

Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга

Аннотация результатов социологического опроса

Введение

Социологический опрос был проведён с 24 июля по 16 августа 2023 года командой проекта «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербург на примере городских цифровых сервисов» (2023–2025 гг.), поддержанного Российским научным фондом и Санкт-Петербургским научным фондом (проект № 23-18-20079)*. Социологическое исследование проведено Центром технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО совместно с Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга.

Целью опроса стало выявление отношения представителей муниципалитетов Санкт-Петербурга к цифровым сервисам, а также изучение успешности их применения в работе органов местного самоуправления. Одним из результатов исследования будут рекомендации в адрес разработчиков Экосистемы городских сервисов «Цифровой Петербург».

Опрос проводился на профессиональной платформе «Анкетолог» (<https://anketolog.ru/>).

Используемые понятия

Под *цифровыми сервисами* в данном опросе понимается комплексное решение на базе цифровых продуктов, направленное на качественное улучшение или ускорение организационных или управленческих бизнес-процессов (например, портал «Госуслуг», Платформа обратной связи (ПОС), информационная система РГИС и пр.).

Экосистема городских сервисов «Цифровой Петербург» (ЭГС) представляет собой каталог цифровых сервисов, рассортированных в соответствии с ролевой моделью. Ролевая модель позволяет понятным способом структурировать сервисы по потребностям и упростить пользователю поиск нужного сервиса.

* Исследовательский проект реализуется Центром технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО совместно с Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром (СПб ГУ «СПб ИАЦ»).

О респондентах

Респондентами опроса стали представители органов местного самоуправления (ОМСУ) Санкт-Петербурга.

Всего на территории районов Санкт-Петербурга расположено *111 муниципальных образований*, которые наделены статусами муниципального округа, города или посёлка. ОМСУ каждого муниципального образования состоят из главы муниципального образования, муниципального совета, местной администрации, а также контрольного органа муниципального образования. Общее количество муниципальных служащих, работающих в ОМСУ Санкт-Петербурга, составляет *более полутора тысяч человек*.

Участниками данного опроса стал *101 муниципальный служащий* из таких муниципальных образований Санкт-Петербурга, как муниципальный округ Академическое, муниципальный округ Васильевский, муниципальный округ Красненькая речка, город Красное село, город Кронштадт, муниципальный округ Малая Охта, город Петергоф, муниципальный округ Светлановское, муниципальный округ Финляндский округ, посёлок Шушары и др.

Профессиональными интересами респондентов являются благоустройство, бюджетный процесс, кадровое делопроизводство, муниципальные закупки, опека и попечительство, социальная политика, юриспруденция и др.

Результаты опроса

Осведомлённость и применение

О существовании городских цифровых сервисов осведомлены 90,1% опрошенных, 87,9% из них используют цифровые сервисы в своей работе.

Большинство использующих цифровые сервисы в своей работе обращаются к ним часто (ежедневно) – 47,5%. Меньшее количество муниципальных служащих отметили, что используют цифровые сервисы в работе более-менее регулярно (несколько раз в неделю) – 30%; редко (несколько раз в месяц) – 22,5%.

40% респондентов используют в работе федеральные и региональные цифровые сервисы с примерно одинаковой частотой. 35% опрошенных чаще обращаются к региональным цифровым сервисам, нежели федеральным; 25% респондентов чаще обращаются к федеральным цифровым сервисам, нежели региональным.

В качестве конкретных цифровых сервисов, которые используются при реализации рабочих задач, чаще всего респонденты называли:

- Портал государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги) – 56,7% опрошенных;

- Платформа обратной связи (ПОС) – 53,7%;
- Региональная информационная система «Геоинформационная система Санкт-Петербурга» (РГИС) – 37,3%;
- Портал «Наш Санкт-Петербург» – 34,3%;
- Автоматизированная информационная система государственного банка о детях, оставшихся без попечения родителей (АИСТ ГБД) – 10,4%;
- Единая информационная система в сфере закупок (ЕИС) – 10,4%;
- Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО) – 10,4%;
- Портал государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга – 7,4%;
- Государственная информационная система «Единая система электронного документооборота и делопроизводства исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга» (ЕСЭДД) – 7,4%.

Оценка практики использования

Подавляющее большинство опрошенных – 93,7% – считают функционал цифровых сервисов удобным и облегчающим им работу (варианты ответа «да» (36,2%) и «скорее да» (57,5%)).

Также большинство респондентов – 93,1% – согласны с утверждением, что использование в работе ОМСУ городских цифровых сервисов повышает качество предоставляемых услуг (варианты ответа «да» (38,6%) и «скорее да» (54,5%)).

По мнению 77,2% опрошенных, городские цифровые сервисы являются полезной разработкой, благодаря которой граждане получают возможность напрямую взаимодействовать с органами власти.

56,4% муниципальных служащих считают, что городские цифровые сервисы помогают выстроить конструктивный диалог между населением и органами власти.

41,6% респондентов согласны, что использование городских цифровых сервисов способствует повышению уровня доверия к власти со стороны населения. При этом 39,6% опрошенных затруднились с определением степени своего согласия с этим утверждением.

60,4% опрошенных отметили, что городские цифровые сервисы являются способом снижения уровня социального напряжения в обществе за счет налаживания механизма обратной связи.

64,4% респондентов считают, что благодаря использованию городских цифровых сервисов повышается эффективность работы органов муниципальной власти за счет улучшения взаимодействия различных ведомств.

54,5% представителей муниципалитетов согласились с утверждением, что городские цифровые сервисы повышают эффективность принимаемых решений за счет учета мнения граждан.

66,3% опрошенных считают, что использование городских цифровых сервисов влечёт повышение степени контроля за деятельностью муниципальных и государственных служащих.

58,4% респондентов отметили, что использование городских цифровых сервисов повышает нагрузку на муниципальных и государственных служащих.

44,6% опрошенных не считают, что использование городских цифровых сервисов увеличивает временные и административные издержки при принятии решений. При этом 32,7% опрошенных затруднились с определением степени своего согласия с этим утверждением.

53,5% респондентов не считают, что использование городских цифровых сервисов усложняет процессы межведомственного взаимодействия. При этом 33,7% опрошенных затруднились с определением степени своего согласия с этим утверждением.

84,1% муниципальных служащих отметили, что городские цифровые сервисы можно назвать эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (варианты ответа «да» (27,7%) и «скорее да, чем нет» (56,4%)). По мнению же 18,9% опрошенных городские цифровые сервисы не являются эффективным инструментом при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (варианты ответа «нет» (4%) и «скорее нет, чем да» (11,9%)).

Сторонники первой точки зрения чаще всего поясняли свой ответ следующим образом:

- цифровые сервисы экономят время как граждан, так и муниципальных служащих:
 - «Позволяют быстрее получить информацию – соответственно, есть возможность более эффективно решать задачи»;
 - «Можно сразу дать ответ (например, про принадлежность территории) без составления запросов и ожидания ответа на него»;
 - «Сокращает время решения проблемы»;
 - «Оперативность связи и уменьшение временных интервалов при принятии решений» и пр.

- цифровые сервисы удобны для коммуникации власти и общества:
 - «Каждый может поучаствовать в решении тех или иных вопросов, несмотря на местоположение и время»;
 - «Любой гражданин при любом местонахождении и в любой момент времени может обратиться к органам власти, как с вопросами, так и с предложениями»;
 - «Диалог с жителями не привязан ко времени»;
 - «Обеспечивают возможность удалённого взаимодействия граждан с государственными организациями»;
- цифровые сервисы обеспечивают вовлечение жителей муниципального образования в управленческие процессы:
 - «Наличие диалога всегда положительно влияет на принятие решений»;
 - «Учитываются мнения жителей при формировании адресных программ благоустройства»;
 - «Обеспечивается обратная связь зарегистрированных на территории муниципального образования жителей»;
 - «Происходит вовлечение граждан в процесс принятия решений по вопросам управления городской средой».

Сторонники противоположной версии в качестве пояснения своего мнения привели следующие доводы:

- цифровые сервисы могут быть сложны в использовании:
 - «Многие жители не умеют пользоваться цифровыми сервисами»;
 - «Старшее поколение может испытывать сложности при использовании городских цифровых сервисов»;
- цифровые сервисы не могут обеспечить реального диалога власти и общества в силу опосредованности коммуникации:
 - «Цифровые сервисы обезличивают. Жители обращаются напрямую и лично, чтобы обсудить нюансы, решить конкретную задачу с помощью конкретного должностного лица. Электронные сервисы удобны при получении личных документов, технических паспортов. В остальном, вопросы, которые решаются, например, в органах местного самоуправления, как правило, комплексные, обговариваемые на уровне диалога с жителями»;
 - «Дистанционно ничего не решается»;
 - «Нужно взаимодействовать непосредственно через общение»;
- цифровые сервисы не обеспечивают вовлечение граждан в управленческие процессы, практика их применения фиктивна:
 - «Голосование по каким-либо проектам – это не диалог, это просто выбор предложенных вариантов»;

- «Голосования зачастую формальные, по настойчивой просьбе, голосуют в основном жители-сотрудники и их родственники».

25% респондентов, использующие цифровые сервисы в своей работе, сталкивались с низким уровнем коммуникации между районной/городской администрацией и местным органом самоуправления; по 23,7% – с отсутствием интуитивно понятного интерфейса и общей сложностью эксплуатации и с недостаточной проработкой предлагаемых опций (не хватает каких-то конкретных опций, например, возможности просмотра статистики); 20% – с большим количеством запросов со стороны граждан, обращающихся через электронные городские порталы обращений; 18,7% – с медленным темпом работы; 1,2% – с непривлекательным дизайном.

30% опрошенных не сталкивались с неудобством работы цифровых сервисов.

Среди проблем, возникающих при работе с городскими цифровыми сервисами, муниципальные служащие называли следующее:

- технические сбои, неполадки – 52,5% опрошенных;
- недостаток необходимой для работы информации – 22,8%;
- отсутствие необходимых навыков у сотрудников – 18,8%;
- отсутствие чётких требований и регламентаций работы – 18,8%;
- излишняя строгость и контроль руководства – 9,9%;
- отсутствие необходимого оборудования – 8,9%.

22,8% респондентов не сталкивались с проблемами при работе с городскими цифровыми сервисами.

Опрошенные считают, что на развитие городских цифровых сервисов могут оказать влияние следующие факторы:

- повышение цифровой грамотности населения – 57,4% опрошенных;
- реклама городских сервисов в общественных местах – 40,6%;
- появление новых сервисов, предлагающих удовлетворение новых потребностей – 37,6%;
- снижение масштабов цифровых угроз населению (мошенничество, торговля данными) – 35,6%;
- увеличение/уменьшение доверия граждан к власти – 30,7%;
- появление новых сервисов, предлагающих возможности горизонтальных взаимодействий разных групп населения (сервисы НКО, общественных слушаний и т. п.) – 25,7%;
- тотальная цифровизация всех услуг – 18,8%;
- увеличение/уменьшение доверия граждан друг к другу – 16,8%;
- удешевление услуг цифровой связи – 15,8%.

Цифровые сервисы для ОМСУ

73,3% респондентов считают, что необходимо разрабатывать и внедрять городские сервисы для муниципалитетов (варианты ответа «да» (30,7%) и «скорее да, чем нет» (42,6%)). Остальные 26,7% опрошенных не согласны с этим утверждением (варианты ответа «нет» (6,9%) и «скорее нет, чем да» (19,8%)).

Среди необходимых для муниципалитетов цифровых сервисов чаще всего называли единую систему документооборота.

49,5% респондентов считают, что внедрение городских цифровых сервисов в деятельность ОМСУ в формате, который реализован на уровне Санкт-Петербурга, возможно, но это потребует значительных ресурсов; 39,6% опрошенных считают, что такое внедрение возможно с минимальными ресурсами; 10,9% муниципальных служащих считают такое внедрение невозможным.

При этом среди трудностей, которые могут возникнуть при таком внедрении, ряд опрошенных выделили следующее:

- проблемы с финансированием муниципальной информатизации: «Не отработана система финансирования мероприятий по муниципальной информатизации. Развитие и применение информационных технологий, формирование и актуализация информационных ресурсов для целей управления муниципалитетов не входят в состав определенных ФЗ №131 «О местном самоуправлении» направлений деятельности и зон ответственности ОМСУ»;
- недоверие локальным цифровым сервисам: «Есть доверие к Порталу государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги), через это приложение можно внедрить приложение, в котором жители смогут общаться с представителями своего муниципального образования. Либо можно сделать отдельное цифровое приложение. Губернатор Беглов дискредитировал работу города, как в уборке, так и в благоустройстве, и в мусорной реформе. Жители решат, что это очередное отмывание денег. Нужно делать через Портал государственных услуг Российской Федерации (Госуслуги) или в качестве отдельного приложения»;
- неравный доступ граждан к цифровым услугам: «Среди прочих проблем цифровизации особенно хочу выделить необходимость обеспечения равного доступа граждан разного возраста и материального достатка к цифровым услугам»;
- проблема анонимности в интернет-пространстве: «Важно соблюсти баланс между соблюдением закона о персональных данных и личной ответственностью (о которой, поощряя анонимность, подчас просто забывают)»;

- техническая необорудованность ОМСУ: «В органах местного самоуправления достаточно устаревшее программное обеспечение, техника и рабочие места».

Чаще всего цифровые сервисы в своей работе используют респонденты, назвавшие своим профессиональным интересом благоустройство территории, – 34,2% от обращающихся к цифровым сервисам ежедневно.

Большинство респондентов, которые не используют цифровые сервисы в своей работе, считают, что:

- цифровые сервисы – эффективный инструмент при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города (81,8%; варианты ответа «да» (27,2%) и «скорее да, чем нет» (54,5%));
- цифровые сервисы являются полезной разработкой, благодаря которой граждане получают возможность напрямую взаимодействовать с органами власти (81,8%);
- цифровые сервисы помогают выстроить конструктивный диалог между населением и органами власти (63,6%);
- цифровые сервисы повышают нагрузку на муниципальных и государственных служащих (72,7%);
- являются способом снижения уровня социального напряжения в обществе за счет налаживания механизма обратной связи (63,6%).

Респонденты, которые используют цифровые сервисы в своей работе, чаще всего сталкиваются с такой проблемой, как технические сбои и неполадки (52,5%).

КОНТАКТЫ:

Ольга Георгиевна Филатова, старший научный сотрудник Университета ИТМО, доцент Санкт-Петербургского государственного университета, научный руководитель проекта РФ, СПбНФ

o.filatova@spbu.ru

Юлия Эдуардовна Слав, заместитель исполнительного директора Совета муниципальных образований Санкт Петербурга

info-sovetmo@yandex.ru

Исследование выполнено за счет гранта № 23-18-20079 Российского научного фонда и Санкт-Петербургского научного фонда «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов», <https://rscf.ru/project/23-18-20079/>