

# **E-government sociálnych služieb pre občanov so zdravotným postihnutím.**

**Elza Kočíková**

---

## **Abstrakt**

Cieľom nášho príspevku je analyzovať situáciu v oblasti poskytovania elektronických sociálnych služieb pre občanov so zdravotným postihnutím v ČR a SR. Pomocou analýzy budeme skúmať, ktoré internetové portály v ČR a SR poskytujú pre občanov so zdravotným postihnutím elektronické informácie a služby, aké služby sú na jednotlivých portáloch dostupné a akou formou je možné tieto služby vybaviť. Prostredníctvom porovnávacej metódy benchmarkingu budeme zisťovať, aká je situácia v uvedených štátoch v oblasti poskytovania elektronických služieb, či občania služby eGovernmentu využívajú alebo nevyžívajú. Taktiež sa budeme venovať aj dôvodom, prečo ľudia nevyžívajú služby eGovernmentu.

**Kľúčové slová:** Informatizácia verejnej správy, elektronické portály, e-slужby pre zdravotne postihnutých občanov, benchmarking v oblasti elektronizácie služieb.

JEL Code: D80, I10, N30, P30

---

## **E-government social services for people with handicap.**

### **Abstract**

The objective of our paper is to analyze the situation in the provision of electronic social services for people with disabilities in the Czech Republic and Slovakia. By analysis we examine that Internet portals in the Czech Republic and Slovakia provided for people with disabilities to electronic information services and what services are available at the various portals and in what form it is possible to arrange these services. Through comparative benchmarking we will find out what the situation is in these countries in the field of electronic services and citizens eGovernment services used or not used. Also, we will discuss the reason why people do not use e-government services.

**Key words:** informatisation of public administration, electronic portals, e-services for citizens with disabilities, benchmarking in the computerization of services.

JEL Code: D80, I10, N30, P30

---

## Úvod

Informatizáciu spoločnosti chápeme ako „proces prieniku informačných a komunikačných technológií do všetkých oblastí spoločenského, politického a hospodárskeho života. Budovanie informačnej spoločnosti treba chápať, nie ako cieľ, ale ako prostriedok na zvyšovanie kvality života a budovanie znalostnej ekonomiky.“<sup>1</sup> Informatizácia spoločnosti preniká vo všetkých štátoch aj do oblasti verejných služieb a množstvo takýchto služieb sa dá v súčasnej dobe vybaviť prostredníctvom internetu. Zároveň však dochádza aj k zvyšovaniu počtu osôb so zdravotným postihnutím. Na svete 1 osoba zo 7 trpí zdravotným postihnutím, čo predstavuje asi 1 miliardu ľudí. Integrácia hendikepovaných občanov do spoločnosti je komplikovaný proces, pretože takýto jedinec potrebuje osobitné služby a prístupy zo strany spoločnosti. Pre hendikepovaných občanov je práve elektronické vybavovanie služieb veľkým prínosom.

**„Rozvoj môže byť udržateľný len vtedy, ak je spravodlivý, inkluzívny a prístupný pre všetkých. „( Ban Ki-mún, generálny tajomník OSN )**

Od 1.6.2016 sa v SR Informatizácia spoločnosti presunula pod gesciu Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu. Za hlavné prínosy informatizácie VS môžeme označiť:

- väčšiu zodpovednosť verejnej správy voči občanom a iným organizáciám,
- lepšiu prehľadnosť činností verejnej správy,
- zmiernenie administratívneho zaťaženia verejnosti,
- pokles nákladov štátu na realizáciu verejnej správy,
- zlepšenie výkonu na fungovanie verejnej správy,
- jednoduchšiu prístupnosť občanov k informáciám,
- zavádzanie nových služieb, optimalizácia služieb,
- zvyšovanie kvality riadiacich procesov,
- odstránenie regionálnych a sociálnych rozdielov medzi občanmi,
- znižovanie možností pre vznik korupcie.

Z uvedených prínosov informatizácie VS vyplýva, že je zameraná hlavne na jej efektívne využívanie pre každého občana a o to viac by mala byť prínosom pre občana so zdravotným postihnutím.

Za základné piliere informatizácie spoločnosti sa všeobecne považujú: obsah – informácie a služby, ľudské zdroje a ich zručnosti, infraštruktúra, financovanie procesu informatizácie .

---

<sup>1</sup> HRONEC, Š. a kol. 2008.str.28: Informačné systémy vo verejnom sektore.

## 1. Služby E-governmentu

Úrovne elektronizácie elektronických služieb verejnej správy môžu nadobúdať hodnoty od 0 do 5 podľa § 47 výnosu MF SR č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, pričom úroveň 5 je označovaná aj ako proaktívna úroveň, ktorá obsahuje funkčnosť úrovne 3 alebo úrovne 4, a pri ktorej sa navyše využívajú personalizované nastavenia používateľa a možnosť proaktívneho automatizovaného vykonávania častí služby. (zdroj: <http://www.informatizacia.sk/centralny-metainformacny-system-verejnej-spravy/10346s>). Z uvádzaného vyplýva, že občan so zdravotným postihnutím by potreboval samozrejme čo najvyššiu úroveň poskytovania služieb. Najbežnejší spôsob ako poskytovať elektronické služby je vytvorenie ústredného portálu verejnej správy, ktorý je dostupný prostredníctvom počítačov aj mobilných telefónov.

### 1.1. Bariéry praxe e-governmentu

Zavádzanie e-governmentu do praxe sprevádzajú rôzne prekážky, ktoré môžu blokovat' alebo brániť v jeho pokroku. Rozlišujeme nasledujúce bariéry rozvoja a využitia e-governmentu<sup>2</sup>:

- Bariéry rezistencie;
- Technické bariéry;
- Bariéry využitia;
- Administratívne bariéry;
- Bariéry designu;
- Bariéry ochrany súkromia;
- Právne bariéry;
- Bariéry nákladov;
- Bariéry prístupnosti.

### 1.2. Ústredný portál

Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS) je webová aplikácia, ktorá poskytuje centrálny a jednotný prístup k informáciám a službám verejnej správy. Hlavným cieľom ÚPVS je zintegrovat' informácie a služby, ktoré návštevník portálu hľadá a poskytnúť ich prehľadnou formou. Ústredný portál verejnej správy pre ľudí (2016) uvádza, že jeho koncept sa riadi niekoľkými princípmi:

- organizácia informácií a služieb podľa životnej situácie
- rozdelenie informačného obsahu podľa typu subjektu
- virtuálna centralizácia

---

<sup>2</sup> ŠPAČEK, D. 2012. eGovernment- ciele, trendy a prístupy k jeho hodnotení.

## 2. Sociálne služby

Globalizácia so sebou neprináša len pozitívne zmeny, pretože pre jednotlivé skupiny obyvateľstva je veľmi náročné reagovať a prispôbovať sa novo vzniknutým podmienkam. Vo svete dochádza k neustále sa zvyšujúcim negatívnym sociálnym javom ako nezamestnanosť, chudoba a kriminalita. Mnohí z občanov bez cudzej pomocnej ruky nedokážu nájsť vhodné riešenia nepriaznivých situácií, v ktorých sa veľa krát ocitnú neočakávane zo dňa na deň. Práve na základe veľkých sociálnych zmien bol potrebný vznik sociálnej práce, ktorú môžeme charakterizovať ako „spoločensko-vednú disciplínu a oblasť praktickej činnosti, ktorej cieľom je odhaľovať, vysvetľovať, zmiernovať a riešiť sociálne problémy. Sociálna práca sa opiera jednak o rámec spoločenskej solidarity, jednak o naplňovanie individuálneho ľudského potenciálu“.<sup>3</sup>

Sociálnu prácu môžeme poňať ako cieleňú pomoc uskutočňovanú pomocou sociálnych služieb. Sociálne služby sú poskytované predovšetkým zraniteľným skupinám obyvateľstva, ktoré majú voči ostatným ľuďom určitý druh nevýhody, ktorá im sťažuje uplatnenie sa v spoločnosti. Medzi tieto skupiny obyvateľstva zaraďujeme zdravotne postihnutých občanov, občanov v hmotnej núdzi, občanov v sociálnej núdzi, nezamestnaných, bezdomovcov a migrantov. Ide o občanov, ktorí si nedokážu zabezpečiť starostlivosť o svoju osobu, domácnosť, ochranu svojich práv a nepriaznivý zdravotný stav<sup>4</sup>.

Podľa MPSVR (2016) sa sociálne služby zameriavajú predovšetkým na tieto oblasti:

- „prevencia vzniku, riešenie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie jednotlivca, rodiny alebo komunity,
- zachovanie, obnova alebo rozvoj schopnosti jednotlivca viesť samostatný život,
- podpora začlenenia jednotlivca do spoločnosti,
- prevencia sociálneho vylúčenia,
- riešenie krízovej sociálnej situácie jednotlivca a rodiny.“

## 3. Elektronické možnosti sociálnych služieb pre občanov so zdravotným postihnutím v ČR a SR

V každej krajine sa úroveň eGovernmentu nachádza v rozdielnom štádiu vývoja. Ak porovnáme krajiny ako Malta, Rakúsko a Portugalsko patria medzi najvyspelejšie v tejto oblasti, naopak Cyprus, Rumunsko a Slovenská republika sa zaraďujú medzi štáty s nedostatočnou úrovňou. V porovnávaní ČR a SR sa zameriavame na historický vývoj

---

<sup>3</sup> HUSA KOVÁ, M. 2008. Str.16: Sociálna práca.

<sup>4</sup> HUSA KOVÁ, M. 2008. : Sociálna práca.

eGovernmentu, dostupné portály poskytujúce elektronické služby a venujeme sa dostupným elektronickým službám pre občanov so zdravotným postihnutím.

### **3.1. Česká republika**

V Českej republike bola podľa Európskej komisie (2011b) v roku 1991 zriadená Komisia vlády ČR pre štátny informačný systém (SIS), ktorej úlohou bolo eliminovať roztrieštenosť informačných systémov a vytvárať jednotný štátny IS. Až v roku 1996 bol zriadený Úrad pre štátny informačný systém (ÚSIS), ktorý prevzal všetky kompetencie bývalého Ministerstva hospodárstva ČR a Úradu vlády ČR. V roku 1999 vláda prijala Štátnu informačnú politiku-cesta k informačnej spoločnosti (SIP), ktorej cieľom je vybudovať sieť kontaktných miest verejnej správy, prepájanie jednotlivých pracovísk a ich IS. Prelomovým obdobím sa stal rok 2000, pretože ÚSIS bol nahradený Úradom pre verejné IS a vláda prijala Akčný plán pre realizáciu štátnej informačnej politiky v oblasti digitálnej gramotnosti, elektronického obchodu a elektronickej verejnej správy. V júni 2001 sa krajina pripojila k Európskemu akčnému plánu. V roku 2003 bol spustený portál verejnej správy a založené Ministerstvo informatiky, ktoré neskôr v roku 2007 zaniklo a jeho kompetencie sa preniesli na Ministerstvo vnútra.

#### **3.1.1. Internetové portály Českej republiky**

Pre občanov a podnikateľov sú v ČR dostupné nasledujúce portály, ktoré poskytujú informácie a on-line služby:

- Portál verejnej správy- Portál zriaďovaný Ministerstvom vnútra, ktorý je určený pre občanov, podniky a inštitúcie. Hlavným cieľom portálu je zjednodušiť administratívu, uľahčiť komunikáciu so subjektmi verejnej správy a zabezpečiť výmenu informácií. Občania tu môžu nájsť potrebné aktuálne informácie o službách verejných orgánov a elektronické transakcie.
- ePusa- Elektronický portál územných samospráv je zriaďovaný Ministerstvom vnútra a zahŕňa databázu samosprávnych subjektov. Za hlavný cieľ portálu považujeme uspokojiť potrebu komunikácie medzi občanmi a verejnou správou pri vytváraní a prevádzke krajských a obecných úradoch.
- Mestá a obce on-line- Portál, ktorý podporuje výmenu údajov medzi občanmi a miestnymi úradmi. Hlavným cieľom je poskytnúť dostupnú verejnú správu on-line, ktorá je členená podľa krajov a okresov, preto si môže občan vybrať na základe potreby.

#### **3.1.2. Dôchodky a príspevky pre občanov so zdravotným postihnutím**

Český statistický úřad za rok 2014 udáva celkový počet obyvateľov ČR 10 525 tis.. Z tohto celkového počtu žije podľa dostupných údajov z roku 2015 počet TP, ZTP ZTP/P cca 700 tis.. Podľa Ministerstva práce a sociálnych vecí ČR majú občania so zdravotným postihnutím nárok na príspevky a výhody, ktoré závisia od miery, druhu postihnutia a iných ovplyvňujúcich faktorov.

### **3.1.3. Dostupné elektronické služby pre ZTP**

Zoznam služieb, ktoré je možné si získať z dostupného integrovaného portálu <https://formulare.mpsv.cz/oksluzby/cs/welcome/index.jsp>. Z dostupných výhod a peňažných príspevkov pre občanov so zdravotným postihnutím je v Českej republike možné elektronicky vybaviť príspevok na starostlivosť, príspevok pre opatrenie zvláštnych pomôcok, mimoriadne výhody pre ťažko zdravotne postihnuté osoby a veľa ďalších príspevkov a služieb.

## **3.2. Slovenská republika**

Až do roku 1999 na Slovensku neexistovala ucelená stratégia pre eGovernment. Prvá zmienka o potrebe informatizácie verejnej správy sa nachádzala v dokumente Stratégia decentralizácie a modernizácie verejnej správy. V roku 2001 Slovensko vyhlásilo za svoju prioritu vybudovanie informačnej spoločnosti na základe prijatia Politiky informatizácie spoločnosti v SR. Hlavnou politikou, ktorá bola schválená v roku 2004 a je v platnosti aj v súčasnosti je Stratégia a akčný plán rozvoja informačnej spoločnosti. Napriek stratégiám, ktoré boli na Slovensku prijaté, napreduje krajina v oblasti eGovernmentu pomaly .

### **3.2.1. Internetové portály Slovenskej republiky**

V súčasnosti Slovenská republika pre svojich občanov a zároveň aj podnikateľov poskytuje informácie a elektronické služby dostupné na portáli <https://www.slovensko.sk> . Ústredný portál poskytuje jednotný prístup k verejným službám a informáciám pre podnikateľov aj pre obyvateľov. Najdôležitejšou úlohou portálu je nasmerovať užívateľa na konkrétnu službu, ktorú hľadá prostredníctvom využitia dôležitých informačných zdrojov. Zároveň na tomto portáli môžu občania získať všetky potrebné informácie a dokumenty ohľadom súčasného a budúceho vývoja elektronizácie verejnej správy.

### **3.2.2. Dôchodky a príspevky pre občanov so zdravotným postihnutím**

Počet zdravotne postihnutých občanov na Slovensku neustále stúpa, ale ich presný počet je veľmi náročné vyčíslieť, pretože údaje o zdravotne postihnutých občanoch spravujú dve rozdielne inštitúcie. Úrad práce vypláca príspevky na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a sociálna poisťovňa vypláca invalidný dôchodok. Zdravotne postihnutý občan tak môže poberať aj invalidný dôchodok aj príspevok, alebo je poberateľom iba jedného z nich.

Podľa Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR (2014) majú osoby s ťažkým zdravotným postihnutím nárok na približne rovnaké druhy príspevkov a výhod ako v ČR.

### 3.2.3. Dostupné elektronické služby pre ZŤP

Slovenská republika patrí medzi krajiny s nižšou úrovňou vývoja eGovernmentu, preto aj dostupnosť elektronických služieb pre osoby so zdravotným postihnutím nie je dostatočná. V sociálnej oblasti sú dostupné služby cez Ústredný portál verejných služieb ľuďom na už uvádzanom portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), ako aj na stránke Úradu práce, sociálnych služieb a rodiny [www.upsvar.sk](http://www.upsvar.sk). Väčšina týchto služieb sa nezameriava na osoby so zdravotným postihnutím, ale skôr na dávky v nezamestnanosti, hmotnej núdzi a rodinné prídavky. Veľké množstvo elektronických služieb je prístupných najmä pre podnikateľov. V tejto oblasti môžeme nájsť viac ako 50 služieb či už vo forme tlačív alebo priameho on-line podania.

## 4. Benchmarking v oblasti poskytovania elektronických služieb v ČR a SR

V tejto časti sme sa zamerali na využívanie elektronických služieb vo všeobecnosti.

**Tabuľka 1 Osoby využívajúce internet vo vzťahu k verejnej správe v štátoch EU za obdobie 2008-2015**

% Jednotlivcov vo veku 16 až 74 rokov (V percentách na počet obyvateľov)

| geo\time              | 2008      | 2009      | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015      |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| EU (28 countries)     | 35        | 37        | 41        | 41        | 44        | 41        | 47        | 46        |
| EU (27 countries)     | 35        | 37        | 41        | 41        | 44        | 42        | 47        | 46        |
| Belgium               | 26        | 41        | 45        | 47        | 50        | 50        | 55        | 52        |
| Bulgaria              | 10        | 11        | 24        | 25        | 27        | 23        | 21        | 18        |
| <b>Czech Republic</b> | <b>19</b> | <b>26</b> | <b>23</b> | <b>42</b> | <b>30</b> | <b>29</b> | <b>37</b> | <b>32</b> |
| Denmark               | 49        | 73        | 78        | 81        | 83        | 85        | 84        | 88        |
| Germany               | 44        | 48        | 50        | 50        | 51        | 49        | 53        | 53        |
| Estonia               | 37        | 46        | 50        | 53        | 54        | 48        | 51        | 81        |
| Ireland               | 34        | 37        | 37        | 44        | 49        | 45        | 51        | 50        |
| Greece                | 13        | 14        | 16        | 27        | 34        | 36        | 45        | 46        |
| Spain                 | 31        | 34        | 38        | 38        | 44        | 44        | 49        | 49        |
| France                | 48        | 47        | 57        | 57        | 61        | 60        | 64        | 63        |
| Croatia               | 16        | 17        | 19        | 17        | 26        | 25        | 32        | 35        |
| Italy                 | 20        | 21        | 23        | 22        | 19        | 21        | 23        | 24        |
| Cyprus                | 18        | 24        | 25        | 29        | 30        | 30        | 41        | 34        |
| Latvia                | 20        | 30        | 40        | 41        | 47        | 35        | 54        | 52        |
| Lithuania             | 22        | 22        | 24        | 29        | 36        | 34        | 41        | 44        |
| Luxembourg            | 60        | 66        | 67        | 60        | 61        | 56        | 67        | 70        |
| Hungary               | 28        | 30        | 34        | 38        | 42        | 37        | 49        | 42        |
| Malta                 | 25        | 34        | 37        | 37        | 41        | 32        | 40        | 42        |
| Netherlands           | 61        | 61        | 64        | 62        | 67        | 79        | 75        | 75        |
| Austria               | 51        | 49        | 51        | 51        | 53        | 54        | 59        | 57        |

|  |           |           |           |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Poland                                     | 22        | 25        | 28        | 28        | 32        | 23        | 27        | 27        |
| Portugal                                   | 19        | 21        | 26        | 37        | 39        | 38        | 41        | 43        |
| Romania                                    | :         | 7         | 8         | 7         | 31        | 5         | 10        | 11        |
| Slovenia                                   | 35        | 35        | 44        | 46        | 48        | 52        | 53        | 45        |
| <b>Slovakia</b>                            | <b>40</b> | <b>38</b> | <b>50</b> | <b>48</b> | <b>42</b> | <b>33</b> | <b>57</b> | <b>51</b> |
| Finland                                    | 62        | 64        | 68        | 68        | 70        | 69        | 80        | 80        |
| Sweden                                     | 59        | 65        | 68        | 74        | 78        | 78        | 81        | 73        |
| United Kingdom                             | 40        | 48        | 48        | 40        | 43        | 41        | 51        | 49        |
| Iceland                                    | 74        | 80        | 82        | 84        | 86        | 81        | 85        | :         |
| Liechtenstein                              | :         | :         | :         | :         | :         | :         | :         | :         |
| Norway                                     | 72        | 74        | 76        | 78        | 78        | 76        | 82        | 81        |
| Switzerland                                | :         | :         | :         | :         | :         | :         | 71        | :         |
| Montenegro                                 | :         | :         | :         | :         | 7         | :         | :         | :         |
| Former Yugoslav Republic of Macedonia, the | 8         | 13        | 14        | :         | 20        | 7         | 27        | 23        |
| Albania                                    | :         | :         | :         | :         | :         | :         | :         | :         |
| Serbia                                     | :         | 5         | :         | :         | :         | :         | :         | :         |
| Turkey                                     | :         | :         | 11        | :         | 20        | 19        | 27        | 28        |

Zdroj: <http://ec.europa.eu/eurostat/data/database> - Údaje sú uvádzané v percentách na počet obyvateľov

## 5. Využívanie eGovernmentu pri vybraných životných udalostiach v roku 2013

Na základe predchádzajúcej analýzy využívania eGovernmentu sme zistili, že veľká časť obyvateľstva v ČR a SR ešte v roku 2013 nechcela využívať alebo nikdy nevyužila informácie a služby, ktoré ponúka eGov. Zamerali sme sa na hlavné dôvody, prečo občania nepoužívali eGovernment. Najčastejšie obyvatelia uvádzali 10 dôvodov, ktoré sú zobrazené v tabuľke č.3.

**Tabuľka 2 Zoznam najčastejších dôvodov nevyužívania eGovernmentu z roku 2013**

| Číslo | Dôvod   |
|-------|---|
| 1.    | Nevedomosť o existencii príslušných internetových stránok alebo on-line služieb |
| 2.    | Uprednostňovanie osobného kontaktu  |
| 3.    | Obavy o bezpečnosť a ochranu osobných údajov                                    |
| 4.    | Nevyužívanie služieb z dôvodu technických porúch                                |
| 5.    | Nevyužívanie služieb z dôvodu príliš komplikovaného používania                  |
| 6.    | Neznalosť postupov ako získať na internete potrebnú informáciu alebo službu     |
| 7.    | Nenájdenie alebo nezískanie potrebnej informácie alebo služby                   |
| 8.    | Nevedomosť o ušetrení času prostredníctvom internetu                            |
| 9.    | Služby naďalej vyžadujú osobný kontakt  |
| 10.   | Iné dôvody  |

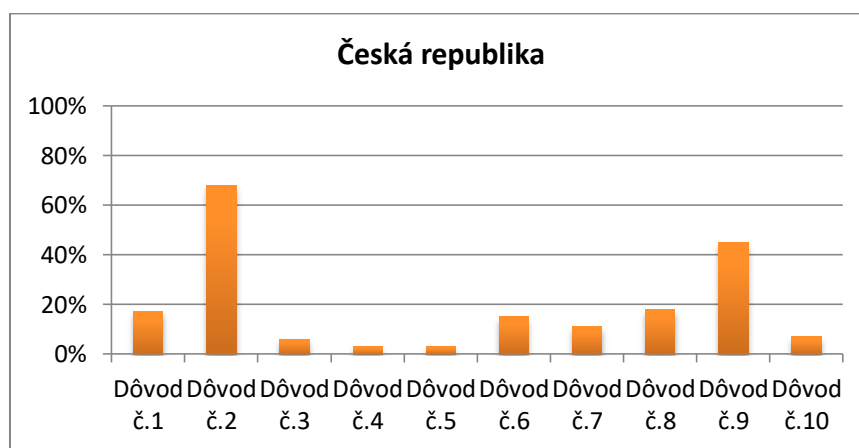
Zdroj: EUROPEAN UNION (2013)

V ČR najčastejším označovaným dôvodom nevyužívania eGov bolo uprednostňovanie osobného kontaktu pred elektronickou možnosťou kontaktovania úradov, ale oproti napríklad



Rakúsku je toto percento vyššie až na úrovni 68%. Až 45% obyvateľov označilo ako jeden z hlavných dôvodov prečo nevyužívali eGov nutnosť osobného kontaktu pri vybavovaní niektorých druhoch služieb. Tretím najudávanejším dôvodom v počte 18% bola nevedomosť o možnosti ušetrenia času pomocou internetu. Len o jedno percento menej označilo nevedomosť o existencii príslušných internetových stránok alebo on-line služieb. Až 15% obyvateľov nepoznalo postupy ako získať na internete potrebnú informáciu alebo službu a 11% potrebnú službu alebo informáciu nenašlo. Oproti napr. rakúskym občanom sa českí o polovicu menej obávajú o bezpečnosť a ochranu svojich údajov. Najmenej udávané dôvody sú aj v tejto krajine technické poruchy a komplikované používanie, ktoré označili 3% občanov. Iné príčiny uviedlo 13% obyvateľov. Uvedené údaje sú spracované v grafe č.1.

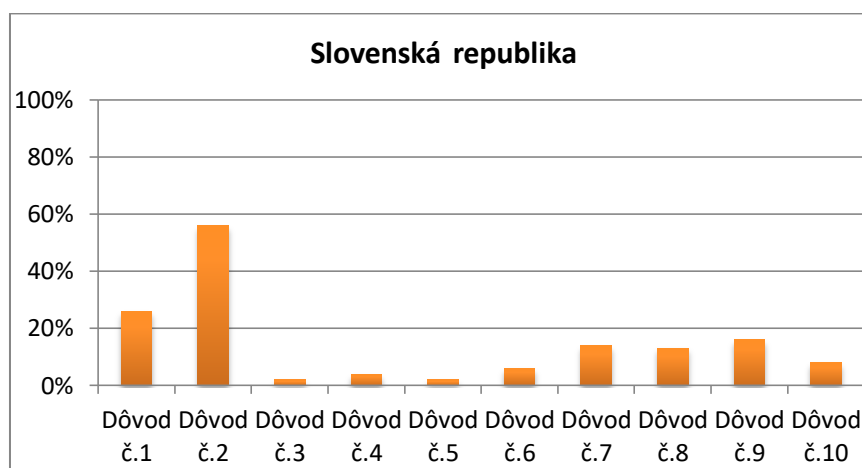
**Graf 1 Dôvody nevyužívania eGovernmentu v Českej republike**



Zdroj: EUROPEAN UNION (2013)

Ďalším štátom, ktorému sme sa venovali je SR, kde 56% obyvateľstva označila za hlavnú príčinu nevyužívania eGovernmentu uprednostňovanie osobného kontaktu s úradmi. Druhým najčastejšie udávaným dôvodom bola nevedomosť o existencii príslušných internetových stránok alebo on-line služieb, ktorý označilo 26% obyvateľov. 16% občanov uvádzalo dôvod potrebu osobného kontaktu pri určitých službách, 14% nenájdenie alebo nezískanie potrebnej informácie alebo služby a 13% nevedomosť o možnosti ušetrenia času prostredníctvom internetu. 6% obyvateľov neovládalo postupy ako získať potrebnú informáciu alebo službu cez internet a 4% označili nevyužívanie eGov z dôvodu technických porúch. Argumenty, ktoré označilo najmenej občanov, len 2%, sú príliš komplikované používanie a obavy o ochranu a bezpečnosť osobných údajov. Možnosť nevyužívania služieb z iných dôvodov označuje 8% občanov. Uvedené údaje sú spracované v grafe č.2.

**Graf 2 Dôvody nevyužívania eGovernmentu v Slovenskej republike**



Zdroj: EUROPEAN UNION (2013)

## Záver

V príspevku sme sa snažili v krátkosti analyzovať oblasť sociálnych služieb pre zdravotne postihnutých vo vzťahu k elektronickým možnostiam poskytovania služieb zo strany štátu. Sociálne služby musia byť poskytované kvalitnými ľudskými zdrojmi, ale ľudia musia mať aj kvalitné elektronické nástroje pre realizáciu poskytovania služieb a musia byť dostatočne vzdelaní, aby vedeli uvedené nástroje využívať. Na základe našich analýz a porovnávaní ČR a SR sme dospeli k záveru, že Slovenská republika patrí ku krajinám, ktoré sú v oblasti poskytovania elektronických sociálnych služieb na nižšej úrovni. Pre občanov so zdravotným postihnutím sú ale v súčasnosti dostupné na Ústrednom portáli žiadosti, ktoré sa dajú efektívne vybaviť pomocou internetu. Využívanie služieb eGovernmentu má v našej krajine veľkú perspektívu, pretože až 51% obyvateľov využíva súčasne dostupné elektronické služby a takisto patríme ku krajinám, kde občania využívajú internet vo veľkej miere. Len 20% obyvateľstva internet nevyužíva, čo je v porovnaní s ostatnými krajinami nízka hodnota.

## Literatúra

HRONEC, Š. a kol. 2008. *Informačné systémy vo verejnom sektore*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta v Banskej Bystrici, 2008. 134s. ISBN 978-80-8083-694-8

HUSAKOVÁ, M. 2008. *Sociálna práca*. Bratislava: Ekonóm: Ekonomická univerzita v Bratislave, Národohospodárska fakulta, 2008. 163s. ISBN 9788022525367

MINISTERSTVO PRÁCE SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SR, 2016. *Druhy, formy a rozsah sociálnych služieb*. [online] [cit. 2013-11-22, aktuálne od 2013]. Dostupné na internete: <https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/druhy-formy-a-rozsah-socialny/>

MINISTERSTVO VNITRA, 2014. *Portál verejnej správy*. [online] [cit. 2014-02-14]. Dostupné na internete: <<http://portal.gov.cz/portal/obcan/>>

ŠPAČEK, D. 2012. *eGovernment- cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1.vydání. Praha: C.H.Beck, 2012. 258s. ISBN 978-80-7400-261-8

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/download.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00012>

EURÓPSKA ÚNIA, 2013. *Public Services Online 'Digital by Default or by Detour?'. Assessing User Centric eGovernment performance in Europe – eGovernment Benchmark 2012*. [online] [cit. 2014-03-00]. Dostupné na internete:

[https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov\\_Benchmark\\_2012%20background%20report%20published%20version%200.1%20.pdf](https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/eGov_Benchmark_2012%20background%20report%20published%20version%200.1%20.pdf)

## **Kontakt**

Elza Kočíková  
Trenčianska univerzita A. Dubčeka  
Fakulta sociálno-ekonomických vzťahov  
Katedra ekonómie a ekonomiky  
elza.kocikova@tnuni.sk