

14 февраля 2011

Электронное правительство: граждане готовы, государство нет – исследование «КОРУС Консалтинг»

Электронные госуслуги находятся в России в зачаточном состоянии, и главная причина, по которой «информационное общество» тормозит – это само государство. Так считают участники опроса, проведенного «КОРУС Консалтинг» в январе 2011 года. В опросе приняли участие 100 топ-менеджеров и руководящих сотрудников российских компаний.

В ходе исследования мы постарались выяснить, насколько государственные услуги в электронном виде могут быть востребованы обществом и почему их реализация идет настолько медленно. 82% опрошенных считают, что электронные госуслуги находятся в зачаточном состоянии, а оптимистов, которые оценили бы, что госсервисы работают на должном уровне, не нашлось вообще.

График 1. Как вы оцениваете степень развития электронных услуг в России?

«Безобразно», «отвратительно», «невозможно развивать автоматизацию госуслуг с нынешним госаппаратом» - так характеризуют опрошенные руководители и специалисты российских предприятий уровень развития

электронных госуслуг. Они полагают, что само государство – основной тормоз для развития электронного общества: 38% назвали противодействие бюрократии и отсутствие межведомственного взаимодействия основной причиной проблем. Еще 12% видят причиной пассивную роль государства. Сюда же можно отнести и те 28%, которые назвали некачественную реализацию сервисов - это тоже вина государства.

Среди других причин называют отсутствие у чиновников мотивации на оказание качественных услуг гражданам и бизнесу, некомпетентность лиц, принимающих решения в сфере информатизации, заинтересованность чиновников в получении взяток. Также, по мнению опрошенных, информатизация пробуксовывает из-за борьбы различных заинтересованных сторон (в том числе крупных транснациональных IT-компаний) за доступ к праву предоставления электронных услуг и получение соответствующих преференций. Интересное мнение высказал один из специалистов: «На провалы в информатизации влияет низкая плотность населения страны и, как следствие, высокая стоимость информатизации страны в целом».

График 2. Основные причины слабого развития «информационного общества» в России по мнению опрошенных экспертов

При этом незначительное большинство опрошенных (59%) верят, что внедрение электронных госуслуг может уменьшить коррупцию в стране. Эти данные коррелируют с данными ВЦИОМ от февраля 2010 года - по мнению 54% россиян, перевод госуслуг в интернет будет способствовать их доступности, упростит процедуру обращения в органы власти, сократит сроки рассмотрения бумаг. Интересно, что чуть меньше половины (41%) считает, что



чиновники найдут обходные пути для личного обогащения в любом случае. То есть примерно в половине общества уже глубоко укоренено тотальное недоверие к представителям государства: «будут воровать всегда».

Далее мы выяснили личные предпочтения участников исследования – насколько они сами готовы получать электронные госуслуги.

Большинство – 58% однозначно готовы, а еще 25% - попробовали бы. 60% опрошенных собирается воспользоваться порталом gosuslugi.ru (несмотря на крайне незначительный объем оказываемых на нем услуг).

График 3. Лично вы стали бы пользоваться всеми госуслугами в электронном виде? Для вас это удобно?

Кстати, согласно тому же опросу ВЦИОМ, лишь 8% респондентов в феврале 2010 г. имели опыт обращения в органы власти за необходимой информацией или документами по интернету. Даже среди людей с высшим образованием таких набралось лишь 13%.

В первую очередь опрошенных волнует возможность получения паспортов и оформления виз через интернет. Затем – услуги по оформлению транспортных средств, получение справок, информация из архивов, сдача налоговой отчетности. Наименее интересно оформление пенсий и получение пособий.

График 4. Какими госуслугами вы стали бы пользоваться в электронном виде?

С начала 2012 года жителям России будет выдаваться универсальная электронная карта, с помощью которой можно будет получать пенсии, платить налоги, а также расплачиваться в магазинах, как обычной банковской картой. Со временем количество госуслуг, которые можно будет получать по карте, должно достигнуть нескольких тысяч, такая карта может выполнять функции паспорта. 68% участников опроса «КОРУС Консалтинг» однозначно готовы к введению электронных паспортов. Только 3% опрошенных не стали бы доверять электронным ID в силу каких-либо религиозных соображений. Следует отметить, что в опросе принимала участие достаточно «продвинутая» часть российского общества, поэтому экстраполировать ответы на этот вопрос на всех россиян было бы неверно.

График 5. Как вы относитесь к «электронному паспорту», водительским правам и другим электронным удостоверениям личности?

При этом участники опроса выражают опасение, что в случае ввода таких документов могут быть значительные нарушения закона о персональных данных - доступ к электронным базам довольно широкого круга лиц позволит при отсутствии контроля изменять любую информацию.

Резюмируя, можно сделать вывод, что образованные, живущие в городской среде россияне в целом готовы к введению «электронного правительства». Они с удовольствием примут участие в экспериментах, им интересно все новое и они считают, что интернет как средство коммуникации с государством гораздо удобнее, чем очередь в приемной чиновника. Но масштаб проблем, связанных с госинформатизацией, настолько обширен, что большинство опрошенных относятся пессимистично к ближайшим перспективам госуслуг в электронном виде.