

Структура обращений к государственным электронным сервисам: на основе результатов опроса граждан в Санкт-Петербурге*

Белый В. А.

Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Российская Федерация; vladislav@itmo.ru

Structure of Calls to State Electronic Services: Based on the Results of a Survey of Citizens in St. Petersburg

Vladislav A. Belyi

ITMO University, Saint-Petersburg, Russian Federation; vladislav@itmo.ru

Современные инфокоммуникационные технологии изменяют процесс взаимодействия власти и общества. Все большее число граждан имеет современные устройства, позволяющие выходить в сеть практически из любого местоположения. Становление цифровых платформ в России продолжается путем открытия новых сервисов и расширения категорий граждан, которые могут получить к ним доступ. Так, в России был утвержден список социально значимых сайтов с бесплатным доступом¹, что позволяет даже гражданам с минимальным достатком получать качественные услуги в любом регионе страны. Важным для развития электронной среды в России стало создание Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), которая используется для авторизации граждан на государственных порталах. В ее рамках может быть реализован универсальный идентификационный электронный доступ ко всем порталам электронной среды для граждан. Правительством было определено 25 жизненных ситуаций, на основе которых разрабатываются так называемые суперсервисы — площадки электронного взаимодействия для получения типовых государственных услуг. Суперсервисы должны сократить бумажный документооборот, снизить временные затраты на решение возникающих в жизни гражданина ситуаций: от рождения ребенка и поступления в вуз онлайн до цифрового исполнительного производства и организации похорон². Пандемия коронавируса заставила государство и мировую экономику двигаться в направлении удаленного взаимодействия и дистанционной работы. Эпидемиологическая ситуация повлияла на развитие электронных сервисов. Например, в Санкт-Петербурге в сентябре завершилось

* Работа выполнена в рамках проекта РНФ № 18-18-00360 «Электронное участие как фактор динамики политического процесса и процесса принятия государственных решений».

¹ Минкомсвязи утвердило список социально значимых сайтов с бесплатным доступом [2020] // Ведомости [Электронный ресурс]. URL: <https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2020/04/06/827300-sotsialno> (дата обращения: 20.02.2021).

² Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [2019] // Правительство России [Электронный ресурс]. URL: <http://government.ru/news/35622/> (дата обращения: 20.02.2021).

тестирование портала «Здоровье петербуржца»¹. Уже сегодня ежемесячно через портал получают более 300 тыс. номерков к врачам.

Статья представляет собой анализ результатов опроса жителей Санкт-Петербурга, проведенного в МФЦ в марте 2020 г., выполненного с целью определения уровня востребованности городских сетевых сервисов и специфики электронного взаимодействия граждан с органами власти. В данной работе отдельное внимание уделено анализу того, насколько сервисы электронного управления, позволяющие не просто получать услуги, а влиять на управленческие решения, используются гражданами по сравнению с порталами для получения государственных услуг в электронном виде.

Исследование проведено в рамках экспертно-аналитического компонента деятельности Проектного офиса «Умный Санкт-Петербург» в сотрудничестве с Комитетом по информатизации и связи Санкт-Петербурга и системой МФЦ. Исследование проводилось с использованием метода анкетного опроса граждан, обратившихся за услугами в МФЦ шести районов города: в Василеостровском, Выборгском, Петроградском, Приморском, Московском, Фрунзенском. В анкету были включены вопросы, позволяющие выявить параметры осведомленности, востребованности, приоритетности, отношения и доверия к электронным сервисам взаимодействия власти и граждан. Сервисы были разделены на категории в соответствии с заранее определенным порядком, согласованным с органами власти города. В случае возникновения вопросов о тех сервисах, с которыми опрашиваемые не были знакомы, интервьюеры давали разъяснения и приводили примеры таких сервисов, действующих в Санкт-Петербурге. Заполнение анкет проводилось под наблюдением интервьюеров, а искренность ответов респондентов проверялась с помощью контрольных вопросов. В частности, при ответе на вопросы из блока «являются ли те или иные сервисы актуальными лично для гражданина» и «являются ли те или иные сервисы актуальными для общества в целом» возможно было установить отклонения, если человек не относил себя к части общества.

При расчете выборочной совокупности использовались данные о численности населения, его возрастном и половом составе, размещенные на сайте Управления Федеральной службы статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области (Петростат). Так, в ходе исследования был определен размер выборочной совокупности, которая будет являться репрезентативной, то есть позволит нам на ее основе оценивать характеристики совокупности (5,39 млн жителей по официальным данным на начало 2019 г.)². При расчете характеристик простой случайной выборки был определен ее размер в 600 респондентов (при уровне достоверности в 95%, ошибка выборки — 4%). Однако из-за начавшейся пандемии коронавируса пришлось завершить опрос в МФЦ раньше, чем планировалось и число опрошенных респондентов было сокращено до 564. Это привело к несколько большей ошибке выборки в 4,1%. Тем не менее, выборка репрезентирует население Санкт-Петербурга по полу и возрасту: из опрошенных 43,6% составляют мужчины, а 56,4% — женщины. Возрастная структура была следующей: 18–30 лет — 21,8%, 31–45 лет — 31%, 46–59 лет — 27,5%, 60 и старше лет — 19,7%.

Каждый интервьюер, ответственный за опрос в конкретном МФЦ, ориентировался на сводную таблицу распределения по полу и возрасту тех посетителей, которых необходимо опросить на данной площадке. Это позволило выполнить требования соблюдения репрезентативности общей выборки исследования среди всех 6 МФЦ,

¹ Чат с врачом [2020] // Российская газета [Электронный ресурс]. URL: <https://rg.ru/2020/09/09/reg-szfo/portal-zdorove-peterburzhca-rasshirilsia-do-vozmozhnostej-telemeditsiny.html> (дата обращения: 20.02.2021).

² Изменение численности населения на начало года [2019] // Петростат [Электронный ресурс]. URL: <https://petrostat.gks.ru/storage/mediabank/Возраст-пол%20нас%20СПб%202019.pdf> (дата обращения: 20.02.2021).

в которых проводился опрос. Проведение исследования было согласовано с руководством ГУ МФЦ, на информационных мониторах присутствовала бегущая строка с просьбой к посетителям принять участие в опросе, что, несомненно, повысило уровень доверия к интервьюерам и готовность граждан отвечать на вопросы анкеты. Респондентам предлагалось ответить на вопросы либо самостоятельно заполняя анкету, либо отвечая на вопросы интервьюера с фиксацией ответов в системе Anketolog.ru. После завершения опроса и проверки соблюдения позиций выборки средствами указанной системы был получен текстовый отчет и база данных в формате MS Excel. Простые распределения и визуализация графиков были получены средствами Excel, более сложные вычисления осуществлялись с помощью программы SPSS.

Анкета опроса позволила определить степень востребованности электронных сервисов взаимодействия с властью, отношение к ним граждан, сравнить полезные эффекты от их внедрения с помощью определения степени согласия или не согласия опрашиваемых с утверждениями. В ходе опроса респондентам было предложено оценить степень своего согласия (или несогласия) с некоторыми утверждениями (табл. 1). Проанализируем полученные результаты, разделив их на три группы значений. Оценки «скорее согласен» и «полностью согласен» будем считать положительными, «скорее не согласен» и «полностью не согласен» — отрицательными, а отметку 3 — нейтральной.

Из всех опрошенных граждан 71% хотя бы иногда использует интернет для взаимодействия с органами власти по вопросам получения государственных или муниципальных услуг. На втором и третьем по популярности месте находятся взаимодействие с властью через интернет по ситуациям, связанным с обращением в органы власти и запросами информации от них. Как видно из табл. 1, все сервисы электронного участия (коллективные обращения, голосования и выработка решений)

Таблица 1

Степень использования интернета для взаимодействия с органами власти в зависимости от выбранной ситуации (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)

Table 1. Degree of use of the Internet for interaction with authorities according to the chosen situation

Если вы используете интернет для взаимодействия с органами власти, то как часто это взаимодействие затрагивает следующие ситуации?	Степень согласия*				
	1	2	3	4	5
Получение государственных или муниципальных услуг через интернет	19	16	26	20	19
Обращение в органы власти, связанное с решением городских проблем (благоустройство, ЖКХ и т.д.) через интернет	38	25	21	8	8
Запрос информации от органов власти через интернет	45	20	19	9	7
Жалобы на действия органов власти или специализированные службы через интернет	49	22	18	8	3
Участие в коллективных обращениях в органы власти через интернет	64	15	14	5	2
Участие в голосовании по проектам и инициативам на сайтах органов государственной власти	65	17	12	3	3
Участие в выработке решений органов власти (инициативное бюджетирование, краудсорсинг) через интернет	70	15	9	3	3

*Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 — никогда, 5 — очень часто.

не используют более 60% населения. Такая ситуация в очередной раз подтверждает политический абсентеизм населения. Так, по данным «Левада-центра» лишь 13% россиян интересуется политика в значительной степени, а 21% не интересуются ей в принципе¹. Для того чтобы говорить о специфике взаимодействия с властью в интернете, проанализируем подробнее степень согласия опрошенных с утверждениями о том, как интернет влияет на взаимодействие с властью (табл. 2).

Из всех опрошенных 39% доверяют взаимодействию с властью посредством интернет-технологий. Столько же опрошенных согласны с тем, что благодаря интернету их проблемы и задачи при взаимодействии с органами власти стали решаться эффективнее. Также среди населения есть уверенность в том, что посредством интернет-технологий можно донести позицию общества до власти — так

Таблица 2

Степень согласия с утверждениями
(данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)
Table 2. Degree of agreement with statements

Высказывание	Степень согласия *				
	1	2	3	4	5
Я в целом доверяю взаимодействию с властью посредством интернет-технологий	9	18	34	24	15
Благодаря интернету я стал решать свои проблемы и задачи при взаимодействии с органами власти эффективнее	13	12	36	25	14
Интернет помогает таким людям, как я, быстрее доносить до органов власти свои личные проблемы и решать их	15	16	36	23	10
Интернет позволяет таким людям, как я, доносить до органов власти позицию общества по важным вопросам	16	17	32	23	12
Благодаря интернету политики и государственные служащие становятся более внимательными к проблемам граждан, отзывчивыми к мнению граждан	18	17	32	23	10
Благодаря интернету органы государственной власти действительно учитывают мнение граждан при разработке управленческих решений	18	19	36	18	9
По мере распространения интернета такие люди, как я, получают больше реальной возможности влиять на управленческие решения	21	18	32	21	8
Интернет позволяет таким людям, как я, эффективнее контролировать действия чиновников и государственных служащих	24	20	31	16	9
Интернет позволяет решать проблемы коррупции в органах государственной власти	30	21	27	13	9

* Степень согласия фиксируется от 1 до 5, где 1 — совершенно не согласен, 5 — полностью согласен.

¹ Возможное голосование за партии // Аналитический Центр Юрия Левады [Электронный ресурс] . URL: <https://www.levada.ru/2020/03/10/vozmozhnoe-golosovanie-za-partii-2/> (дата обращения: 20.02.2021).

считает 35% граждан. Однако в том, что интернет позволяет решать проблемы коррупции в органах государственной власти, уверены всего 21% опрошенных, при этом доля тех, кто категорически с этим не согласен, максимальна — 30%. С тем, что интернет эффективнее помогает контролировать действия чиновников и государственных служащих, согласны 25% опрошенных. Отметим, что исходя из данных, представленных в таблице, видно, что возможности порталов в контексте контроля, выработки решений и влияния на уровне государства, по мнению опрошенных, значительно ниже, чем параметры, связанные с частным решением проблем отдельного гражданина путем использования интернет-сервисов. При этом около 30% опрошенных придерживаются нейтральной оценки по всем рассматриваемым высказываниям. Скорее всего, эти граждане вскоре могут поменять свое мнение, если сервисы будут развиваться в ту или иную сторону.

На данный момент в России активно развивается система интернет-сервисов, обеспечивающих электронное взаимодействие с органами власти по вопросам обращений, получения услуг и различных запросов. При этом сервисы гражданских инициатив, позволяющие влиять на управленческие решения, пользуются минимальной популярностью. Тем не менее ни в коем случае нельзя интерпретировать результаты опроса так, будто сервисы электронного государства, позволяющие гражданам с помощью интернета влиять на действия власти и чиновников, не должны развиваться, так как не имеют спроса. Значительная доля граждан отмечает возможности сервисов влиять на государственные процессы и контролировать их. Дальнейшее развитие системы электронного участия граждан должно обеспечить развитие E-government — электронного государства, в котором решения государственных вопросов вырабатываются с использованием современных технологий, больших данных, инструментов электронного правительства, судопроизводства и парламента. Реализация данной концепции должна обеспечить ряд выгод:

- 1) снижение для населения бюрократических барьеров, которое обеспечивает сокращение временных и денежных затрат граждан при получении государственных и муниципальных услуг;
- 2) эффективное использование человеческого капитала, обеспечение всеобщего доступа к социальным услугам, проактивность социальных программ;
- 3) эффективный государственный менеджмент на основе открытых данных, обеспечивающий четкую иерархию и эффективную коммуникацию государственных и муниципальных ведомств на всех уровнях;
- 4) мониторинг деятельности государственных органов и контроль гражданского общества за происходящими процессами, эффективная борьба с коррупцией.

Об авторе:

Белый Владислав Александрович, аспирант Университета ИТМО (Санкт-Петербург, Российская Федерация), vladislav@itmo.ru

About the author:

Vladislav A. Belyi, Graduate Student of ITMO University (Saint-Petersburg, Russian Federation); vidyasov@lawexp.com