



## **Готовность граждан к электронному правительству (по результатам социологического исследования в Свердловской области)**

Трахтенберг Анна Давидовна  
Институт философии и права  
Уральского отделения РАН,  
г. Екатеринбург

VIII Всероссийский Форум  
"Электронное правительство - современный механизм  
управления регионом"  
(Тюмень, 09 сентября 2015 г.)



ЭЛЕКТРОННОЕ  
ПРАВИТЕЛЬСТВО  
ГОСУСЛУГИ

Госуслуги прозрачны как никогда

## ЕПГУ – итоги 2014 года

Количество россиян, зарегистрированных в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), за 2014 год выросло почти в два раза составило 13 млн.

В 2014 году пользователи заказывали услуги в электронном виде 16,8 миллиона раз против 12,9 миллиона в 2013 году.

Самыми востребованными услугами в 2014 году у россиян стали проверка штрафов ГИБДД, налоговой задолженности, наличия исполнительных производств в Федеральной службе судебных приставов, а также оформление загранпаспорта и информирование о состоянии лицевых счетов в системе пенсионного страхования.

## ЕПГУ – 1 квартал 2015 года

В 1 квартале 2015 года зафиксировано 17,4 млн посещений портала.

За первые три месяца 2015 года пользователи заказали на портале 4 млн федеральных, 114 тыс. региональных и 139 тыс. муниципальных услуг.

Количество пользователей, зарегистрированных в ЕСИА, выросло до 15 млн.

# **Факторы, влияющие на готовность пользоваться электронными услугами**

1. Доступность информационных технологий
2. Наличие навыков пользования ИТ  
\*\*\*
3. Ожидаемая польза
4. Ожидаемая сложность освоения  
\*\*\*
5. Доверие к технической надежности системы
6. Доверие к органам власти  
\*\*\*
7. Культурные и социальные ожидания
8. «Снежный ком»

**Кто получает выгоду от электронных услуг?**

**Отношение к использованию электронных услуг в динамике –  
Свердловская область  
(по результатам социологических опросов 2010 и 2015 гг.)**

Если бы был выбор, как официально обратиться в государственное учреждение, предпочли бы...	Июнь 2010 г.	Май 2015 г.
только через Интернет	14,8	13,3
иногда лично, иногда через Интернет - зависит от ситуации	18,8	20,7
<b>Итого:</b>	<b>33,6</b>	<b>34,0</b>
прийти и обратиться лично	58,4	64,0
затруднились ответить	8,0	2,0

## В каких административных процедурах участвовали жители Свердловской области?

За последние полгода ...	%%
смотрели информацию по штрафам, задолженностям и т.п.	16,7/1
искали информацию о том, что делать при обращении в госучреждения	12,3/2
искали образцы документов для скачивания и заполнения	11,0/3
получали квитанции для уплаты налогов, штрафов и других сборов	6,3
записывались на прием в госучреждение	5,7
направляли в электронном виде документы в госучреждение	4,0
ничего такого не делали	72,0
затруднились ответить	0,7

# Характер получения услуг в электронном виде в зависимости от степени готовности к электронному правительству

Осуществляли конкретные действия по получению государственных услуг, в том числе информационных	Активные сторонники	Ситуативные сторонники	Противники
смотрели информацию по штрафам, задолженностям и т.п.	55,0/1	40,3/1	4,7/3
искали образцы документов для скачивания и заполнения	50,0/2	29,0/3	5,7/1
искали информацию о том, что делать при обращении в госучреждения	37,5/3	38,7/2	5,7/1
записывались на прием в госучреждение	22,5	16,1	1,6
направляли в электронном виде документы в госучреждение	20,0	9,7	1,6
получали квитанции для уплаты налогов, штрафов и других сборов	17,5	9,7	3,1
ничего такого не делали	32,5	27,4	84,4
затрудились ответить	0,0	1,6	2,1

# Куда жители Свердловской области обращались за услугами (опрос 2015 г.)?

Получали услуги...	%% к числу обратившихся за электронными услугами
через Портал <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>	51,5/1
через поисковые системы	25,8/2
через Порталы или сайты госучреждений	15,5/3
через Портал или сайт своего региона	9,3
через Порталы или сайты министерств и ведомств	6,2
через Портал или сайт администрации муниципального образования	6,2
затруднились ответить/не смогли припомнить	4,1

**Источники получения услуг в электронном виде в зависимости от  
отношения к электронному правительству  
(%% к числу обратившихся за электронными услугами)**

Получали услуги...	Активные сторонники	Ситуативные сторонники	Противники
через Единый портал государственных и муниципальных услуг РФ (ЕПГУ)	63,0/1	50,0/1	42,3/1
через поисковые системы	37,0/2	22,7/2	19,2/2
через Порталы или сайты госучреждений	29,6/3	9,1	11,5
через Портал или сайт своего региона	14,8	9,1	3,8
через Порталы или сайты министерств и ведомств	11,1	4,5	3,8
через Портал или сайт администрации своего муниципального образования	0,0	2,3	19,2/2
затруднились ответить	0,0	6,8	3,8

# Получатели выгоды от электронных услуг vs те, кому выгода недоступна

Социально-демографические характеристики	Активные противники	Активные сторонники
<b>Пол:</b>		
Мужской	38,0	49,2
Женский	62,0	50,8
<b>Возраст:</b>		
18-29 лет	15,6	27,5
30-49 лет	29,2	55,2
50-59 лет	21,4	17,3
60 лет и старше	33,9	0,0
<b>Образование:</b>		
начальное и неполное среднее	4,2	0,0
среднее общее	40,1	10,1
среднее специальное	38,0	55,0
высшее и незаконченное высшее	17,7	34,9

## Получатели выгоды от электронных услуг vs те, кому выгода недоступна

Социально-демографические характеристики	Активные противники	Активные сторонники
Социальное положение:		
руководители разных уровней	0,0	17,5
специалисты, занятый умственным трудом	6,8	22,5
служащие, технический исполнитель	14,1	32,5
работники, занятый физическим трудом	19,8	15,0
пенсионеры	43,2	2,5
студенты, учащийся	3,1	2,5
другое (домохозяйки, безработные и пр.)	13,0	7,5

# Получатели выгоды от электронных услуг vs те, кому выгода недоступна

Социально-демографические характеристики	Активные противники	Активные сторонники
<b>Частота пользования Интернетом:</b>		
каждый день	23,4	89,9
несколько раз в неделю	17,7	7,5
несколько раз в месяц	3,6	1,3
раз в месяц и реже	1,0	1,3
не пользуются совсем	54,2	0,0

# Готовность граждан к электронному правительству

**Активные сторонники** - молодые образованные обеспеченные граждане, занимающие руководящие посты или занятые умственным трудом, и являющиеся активными пользователями Интернета. Две трети в данном слое уже пользуются этими услугами, в то время как треть, при позитивном отношении к ним в целом, еще этого не делала.

**Ситуативные сторонники** - при определенных условиях готовы прибегнуть к взаимодействию с властью в электронном виде. Две трети также в той или иной форме пользовались электронными услугами (преимущественно информационными), треть пока не пользовалась.

**Противники** - пожилые малообразованные малообеспеченные женщины, которым, Интернет недоступен и/или малоинтересен. Однако не следует сводить группу противников электронного правительства к ее ядру. В данной группе также имеются люди среднего возраста, занимающиеся физическим трудом или являющиеся техническими исполнителями, и, хотя и не очень активно, но пользующиеся Интернетом.

# Общее распределение:

- Третья часть жителей области позитивно относится к взаимодействию с органами власти в электронном виде, причем две пятых опрошенных в группе уже осуществляли такое взаимодействие, а одна десятая, несмотря на позитивное отношение, этого не делала. Именно эта одна десятая и представляет собой ближайшую зону роста числа пользователей. В специальных усилиях по вовлечению в пользование электронными услугами они не нуждаются: достаточно показа и примера друзей и знакомых, принадлежащих в тому же социальному слою.
- Что касается оставшихся двух третей, то ПОКА они предпочитают взаимодействовать с органами власти в традиционной форме.

**Спасибо за внимание!**

Контакты: [cskiit@yandex.ru](mailto:cskiit@yandex.ru)