

# Мониторинг информационного общества

## Экспресс-информация № 3 (2013)

Институт статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ представляет краткий обзор о востребованности электронных государственных услуг в России.

С более подробной информацией о развитии сферы ИКТ можно ознакомиться в статистическом сборнике «**Индикаторы информационного общества: 2013**», изданном НИУ ВШЭ в партнерстве с Росстатом: <http://www.hse.ru/primarydata/iio2013>.

### Электронные государственные услуги: спрос со стороны населения и организаций

Одним из приоритетных направлений государственной политики в области информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) является повышение эффективности деятельности органов власти и их взаимодействия с гражданским обществом и коммерческими организациями. В этой связи ИКТ отводится важная роль в повышении доступности, оперативности и, в конечном итоге, качества оказания государственных услуг населению и организациям.

- ❖ **В 2012 г. доля взрослого населения России, использующего Интернет для взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления, выросла с 16 до 21%.**

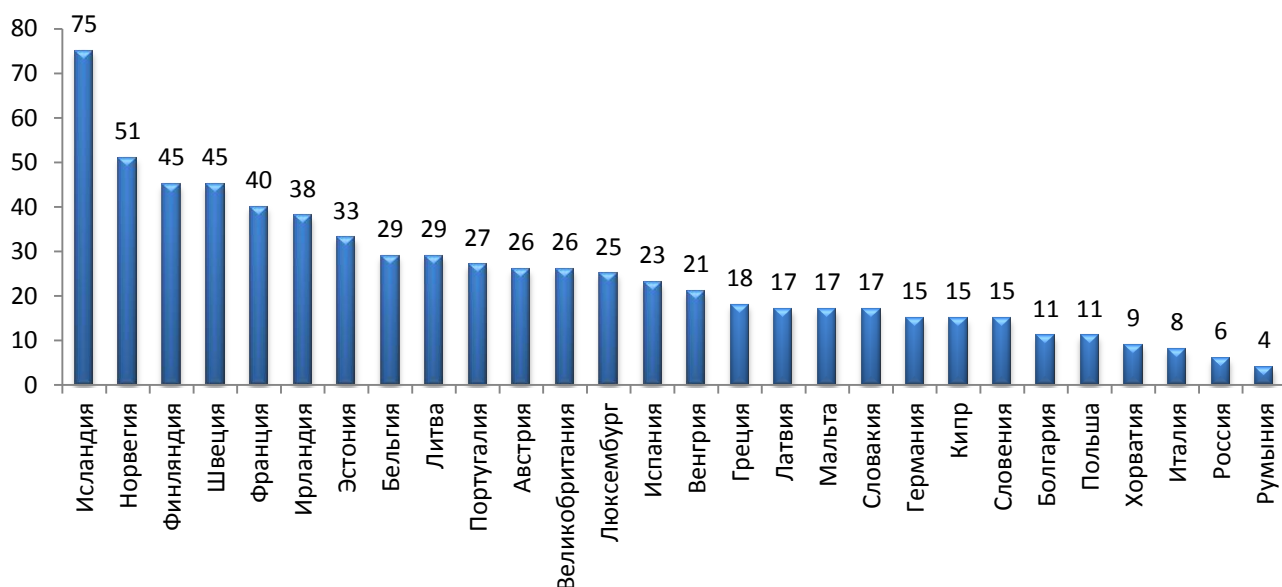
В значительной степени такую динамику определил рост спроса на информацию о государственных услугах, размещенную в сети. В 2011 г. в Интернете ее искало 10% населения (в возрасте 16–74 лет), в 2012 г. — 17% (рис. 1).

*Рис. 1. Взаимодействие населения с органами государственной власти и местного самоуправления  
(в процентах от численности опрошенных в возрасте 16–74 лет)*



Российские показатели вовлеченности населения в электронное правительство в два и более раза ниже средних значений по странам ЕС: 44% населения используют Интернет для взаимодействия с органами власти, 22% — отправки заполненных документов (рис. 2).

Рис. 2. Население, использующее Интернет для отправки файлов с заполненными формами документов на сайты органов власти, по странам: 2012  
(в процентах от численности опрошенных в возрасте 16–74 лет)



Одним из основных сетевых источников информации о государственных услугах становится Единый портал государственных и муниципальных услуг. По данным специализированных обследований населения, в 2012 г. 9% взрослого населения России хотя бы однажды посетили этот портал, из них треть — имеют на нем личный кабинет.

❖ **В 2011 г. Интернет для получения государственных услуг использовала каждая третья из четырех организаций (76%).**

Практически половина организаций искала в сети информацию о государственных услугах, 51% — работали с налоговыми документами, каждая третья — участвовала в государственных закупках, 8% — регистрировали / перерегистрировали компанию, 6% — подавали таможенные декларации.

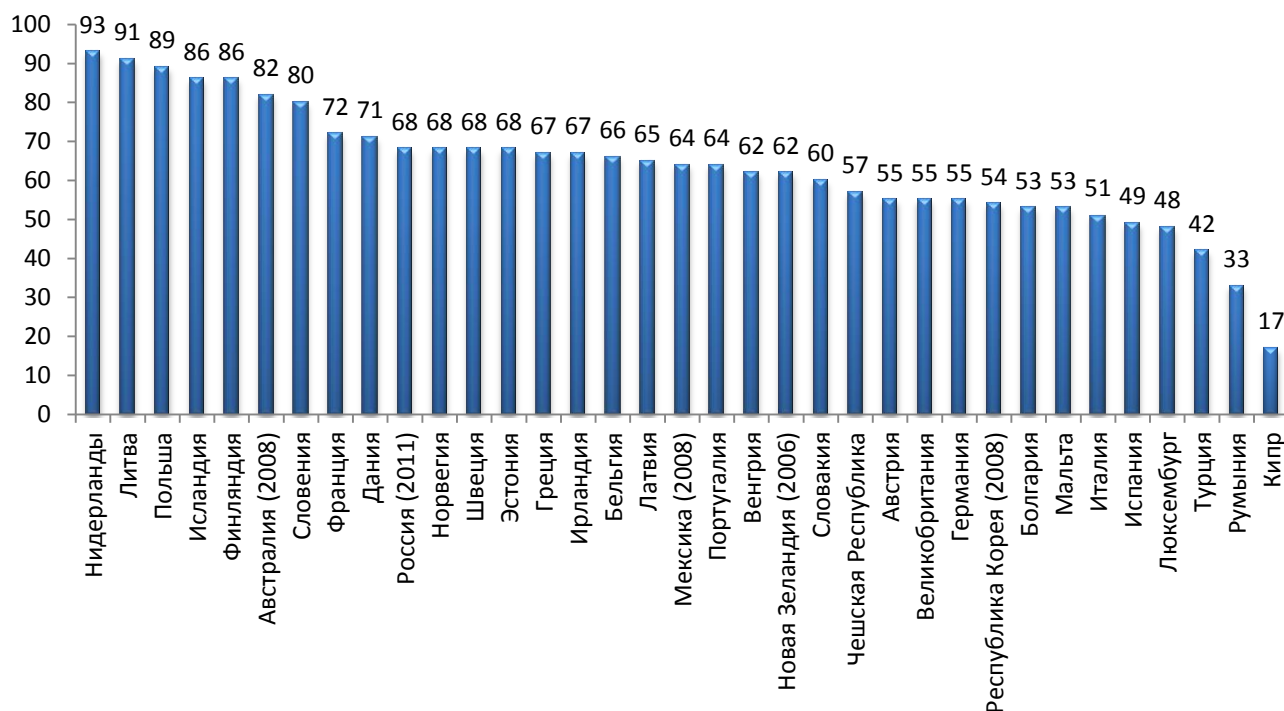
В целом 68% организаций использовали Интернет для получения бланков форм (например, налоговой, статистической отчетности), 66% — предоставления заполненных форм (рис. 3).

Рис. 3. Организации, использующие Интернет для отправки / получения файлов с заполненными формами документов на сайты органов власти (в процентах от общего числа организаций)



По уровню использования Интернета для отправки файлов с заполненными формами документов Россия находится на уровне Норвегии, Швеции и Эстонии (рис. 4).

Рис. 4. Организации, использующие Интернет для отправки файлов с заполненными формами документов на сайты органов власти, по странам: 2010 (в процентах от общего числа организаций предпринимательского сектора)



По данным государственной статистики, в 2011 г. руководители каждой четвертой организации отметили, что они полностью удовлетворены качеством предоставленных государственных электронных услуг, каждой второй – частично удовлетворены и лишь 3% – не получили ожидаемых результатов.

\*

\*

\*

Статистическая информация об использовании ИКТ населением сформирована по материалам специальных обследований, проведенных Институтом статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ совместно с АНО «Центр Юрия Левады» в рамках проекта «Мониторинг инновационного поведения населения» программы фундаментальных исследований НИУ ВШЭ.

Статистическая информация об использовании Интернета в организациях сформирована по итогам федерального статистического наблюдения по форме № 3-информ «Сведения об использовании информационных и коммуникационных технологий и производстве вычислительной техники, программного обеспечения и оказания услуг в этих сферах».

Межстрановые сопоставления проведены на основе данных ОЭСР и Евростата.

*Источник:* Индикаторы информационного общества: 2013: стат. сб. М.: НИУ ВШЭ, 2013.

*Материал подготовлен Г.И. Абдрахмановой, Г.Г. Ковалевой*