

Цифровизация государственных и муниципальных услуг: портрет регионального пользователя

Digitalization of State and Municipal Services: a Portrait of a Regional User

УДК 332

Получено: 14.09.2021

Одобрено: 29.09.2021

Опубликовано: 25.10.2021

Груздева М.А.

канд. экон. наук, старший научный сотрудник, зав. лабораторией ФГБУН «Вологодский научный центр РАН»
e-mail: mariya_antonovarsa@mail.ru

Gruzdeva M.A.

Candidate of Economics, Senior Researcher, Head of Laboratory of the Federal State Budget Institution of Science "Vologodskiy Scientific Center of the Russian Academy of Sciences"
e-mail: mariya_antonovarsa@mail.ru

Аннотация

В статье рассматриваются характеристики потребителя государственных и муниципальных услуг в цифровом формате по ряду факторов: типу места проживания, возрасту, полу и уровню образования. Проведено сравнение средних данных по России и по Вологодской области, проанализирован портрет регионального потребителя государственных услуг в онлайн-формате.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, потребитель, цифровизация, онлайн-формат, Вологодская область.

Abstract

The article examines the characteristics of a consumer of state and municipal services in digital format for a number of factors: type of place of residence, age, gender, and level of education. Comparison of the average data for Russia and the Vologda region the portrait of a regional consumer of public services in an online format is analyzed.

Keywords: state and municipal services, consumer, online format, Vologda Oblast, state and municipal services, consumer, digitalization, online format, Vologda Oblast.

Современный этап развития общества сопровождается стремительной цифровизацией различных сфер жизни, затрагивающих жизнь человека. Не остается в стороне и государственное управление, а именно взаимодействие по линии «государство – человек» и межведомственное взаимодействие в интересах потребителя государственных и муниципальных услуг.

Переход на онлайн-форму предоставления государственных услуг происходит в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика» [7]. Различные аспекты модернизации информационной среды в РФ ранее рассматривалась в ФЦП «Электронная Россия», ГП «Информационное общество» (2011–2020 гг.), ФЦП «Исследования и разработки по приоритетным направлениям развития научно-технического комплекса России на 2014–2020 гг.» и в недавней «Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 гг.» [4].

Согласно стратегическим приоритетам для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности к 2024 г. 70% государственных услуг должны оказываться в цифровой форме, а при оказании приоритетных массовых социально-значимых государственных и муниципальных услуг цифровые технологии должны быть внедрены на 100%. Успешным результатом цифровизации государственных услуг исследователи называют получение гражданами качественных государственных услуг в режиме онлайн, повышение качества государственного управления, адаптация к вызовам нового технологического уклада и изменяющимся условиям хозяйствования, снижение расходов на государственное управление [4; 6].

Таким образом, для получения данных результатов важно не только совершенствование технологий, увеличение числа услуг, предоставляемых в онлайн-формате, но и создание условий для их полноценного использования людьми. А это невозможно без изучения характеристик потребителя, его предпочтений.

Цель статьи состоит в определении регионального портрета пользователя цифровых государственных и муниципальных услуг.

Анализ проведен на примере Вологодской области в сравнении с данными по всей России. В качестве факторов, детерминирующих пользователя цифровых услуг, используются место проживания, возраст, уровень образования и пол. Как показали предыдущие исследования, состав семьи и уровень дохода менее значимы в определении различий в пользовании цифровыми новшествами. Информационной базой послужили статистические сборники «Информационное общество в Российской Федерации», издаваемые совместно Росстатом и НИУ «Высшая школа экономики» и данные регионального опроса населения, проведенного в Вологодской области в августе 2020 г. (объем выборки – 1500 чел., выборка репрезентативная, ошибка не превышает 5%, способ проведения – анкетирование по месту жительства респондента). Период исследования для российских данных 2015–2019 гг. (имеющаяся информация по наблюдениям Росстата), для региональных данных – 2020 г. (год проведения первого социологического замера процессов цифровизации. В дальнейшем предполагается продолжение изучения и развитие социологического инструментария).

Общая характеристика использования цифровых государственных и муниципальных услуг в России

Анализ доли населения России, взаимодействующего с органами государственной власти и местного самоуправления для получения услуг через Интернет, позволяет судить о значительном ее увеличении. Основной инструмент взаимодействия – это официальный сайт «Госуслуги» и его региональные порталы, популярность которых растёт с каждым годом [1]. В ряде регионов более 95% населения зарегистрированы на Госуслугах [2], а это, учитывая региональные особенности цифровой дифференциации (в частности по наличию доступа населения к проводному и мобильному Интернету), очень значительная цифра [3]. Безусловно, росту аудитории портала способствует значительное увеличение числа услуг, отсутствие альтернативного способа их получения, удобство, скорость и зачастую выгода, связанная со скидками по уплате государственных пошлин при получении услуги в формате онлайн.

Аудитория пользователей онлайн государственных услуг растет по каждому из определяющих факторов (табл. 1). Вместе с тем наблюдается дифференциация доли пользователей по типу местности, в которой они проживают. Ожидаемо это менее распространённая практика для жителей сельских территорий: 45% пользуются официальными порталами для получения государственных услуг, тогда как в городах – на 17 п.п. больше (62%). Безусловно, это связано с инфраструктурной составляющей и более низкой степенью покрытия Интернетом сельских территорий по сравнению с городами, однако среди причин называют еще и более низкие потребности населения в виду вида занятости, уровня образования и дохода [8; 9].

Также довольно логичным выглядит преобладание в доле пользователей людей

активно трудоспособного возраста, по сравнению с людьми предпенсионного и пенсионного возраста. Однако стоит отметить, что группы последних постоянно растут, что, в целом, отвечает тенденциям цифровизации и расширению периода активной жизни.

Возможность и потребность в обращении за теми или иными услугами может быть детерминирована уровнем образования пользователя, что находит отражение в наблюдениях. Более значительно среди пользователей представлены люди с высшим (76%) и средним профессиональным образованием (60%). Среди пользователей государственных услуг наблюдается гендерный паритет.

Таблица 1

Доля населения, взаимодействующего с органами государственной власти и местного самоуправления для получения услуг через Интернет (официальные сайты и порталы государственных и муниципальных услуг), %

	2015	2018	2019	Изменение, 2019 к 2015 г., п.п.
Все население	18,4	54,5	57,5	39,1
<i>Тип местности:</i>				
В городской местности	21,8	58,3	61,7	39,9
В сельской местности	8,0	43,1	44,6	36,6
<i>Пол:</i>				
Мужчины	17,0	52,8	56,3	39,3
Женщины	19,6	56,0	58,5	38,9
<i>Возраст, лет:</i>				
15-24	16,8	55,4	57,5	42,7
25-34	26,5	67,6	70,0	43,5
35-44	25,6	66,6	69,6	44,0
45-54	17,2	57,1	61,6	44,4
55-64	9,2	39,0	43,5	34,3
65-72	3,2	22,1	25,3	22,1
<i>Уровень образования:</i>				
Высшее и н/высшее	33,1	73,2	75,8	42,7
Среднее специальное	18,0	55,1	59,7	41,7
Среднее и н/среднее	11,8	44,5	48,8	37
Источник: Информационное общество в Российской Федерации. 2020: стат. Сборник.				

Наиболее популярными услугами, за которыми чаще обращаются онлайн, являются услуги в области здравоохранения (53% от населения, использующего данную форму взаимодействия с государством; табл. 2), налоги и сборы (привязанный к сайту личный кабинет налогоплательщика позволяет без обращения в ведомство узнать свои задолженности и оплатить их на сайте с банковской карты – пользуются 39% населения). Далее следуют услуги МВД и ГИБДД (получение справок, уплата штрафов), услуги жилищно-коммунального комплекса. Менее популярны услуги сфер образования – за ними обращаются 18% населения.

Наиболее популярные категории государственных и муниципальных услуг, получаемые населением с использованием сети Интернет (в процентах от общей численности населения, получающего государственные и муниципальные услуги)

	2015	2018	2019	Изменение, 2019 к 2015 г., п.п.
Здравоохранение и медицина	23,9	49,4	53,4	29,5
Налоги и сборы	10,4	34,0	39,0	28,6
Услуги МВД / ГИБДД	12,6	28,2	30,5	17,9
Жилищно-коммунальное хозяйство	14,0	22,8	25,1	11,1
Образование	8,1	17,2	18,2	10,1

Источник: информационное общество в Российской Федерации. 2020: стат. Сборник.

Стоит отметить, что большинство респондентов удовлетворены качеством получения цифровых государственных услуг: полностью – 74%, частично – 25%. Это можно объяснить тем, что 25% так или иначе сталкивались с рядом технических проблем при получении услуги, что наложило отпечаток на их впечатление. Полностью недовольных менее 1%, что еще раз доказывает важность и удобство данного формата для конечного потребителя.

Портрет регионального пользователя

Для оценки региональных особенностей использования государственных услуг нами был проведен анализ основных категорий услуг, предоставляемых в цифровой форме, проведена их группировка по типам и было выяснено как разные категории населения предпочитают их получать: обращаясь непосредственно в ведомство или с использованием официальных сайтов.

В целом, в регионе ситуация с практиками использования цифровых государственных и муниципальных услуг выглядит менее оптимистично, они популярны у меньшей части населения. Говоря о месте проживания, учитывая специфику региона, нами были проанализированы областная столица – г. Вологда, промышленный крупный центр региона – г. Череповец, а также муниципальные районы области, население которых, преимущественно, является сельским. Наблюдается, что жители сельских территорий по всем видам исследуемых услуг предпочитают обращаться очно в ведомство. Однако онлайн-практики также присутствуют, хоть и менее выражены, чем в городах – сельские жители обращаются в 12% случаях, соответственно, по вопросам здравоохранения и вопросам, связанным с оплатой ЖКУ получения различных разрешений и регистраций на недвижимость. Другие услуги еще менее популярны для сельских жителей, а вот по вопросам пенсий и пособий они обращаются даже чаще, чем жители Череповца (табл. 3).

Жители областной столицы более активны в использовании возможностей Интернета для получения услуг, практически по всем видам они чаще обращаются онлайн, чем очно. Для жителей Череповца только по услугам, связанным с регистрацией автомобиля, получением или сменой водительского удостоверения, уплатой штрафов преобладают онлайн-обращения.

Обращались ли Вы в последние 12 месяцев за получением следующих категорий услуг и в каком виде? (Вологодская область, в зависимости от места проживания респондента)

Категория услуг	Вологда		Череповец		Районы	
	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно
Услуги здравоохранения (запись к врачу, установление инвалидности)	22,3	29,0	22,7	29,4	11,7	18,2
Квартира, строительство и земля (оплата ЖКХ, разрешения на строительство, перепланировку, регистрация собственности и т.д.)	21,3	16,0	16,7	20,4	11,6	16,3
Транспорт и вождение (регистрация автомобиля, водительское удостоверение, штрафы и т.д.)	14,3	12,8	11,7	7,0	6,7	9,7
Пенсии, пособия и льготы	11,8	17,3	6,5	19,5	10,2	16,6
Налоги и финансы (задолженности, декларации и т.д.)	14,8	12,3	8,2	14,2	6,6	11,6
Семья и дети (регистрация записей актов гражданского состояния, материнский капитал)	12,3	7,3	4,7	7,2	5,4	5,4
Паспорта, регистрации, визы	11,0	9,8	7,5	4,7	3,4	6,4
Образование (заявление в образовательную организацию, очередь в детский сад)	8,5	5,5	4,5	5,0	4,6	4,4
Работа и занятость (постановка на учет по	5,3	2,3	2,2	4,5	2,7	3,0

безработице, оформление пособия по безработице)						
Лицензии, справки, аккредитации (на оружие, охоту, справки МВД и т.д.)	2,8	3,3	2,2	4,0	2,9	4,6
Бизнес, предпринимательство, НКО (регистрация юр. лиц)	4,5	1,0	3,0	2,0	0,7	2,1
Источник: данные опроса населения, проведенного в августе 2020 г. ФГБУН ВолНЦ РАН						

Возрастной срез форм получения различных услуг показал следующую картину: молодые люди до 30 лет практически все услуги предпочитают получать с помощью Интернета (по большей части используя портал Госуслуги), единственное отличие кроется в социальных услугах, связанных с получением пенсий, льгот, пособий, что скорее обусловлено в принципе низкой доступностью их для данной возрастной группы (табл. 4). Говоря о других обследуемых группах населения по возрасту (30 лет и старше) стоит отметить, что для них более привычен формат получения услуг при непосредственном визите в ведомство. И если для людей в возрасте 30–55 лет по ряду востребованных услуг (такие как услуги здравоохранения, решение вопросов, связанных с квартирой, ЖКХ, транспортом, вождение, получением льгот) как онлайн, так и офлайн-форм одинаково востребованы, то для населения предпенсионного и пенсионного возраста по всем категориям используемых услуг преобладает личное обращение за услугой без использования возможностей Интернета и государственных и муниципальных порталов.

Таблица 4

Обращались ли Вы в последние 12 месяцев за получением следующих категорий услуг и в каком виде? (Вологодская область, в зависимости от возраста респондента)

Категория услуг	до 30 лет		30-55 лет		старше 55 лет	
	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно
Услуги здравоохранения (запись к врачу, установление инвалидности)	22,8	18,5	22,1	22	9,5	28,9
Квартира, строительство и земля (оплата ЖКХ, разрешения на строительство, перепланировку, регистрация собственности и	20,3	10,3	20	17,3	8,1	20,3

т.д.)						
Транспорт и вождение (регистрация автомобиля, водительское удостоверение, штрафы и т.д.)	18,1	7,3	13,6	12,6	2,5	7,4
Пенсии, пособия и льготы	9,1	11,6	13,7	13,3	4,8	25,2
Налоги и финансы (задолженности, декларации и т.д.)	9,9	6,5	12,6	16,1	4,8	10,4
Семья и дети (регистрация записей актов гражданского состояния, материнский капитал)	10,8	6,5	11,1	10,1	0,5	1,8
Паспорта, регистрации, визы	13,8	11,6	8,7	8	0,9	3,5
Образование (заявление в образовательную организацию, очередь в детский сад)	11,6	5,2	7,7	7	0,5	2,1
Работа и занятость (постановка на учет по безработице, оформление пособия по безработице)	4,7	4,3	4,4	4,4	1,2	1,2
Лицензии, справки, аккредитации (на оружие, охоту, справки МВД и т.д.)	7,3	3,4	2,6	5,4	0,9	2,6
Бизнес, предпринимательство, НКО (регистрация юр. лиц)	3	0,9	3,6	2,7	0,5	1,1
Источник: данные опроса населения, проведенного в августе 2020 г. ФГБУН ВолНЦ РАН						

Существенных различий по полу в использовании государственных и муниципальных услуг в цифровом формате в регионе также не отмечается: женщины в

принципе чаще (и очно, и онлайн) обращаются по вопросам здравоохранения, оплаты ЖКХ, налогов и финансов, пособиям и льготам. Это продиктовано, в том числе, распределением брачно-семейных обязанностей, продиктованных патриархальными устоями [3].

Таблица 5

Обращались ли Вы в последние 12 месяцев за получением следующих категорий услуг и в каком виде? (Вологодская область, в зависимости от пола респондента)

Категория услуг	Мужчины		Женщины	
	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно
Услуги здравоохранения (запись к врачу, установление инвалидности)	14,6	19,4	19,7	27,8
Квартира, строительство и земля (оплата ЖКХ, разрешения на строительство, перепланировку, регистрация собственности и т.д.)	13,3	14,1	17,3	20,0
Транспорт и вождение (регистрация автомобиля, водительское удостоверение, штрафы и т.д.)	13,8	13,5	7,1	6,9
Пенсии, пособия и льготы	7,2	13,9	11,6	20,5
Налоги и финансы (задолженности, декларации и т.д.)	9,3	9,6	9,1	14,8
Семья и дети (регистрация записей актов гражданского состояния, материнский капитал)	5,8	5,1	8,1	7,5
Паспорта, регистрации, визы	7,2	7,3	6,0	6,5
Образование (заявление в образовательную организацию, очередь в детский сад)	4,9	4,8	6,1	4,9
Работа и занятость (постановка на учет по безработице, оформление пособия по безработице)	3,3	3,1	3,2	3,2
Лицензии, справки, аккредитации (на оружие, охоту, справки МВД и т.д.)	3,1	6,0	2,3	2,5
Бизнес, предпринимательство, НКО (регистрация юр. лиц)	3,0	1,6	1,8	1,9
Источник: данные опроса населения, проведенного в августе 2020 г. ФГБУН ВолНЦ РАН				

Для мужчин выделяется только один вид услуг, в которых их доля обращений преобладает – это услуги, связанные с регистрацией автомобиля, получением водительского удостоверения, уплатой штрафов.

Общероссийские тенденции подтверждает и наблюдаемая в регионе большая популярность цифровых госуслуг для людей с высшим образованием, многие из видов услуг они предпочитают получать именно в онлайн-формате (табл. 6). Исключение составляют только услуги здравоохранения, вопросы по получению пенсий, пособий и льгот, подачи заявления в ЗАГС и заявок на материнский капитал.

Для людей с более низким уровнем образования преобладает личное обращение в ведомство по всем видам услуг.

Таблица 6

Обращались ли Вы в последние 12 месяцев за получением следующих категорий услуг и в каком виде? (Вологодская область, в зависимости от уровня образования респондента)

Категория услуг	Высшее и н/высшее		Среднее специальное		Среднее и н/среднее	
	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно	Обращался онлайн	Обращался очно
Услуги здравоохранения (запись к врачу, установление инвалидности)	22,8	29	16,1	25,7	13,9	17,6
Квартира, строительство и земля (оплата ЖКХ, разрешения на строительство, перепланировку, регистрация собственности и т.д.)	20,9	17,5	14,4	21,1	11,7	13,1
Транспорт и вождение (регистрация автомобиля, водительское удостоверение, штрафы и т.д.)	15,4	9,4	8,3	10,4	7	9,6
Пенсии, пособия и льготы	11,7	14,7	8,7	19,1	8,6	18,6
Налоги и финансы (задолженности, декларации и т.д.)	17,5	15,8	7,6	14,3	3,1	7,4
Семья и дети (регистрация записей актов гражданского состояния, материнский капитал)	9	8,5	5,7	5,6	6,7	5,3
Паспорта, регистрации, визы	8,7	7,2	6,3	6,9	4,7	6,5
Образование (заявление в образовательную организацию, очередь в детский сад)	9	7,5	4,3	4,1	3,9	3,3

Работа и занятость (постановка на учет по безработице, оформление пособия по безработице)	5,1	2,8	2,4	3,5	2,5	3,3
Лицензии, справки, аккредитации (на оружие, охоту, справки МВД и т.д.)	4,3	3,8	2,4	6,3	1,4	1,8
Бизнес, предпринимательст во, НКО (регистрация юр. лиц)	4,3	2,1	0,9	1,7	2	1,6
Источник: данные опроса населения, проведенного в августе 2020 г. ФГБУН ВолНЦ РАН						

В заключение стоит отметить, что региональный портрет пользователя цифровых государственных и муниципальных услуг имеет явные отличия от среднероссийских данных. В регионе популярность данного формата взаимодействия с государством менее популярна. Так даже не все жители крупных городов (на примере Череповца) выбирают его в приоритете над очным посещением. Однако присутствие общих тенденций, таких как более активное использование в городах, нежели в сельской местности, людьми с высшим образованием и молодёжью, наблюдается и в Вологодской области.

В заключение стоит отметить, что существует ряд ограничений для расширения масштаба цифровых услуг государственного сектора в регионе, и сформированы они под воздействием инфраструктурной составляющей, когда непосредственное отсутствие или низкое качество услуг связи в сельской местности становится барьером более широкого использования онлайн-форматов их получения. Немаловажное влияние оказывает и собственно мотивация их использования, наличие необходимых навыков и знаний. Как показало исследование, данные характеристики во многом дифференцированы возрастом получателя и его уровнем образования.

Данные исследования позволяют обрисовать портрет регионального получателя цифровых государственных и муниципальных услуг, результаты могут быть использованы для планирования методов привлечения различных социально-демографических групп к данной форме взаимодействия между государством и человеком, в практике государственного управления для достижения стратегических ориентиров.

Литература

1. 78 миллионов пользователей: популярность портала Госуслуг растет с каждым годом. URL: <https://gtrkamur.ru/news/2021/05/14/160686>
2. В Хабаровском крае растет число пользователей портала Госуслуг. URL: <https://www.khabkrai.ru/events/news/185846>
3. *Груздева М.А.* Включенность населения в цифровое пространство: глобальные тренды и неравенство российских регионов [Текст] / М.А. Груздева // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. – 2020. – Т. 13. – №5. – С. 90–104. – DOI: 10.15838/esc.2020.5.71.5
4. *Джанелидзе М.Г.* Условия социальной эффективности реализации программы цифровизации государственных услуг [текст] / М.Г. Джанелидзе // Многофакторные

вызовы и риски в условиях реализации стратегии научно-технологического и экономического развития макрорегиона "северо-запад". Материалы Всероссийской научно-практической конференции. – 2018. – С. 363-369.

5. *Калачикова О.Н., Груздева М.А.* Гендерные стереотипы в современной семье: женщины и мужчины (на материалах социологического исследования) [Текст] / О.Н. Калачикова, М.А. Груздева // *Женщина в российском обществе.* – 2019. – №1. – С. 64–76. – DOI: 10.21064/WinRS.2019.1.6

6. *Курбатова О.В., Сакулина Л.Л.* Государственные услуги в условиях цифровизации государственного управления [Текст] / О.В. Курбатова, Л.Л. Сакулина // *Вестник Московского университета МВД России.* – 2020. – №4. – С.186-189.

7. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 № 9) // Доступ из СПС КонсультантПлюс.

8. Цифровизация в малых и средних городах России / НИУ ВШЭ. URL: <https://files.data-economy.ru/cipr/YtaxiHSE.pdf>

9. Townsend L., Wallace C., Fairhurst G. Stuck Out Here: The Critical Role of Broadband for Remote Rural Places [Text] / L. Townsend, C. Wallace, G. Fairhurst // *Remote Rural Places.* – 2015. – vol.131. – Available at: <https://doi.org/10.1080/14702541.2014.978807>