

**Общественное мнение
о развитии механизмов электронного
правительства и электронной демократии**

Результаты социологического опроса

Данные опроса 24 февраля – 11 марта 2013 г.
Общее число респондентов – 3200 человек.
Ошибка выборки не превышает 3%.



Москва, 2013

80% россиян поддерживают необходимость развития электронного правительства и электронной демократии в стране

Социологическое исследование проведено Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ) по заказу Экспертного центра электронного государства в феврале-марте 2013 г.

В исследовании приняло участие 3200 человек из различных регионов России. Им было предложено оценить текущее состояние электронного правительства и электронной демократии в России, а также дать оценку жизнеспособности, востребованности и полезности этих инструментов в нашей стране.

За последние годы россияне уже смогли оценить преимущества электронного правительства. Из уже доступных сейчас электронных услуг у населения наиболее популярны запись на прием к врачу, подача заявления на получение загранпаспорта, возможность узнать задолженность по налогам и получить выписку о штрафах ГИБДД.

Наиболее важные сферы, в которых инструменты Электронного правительства необходимы - это ЖКХ (71% от числа опрошенных), здравоохранение (58%), социальная поддержка граждан (50%), вопросы правопорядка и безопасности (46%), транспортные проблемы (45%), занятость населения (42%), образование (42%), регистрация актов гражданского состояния (37%), экология (36%). Только 6% опрошенных ответили, что электронное правительство не решает никаких проблем.

Большинству опрошенных очевидны достоинства Электронного правительства: «это удобно», дает возможность всегда иметь под рукой доступный электронный источник информации о работе государственных органов. Многие осознают возможности экономии времени за счет электронного формата госуслуг и называют технологии Электронного правительства необходимым требованием времени в современном мире.

Жители столиц (21%) и средних городов (16%) отмечают малое количество услуг, за которыми можно обратиться через интернет. Молодые люди также отмечают нехватку ассортимента электронных услуг (до 18% среди 18-24-летних) – фактически можно говорить о наличии запроса к государству по развитию данной сферы.

О существовании Единого портала государственных и муниципальных услуг информировано более половины населения (59%). Максимальную известность портал имеет среди жителей столиц (74%).

21% опрошенных обращались на Единый портал за электронными услугами, подавляющее большинство (80% обратившихся) довольно результатом.

Сторонники развития технологий Электронной демократии (35%-поддерживают и 45% - скорее поддерживают) рассматривают ее как новый способ для развития обратной связи от общества к государству.

Портал Российской общественной инициативы, созданный чуть больше месяца назад, уже собрал более 1000 инициатив россиян, что говорит о востребованности подобного инструмента. Развитие Электронной демократии, по мнению россиян, призвано создать возможность вносить предложения и предъявлять претензии к работе чиновников. Немногочисленные противники идеи, в основном, встречаются среди людей пенсионного возраста, а также среди тех, кто вообще никогда не пользовался Интернетом.

63% опрошенных считают целесообразным максимально широкое информирование общественности о развитии проектов Электронного правительства и Электронной демократии уже на текущем этапе.

Таким образом, можно сделать вывод, что необходимо активно развивать уже существующие электронные сервисы, создавать новые в тех областях, которые востребованы обществом (ЖКХ, здравоохранение, социальная поддержка граждан и другие) и широко информировать граждан о результатах и планах по развитию Электронного правительства и Электронной демократии.

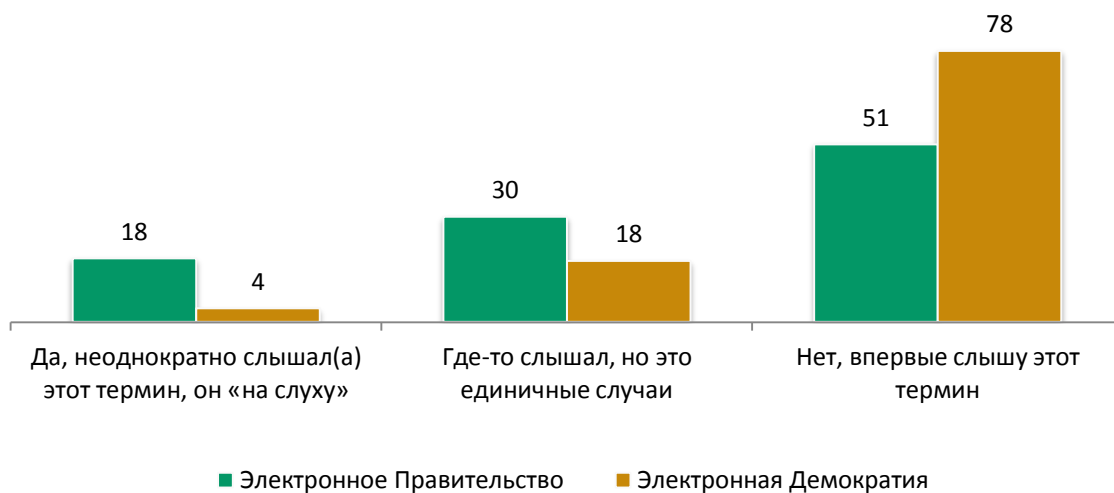
Обращаем Ваше внимание: при использовании материалов сайта www.d-russia.ru или рассылки Экспертного центра электронного государства, ссылка на источник (или гиперссылка для электронных изданий) обязательна.

Представление населения об «Электронном правительстве» и «Электронной демократии»

- Сами понятия «Электронное правительство» и «Электронная демократия» имеют неодинаковую известность: если «Электронное правительство» на слуху у населения, то об «Электронной демократии» слышали очень немногие. Это связано с тем, что опрос проводился до запуска механизма Российской общественной инициативы – портала ROI.RU, который состоялся в апреле 2013 года.
- Опрос выявил более высокий уровень информированности в группах населения, которые традиционно проявляют повышенный интерес к общественно-политическим сюжетам: мужчины, представители старших возрастов, жители столиц, а также активные пользователи интернета.
- Хотя что-то об Электронном правительстве слышала половина опрошенных (49%), об Электронной демократии – вдвое меньше (22%). Причем, как иллюстрирует диаграмма 1, большинство тех, кому знакомы данные понятия, встречали их редко. Вместе с тем, данные опроса показывают, что понятие «Электронное правительство» является для респондентов более знакомым, чем «Электронная демократия», о которой достаточно информированы лишь единицы (4%).

Диаграмма1

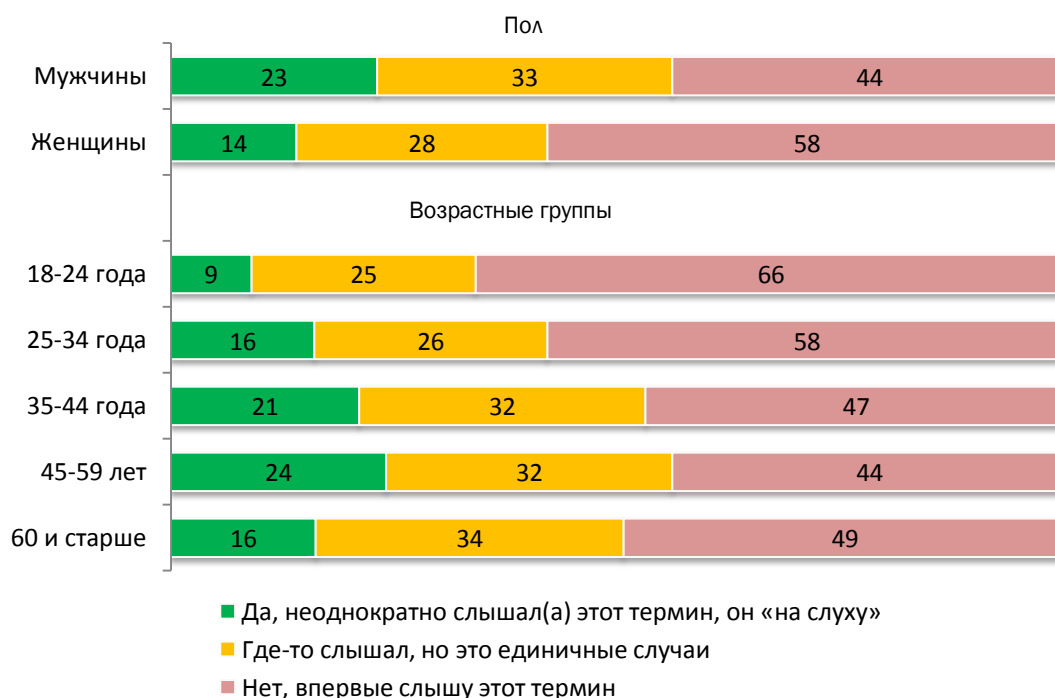
Скажите, Вы лично ранее слышали/ встречали где-либо термин «Электронное правительство» / «Электронная демократия»? (в % от числа опрошенных)



- Термин «Электронное правительство» для большинства российских граждан является интуитивно-понятным – большинство понимает под ним предоставление электронных государственных услуг. Вместе с тем, распространены и другие его интерпретации, включающие интернет-трансляцию правительственных мероприятий и компьютеризацию кабинетов чиновников.

- Уровень информированности об Электронном правительстве несколько выше среднего демонстрируют также жители столиц – Москвы и Петербурга (21%), городов с населением от 100 до 500 тыс.чел, (22%), а также ежедневные пользователи интернета (24%). Сравнительно небольшие различия в уровне информированности позволяют говорить о том, что определяющую роль здесь играет интерес к теме, а не просто доступность каналов информирования.
- Ожидаемо более высокий уровень знакомства с понятием «Электронное правительство» показали специалисты с высшим образованием, занимающиеся квалифицированным трудом в коммерческом и бюджетном секторе, а также госслужащие – здесь 29-31% считают, что тема находится «на слуху». В то же время, уровень информированности об «Электронной демократии» в этих группах остается низким (5-7%), хотя и незначительно превышает средний по выборке.
- Диаграмма 2 на примере термина «Электронное правительство» показывает распределение уровня информированности по социально-демографическим группам, свойственное для обоих понятий. В обоих случаях термин в большей степени «на слуху» среди мужчин – группа, для которой в принципе свойственен более высокий уровень интереса к политике и новостям, а также среди представителей «среднего и старшего среднего возраста» (35-59 лет). Для этих возрастов также характерен повышенный интерес ко всему, что связано с политикой.

Диаграмма 2
Скажите, Вы лично ранее слышали/ встречали где-либо термин «Электронное правительство»? (в % от числа опрошенных)



- В то же время, под «Электронной демократией» обычно понимается свобода политических дискуссий в интернете (41%), набор сайтов политических партий

(6%) или даже перевод в интернет-форму голосования по выбору представительных органов власти (13%). Форму взаимодействия граждан, организаций и государства на специальных интернет-сайтах под «Электронной демократией» понимает каждый четвертый (25%).

Диаграмма 3

Скажите, пожалуйста, какое из следующих определений соответствует Вашему личному представлению о содержании понятия «Электронное правительство»? (в % от числа опрошенных)



Диаграмма 4

Скажите, пожалуйста, какое из следующих определений соответствует Вашему личному представлению о содержании понятия «Электронная демократия»? (в % от числа опрошенных)



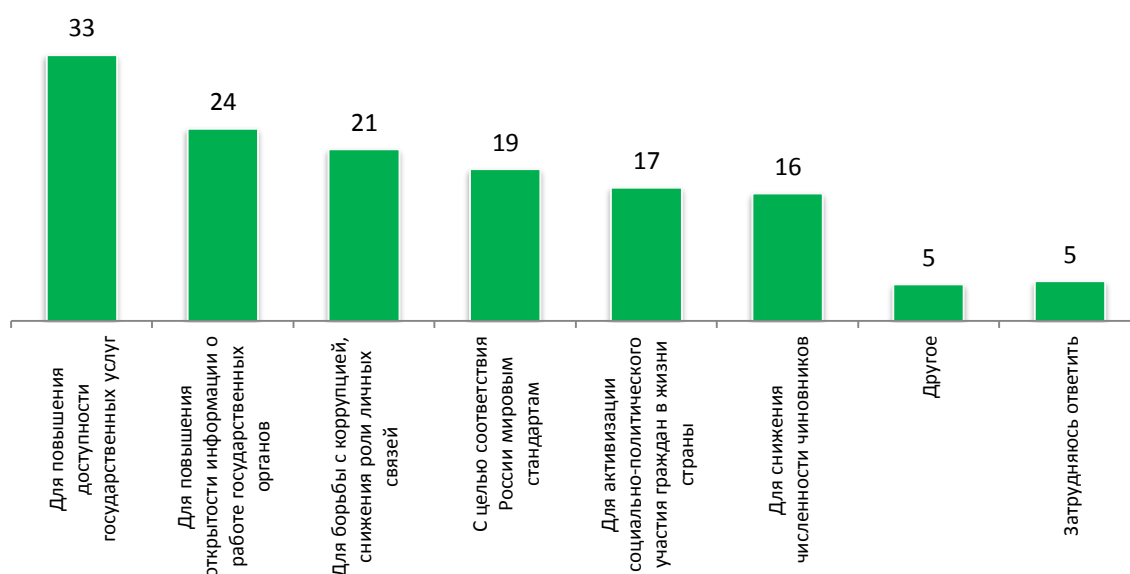
- Таким образом, замер декларированной информированности и содержательного понимания обоих понятий показывает, что если «Электронное правительство» в той

или иной степени знакомо части населения, то «Электронная демократия» остается пока весьма виртуальным конструктом.

- Таким образом, информированность населения о содержании проектов «Электронное правительство» и «Электронная демократия» ограничена. В случае с «Электронным правительством» налицо необходимость конкретизации понятия и закрепления его содержания в общественном сознании. В случае с «Электронной демократией» определенную сложность представляет сам термин, который малоизвестен и неоднозначно трактуется. В этой связи целесообразно делать акцент на презентации конкретных проектов, таких как интернет ресурс «Российская общественная инициатива», без объединения их под названием «Электронной демократии».
- Основной целью развития технологий «Электронного правительства» в России респонденты называют повышение доступности государственных услуг и открытости органов власти. Основным тормозом процесса является отсутствие спроса, и пока недостаточный уровень распространения интернета, прежде всего в поселках городского типа и селах. Вторую важную проблему здесь составляет оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде. Респондентов беспокоит видимое отсутствие ответственности чиновников за некачественное представление электронных госуслуг, а также неясность механизмов оценки. Тем не менее, спрос на электронные госуслуги налицо – в столицах и средних городах многие опрошенные сетуют на их недостаточный ассортимент. Повышенный спрос к ассортименту также предъявляют представители молодежи.

Диаграмма 5

Как Вы считаете, с какой целью в России создается «Электронное правительство»? (В % от числа опрошенных. Сумма ответов превышает 100%, т.к. допускалось до 3 вариантов ответа).

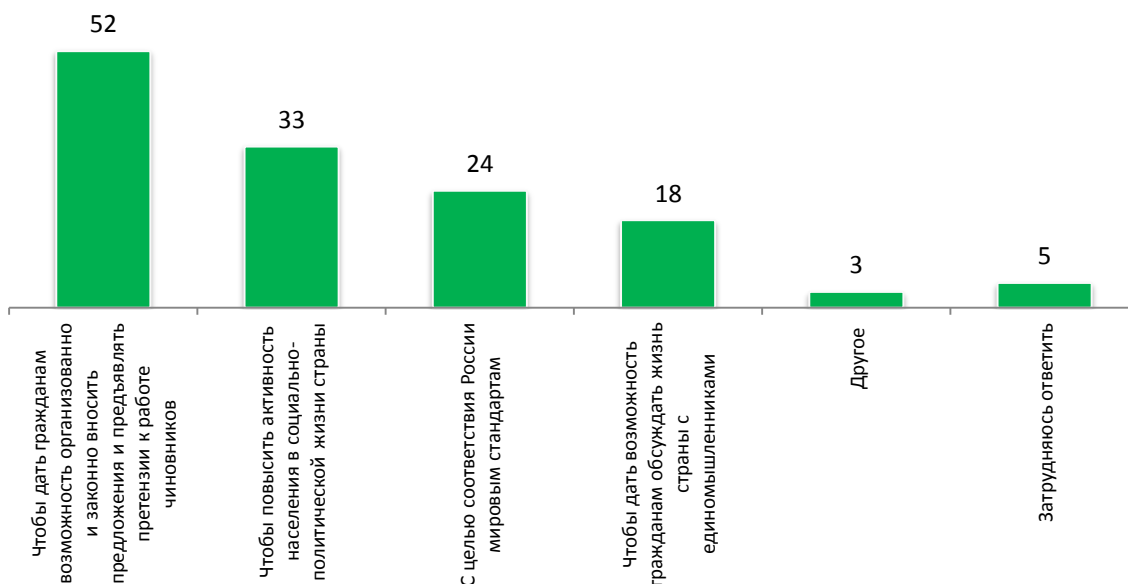


- Развитие механизмов «Электронной демократии», по мнению населения, призвано создать возможность вносить предложения и предъявлять претензии к работе чиновников. Основным тормозом развития проекта участники

исследования называют отсутствие спроса, что можно объяснить отсутствием четкого понимания того, как могут работать механизмы «Электронной демократии» на практике.

Диаграмма 6

Как Вы считаете, с какой целью, прежде всего, в России идет продвижение Электронной демократии?
 (В % от числа опрошенных. Сумма ответов превышает 100%, т.к. допускалось до 3 вариантов ответа).



- Результаты исследования позволяют говорить о том, что население приветствует развитие механизмов «Электронного правительства» и «Электронной демократии» - в их поддержку высказались 79% и 80% опрошенных соответственно. Немногочисленные противники идеи, в основном, встречаются среди людей пенсионного возраста, а также среди тех, кто вообще никогда не пользовался интернетом.
- Большинству опрошенных очевидны достоинства «Электронного правительства»: «это удобно», дает возможность всегда иметь под рукой доступный электронный источник информации о работе государственных органов. Многие осознают возможности экономии времени за счет электронного формата госуслуг и называют технологии «Электронное правительство» необходимым требованием времени в современном мире.
- Сторонники развития технологий «Электронной демократии» рассматривают ее как новый способ для развития обратной связи от общества к государству, дополнительный способ донести информацию о положении населения до лиц, принимающих решения. Не последнюю роль здесь играет удобство и сравнительная простота электронной коммуникации, в том числе, ограничение затрат времени.
- Скептики в отношении развития «Электронной демократии» и «Электронного правительства», ссылаются, в первую очередь, на непривычность и сложность новых механизмов, на отсутствие у них интереса и доверия к такой системе, а также на

отсутствие мотивации в нее встраиваться. Серьезные причины для недоверия новым технологиям выражали единицы: например, мошенничества и утечки информации опасаются всего 2% скептиков.

Использование механизмов «Электронного правительства» и «Электронной демократии»

Результаты исследования позволяют говорить о том, что население приветствует развитие механизмов «Электронного правительства» и «Электронной демократии» - в их поддержку высказались 79% и 80% опрошенных соответственно.



Не поддерживают создание в России «Электронного правительства» и «Электронной демократии» только 14% и 13% опрошенных соответственно. Чаще всего противники идеи встречаются среди людей пенсионного возраста (23%), а также среди тех, кто вообще никогда не пользовался интернетом (26%). К последней группе относятся 67% тех, кому за 60 и 24% опрошенных предпенсионного возраста, тогда как среди представителей других возрастных групп в нее входит незначительное меньшинство (1-4%).

Многочисленные сторонники идеи развития «Электронного правительства» чаще всего формулируют основания своей поддержки немногословно: «это удобно» (34%). Второе популярное основание поддержки – повышение открытости власти (22%), возможность всегда иметь под рукой доступный электронный источник информации о функционировании тех или иных государственных органов, о предоставляемых услугах и правилах их получения. Достаточно часто звучали мнения о том, что перевод государственных услуг в электронный формат является требованием времени в эпоху распространения интернета (13%), в значительной степени неизбежным, а также упоминания о важной роли сокращения времени на получение государственных услуг, если они будут оказываться в электронном виде.

Противники идеи развития «Электронного правительства» регулярно ссылаются на отсутствие у них компьютера и доступа к всемирной паутине (17%), но чаще всего - на отсутствие желания осваивать интернет-технологии (40%) по причине их непривычности, сложности для понимания и отсутствия необходимости. Серьезные причины для недоверия новым технологиям выражали единицы: например, мошенничества и утечки информации опасаются всего 2% скептиков. Прочие замечания на этом фоне можно рассматривать как придирки. Полный перечень оснований для негативного отношения к развитию технологий «Электронного правительства» приведет в таблице 1.

Таблица 1
Почему Вы поддерживаете или не поддерживаете идею создания в России «Электронного правительства»?
(в % от числа опрошенных)

<i>Поддерживаю, потому что...</i>	<i>%</i>	<i>Не поддерживаю, потому что</i>	<i>%</i>
<i>Удобнее, лучше</i>	34	<i>Недоступно для меня, нет компьютера, интернета</i>	17
<i>Повышение открытости власти (больше информации, больше знать, быть в курсе)</i>	22	<i>Непривычно и сложно для понимания и использования</i>	14
<i>Это современно, требование времени в условиях распространения интернета</i>	13	<i>Не доверия к такой системе</i>	14
<i>Повышение оперативности оказания государственных услуг (быстро решать вопросы)</i>	10	<i>Нет необходимости</i>	12
<i>Снижение коррупции и бюрократии (меньше чиновников, меньше коррупции)</i>	7	<i>Личное общение лучше</i>	11
<i>Возможность не стоять в очередях</i>	6	<i>Плохо работает, не отлажена система</i>	6
<i>Повышает доступность государственных услуг (власть ближе к народу)</i>	3	<i>Сложно разобраться в пожилом возрасте</i>	4
<i>Увеличение подотчетности, прозрачности власти (контроль народа за властью)</i>	3	<i>Много коррупции и бюрократии</i>	2
<i>Возможности для обратной связи (возможность высказаться, обратиться)</i>	2	<i>Есть другие сферы для финансирования</i>	2
<i>Возможность не общаться с чиновниками лично</i>	2	<i>Возможность утечки данных, мошенничества</i>	2
<i>Повышение активности населения</i>	1	<i>Будет беспорядок, путаница</i>	2
<i>Другое</i>	2	<i>Другое</i>	4
<i>Затрудняюсь ответить</i>	12	<i>Затрудняюсь ответить</i>	20

Сторонники развития технологии «Электронной демократии» видят в ней, в первую очередь, возможности для развития обратной связи от общества к государству (22%), дополнительный способ донести информацию о положении населения до лиц, принимающих решения. Далее по значимости следует удобство электронной коммуникации (17%) – в условиях бурного развития электронных социальных сетей появляется запрос на встраивание государства в новые коммуникационные механизмы. Отмечается, что развитие «Электронной демократии» соответствует логике общего

развития технологий (современно, прогрессивно – 15%), что это будет способствовать повышению доступности и открытости власти.

Скептики в отношении развития «Электронной демократии», как и в случае с «Электронным правительством», ссылаются, в первую очередь, на непривычность и сложность новых механизмов, на отсутствие у них интереса и доверия к такой системе, а также на отсутствие мотивации в нее встраиваться.

Таблица 2

Почему Вы поддерживаете или не поддерживаете идею создания в России «Электронной демократии»?

(в % от числа опрошенных)

Поддерживаю, потому что...	%	Не поддерживаю, потому что	%
Возможности для обратной связи (возможность высказаться, обратиться)	22	Непривычно и сложно для понимания и использования	19
Это удобно	17	Нет интереса к этой теме, программе	19
Современно, прогрессивно	15	Недоступно для меня, нет компьютера, интернета	14
Повышает доступность власти (власть ближе к народу)	8	Пустая трата времени	10
Повышение открытости власти (больше информации, больше знать, быть в курсе)	8	Нет доверия к такой системе	9
Повышение оперативности, быстрое решение вопросов	3	Нужно прийти к демократии, а потом создавать электронную	4
Увеличение подотчетности, прозрачности власти (контроль народа за властью)	3	Личное общение лучше	3
Больше порядка в стране, изменения в лучшую сторону, развитие	3	Есть другие сферы для финансирования	3
Повышение активности населения, участие в жизни страны	2	Возможность утечки данных, мошенничества	1
Должна быть демократия, власть обычным людям	2	Не работает, не отлажена система	1
Снижение коррупции и бюрократии	1	Другое	3
Другое	2	Затрудняюсь ответить	18
Затрудняюсь ответить	21		

Когда речь идет о сферах, в которых механизмы «Электронного правительства» могли бы способствовать решению актуальных проблем, респонденты чаще всего называют наиболее – ЖКХ (71%). По мнению участников исследования, внедрение «Электронное правительство» окажет положительный эффект практически везде, где его механизмы могут быть использованы, на это указывает небольшая дистанция между позициями в рейтинге на диаграмме ниже. В среднем респонденты выбирали 4-5 сфер.

Диаграмма 8

Как Вы считаете, проблемы в каких именно сферах могут быть решены посредством использования населением механизмов «Электронного правительства»?

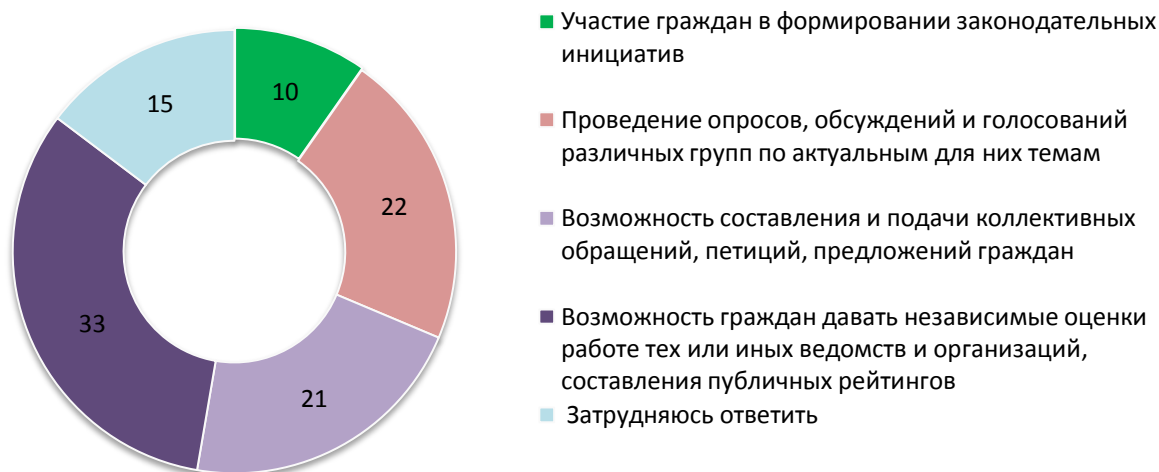
(в % от числа опрошенных)



Если говорить о наиболее востребованных населением механизмах «Электронной демократии», то здесь лидирующие позиции занимает появление у граждан возможности давать независимые оценки работе тех или иных ведомств, организаций и конкретных чиновников (33%), т.е. самым прямым и непосредственным образом реализовывать обратную связь. Сюда же примыкает возможность подачи коллективных обращений и петиций (21%), что является наиболее мягкой формой выражения общественного недовольства властями и куда более комфортной для реализации, чем, например, участие в массовых протестных выступлениях. На участие в законодательных инициативах претендуют немногие, речь идет о запросе на надежный механизм трансляции общественного запроса к органам власти.

Диаграмма 9

Как Вы считаете, какой именно механизм «Электронной демократии» наиболее востребован населением сегодня? (в % от числа опрошенных)

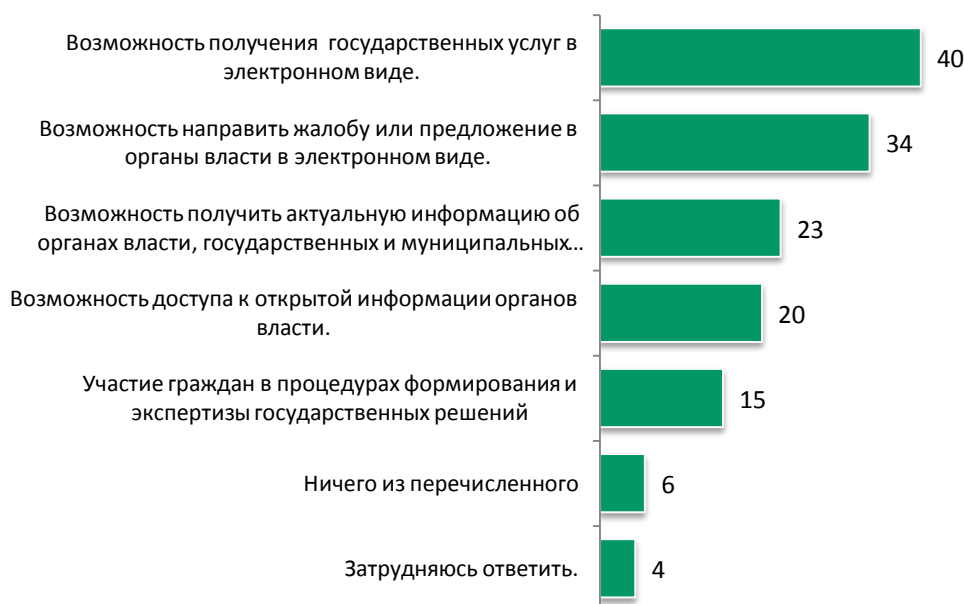


Отвечая на вопрос о том, какие возможности «Электронного правительства» значимы лично для них, респонденты чаще всего выбирали два пункта: возможность получения государственных услуг в электронном виде (40%) и возможность подать электронную жалобу (34%).

Диаграмма 10

Какие возможности, предоставляемые «Электронным правительством» для Вас наиболее значимы?

(в % от числа опрошенных)

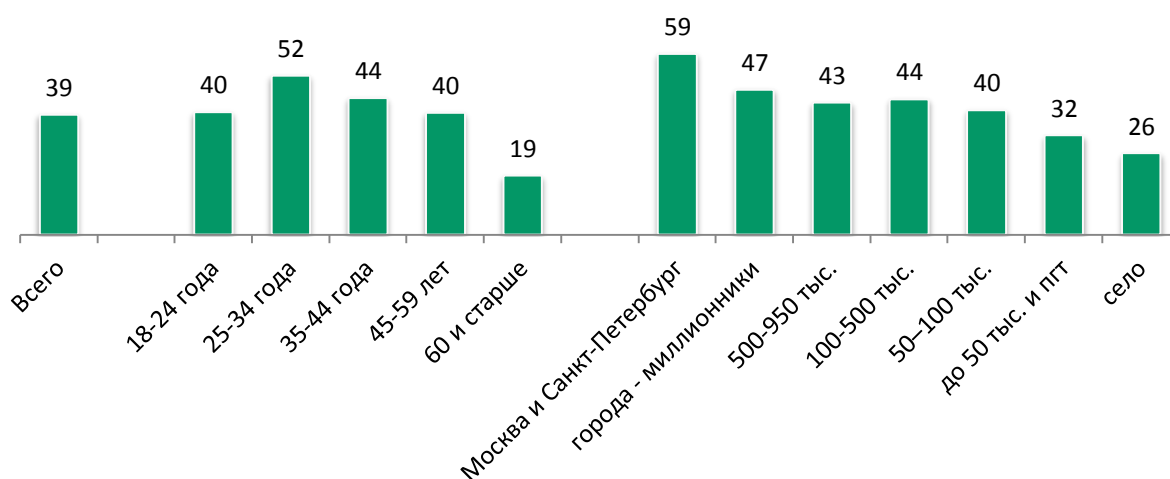


Реже всего респонденты выражали личный интерес к возможности участия в формировании и экспертизе государственных решений (15%). Чаще всего интерес к такого рода активности выражали жители столиц (19%), а также малых (20%) и средних (18%) городов.

Более трети участников исследования (39%) заявили, что в течение последнего года они обращались к тем или иным сервисам «Электронного правительства». Данные сервисы пользуются спросом практически у всех возрастных групп за исключением респондентов пенсионного возраста, как показано на диаграмме ниже. При этом уровень спроса на сервисы «Электронного правительства» в значительной степени зависит от размера населенного пункта: наиболее велик он в столицах, минимален – на селе.

Диаграмма 11

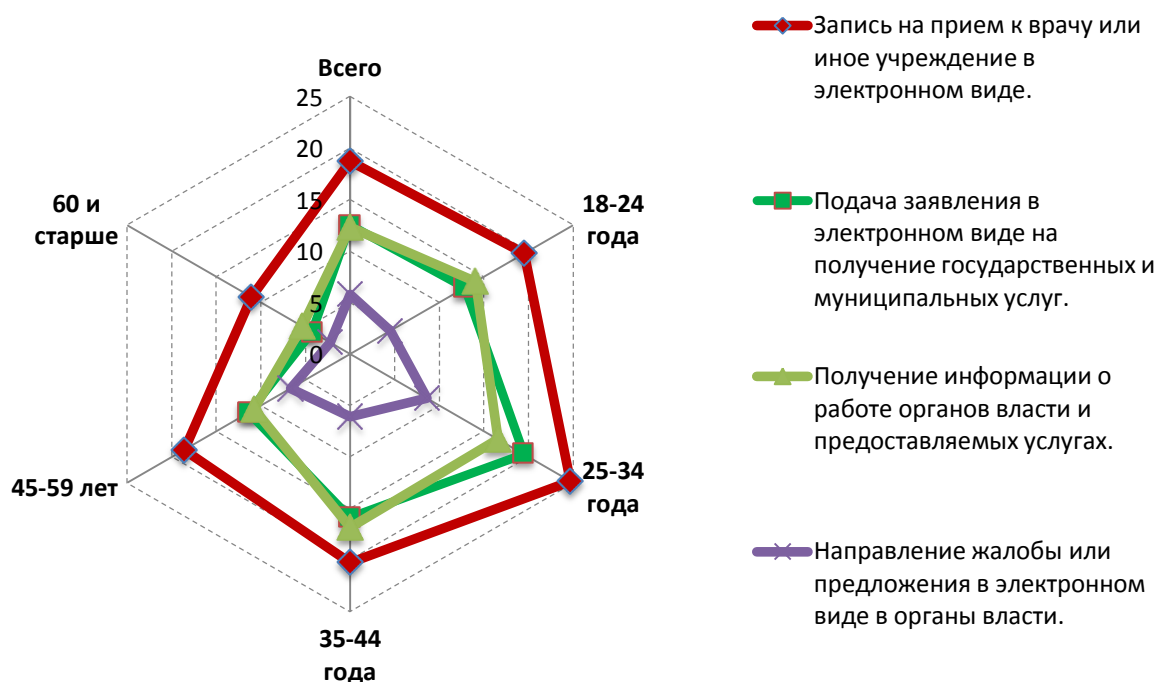
Доля респондентов, заявивших, что они обращались к тем или иным сервисам «Электронного правительства» в течение последнего года (в % от числа опрошенных)



Структура спроса на различные сервисы «Электронного правительства» приведена на диаграмме 15. Чаще всего респонденты пользовались таким сервисом как электронная запись на прием в медицинские и иные учреждения (19%). Реже – подавали электронные заявления на получение государственных и муниципальных услуг (13%) или узнавали информацию о работе органов власти и предоставляемых ими услугах (12%). Подписывали разного рода электронные жалобы и предложения 6% опрошенных.

Диаграмма 12

К каким из перечисленных сервисов «Электронного правительства» Вы обращались в течение последнего года? (в % от числа опрошенных)

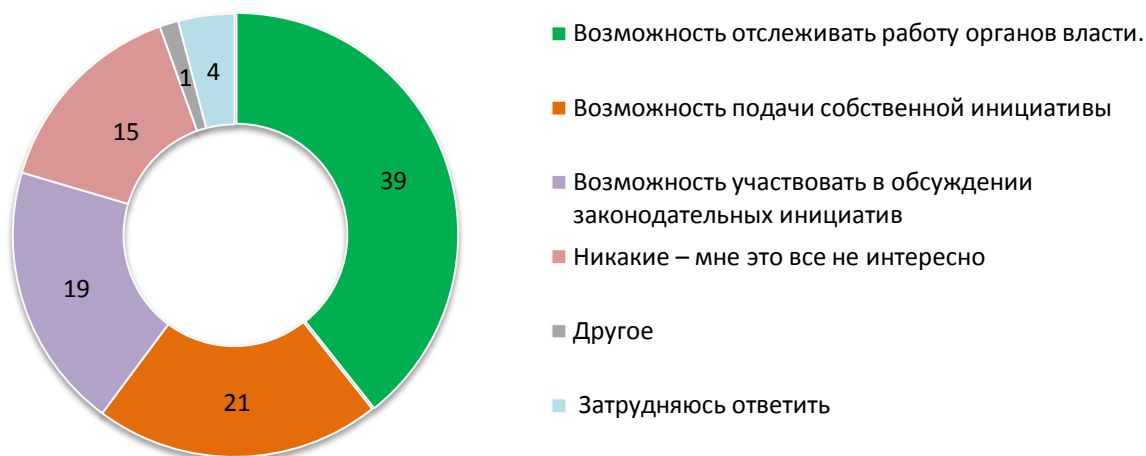


Наибольший интерес среди сервисов «Электронной демократии» вызвала возможность отслеживать работу органов власти (39%). Меньший энтузиазм респонденты проявили к возможности подавать собственную инициативу (21%) и участвовать в обсуждении законодательных инициатив (19%).

О полном отсутствии интереса заявили 15% опрошенных, чаще всего такую позицию занимали представители молодежи (17%) и респонденты в возрасте старше 60 лет (20%).

Диаграмма 13

Какие механизмы «Электронной демократии» для Вас имеют наибольшую ценность? (в % от числа опрошенных)



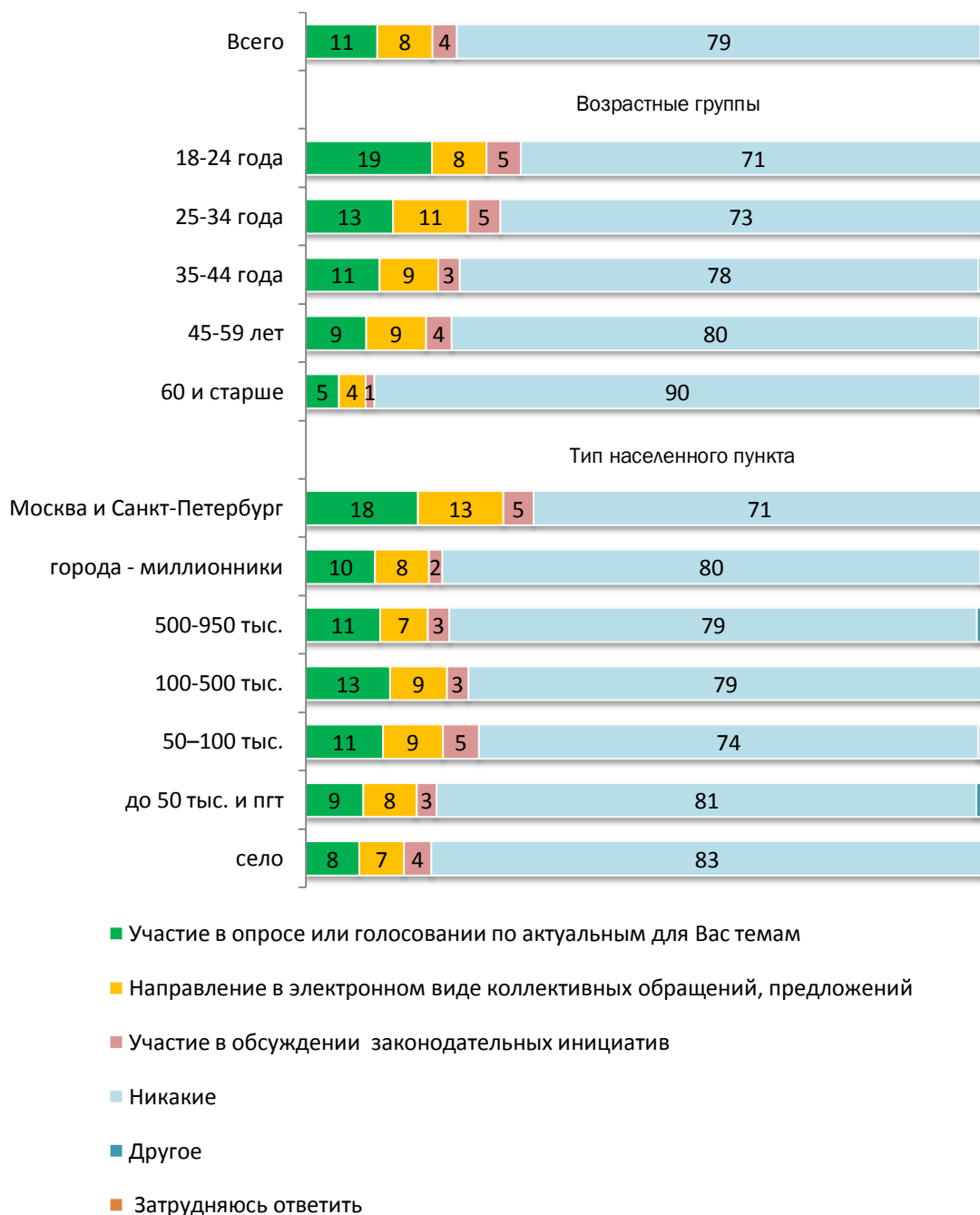
О том, что они уже успели использовать те или иные механизмы «Электронной демократии», заявили 21% опрошенных. Наиболее значимым фактором здесь является возраст: чем моложе респонденты, тем чаще они отмечали, что имеют опыт участия в механизмах «Электронная демократия».

Наиболее популярный механизм «Электронной демократии» среди всех социально-демографических групп – голосования по актуальным социально-политическим темам (11%). Менее распространено участие в направлении разного рода обращений, которое, как и голосование, не обязательно предполагает существенные затраты времени – достаточно поставить свою подпись под коллективной петицией. Реже всего участники исследования заявляли о наличии у них опыта участия в обсуждении законодательных инициатив. Однако судя по количеству выбравших этот вариант ответа (4%), можно предположить, что речь идет об обсуждении таких инициатив на самом широком спектре интернет-сайтов, включая политические форумы, блоги и социальные сети.

Диаграмма 14

Какие из перечисленных механизмов «Электронной демократии» Вам приходилось использовать?

(в % от числа опрошенных)



Проблемы развития «Электронного правительства» и «Электронной демократии»

На диаграмме представлен рейтинг основных проблем, которые, по мнению населения, препятствуют распространению «Электронного правительства» в России. Основным тормозом процесса является отсутствие спроса (31%) и пока недостаточный уровень

распространения интернета (28%), чаще всего на эту проблему ожидаемо указывали сельские жители (38%), реже всего – москвичи и петербуржцы (17%).

После отсылки к проблеме развития каналов связи и интернетизации вторую и третью строчки рейтинга занимают трудности иного порядка – оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде. Участники исследования указывают на отсутствие ответственности чиновников за некачественное представление электронных госуслуг (22%), а также на отсутствие возможности оценить такого рода услуги (18%). Видимо, в определенной степени, здесь сказываются особенности культуры, когда человек больше полагается на личный контакт и с недоверием относится к безымянному и контрагенту в лице интернет-сайта.

Жители столиц (21%) и средних городов (16%) сравнительно часто сетуют на пока достаточно малое количество услуг, за которыми можно обратиться по интернету.

Налицо перспектива спроса на государственные услуги в электронной форме среди представителей молодежи. Чем моложе респонденты, тем чаще они отмечают нехватку ассортимента электронных услуг (до 18% среди 18-24-летних) и тем чаще говорят о необходимости политической поддержки проекта и расширения законодательной базы – фактически можно говорить о наличии запроса к государству по развитию данной сферы.

Диаграмма 15

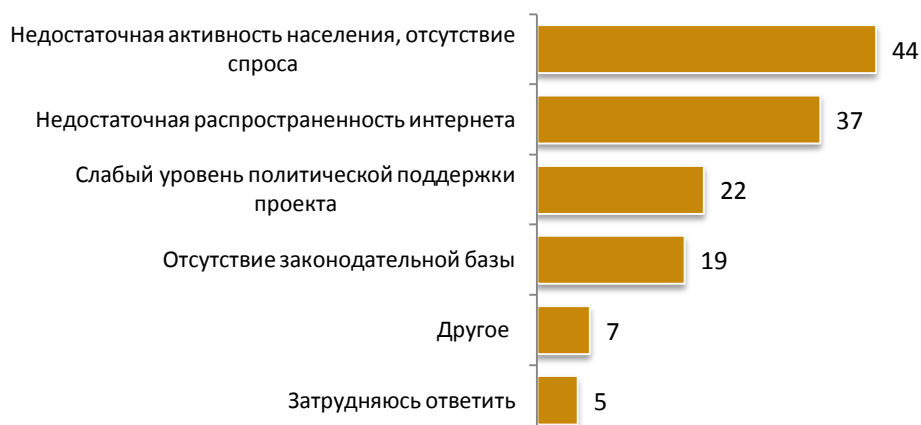
Как Вы считаете, на сегодняшний день, что именно является основным «тормозом» развития и распространения «Электронного правительства» в России? (в % от числа опрошенных)



В случае с «Электронной демократией» на отсутствие спроса как на основной тормоз проекта сослалось уже около половины опрошенных (44%), участвовали также мнения о недостаточной интернетизации (37%). Подобное явление можно объяснить отсутствием четкого понимания того, как могут работать механизмы «Электронной демократии» на практике.

Диаграмма 16

Как Вы считаете, на сегодняшний день, что является основным «тормозом» развития и распространения «Электронной демократии» в России? (в % от числа опрошенных)



Перспективы развития «Электронного правительства» и «Электронной демократии»

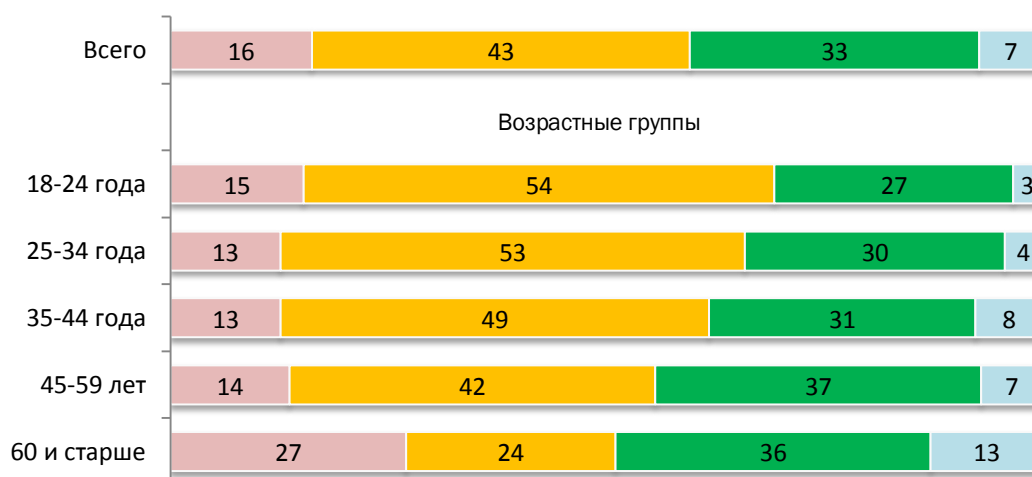
Исследование показало, что традиционный формат оказания госуслуг не воспринимается как более надежный по сравнению с электронным форматом и что оба формата, по меньшей мере, равноправны. Предпочтение привычному «бумажному» формату получения госуслуг отдали всего 15% респондентов.

Остальные чаще всего склонялись к мнению, что оба формата одинаково надежны (43%) и гражданин имеет право выбирать из них тот, который ему удобен в наибольшей степени. Кроме того, диаграмма 24 иллюстрирует, что число отдающих предпочтение по критерию надежности электронному формату существенно превышает число тех, кто испытывает больше доверия к привычной форме.

Диаграмма 17

Какое из следующих высказываний в большей степени отражает Ваше мнение?

(в % от числа опрошенных)



- Традиционный формат получения госуслуг является наиболее надежным, поскольку тут исключены технические ошибки
- Традиционный и электронный способ получения госуслуг равнозначны по надежности. Каждый выбирает то, что больше ему подходит
- Электронный формат получения госуслуг является более надежным, так как исключает человеческий фактор.
- Затрудняюсь ответить

Основным преимуществом электронного формата госуслуг является возможность избежать очередей (41%) и сократить затраты времени, необходимого на получение госуслуги (28%). Такие факторы, как нежелание лично общаться с чиновниками или носить справки в органы власти менее значимы. Наиболее чувствительны к ним представители предпенсионного и пенсионного возраста (12-14%).

Диаграмма 18

Какое из перечисленных преимуществ электронных госуслуг является наиболее важным лично для Вас?

(в % от числа опрошенных)



Когда речь идет о подписании коллективных обращений к власти, мнения опрошенных делятся на две большие группы: те, кто предпочитает электронную форму (41%), и те, для кого форма не имеет значения (43%). Сторонники бумажных обращений остаются в незначительном меньшинстве – 13%.

За печатную форму обращений чаще всего высказываются респонденты пенсионного возраста (24%), а также те, кто либо совсем не пользуется интернетом (27%), либо делает это крайне редко, раз в несколько месяцев (22%). Других значимых различий не наблюдается.

Основной инициативы по развитию электронных форм взаимодействия граждан, власти, а также коммерческих и некоммерческих организаций население ожидает, в первую очередь, от органов государственной власти (50%). Проявления инициативы от граждан и НКО играют второстепенную роль (22% и 16% соответственно).

О необходимости инициативы со стороны граждан чаще высказывались жители столиц – Москвы и Петербурга (24%) – и средних городов с населением от 100 до 500 тыс. (25%). По другим типам населенных пунктов показатель составляет от 18% до 22%.

При этом опрошенные считают целесообразным максимально широкое информирование общественности о развитии проектов Электронное правительство и Электронная демократия уже на текущем этапе (66%). Очевидно, это вполне сопрягается с возможностью проявления инициативы со стороны граждан и НКО, для чего таким образом будут созданы соответствующие условия.

Диаграмма 19

Как Вы считаете, кто должен быть инициатором развития электронных форм взаимодействия органов власти, граждан, а также коммерческих и некоммерческих организаций? (в % от числа опрошенных)

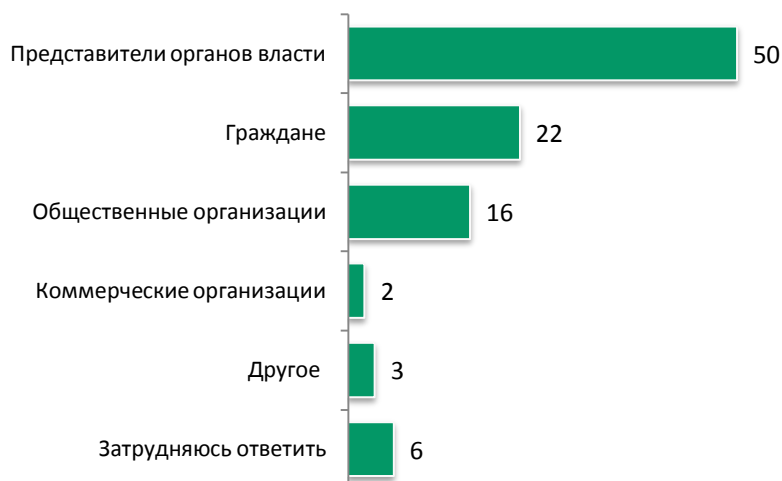


Диаграмма 20

Как Вы считаете, стоит или не стоит уже сегодня вести более активное информационное освещение реализации проектов «Электронное правительство» и «Электронная демократия»? (в % от числа опрошенных)

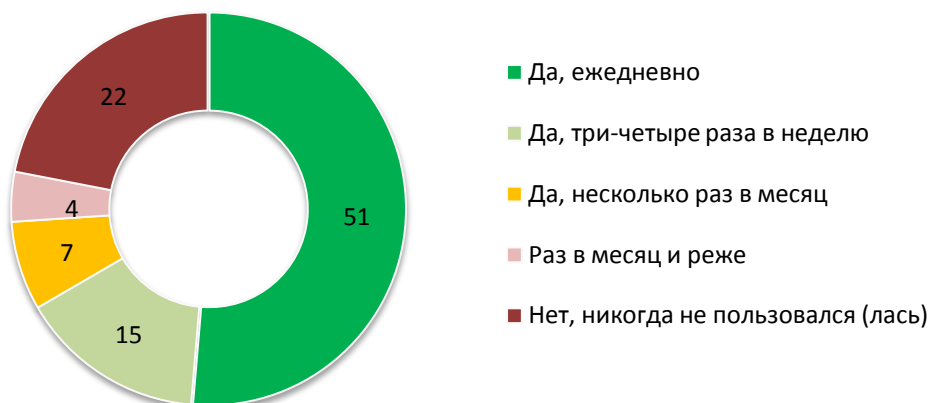


Интернет-активность населения

По результатам исследования, число ежедневных интернет-пользователей составило половину взрослого населения страны. Число тех, кто остается практически вне интернета, составляет около четверти населения (26%).

Диаграмма 21

Пользуетесь ли Вы лично Интернетом и если да, то как часто? (в % от числа опрошенных)



Как показано в таблице 3, молодежь охвачена всемирной паутиной практически поголовно, и даже представители предпенсионного возраста пользуются интернетом достаточно активно. В то же время, пенсионеры – группа населения, проявляющая достаточно высокий интерес к политике и большой спрос на различные государственные услуги, интернетом охвачена в минимальной степени. Среди различных типов населенных пунктов по уровню интернетизации ожидаемо отстают села, но и здесь доля ежедневных интернет-пользователей составляет более трети.

Таблица 3

Пользуетесь ли Вы лично Интернетом и если да, то как часто? (в % от числа опрошенных)

	Всего	18-24 года	25-34 года	35-44 года	45-59 лет	60 и старше	Москва и Санкт-Петербург	города - миллионники	500-950 тыс.	100-500 тыс.	50-100 тыс.	до 50 тыс. и пгт	село
Да, ежедневно	51	83	75	62	40	14	60	60	63	57	51	49	39
Да, три-четыре раза в неделю	15	11	17	20	18	7	10	12	9	15	19	18	18
Да, несколько раз в месяц	7	2	4	10	12	6	7	7	7	7	8	7	8
Раз в месяц и реже	4	2	2	3	6	6	4	2	4	3	4	4	6
Нет, никогда не пользовался (лась)	22	2	1	4	24	67	19	20	15	19	18	22	29
Затрудняюсь ответить	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0

Участники исследования используют интернет достаточно широко, решая с его помощью большой круг разнообразных задач. Чаще всего опрошенные указывали на то, что пользуются интернетом для поиска информации по самым разным вопросам (77%). Вместе с тем, это далеко не единственное занятие интернет-пользователей: каждый второй использует интернет для развлечения, столько же – как средство общения и работы.

Каждый третий (30%) имеет опыт интернет-покупок, каждый пятый (21%) – опыт получения государственных услуг.

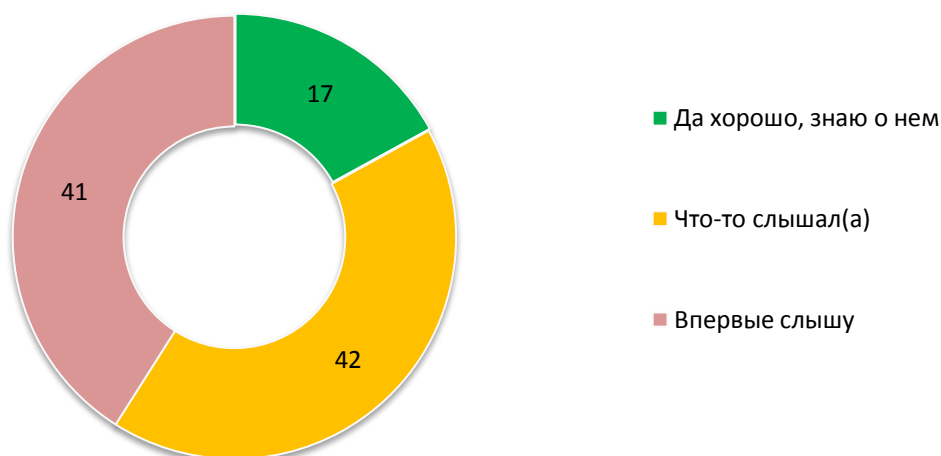
Диаграмма 22

Для каких целей Вы используете Интернет? (в % от числа опрошенных)



О существовании в сети интернет Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) в той или иной степени информировано более половины населения (59%). Реже всего информированы о портале те, кто интернетом совсем не пользуется, однако и в этой группе о нем слышал каждый третий (36%). Кроме того, сравнительно низкий уровень информированности о существовании портала зафиксирован среди респондентов пенсионного возраста (44%) и среди сельских жителей (52%). Максимальную известность портал имеет среди жителей столиц (74%).

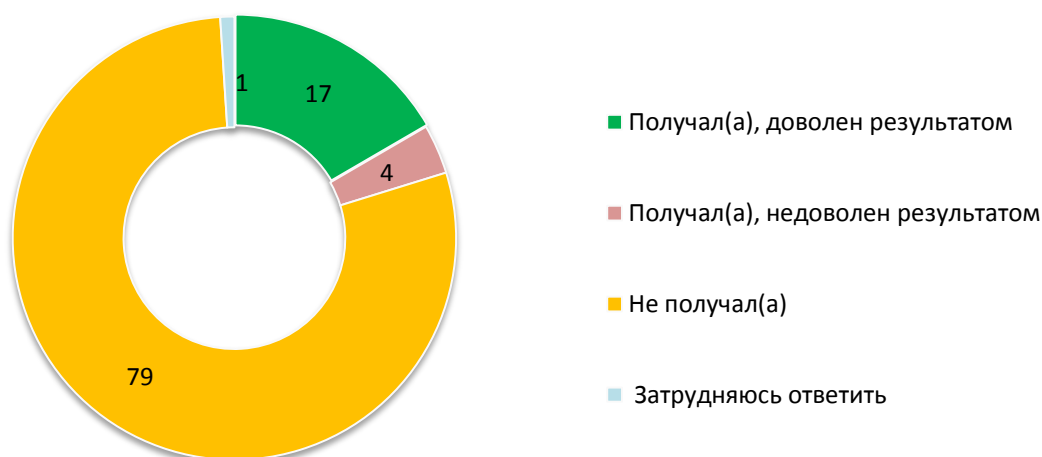
Диаграмма 23
Знаете ли Вы или слышали что-либо о ЕПГУ (gosuslugi.ru)?
(в % от числа опрошенных)



О наличии у них опыта пользования порталом заявили 21% участников исследования, причем, в большинстве случаев пользователи остались довольны. Вопрос о причинах недовольства в рамках исследования не задавался, однако можно предположить, что здесь играет роль несоответствие качества предоставляемой услуги ожиданиям, прежде всего – в части экономии времени.

Диаграмма 24

Вы лично получали какие-либо услуги на этом сайте? Если, да, скажите, в целом Вы остались довольны или недовольны результатом? (в % от числа опрошенных)



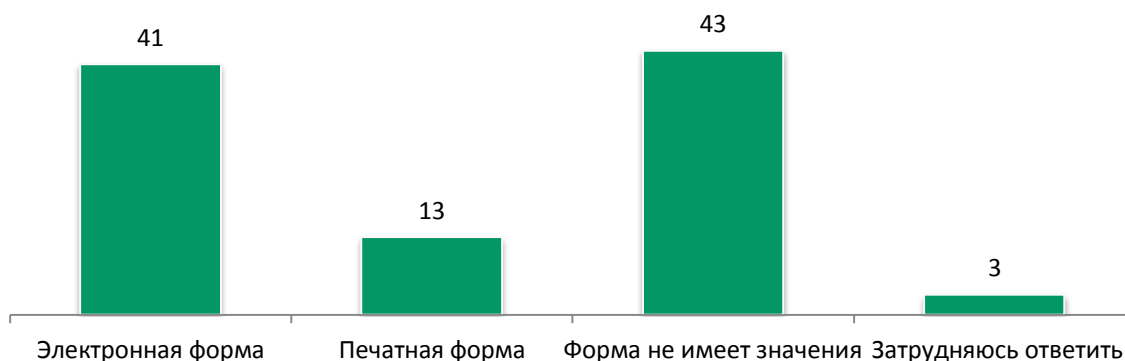
На диаграмме приведен перечень услуг, которые респонденты чаще всего получали в электронном виде. Чаще всего опрошенные пользовались электронной записью на прием к врачу (18%), на получение загранпаспорта (14%), электронным кабинетом налогоплательщика (14%) и возможностью получить выписку о штрафах ГИБДД (11%).

Диаграмма 25
Какими из перечисленных государственных услуг Вы уже пользовались в электронном виде?
(в % от числа опрошенных)



Диаграмма 26

Если бы Вы принимали участие в коллективном обращении к власти, какая форма обращения была бы для Вас более удобной? (в % от числа опрошенных)



Лишь четверть из тех респондентов, кто имел опыт обращения в органы государственной власти с лета 2012 г, почувствовали на себе упрощение процесса получения государственных услуг в связи с тем, что органы власти и местного самоуправления лишились права запрашивать у заявителей те документы, которые находятся в иных органах власти. В то время как три четверти обращавшихся таких изменений не ощутили.

Диаграмма 27

С лета 2012 года органы власти и местного самоуправления не имеют права запрашивать у заявителей документы, которые находятся в иных органах власти. Вы почувствовали или не почувствовали, что государственные услуги получать стало проще? (в % от числа опрошенных)



С некачественным или с несвоевременным предоставлением государственных услуг хотя бы раз сталкивались 46% населения, т.е. практически каждый второй. Среди них с жалобами в прокуратуру обращались 8% (можно предположить, что респонденты относили сюда также жалобы в другие надзорные ведомства, по инстанции). Жители столиц и городов-миллионников жаловались еще реже (4% и 6% соответственно).

Основной мотив отказа от обращения состоит не в незнании о наличии в законе ответственности за некачественное предоставление государственной услуги (15%), а в неверии в действенность такого рода обращений (66%).

Диаграмма 28

Вы обращались или не обращались в прокуратуру по этому поводу? Если нет, то почему?
(в % от числа опрошенных, которые сталкивались с некачественным представлением госуслуг)



Об Экспертном центре электронного государства

Экспертный центр электронного государства создан в 2012 году по итогам состоявшегося в Нижнем Новгороде заседания Совета по региональной информатизации.

В рамках своей деятельности Экспертный центр обеспечивает работу открытой площадки для обсуждения и подготовки предложений и рекомендаций по реализации государственной политики в сфере формирования эффективных коммуникаций между государством и обществом на основе информационных технологий (электронное государство, электронная демократия, электронное правительство).

Экспертный центр взаимодействует с Администрацией Президента РФ, Правительством РФ, руководством субъектов Российской Федерации, органами власти и местного самоуправления. Также налажены устойчивые деловые контакты с научными институтами, общественными объединениями и организациями, работающими в сфере информационных технологий.

Особое внимание Экспертный центр электронного государства уделяет вопросам региональной и муниципальной информатизации, так как именно на региональном уровне сосредоточены основные компетенции в сфере внедрения информационных технологий в деятельность органов власти.

Деятельность Экспертного центра направлена на консолидацию экспертного сообщества в сфере информационных технологий, развитие технологий электронного государства на всех уровнях власти, а также обеспечение независимого общественного контроля за данным процессом.