osoba / samostatne zárobkovo činná osoba, som dostal výzvu od štatistického úradu pre odovzdanie výkazu. Hľadám si na internete informácie o tom, čo si potrebujem pripraviť a ako podať tento výkaz elektronicky.

Nejaké čiasťočné informácie som našiel na slovensko.sk, a potom som bol presmerovaný na stránku statistics.sk.

Tu mám na výber prihlásenie menom a heslom alebo pomocou eID. Po prihlásení vyhladáam na webovom sídle statistics.sk službu "Požiadavka na štatistické zisťovanie". Vyplním všetky povinné polia požiadavky. Miestami sa ma pýtajú na otázky, ktoré nesúvisia s touto požiadavkou a ja na ne neviem odpovedať (napr. "koľko mi bude trvať vypĺňanie požiadavky"). Po odoslaní formulára si robím fotku obrazovky ako dôkaz, že som to vyplnil. Nedostávam žiadnu notifikáciu ani potvrdenie o vyplnení.

3.24.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia najmä so zložitou vyplňaním výkazu a povinnosťou pre PO, ktorá nesúvisí s ich podnikaním a spôsobuje byrokratickú záťaž. Rovnako odradzujúco vnímame slabé vysvetlenie niektorých výrazov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- Vyhľadávanie ŽS je pre používateľa náročné. Informačná stránka sa vo vyhľadávaní zobrazuje podstatne nižšie a bez kľúčového slova - vykazovanie. Vyhľadanie ŽS je obtiažnejšie ale v základe spĺňa všetky kategórie metriky.
- **Návrhy na zlepšenie:** Odporúčame posilniť SEO informačnej stránky pre jej vyššie zobrazenie a zahrnutie pojmu - vykazovanie ako prirodzeného pomenovania ŽS používateľom.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod obsahuje vysvetlené odborné výrazy. Dostupný je pre všeobecné prípady - alternatívne scenáre chýbajú. Smernice a zákony sa objavujú v texte návodu aj na jeho konci ako referencie. Manuál pre službu je vo forme dlhého PDF dokumentu a informačná stránka na slovensko.sk neobsahuje priamy odkaz na elektronickú službu.

- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vypísať všetky zákony a smernice výlučne do referencií a linkov na konci informačnej stránky a presmerovať link priamo na elektronickú službu. V ideálnom scenári je PDF manuál, v skrátenej forme a návodovom štýle, prepísaný na informačnej stránke o ŽS.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Nevieme vyhodnotiť, k službe nemáme prístup. Nemám informáciu či existuje verejný demo účet alebo testovacie prostredie. Na vyhodnotenie je nutná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Proaktívnosť**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko hodnotenie ŽS prebehlo len ako fiktívna akcia a neprešli sme tak k ukončeniu posledného kroku.
- **Návrh na zlepšenie:** Navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by túto metriku umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **1x a dost'**

- Túto metriku nevieme hodnotiť, nakoľko je nutná súčinnosť vlastníka služby

❖ **Spätná väzba**

- Kontaktné údaje sa nachádzajú na webovom sídle štatistického úradu. Bez súčinnosti vlastníka služieb nevieme hodnotiť, či služba umožňuje skontaktovať sa s reálnou osobou.

❖ **Použitelnosť**

- Niektoré kategórie metrík nebolo možné vyhodnotiť kvôli obmedzenému prístupu. Elektronická služba nie je navrhnutá podľa ID-SK.
- **Návod na zlepšenie:** Odporúčame aplikovať metriky kategórie na elektronickú službu a súčinnosť poskytovateľa pre jej úplne ohodnotenie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Hodnotiteľ nemal prístup k informácií týkajúcej sa zrozumiteľnosti textov otestovanou s používateľmi.

- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade odporúčame testovať používané texty s používateľmi. Odporúčame implementovať na, relevantných miestach, pomocné otázky pre lepšie porozumenie požadovaných informácií.

❖ **Dostupnosť online**

- Služba je dostupná online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Používateľské rozhranie služby nie je responzívne. Momentálne nie je možné vykonať elektronickú službu na mobilnom zariadení, nie je možné uskutočniť autentifikáciu občianskym preukazom. Služba nie je optimalizovaná pre mobilné zariadenia. Používateľ nemá možnosť výberu preferovaného zariadenia.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Vid' „Návrh na zlepšenie“ pre „Podpora mobilných zariadení“.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Väčšinu metrík kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Životná situácia neobsahuje platbu, a preto sú metriky tejto oblasti irelevantné.

❖ **Bezpečnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrik ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

3.25 Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne

3.25.1 Úvod k životnej situácii

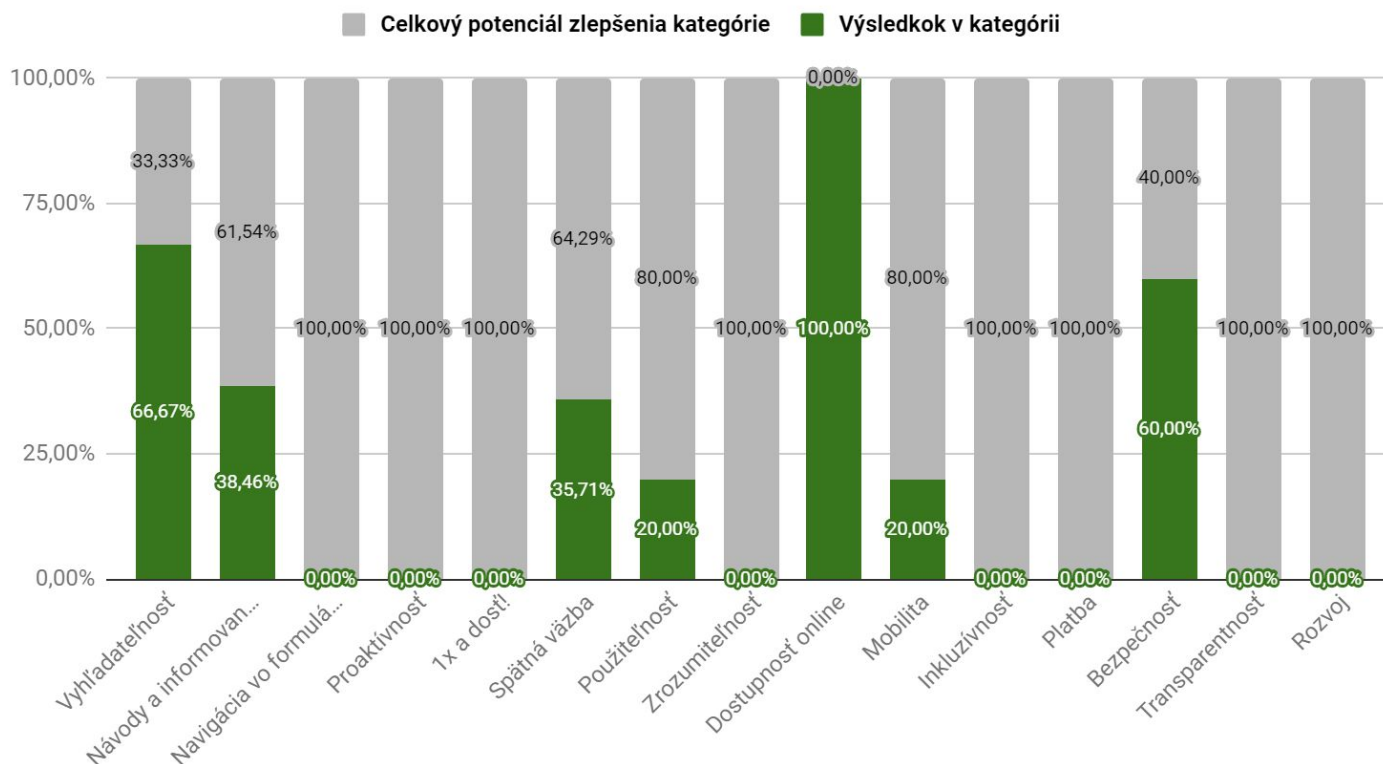
Zamestnávateľ má povinnosť pri prijatí osoby do zamestnania prihlásiť nového zamestnanca do Sociálnej poisťovne. Životná situácia zahŕňa jednu elektronickú službu – Manuálny vstup – Registračný list fyzickej osoby. Nachádza sa na webovom sídle e-Služby Sociálnej poisťovne⁴².

Spúšťačom životnej situácie je prijatie nového zamestnanca do zamestnania. Úspešným koncom životnej situácie je odoslanie registračného formulára.

⁴² Portál Elektronických služieb Sociálnej poisťovne, dostupný na <https://esluzby.socpoist.sk/portal/#/>

3.25.2 Výsledok hodnotenia životnej situácie

Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne



Graf č. 26

Na základe analýzy hodnotenia životnej situácie (Graf č.26) sa odporúčame pri zlepšovaní zákazníckej skúsenosti sústrediť najmä na nasledujúce oblasti:

- Navigácia vo formulároch
- Proaktívnosť
- 1x a dost!
- Zrozumiteľnosť
- Inkluzívnosť
- Platba

3.25.3 Životná situácia očami občana

Ja ako zamestnávateľ prijímam do zamestnania nového zamestnanca. Nie je to náš prvý zamestnanec, čiže už som zaregistrovaný na stránkach Sociálnej poisťovne. No už si nepamätám, ako mám postupovať. Začnem si na internete vyhľadávať informácie o tom, ako

pri prihlásení zamestnanca postupovať. Hľadám návody a inštrukcie na portáli Sociálnej poisťovne.

Na portáli sa mi orientuje ťažšie, vyhľadávanie nefunguje úplne tak, ako očakávam. Taktiež nie je ľahké nájsť na portáli zrozumiteľné návody, preto sa pokúšam nájsť postupy na ostatných stránkach, ktoré nie sú v spojitosti so Sociálnou poisťovňou. Nakoniec sa vraciam na stránku Sociálnej poisťovne – vďaka informáciám zo súkromných portálov viem, že sa mám prihlásiť do e-Služieb Sociálnej poisťovne pod mojimi prihlasovacími údajmi. Prihlasujem sa v menu si zvolím Registračné listy a Registračný list FO. Po vyhľadaní osoby prechádzam na vyplnenie registračného formulára, ktorý je zdĺhavý, a nie je mi jasné, ktoré položky sú povinné a ktoré nie. Po vyplnení formulára ho odosielam a nemám informáciu o tom, ako postupovať ďalej. Predpokladám, že zamestnanec je prihlásený a ďalší mesiac zaňho uhradím odvody.

3.25.4 Vyhodnotenie stavu životnej situácie

Bariéry, ktoré sme identifikovali súvisia prioritne s absenciou návodov a nedostatočnou komunikáciou krokov, ktoré by mal zamestnávateľ očakávať pri prihlasovaní zamestnanca do Sociálnej poisťovne. Postup by mal byť detailne popísaný, so všetkými možnými alternatívami. Môže nastať situácia, kedy pri legislatívnych zmenách alebo pri menšej znalosti zamestnávateľa nastane väčší počet chybné zaslaných formulárov.

Počas vykonávania benchmark analýzy životnej situácie boli pozorované nasledovné zistenia:

❖ **Vyhľadateľnosť**

- ŽS je v tejto sekcii pokrytá len priemerne. Na prvej stránke vyhľadávača je dostupných viac odkazov na Sociálnu poisťovňu, avšak sa jedná len o informácie o povinnosti prihlásenia zamestnanca do Sociálnej poisťovne, nejedná sa o odkaz na návody alebo elektronickú službu. Ak vyhľadávam informácie na slovensko.sk, výsledok mi ponúkne 3 odkazy, z ktorých ani jeden neponúka informáciu o danej téme.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame vytvoriť samostatnú stránku dedikovanú pre návod, ako prihlásiť zamestnanca do Sociálnej poisťovne a nastaviť tejto stránke výstižný titulok a popis pre internetové vyhľadávače. Podobnú stránku navrhujeme založiť i na slovensko.sk.

❖ **Návody a informovanosť**

- Návod je možné nájsť, no len v sekcii často kladených otázok. Texty sú písané zrozumiteľným jazykom a neobsahujú zbytočné interné procesy či smernice. Návod avšak dostatočne nepopisuje kroky potrebné k úspešnému vykonaniu ŽS, neobsahuje informácie o poplatkoch, o výhodách využitia elektronickej služby a zároveň stránka s často kladenými otázkami nie je dostatočne členená.
- **Návrh na zlepšenie:** Odporúčame lepšie členiť stránky s často kladenými otázkami, zvýrazniť informáciu o nevyhnutnosti vlastniť eID pre prejdienie ŽS elektronickejšy a uviesť benefity využitia elektronickejšy spôsobu.

❖ **Navigácia vo formulároch**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať do užívateľského priestoru e-Služby, jedine spoznať Customer Journey na základe interview – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Proaktívnosť**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať do užívateľského priestoru e-Služby, jedine spoznať Customer Journey na základe interview – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **1x a dost'!**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať do užívateľského priestoru e-Služby, jedine spoznať Customer Journey na základe interview – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Spätná väzba**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo odporované, že kontaktné údaje sú po vstupe na portál elektronickejšy služieb stále viditeľné.

❖ **Použitelnosť**

- Nebolo možné sa počas testovania dostať ku každému kroku formulára – na posúdenie je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Avšak bolo

odpozorované, že formulár nie je delený na viacero krokov, stránky neobsahujú prvky ID-SK (hlavička, pätička a farba), texty sú písané príliš malým písmom a aktívne polia sú nevýrazne označené. Ostatné metriky nebolo možné počas testovania ohodnotiť.

- **Návrh na zlepšenie:** Primárne odporúčame zväčšiť veľkosť písma a rozdeliť formulár do viacerých krokov. Ďalej navrhujeme viac zvýrazniť aktívne polia. Taktiež navrhujeme vytvoriť virtuálny demo účet, ktorý by ostatné metriky umožnil ohodnotiť, alebo zverejniť testovacie prostredie.

❖ **Zrozumiteľnosť**

- Na posúdenie metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Dostupnosť online**

- Všetky služby dostupné online a komunikácia prebieha cez elektronickú schránku.

❖ **Mobilita**

- Domovská stránka Sociálnej poisťovne nie je responzívna pre mobilné zariadenia, avšak úvodná stránka e-Služieb Sociálnej poisťovne už áno. Ostatné metriky nebolo možné ohodnotiť. Na posúdenie previazanosti kanálov je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.
- **Návrh na zlepšenie:** V ideálnom prípade je celý proces zrealizovateľný na mobilnom zariadení. Odporúčame vylepšiť responzívnosť stránok Sociálnej poisťovne.

❖ **Prístupnosť a inkluzívnosť**

- Metriky kategórie nebolo možné posúdiť z dôvodu nedostatku prístupu alebo vyhľadateľných informácií. Domovskú stránku Sociálnej poisťovne je možné prepnúť do angličtiny, stránku formulára avšak nevieme posúdiť.
- **Návrh na zlepšenie:** Ideálnym scenárom by bolo implementovanie metrík prístupnosti a inkluzívnosti vrátane prekladu služby a formulára do iných jazykov.

❖ **Platba**

- Na posúdenie metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Bezpečnosť**

- Životná situácia spĺňa väčšinu metrík. Na posúdenie ostatných metrík je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby.

❖ **Transparentnosť**

- Na posúdenie metrík ohľadom transparentnosti je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií ponúkame v kapitole 2.2.14 Transparentnosť.

❖ **Rozvoj**

- Na posúdenie metrík ohľadom udržateľného rozvoja je potrebná súčinnosť poskytovateľa služby. Viac informácií v kapitole 2.2.15 Rozvoj.

Prílohy

Príloha I. – Slovník pojmov

User experience (UX), v preklade používateľská skúsenosť, je priama a nepriama interakcia používateľa s produktom, službou, systémom či zariadením. V našom prípade webstránkou, návodom alebo službou. UX je dôležitým faktorom ovplyvňujúcim kvalitu služby. Jedná sa o celé spektrum prvkov, ktoré majú používateľa nasmerovať smerom k očakávanému cieľu. Správne navrhnuté UX je kombináciou bezchybnej použiteľnosti služby, kvalitného a dobre usporiadaného obsahu a ďalších faktorov.

Customer experience (CX), v preklade zákaznícka skúsenosť. Zákaznícka skúsenosť predstavuje dojmy zákazníka, ktoré sa vytvorili na základe predošlých skúseností cez kontaktné body so spoločnosťou a sú ovplyvnené rovnako emocionálnymi a racionálnymi, ako aj vedomými a nevedomými impulzmi.

User interface (UI), v preklade používateľské rozhranie. Používateľské rozhranie definuje tú časť systému, ktorú môže používateľ používať. Používateľské rozhranie je časť elektronickej služby, s ktorou používateľ aktívne komunikuje.

Quick win v preklade rýchle zlepšenie je návrh riešenia problému, ktorý môže nasledovať po vyhodnotení benchmarkingu s cieľom poskytnúť nenáročnú, rýchlu a hmatateľnú zmenu a podať reálne výsledky.

Responzívny dizajn je spôsob tvorby webových sídiel, ktoré sa prispôbujú podľa toho, ako si ich používateľ prezerá. Responzívne webové sídla sú ľahko čitateľné a ovládateľné nezávisle od toho, či sú prezerané na laptope, tablete alebo smartfóne.

SEO (search engine optimization – optimalizácia pre vyhľadávače) je súbor techník na zlepšenie pozície webstránky alebo služby vo výsledkoch vyhľadávania. Správnym nastavením on-page a off-page faktorov môžete zlepšiť pozíciu webového sídla vo výsledkoch vyhľadávania.

On-Page SEO sa týka len prvkov na stránke: obsah, nadpisy, názov stránky, URL adresy, kľúčové slová, názvy obrázkov, alt-tagy obrázkov, meta popisy, atď.

Off-page SEO sa týka odkazov odkazujúcich na naše stránky/služby a iných externých faktorov, ktoré majú vplyv na výsledky vyhľadávania. Faktory ako odkazujúce domény a sociálne médiá majú veľký vplyv na SEO off-page optimalizáciu. Off-page faktory

môžeme len ťažko ovplyvniť, preto treba tvoriť kvalitný obsah, na ktorý budú používatelia sami odkazovať a zdieľať ho.

Persóna je základný reprezentant cieľovej skupiny používateľa. Pomáha vizualizovať ideálneho používateľa, jeho správanie, demografický profil a psychografické informácie. Presný a kompletný profil persóny pomáha definovať cieľovú skupinu a robiť lepšie rozhodnutia.

Použitelnosť (Usability) meria kvalitu zážitku používateľa v interakcii s produktom alebo systémom – webovou aplikáciou, softvérovou aplikáciou, mobilnou technológiou alebo ľubovoľným zariadením, ktoré ovláda človek. Vo všeobecnosti usability zodpovedá tomu, ako dobre sa dokáže užívateľ naučiť používať produkt, aby dosiahol svoje ciele, aký je spokojný.

Ľudská reč – šetríme čas a energiu ľudí tým, že používame stručné vety, ktoré sa skladajú zo slov bežnej slovnej zásoby. Napr. čo najmenej používame komplikované súvetia a odborné výrazy (legislatívne, právne a pod). Namiesto citovania paragrafov a zákonov vysvetľujeme bežnými slovami tak, aby to pochopil aj žiak základnej školy.

Životná situácia je udalosť v živote fyzickej osoby alebo v životnom cykle právnickej osoby, ktorá je riešená službami verejnej správy, a spôsob usporiadania služieb verejnej správy z perspektívy fyzickej osoby alebo právnickej osoby pri výkone práv a povinností vo vzťahu k verejnej správe

Focus ring je rámček, ktorý sa zobrazí po tom, ako používateľ klikne na prvok na stránke. Služi na to, aby sa používateľ vedel ľahšie orientovať v tom, kde na obrazovke sa nachádza.

OBI je Oddelenie behaviorálnych inovácií, Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu. ,

MVP (Minimum Viable Product) je minimálny životaschopný produkt. Predstavuje základnú verziu finálneho produktu, ktorá sa môže ukázať prvým zákazníkom a na základe ich spätnej väzby sa produkt môže následne zdokonaľovať.

Customer Journey (CJ) je zákaznícka cesta. Predstavuje súhrn skúseností, ktoré zákazníci prechádzajú pri interakcii so službou. Koncept zákazníckej cesty umožňuje širší pohľad ako len pohľad iba na časť transakcie alebo skúsenosti. Zákaznícka cesta

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

dokumentuje sa celkovú skúsenosť zákazníka pri interakcii od vzniku potreby až po jej naplnenie.

ID-SK je jednotný dizajn manuál elektronických služieb Slovenska. Manuál, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku.

Príloha II. – ŽS v kontexte centrálného metainformačného systému verejnej správy (metaIS)

Pôvodná ŽS (okruhŽS: koncová služba)	ŽS v metaIS (okruhŽS:koncová služba)	Link metaIS
Plnenie si daňových povinností – zamestnanec (FO)	Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní : Podanie daňového priznania k dani z príjmov fyzickej osoby	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/afc49826-5c37-4b7b-a903-58e42a01e513/cimaster?tab=summarizingCart
Plnenie si daňových povinností – SZČO / PO	Daň z príjmu: Podávanie daňových priznaní : Podanie daňového priznania k dani z príjmov fyzickej osoby	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/afc49826-5c37-4b7b-a903-58e42a01e513/cimaster?tab=summarizingCart
Podávanie kontrolného výkazu	Daň z príjmu: Podávanie kontrolných výkazov DPH	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/feb57398-b355-4ad5-a8db-971bcfb8c5c4/cimaster?tab=summarizingCart
Platenie sociálnych odvodov – SZČO / PO	Výkazy od zamestnávateľa do Sociálnej poisťovne (Sociálne poistenie) : Podávanie výkazov pre odvádzateľov poistného na sociálne poistenie	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/d9c801bb-a08c-4854-a3ab-89e9dbf3bced/cimaster?tab=summarizingCart
Príspevok pri narodení dieťaťa	Narodenie: Rozhodovanie o príspevku pri narodení dieťaťa	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/5bb38c0b-88eb-4fc8-b6bd-52f6e727af00/cimaster?tab=summarizingCart
Prídavky na dieťa	Rodičovstvo: Rozhodovanie o prídavku na dieťa	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/bddf5f2d-4241-47f4-8b95-fb5a330a8cff/cimaster?tab=summarizingCart

Založenie s.r.o. / a.s.	Okruh ŽS: Začatie podnikanie	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/OkruhZS/6f20a932-d497-451f-a7ca-49c879e4f58a/cimaster?tab=basicForm
Zápis do obchodného registra – PO	Registrácia právnickej osoby: Podávanie návrhu na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/f82adb13-3c45-4bc0-8ee1-2252fbcfe05/cimaster?tab=summarizingCart
Kúpa / nadobudnutie vozidla	Evidencia vozidla : Žiadosť o zápis nového držiteľa vozidla	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/78f14e71-e548-4306-a365-1137ef6dd837/cimaster?tab=summarizingCart
Predaj vozidla	Evidencia vozidla : Žiadosť o prevod držby vozidla na inú osobu	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/d5b0ba63-0a60-485e-83fd-1beb877018f3/cimaster?tab=summarizingCart
Živnosť – založenie	Registrácia živnosti: Ohlasovanie živnosti	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/41f67679-5760-42c9-b886-53cd66df9be6/cimaster?tab=summarizingCart
Živnosť – zmena	Registrácia živnosti: Oznamovanie zmeny živnosti	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/b8bbacec-1e91-44f2-a929-ece253438c94/cimaster?tab=summarizingCart
Živnosť – prerušenie	Registrácia živnosti: Oznamovanie o pozastavení prevádzkovania živnosti	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/1f8a8620-e164-4bdb-988b-10d510ad47bc/cimaster?tab=summarizingCart
Živnosť – ukončenie	Registrácia živnosti: Oznamovanie zmeny živnosti	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/b8bbacec-1e91-44f2-a929-ece253438c94/cimaster?tab=summarizingCart

Bývanie – Stavba rodinného domu	Stavebné konanie : -	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/ZS/ca907c1d-794e-4d7f-96ea-8744857ddf0b/cimaster?tab=basicForm
Bývanie – Prihlásenie (zmena) trvalého pobytu	Trvalý pobyt/Stahovanie: Podanie prihlásenia na trvalý pobyt	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/c2a3d23b-daf2-48b5-a01f-5e2a1f200b90/cimaster?tab=summarizingCart
Rodinný život – Rozvod	Uzavretie manželstva / rozvod manželstva: Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/98162df1-2b24-4daa-a934-324b41918e5d/cimaster?tab=summarizingCart
Sociálne dávky – Príspevok v nezamestnanosti	- : Poskytovanie dávky v nezamestnanosti	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/15ec84f8-fa5b-4335-989e-97d1fec8f910/cimaster?tab=summarizingCart
Sociálne dávky – Rodičovský príspevok	Starostlivosť o dieťa : Rozhodovanie o rodičovskom príspevku pre vlastné dieťa	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/30d08484-0ad2-47a1-a5d6-aac9716b0629/cimaster?tab=summarizingCart
Domáhanie sa práva – Podanie na súd – Žaloba	- : Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie, Podanie návrhu na začatie súdneho konania	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/98162df1-2b24-4daa-a934-324b41918e5d/cimaster?tab=summarizingCart
Domáhanie sa práva – Odvolanie sa	- : Podávanie návrhov a súvisiacich písomností na súdne konanie	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/98162df1-2b24-4daa-a934-324b41918e5d/cimaster?tab=summarizingCart
Doklady – Oznámenie straty občianskeho preukazu	Osobné údaje a doklady: Nahlásenie straty alebo odcudzenia občianskeho preukazu s čipom	https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/0118bbfb-5706-478a-9d02-32f4f0151459/cimaster?tab=basicForm

Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií

<p>Bežné podnikateľské operácie – Vykazovanie štatistík</p>	<p>Štatistiky a iné ohlasovacie a spravodajské povinnosti: Podávanie štatistických výkazov</p>	<p>https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/3a12f095-1336-492f-80c8-de9cd9df581c/cimaster?tab=summarizingCart</p>
<p>Prihlásenie zamestnanca do Sociálnej poisťovne</p>	<p>- : Simulovaná registrácia a zasielanie mesačných výkazov do Sociálnej poisťovne</p>	<p>https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/bf54c6a8-53d1-47a8-a603-51b5f7eec014/cimaster?tab=summarizingCart</p>
<p>Sankcie Ministerstva vnútra</p>	<p>Polícia : Elektronické vybavenie pokuty alebo sankcie</p>	<p>https://metais.vicpremier.gov.sk/detail/KS/d03d96cf-2bff-479c-9391-f20ffa1546e7/cimaster?tab=summarizingCart</p>