

The logo for ITMO University, consisting of the letters 'ИТМО' in a bold, white, sans-serif font. The background is a dark purple grid with white wavy lines on the right and bottom edges.

ИТМО

Использование цифровых сервисов в муниципалитетах Санкт-Петербурга

Результаты социологического опроса

Центр технологий электронного правительства ИДУ Университета ИТМО
Совет муниципальных образований Санкт-Петербурга

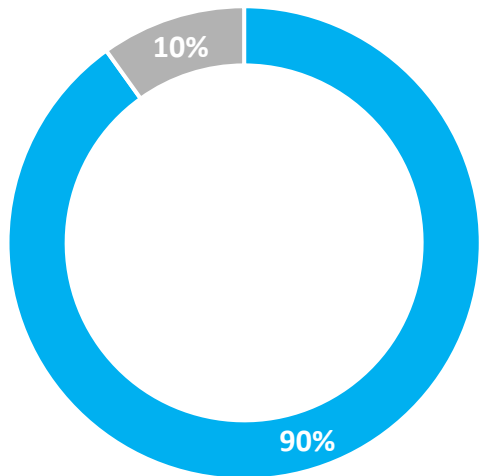


- Опрос проводился в августе командой проекта **«Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербург на примере городских цифровых сервисов»**, поддержанного Российским научным фондом и Санкт-Петербургским научным фондом
- Цель опроса – выявить отношения представителей муниципалитетов Санкт-Петербурга к цифровым сервисам, а также - изучить успешность их применения в работе органов местного самоуправления
- Количество респондентов – **101 муниципальный служащий**

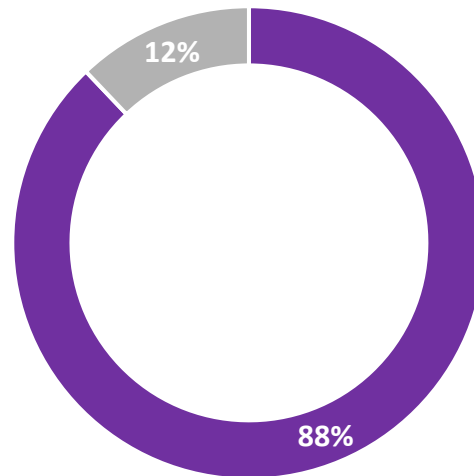


Под **цифровыми сервисами** в данном опросе понимается комплексное решение на базе цифровых продуктов, направленное на качественное улучшение или ускорение организационных или управленческих процессов (например, портал «Госуслуг», Платформа обратной связи (ПОС), информационная система РГИС и пр.)

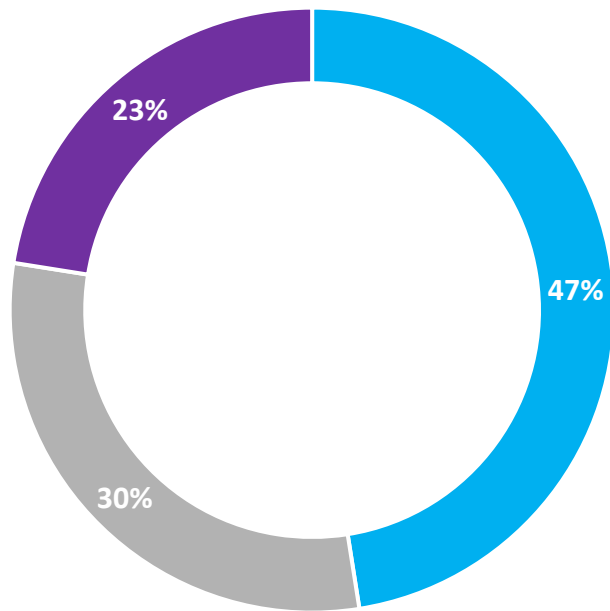
Осведомлённость и применение



- Осведомлены о существовании цифровых сервисов
- Не знают о существовании цифровых сервисов



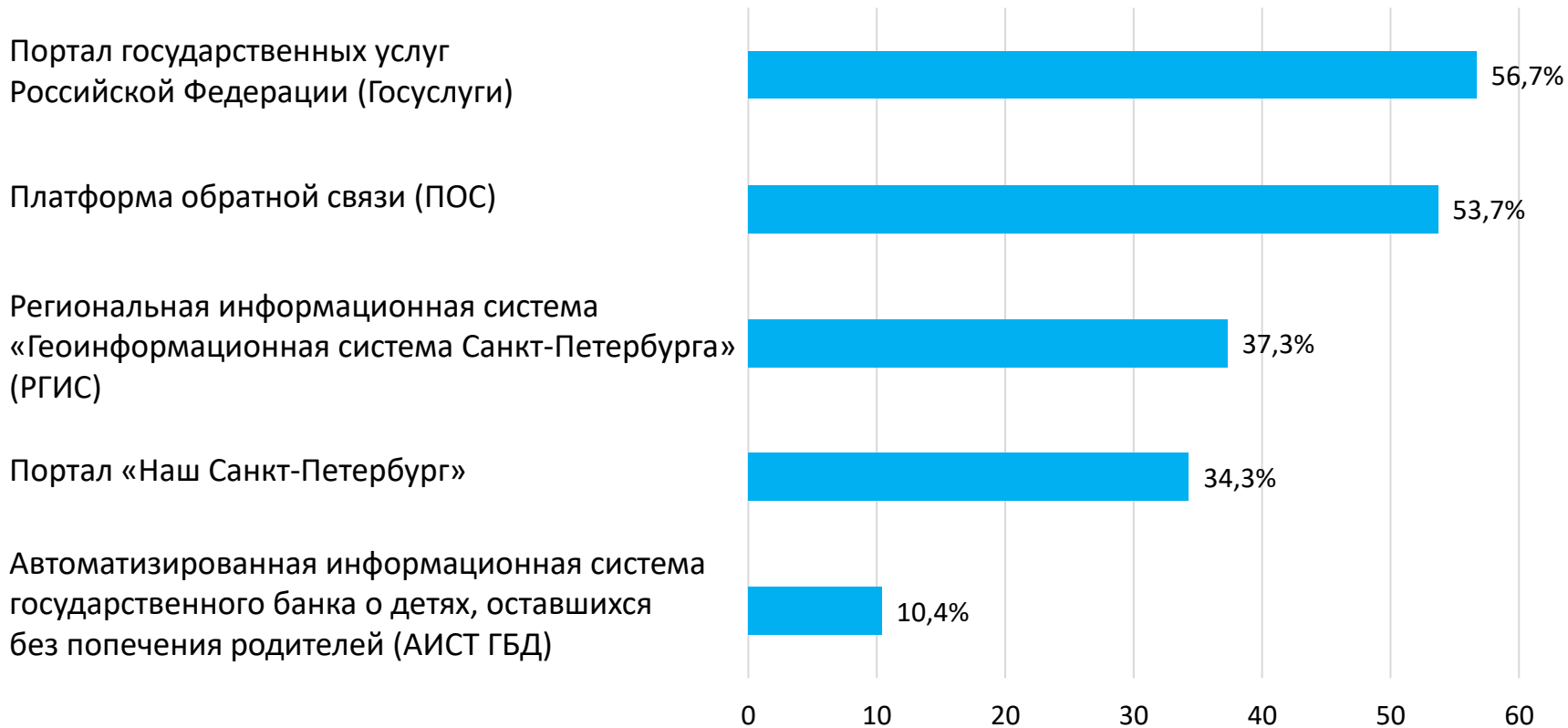
- Используют цифровые сервисы в работе
- Не используют цифровые сервисы в работе



Частота обращения к городским сервисам в работе

- Часто (ежедневно)
- Более-менее регулярно (несколько раз в неделю)
- Редко (несколько раз в месяц)

Осведомлённость и применение



Оценка практики использования

ИТМО

77,2%



Городские цифровые сервисы являются полезной разработкой, благодаря которой граждане получают возможность напрямую взаимодействовать с органами власти

64,4%



Благодаря использованию городских цифровых сервисов повышается эффективность работы органов муниципальной власти за счет улучшения взаимодействия различных ведомств

Оценка практики использования

ИТМО

66,3%



Использование городских цифровых сервисов влечёт повышение степени контроля за деятельностью муниципальных и государственных служащих

58,4%



Использование городских цифровых сервисов повышает нагрузку на муниципальных и государственных служащих

Оценка практики использования

ИТМО

44,6%



Использование городских цифровых сервисов НЕ увеличивает временные и административные издержки при принятии решений

53,5%



Использование городских цифровых сервисов НЕ усложняет процессы межведомственного взаимодействия

Оценка практики применения

ІТМО

81,1%

Да

18,9%

Нет

Городские цифровые сервисы – это эффективный инструмент при принятии решений и выстраивании коммуникации с жителями города



81,1%: это эффективный инструмент

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 без составления запросов и ожидания ответа на него»;*
- *«Сокращает время решения проблемы»;*
- *«Оперативность связи и уменьшение временных интервалов при принятии решений»*

81,1%: это эффективный инструмент

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»*

81,1%: это эффективный инструмент



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»*

18,9%: это неэффективный инструмент

ІТМО

Цифровые сервисы могут быть сложны в использовании

- *«Многие жители не умеют пользоваться цифровыми сервисами»;*
- *«Старшее поколение может испытывать сложности при использовании городских цифровых сервисов»*

18,9%: это неэффективный инструмент



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»*

18,9%: это неэффективный инструмент



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»*

Возникающие проблемы при работе с цифровыми сервисами:



- Технические сбои, неполадки – 52,5%
- 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%

73,3%

Да

26,7%

Нет

Необходимо ли
разрабатывать и внедрять
городские сервисы
для муниципалитетов



**Спасибо
за внимание!**

ITMO *re than a*
UNIVERSITY

**Алина Сергеевна Метелева,
Ольга Георгиевна Филатова,**

o.filatova@spbu.ru