

**В.А. Белый,
Е.Ю. Видясов**

**V. Belyi,
E. Vidiyasov**

**ОСОБЕННОСТИ
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
ВЛАСТИ И ГРАЖДАН: ПО
РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ЕДИНОЙ КАРТЫ
ПЕТЕРБУРЖЦА ***

**FEATURES OF USAGE E-
SERVICES FOR
INTERACTION BETWEEN
AUTHORITIES AND
CITIZENS:
THE UNIFIED CARD OF A
ST. PETERSBURG
RESIDENT USER
SURVEY'S RESULT**

Аннотация

Настоящее исследование анализирует модели использования и восприятия цифровых сервисов взаимодействия с государством среди жителей Санкт-Петербурга. Опираясь на неинституциональный подход, статья исследует электронное взаимодействие как комплекс формализованных инструментов и неформальных практик, структурирующих отношения между гражданами и властью. Эмпирическую базу составляет репрезентативный опрос 3500 пользователей Единой карты петербуржца (ЕКП), проведенный в 2024 году. Выборка обеспечивает репрезентативность для взрослого населения города с доверительным интервалом 1,65%. Результаты демонстрируют высокую осведомленность (83,6%) о городских цифровых сервисах (таких как «Здоровье петербуржца» и «Госуслуги Санкт-Петербурга»), однако выявляют парадокс: менее известные платформы, такие как федеральная Платформа обратной связи (ПОС), используются активнее для подачи обращений, чем более узнаваемый местный портал «Наш Петербург». Это позволяет предположить, что функциональность и доверие к федеральным «единым окнам» могут превосходить локальные бренды. Статистический анализ выявил значимые социально-демографические корреляции. В частности, граждане с высоким уровнем дохода значимо чаще оценивают свой опыт подачи обращений как успешный и в большей

Abstract

This study analyzes the patterns of use and perception of digital public services among residents of St. Petersburg. Grounded in a neo-institutional approach, the article examines e-interaction as a complex of formalized tools and informal practices that structure state-citizen relations. The empirical basis is a representative survey of 3,500 holders of the Unified Card of St. Petersburg (UCSP), conducted in 2024. The sample provides representativeness for the city's adult population with a margin of error of 1.65%. The results demonstrate high awareness (83.6%) of city-level digital services (e.g., "Health of St. Petersburg," "Public Services of St. Petersburg"). However, they reveal a paradox: less known platforms, such as the federal Feedback Platform (FCP), are used more actively for filing complaints and appeals than the more recognizable local portal "Our Petersburg." This suggests that the functionality and trust in federal "single windows" may surpass local brands. Statistical analysis revealed significant socio-demographic correlations. Specifically, citizens with high income levels were significantly more likely to rate their experience of filing appeals as successful and were more likely to agree that digitalization enhances government transparency compared to low-income groups. Furthermore, age correlated with user experience.

степени согласны с тем, что цифровизация повышает прозрачность власти, по сравнению с низкодоходными группами. Кроме того, возраст коррелирует с опытом использования: респонденты старше 56 лет реже подают жалобы, но чаще оценивают их как безуспешные. Исследование делает вывод о доминировании в России низкововлеченного, сервисно-ориентированного формата электронного взаимодействия, который, однако, формирует основу для потенциального развития более сложных форм политического участия при условии повышения человекоцентричности и решения проблем цифрового неравенства.

Ключевые слова:

электронные сервисы, гражданское участие, политическое участие, государственные услуги, политические институты, электронное правительство.

rience: respondents over 56 submitted complaints less frequently but rated them as unsuccessful more often. The study concludes that a low-engagement, service-oriented model of e-interaction dominates in Russia, which, nevertheless, lays the groundwork for the potential development of more complex forms of political participation, contingent upon enhancing user-centricity and addressing issues of digital inequality.

Key words:

e-services, civic participation, political participation, public services, political institutions, e-government.

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

<https://doi.org/10.24412/2227-1538-2025-3-36-53>

Одной из составляющих экосистемы городских сервисов в Петербурге является Единая карта петербуржца (ЕКП) – она представляет собой бесплатную банковскую карту, для оформления которой в один из нескольких крупных банков предоставляется специальный пакет документов. ЕКП позволяет получать льготы при использовании городской транспортной инфраструктуры, может выступать как электронный проездной, применяться вместо полиса ОМС при обращении к врачу. Карта может служить в качестве носителя персональной квалифицированной электронной подписи, заменяя собственноручную подпись гражданина. Портал ЕКП позволяет пользователям получать информационную поддержку, ознакомиться с афишей городских мероприятий, принимать участие в «Городском диалоге» – площадке для выражения своего мнения по ряду городских вопросов. На данный момент каждый 3-й взрослый житель Петербурга имеет ЕКП¹. При этом возможность получения карты не привязана к наличию регистрации в Санкт-

¹ Использование ЕКП 20.01.2025-02.02.2025 (2025). Единая карта петербуржца. https://ekp.spb.ru/capabilities/dialog/0x2adD5b16230EF0C40F46040Bcbe16_2f8AB863C9d

Петербурге, но ее активное использование свидетельствует о фактическом проживании гражданина на территории города.

Платформа ЕКП была определена как перспективная площадка для организации и проведения опросов для политологических исследований в области изучения электронного взаимодействия и участия, поскольку предоставляет широкую репрезентативную выборку удобную для обработки. Одновременно с этим пул респондентов площадки – рядовые жители, имеющую банковскую карту, а не преимущественно пользователи какой-либо из систем государственного взаимодействия.

Практика реализации электронного взаимодействия власти и граждан в России активно изучается вместе с расширением и развитием соответствующих электронных порталов в последние годы (Чугунов, Филатова, 2020). Исследователями отмечается не только лидирующая роль России при внедрении цифровых технологий в государственное управление, но и повышение доступности и качества предлагаемых услуг с помощью электронных инструментов коммуникации (Зыков, Орехова, 2024, с. 75).

Концепт электронного взаимодействия в отечественной и зарубежной политической науке не имеет общепринятого определения. Специфика формализации основных понятий данной исследовательской области может отличаться в зависимости от социально-политической среды, непосредственно уровня развития отдельных исследуемых площадок и сервисов, а также научных интересов того или иного автора.

Электронное взаимодействие власти и граждан в данной работе рассматривается нами как наиболее широкое понятие, подразумевающее современный формат развития социально-политического взаимодействия между населением, органами власти и общественными институтами. Данное определение включает процессы получения государственных и муниципальных услуг; обращения граждан по вопросам здравоохранения, ЖКХ, транспорта и других социально-значимых сфер; инициативное участие в государственной политике и управлении без официальных политико-управленческих полномочий; выражение гражданской позиции и мнений, а также выдвижение социально-политических инициатив.

С вышеуказанным понятием связан термин электронного участия, определяемый отечественными исследователями как комплекс инструментов и методов электронного взаимодействия граждан и органов власти, обеспечивающий при принятии политических решений учет мнения граждан в гос-

ударственном и муниципальном управлении, включающий реагирование на широкий круг проблем (Чугунов, 2017). Таким образом, сервисы электронного взаимодействия и их отдельные инструменты могут выступать в качестве электронных механизмов политического участия граждан. Отметим, что при своем текущем развитии сервисы в России направлены на формат удовлетворения гражданами социально-политических интересов и потребностей без их политизации, а возможные инструменты для диалога и активного участия представителей гражданского общества значительно ограничены по сравнению с многими западными, в первую очередь – европейскими, порталами электронного взаимодействия.

В западной традиции электронное участие рассматривается как процесс взаимодействия гражданского общества с государственными институтами в качестве равноправных партнеров в электронной среде¹. Ключевым принципом такого подхода является участие в демократических процессах на основе диалога (Spirakis et al., 2010). Одним из примеров порталов, соответствующих данной концепции, является «Better Reykjavik» (Лучший Рейкьявик) – исландская платформа онлайн-участия, которая позволяет гражданам разрабатывать не только решения для позитивных изменений в городе, но обсуждать и предлагать улучшения системы государственных услуг, формировать принципы распределения бюджета, что обеспечивает совместную ответственность гражданского общества и представителей власти.

Электронное взаимодействие с помощью ИКТ в западной концепции рассматривается как инструмент обеспечения учета мнения граждан при помощи качественно новой формы коммуникации, имеющей ряд преимуществ по сравнению с традиционными каналами взаимодействия (Adnan et al., 2020). Примером реализованного портала, отображающего указанный принцип является портал «Decidim Barcelona» (Давайте решим) в Барселоне, который способствует вовлечению жителей в решение городских проблем и формирование проактивной гражданской позиции. Особенностью работы данного портала является обеспечение открытых онлайн-обсуждений с выработкой пула наиболее актуальных вопросов для всех горожан с последующей активной поддержкой очных встреч пользователей для сокращения цифрового разрыва. Такие инструменты делают государственные процессы более структурирован-

¹ A union that strives for more: My agenda for Europe. Political guidelines for the next European Commission 2019–2024. (2025). European Commission. https://commission.europa.eu/document/download/063d44e9-04ed-4033-acf9-639ecb187e87_en

ными и прозрачными, позволяют формировать гражданам определенные онлайн и оффлайн группы интересов, в которых может формулироваться совместное решение городских задач и проблем, волнующих жителей.

Несмотря на то, что российский портал государственных услуг имеет инструменты для обратной связи и выражения мнений населения, в первую очередь – Платформу обратной связи (ПОС), нельзя назвать его инструментом электронного политического участия граждан, рассматриваемого в западной политологической науке как одного из элементов электронной демократии. Портал «Наш Петербург», который направлен на работу с обращениями граждан, аналогичным образом, в первую очередь, выполняет сервисную функцию. Тем не менее, уже наличие процессов государственного мониторинга обращений и обозначенных гражданами проблем позволяет говорить об определенном характере опосредованного политического участия, так как власть в рамках выстроенной ею системы коммуникации стремится оперативно реагировать на обращения во избежание политизации неудовлетворенных интересов граждан. Такой тип взаимодействия становится важной частью государственной политики в сфере коммуникации с населением. Стабильный рост популярности портала и числа решенных с его помощью проблем за последние годы обеспечивает власть инструментом мониторинга, а населению позволяет быть услышанному по широкому пулу вопросов, связанных с городской средой и жизненными потребностями.

Некоторые авторы активно исследуют вопрос подлинности социально-политического участия путем взаимодействия через цифровые сервисы. Эта проблема связана с тем, что политическое участие также необходимо рассматривать как индивидуально мотивированную деятельность, влияющую на политику и предполагающую выражение собственных политических взглядов (Van Deth, 2014, с. 352). Ученые отмечают, что несмотря на полное удовлетворение текущими электронными сервисами потребностей в участии в социально-политических процессах, сервисы не обеспечивают возможность влиять на происходящие события (Карагулян, Батырева, 2024, с. 68). Однако несмотря на данный тезис исследователи все равно уверены в том, что даже не политический характер использования сервисов является латентным политическим участием, поскольку в случае роста неудовлетворенности при получении в цифровом формате государственных и муниципальных услуг может произойти политизация недовольства населения.

При этом по мере развития государственная система электронные сервисов, позволяет гражданам не просто демонстрировать собственное социально-политическое отношение к тем или иным вопросам, но и обеспечивает определенную трансформацию государственного управления через аналитические центры, работающие с обращениями гражданами, в частности в рамках сети Центров управления регионом. В результате этого могут сформироваться эффективные каналы гражданского участия, которые будут способствовать развитию действенного сотрудничества общества и власти, повышать вовлеченность людей в решение интересующих их вопросов (Филатова, Чугунов, 2022, с. 132).

В ходе проводимых в Санкт-Петербурге исследований установлено, что некоторые представители органов власти города считают, что значительный функционал электронного участия граждан уже реализован на портале «Единая карта петербуржца», а для подачи и обсуждения инициатив гражданам целесообразно использовать уже имеющийся функционал (Киселева, 2024, с. 155). По нашему мнению, в текущем состоянии порталы выступают, в основном, сервисными площадками, однако их дальнейшая трансформация может быть направлена на расширение инструментов коммуникации и диалога с властью под строгим государственным надзором.

Процессы дальнейшей цифровизации взаимодействия власти и общества должны учитывать интересы населения, оценку пользователями своего опыта взаимодействия, а также социально-демографические и экономические характеристики граждан. Отдельные слои общества всегда будут иметь различные потребности при получении услуг, льгот, требовать особенных подходов к коммуникации. При этом уровень неравенства в стране растет вместе с дефицитом бюджета¹, а демографическая ситуация является одной из наиболее активно обсуждаемых проблем социально-политического дискурса. Сохранение социально-политической стабильности и обеспечение удовлетворенности населения с помощью электронных сервисов взаимовыгодно гражданам и власти.

Центр технологий электронного правительства Института дизайна и урбанистики Университета ИТМО организует и проводит регулярные социологические опросы по вопросам развития и функционирования электронной среды и ресурсов взаимодействия власти и граждан среди населения и работников органов государственной власти. В настоящем исследовании мы исходим из неoinституционального подхода для наиболее обстоятельного раскрытия изучае-

¹ Неравенство в России вернулось почти к «досанкционному» уровню. (2025, 7 марта). РБК. <https://www.rbc.ru/economics/07/03/2025/67c96f139a794702ed62e69a>.

мых явлений. Такой подход, с одной стороны, позволяет рассматривать электронные сервисы в виде формализованных инструментов взаимодействия власти и граждан в цифровом формате, а с другой стороны в виде неформальных структур с определяемыми федеральными и региональными властями и служащими правилами, и подходами при построении взаимодействия.

Благодаря сотрудничеству с Центром информационного сопровождения (СПб ГКУ ЦИС), оператора ЕКП, при поддержке руководства организации был проведен пилотный инициативный опрос «Исследование социальной результативности электронного взаимодействия граждан и власти в Санкт-Петербурге на примере городских цифровых сервисов»¹. Цифровая экосистема проекта ЕКП во взаимодействии с государственными и коммерческими структурами, а также различными учреждениями культуры и спорта обеспечивает исследователей широкими инструментами для проведения репрезентативных опросов среди населения.

Расчет выборочной совокупности был проведен на основании данных о численности жителей Санкт-Петербурга, опубликованных на сайте Управления Федеральной службы статистики по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области (Петростат) в зависимости от возрастных и половых характеристик. В результате с доверительной вероятностью 95% полученная с помощью экосистемы ЕКП выборка в 3500 человек обеспечивает репрезентативную оценку характеристик генеральной совокупности – всего населения Санкт-Петербурга (5,59 млн жителей по данным на начало 2024 года)² с погрешностью (доверительным интервалом) в 1,65% (Осипов, 2009, с. 212). Выборка также была репрезентативной по районам Санкт-Петербурга, однако исследование отдельных аспектов развития электронных сервисов по районам города не является предметом настоящей работы.

Первичные полученные от портала ЕКП данные обрабатывались с помощью библиотечных инструментов на языке Python для декодировки адресов, обработки возрастных групп и выявления возможных неточностей в полученных данных. Недостающая информация о пользователе при помощи прямого и обратного геокодирования была заполнена с помощью созданного алгоритма обработки, а затем исходные данные были преобразованы в фор-

¹ Развитие партнерства с экосистемой «Единая карта Петербуржца» (2024, 9 сентября). Новостной портал ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО. https://news.egov.itmo.ru/news_2024_09_09.html.

² Численность населения Санкт-Петербурга в разрезе муниципальных образований по состоянию на 1 января 2024 года. (2024). Петростат. <https://78.rosstat.gov.ru/folder/27595>.

мат, подходящий для дальнейшей обработки, в том числе на языке R. В результате был сформирован массива данных, применимых для исследования и обработки. Простые вычисления осуществлялись через MS Excel, для более сложных вычислений применялась программа IBM SPSS Statistics.

Респондентам было предложено ознакомиться со списком наиболее популярных сервисов взаимодействия власти и граждан и определить, какие из них им известны (табл. 1) и какими сервисами они пользовались лично (табл. 3). Список предложенных ресурсов сформирован ЦТЭП исходя из текущего вектора политики цифровизации органов власти, программных документов развития электронного взаимодействия и направлений наиболее актуальных политологических исследований.

На данный момент, наиболее известными порталами являются городские цифровые сервисы, к которым относятся порталы «Здоровье петербуржца», «Госуслуги Санкт-Петербурга» и другие – с ними знакомы почти 84% опрошенных. Наименее известным оказалось мини-приложение социальной сети ВКонтакте «Я здесь живу». Всего около 8% опрошенных оказались не знакомы ни с одним из представленных сервисов. Эти данные коррелируют с ранее проведенными опросами, в ходе которых именно городские социальные сервисы, в первую очередь связанные со здоровьем граждан, наиболее известны и популярны среди пользователей.

Таблица 1 – Известность цифровых сервисов (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)

Известность цифровых сервисов взаимодействия власти и граждан	Ресурс известен	Ресурс не известен
Городские цифровые сервисы (например, «Здоровье петербуржца», «Единая карта петербуржца», «Госуслуги Санкт-Петербурга» и др.)	83,6	16,4
Портал «Наш Петербург»	35,8	64,2
ПОС (платформа обратной связи на портале Госуслуг или мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»)	29	71
Интернет-ресурсы федеральных органов власти (сайты, паблики, сообщества в соцсетях)	21,5	78,5
Социальные сети региональных органов власти (паблики, сообщества в соцсетях)	21,2	78,8
Не знаком(а) ни с одним из перечисленных ресурсов	8,1	91,9
Мини-приложение ВКонтакте «Я здесь живу»	6,1	93,9

В ходе анализа возрастных групп опрошенных (табл. 2), не знакомых ни с одним из представленных ресурсов, было установлено, что наименьшая осведомленность остается у возрастной группы старше 65 лет. При этом наиболее осведомленной группой наравне с молодёжью от 18 до 25 лет является возрастная группа от 56 до 65 лет. Это может быть связано со значительным количеством сервисов, позволяющим получать различные льготы и услуги гражданам предпенсионного возраста, а также серьезной работой городской и федеральной власти по обучению пожилых граждан взаимодействию с властью через интернет-сервисы.

Таблица 2 – Известность цифровых сервисов в зависимости от возраста (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)

Известность цифровых сервисов взаимодействия власти и граждан	Ресурс известен	Ресурс не известен
Городские цифровые сервисы (например, «Здоровье петербуржца», «Единая карта петербуржца», «Госуслуги Санкт-Петербурга» и др.)	83,6	16,4
Портал «Наш Петербург»	35,8	64,2
ПОС (платформа обратной связи на портале Госуслуг или мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»)	29	71
Интернет-ресурсы федеральных органов власти (сайты, паблики, сообщества в соцсетях)	21,5	78,5
Социальные сети региональных органов власти (паблики, сообщества в соцсетях)	21,2	78,8
Не знаком(а) ни с одним из перечисленных ресурсов	8,1	91,9
Мини-приложение ВКонтакте «Я здесь живу»	6,1	93,9

Из полученной в ходе опроса группы осведомленных о представленных сервисах граждан – 84,7% использовали сервисы лично. Среди группы осведомленных – 77,2% лично подавали через один из названных сервисов обращение и/или жалобу. Относительно общего числа опрошенных получается, что 65,3% от всех горожан используют цифровые сервисы именно для подачи жалоб и обращений по волнующим их вопросам. Специфика российского общества позволяет сформулировать аккуратное предположение о превалировании низко вовлечённого формата электронного участия, который, в первую очередь, характеризуется подачей запросов на разрешение насущных проблем на местах и обращения к конкретным органам власти, а не широкий демократический диалог между гражданским обществом и пра-

вительственными структурами. Такая специфика взаимодействия в будущем может стать основой для более активного вовлечения граждан в электронное политическое участие в случае предоставления удобных инструментов на государственных порталах.

Примечательно, что более известный горожанам портал «Наш Петербург» уступает по частоте личного использования менее известной среди опрошенных Платформе обратной связи Госуслуг (табл. 3). Если для городских сервисов и ПОС среди знающих о данных сервисах опыт использования имеют 85% и 83%, то для осведомленных о портале «Наш Петербург» их доля составляет 63%. Это может быть свидетельством не только широкой рекламы городскими властями портала, повышающей узнаваемость «бренда» портала, но и о большей функциональности и доверии граждан к федеральным порталам, являющимися единым окном обращения по широкому спектру вопросов. Данная гипотеза требует дальнейшего анализа и изучения.

Таблица 3 – Личный опыт использования сервисов (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)

Личный опыт использования сервисов, включая подачу обращений/жалоб	Имеется	Отсутствует
Городские сервисы (например, «Здоровье петербуржца», «Единая карта петербуржца», «Госуслуги Санкт-Петербурга» и др.)	71,4	28,6
ПОС (платформа обратной связи на портале Госуслуг или мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»)	24,2	75,8
Портал «Наш Петербург»	22,6	77,4
Интернет-ресурсы федеральных органов власти (сайты, паблики, сообщества в соцсетях)	11,8	88,2
Социальные сети региональных органов власти (паблики, сообщества в соцсетях)	10,1	89,9
Мини-приложение ВКонтакте «Я здесь живу»	2,3	97,7

Необходимо отметить, что граждане чаще лично используют интернет-ресурсы федеральных органов власти, чем социальные сети региональных органов власти: 55% и 48% соответственно имеют опыт использования этих интернет-ресурсов. Тем не менее, данные результаты могут быть обусловлены тем, что социальные сети региональных властей граждане используют с целью получения информации, а не активного взаимодействия для решения текущих проблем, что не позволяет сформировать предположение о большем доверии к федеральным площадкам, которое могло бы объяснить превосходящую популярность федеральных порталов.

Среди респондентов, имеющих опыт подачи жалоб, также определялась степень успешности обращения исходя из личной оценки по пяти-балльной шкале: «безуспешно», «скорее безуспешно», «средний уровень успешности», «скорее успешно» и «успешно». Для удобства дальнейшего анализа ответы «успешно» и «скорее успешно» были объединены в группу «в целом успешно», а ответы «скорее безуспешно» и «безуспешно» в группу «в целом безуспешно» (табл. 4).

Таблица 4 – Оценка успешности обращения в случае подачи обращения/жалобы в органы власти с помощью электронных сервисов (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО, %)

Степень успешности	% проголосовавших
Успешно	18,1
Скорее успешно	29,0
Средний уровень успешности	29,7
Скорее безуспешно	13,1
Безуспешно	10,1

Среди тех, кто подавал обращение/жалобу в органы власти с помощью электронных сервисов, «в целом безуспешно» свой опыт оценили 23,1%. Напротив, 47,2% опрошенных считают свой опыт, «в целом успешным», остальные отметили средний уровень успешности.

При прохождении опроса граждане также указывали свой пол, уровень образования и доходов. Эти данные позволяют проанализировать возможные зависимости личных параметров опрошенных и успешность использования сервисов при обращении. В ходе обработки результатов опроса с помощью статистических инструментов, включая Excel и IBM SPSS Statistics, мы проанализировали степень зависимости между уровнем доходов населения и успешностью использования гражданами сервисов при подаче обращений/жалоб в органы власти.

Для оценки гражданами своего уровня дохода в опросе было предложено 5 категорий доходов: высокие, выше среднего, средние, низкие и очень низкие. При обработке результатов опроса для поиска дальнейших зависимостей доходы граждан были разделены на 3 категории:

- высокие (достаточны для приобретения продуктов питания и одежды, оплаты КУ, покупки бытовой техники, но поездка на отдых всей семь-

ей/приобретение дорогостоящей техники/мебели представляет трудности или достаточны практически для любых трат, таких как покупка жилья, автомобиля и дорогостоящего отпуска);

- средние (достаточны для приобретения продуктов питания и одежды, оплату коммунальных услуг, но покупка телевизора, холодильника и т.п. представляет трудности);

- низкие (достаточны только для приобретения продуктов питания и/или оплаты коммунальных услуг или достаточны для приобретения продуктов питания, оплату коммунальных услуг, но даже покупка одежды уже может иногда представлять трудности).

В результате проведенного микроанализа таблиц сопряженности (табл. 5) было установлено, что граждане с высокими доходами гораздо чаще в целом успешно оценивают свой опыт подачи жалоб и обращений, чем граждане с низким уровнем доходов. У первых по альтернативе «в целом успешно», наблюдается значимый положительный стандартизованный остаток (+3,6), а у вторых значимый отрицательный стандартизованный остаток (-3,6). Аналогичным образом по альтернативе «в целом безуспешно» у первых наблюдается значимый отрицательный стандартизованный остаток

(-2,7), а у вторых значимый положительный стандартизованный остаток (3,5).

Вышеизложенное позволяет сделать вывод, что успешность подачи обращений и жалоб с помощью электронных сервисов взаимодействия власти и граждан связана с уровнем доходов населения. При этом среди группы граждан с высоким уровнем доходов также наблюдается значимый отрицательный стандартизованный остаток по альтернативе «средней уровень успешности», что говорит о повышении удовлетворенности за счет сокращения группы граждан, определяющих свою удовлетворенность как среднюю.

По результатам опроса 2024 года установлено, что почти 63% респондентов, в целом, согласны с утверждением о том, что развитие цифровых сервисов взаимодействия власти и граждан повышает степень прозрачности и подотчетности органов власти гражданам. Высока доля тех, кто затруднился ответить – таких 21%, а 16% граждан, в целом, не согласны с данным утверждением. Прозрачность и подотчетность органов власти тесно связана с доверием граждан к взаимодействию с властью через инструменты электронного управления. Отметим, что в одном из ранее проведенных исследований среди представителей исполнительных органов власти было выявле-

но, что также около 60% респондентов-сотрудников ИОГВ считают, что уже в текущем состоянии сервисы повышают доверие граждан к органам власти, тогда как около 13% не согласились с данным утверждением. Сопоставимость полученных цифр лишь подчеркивает взаимосвязь параметров прозрачности и доверия (Кузнецов, Белый, 2023, с. 28)¹.

Таблица 5 – Зависимость использования сервисов взаимодействия граждан и органов власти для подачи обращений/жалоб от уровня доходов (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО)

Если Вы подавали обращение/жалобу в органы власти с помощью электронных сервисов, порталов, оцените успешность Вашего обращения.		Уровень доходов		
		Высокие	Средние	Низкие
В целом успешно	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	37,5	31,0	24,6
	Стандартизованный остаток	3,6	0,2	-3,6
Средний уровень успешности	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	16,4	20,6	20,3
	Стандартизованный остаток	-2,1	1,1	0,6
В целом безуспешно	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	11,6	14,3	19,4
	Стандартизованный остаток	-2,7	-0,8	3,5
Не подавал обращение	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	34,5	34,0	35,7
	Стандартизованный остаток	-0,1	-0,4	0,6

Оценка влияния сервисов на степень прозрачности и подотчетности среди респондентов взаимозависима с уровнем доходов граждан, что также подтверждается микроанализом таблиц сопряженности (табл. 6). Граждане с высокими доходами гораздо чаще чем граждане с низким уровнем доходов в целом согласны с утверждением, что развитие цифровых сервисов взаимодействия граждан и власти повышает степень прозрачности органов власти и их подотчетности гражданам. У первых по альтернативе «в целом, согласен», наблюдается значимый положительный стандартизованный остаток (+2,3), а у вторых значимый отрицательный стандартизованный остаток (-3,1).

¹ Кузнецов, А. Г. & Белый, В. А. (2023). Применение инструментов электронного управления сотрудниками органов власти: вопросы доверия. Интернет и современное общество: Труды XXVI международной объединенной конференции «Интернет и современное общество» (с. 28).

Таблица 6 – Зависимость оценки влияния развития цифровых сервисов на прозрачность и подотчётности органов власти гражданам от уровня доходов (данные ЦТЭП ИДУ Университета ИТМО)

Согласны ли Вы с утверждением, что развитие цифровых сервисов взаимодействия граждан и власти повышает степень прозрачности органов власти и их подотчётности гражданам, или нет?		Уровень доходов		
		Высокие	Средние	Низкие
В целом, согласен	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	68,7%	64,2%	54,9%
	Стандартизованный остаток	2,3	0,8	-3,1
Затрудняюсь ответить	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	19,3%	21,0%	24,5%
	Стандартизованный остаток	-1,4	-0,5	2,0
В целом, не согласен	% от общего числа опрошенных по уровню дохода	12,0%	14,8%	20,6%
	Стандартизованный остаток	-2,9	-1,0	3,9

Граждане также выражали свою степень согласия с утверждением, что развитие цифровых сервисов взаимодействия граждан и власти в последние три года позволяет быстрее и удобнее решать возникающие проблемы. В результате 66% опрошенных в целом согласны с данным утверждением, в целом не согласились 13% опрошенных, а 20% респондентов затруднились ответить. В рамках исследований ЦТЭП в 2020 году и в 2021 году проводились опросы граждан, в ходе которых им предлагалось определить свою степень согласия с аналогичным утверждением о том, что благодаря интернету, они стали решать свои проблемы и задачи при взаимодействии с органами власти эффективнее. В 2020 году таких граждан было 39%, в 2021 году их количество увеличилось до 45% (Белый, 2021, с. 129), полученные же данные в ходе опроса среди пользователей ЕКП подтверждают стабильную тенденцию роста оценки удовлетворенности граждан эффективностью решения своих проблем через электронные сервисы.

Добавим, что при микроанализе таблиц сопряженности уровня доходов и степени согласия с тезисом о том, что за последние 3 года развитие сервисов позволило быстрее решать проблемы наблюдается аналогичная тенденция, как и в случае с предыдущим высказыванием. Граждане с высоким уровнем доходов чаще граждан с низким уровнем доходов отмечают, что улучшения есть и проблемы стали решаться быстрее и эффективнее с помощью сервисов.

В ходе исследования также было выявлено, что параметры пола и образования респондентов не влияют на успешность подачи обращений и не имеют значимых зависимостей со степенью оценки эффективности сервисов. В это же время разные возрастные группы демонстрируют различные результаты по опыту использования сервисов. Так, не подавали жалобы/обращения из возрастной группы от 18 до 35 лет – 41% респондентов, из группы от 36 до 55 лет – 34%, а из группы старше 56 лет лишь 30%. При этом уровень успешности обращений также находится в зависимости от возраста. Вариант оценки подачи жалобы/обращения по альтернативе «в целом, безуспешно» среди граждан от 18 до 35 лет выбрали 12% опрошенных данной возрастной группы, от 36 до 55 лет – 15%, а старше 56 лет уже почти 18%. Данные результаты требуют дальнейшего изучения причин разного уровня неудовлетворенности указанных возрастных групп, поскольку это может свидетельствовать о том, что имеющийся функционал сервисов не обеспечивает необходимыми возможностями представителей пожилого возраста. Влияние возраста на отношение пользователей к оценке эффективности решения проблем через сервисы и оценки влияния сервисов на прозрачность и подотчетность власти гражданам выявлено не было.

Пилотный опрос, проведенный среди пользователей ЕКП, позволил получить достаточные данные для анализа развития системы электронных государственных сервисов в Санкт-Петербурге как в одном из российских городов-лидеров цифровизации. Результаты исследования позволили подтвердить тенденцию наибольшей популярности и известности среди граждан сервисов, функционирующих в областях здравоохранения, системы городского транспорта, а уже затем в области решения проблем граждан. В ходе исследования было выявлено, что известность портала не гарантирует ему популярность использования, поскольку менее известные порталы в итоге могут использоваться гражданами для своих обращений чаще.

Социально-демографические параметры имеют значительное влияние на структуру использования порталов и отношение к ним. Граждане с высоким уровнем доходов со значительно большим успехом подают жалобы и обращения, чем граждане с низким уровнем доходов. Данный результат может свидетельствовать как о большей функциональности и полезности сервисов для более обеспеченных пользователей (например, сервисы для предпринимателей, электронные сервисы для получения заграничного паспорта, иностранных прав и др.), так и о том, что данная группа граждан

значительно выше ценит свое сэкономленное время за счет эффективных электронных инструментов взаимодействия при получении различных услуг, чем это делает группа с низкими доходами. В качестве предположения отметим, что такая оценка при подаче жалоб и обращений может свидетельствовать и об общем низком уровне доверия к власти и сервисам со стороны наименее обеспеченных граждан, невозможности получить необходимые льготы через сервисы. В условиях старения населения и имеющихся демографических проблем особую актуальность обретает эффективное использование сервисов для различных возрастных групп. Рост неудовлетворенности граждан старших возрастных групп является тревожным сигналом для текущего состояния сервисов. Причины неудовлетворенности отдельных возрастных групп требуют более тщательного изучения для принятия соответствующих управленческих решений.

В ходе дальнейших исследований предполагается уделить особое внимание параметрам доверия к сервисам регионального и федерального уровня, поскольку они будут формировать общее доверие к социально-политическому взаимодействию в условиях продолжающейся цифровизации процессов коммуникации.

Способность порталов электронного взаимодействия эффективно развиваться и выступать в качестве инструментов не только сервисного обеспечения населения, но поддержки социально-политической стабильности, снижения социальной напряженности, развития гражданского общества будет зависеть от общей направленности порталов на гражданина, то есть от их человекоцентричности. В противном случае инструменты электронного взаимодействия и политического участия станут площадками для легитимизации ранее утвержденных властью решений по принципам «democrasy-washing», когда реального влияния на решения и возможность выносить свои предложения для граждан не существует. Поиск совместных с представителями власти и гражданами решений позволит как обеспечить эффективность работы с обращениями граждан, так и повысить доверие в системе взаимодействия, снизить издержки (Liu, 2022). В этой связи необходимо дальнейшее изучения степени удовлетворения интересов граждан при использовании порталов и вовлечения представителей власти в решение проблем граждан, диалог с ними.

В заключении отметим, что дальнейший успех цифровой трансформации в сфере взаимодействия с гражданами будет также определяться пара-

метрами безопасности использования электронных порталов, спецификой моделей и путей работы с обращениями граждан (Троян, 2025). Параметры оценки безопасности, удобства и ощущения пользователем человекоцентричности сервиса, когда ему пытаются помочь, а не отписаться от его проблемы, должны быть включены в дальнейшие опросы и проанализированы отдельно в категориях региональных (местных) и федеральных порталов взаимодействия.

Литература

Adnan, M., Ghazali, M. & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>.

Liu, H. (2022). Crowdsourcing: Citizens as coproducers of public services. *Policy & Internet*, 13(2), 315–331. <https://doi.org/10.1002/poi3.249>.

Spirakis, G., Spiraki, C., & Nikolopoulos, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: E-democracy through e-participation. *Electronic Government, an International Journal*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.1504/EG.2010.029892>.

Van Deth, J. W. (2014). A conceptual map of political participation. *Acta Politica*, 49(3), 349–367. <https://doi.org/10.1057/ap.2014.6>.

Белый, В. А. (2021). К вопросу о доверии к электронным государственным сервисам: по результатам исследований в Санкт-Петербурге. *International Journal of Open Information Technologies*, 9(12), 126–132.

Зыков, Д. А. & Орехова, М. С. (2024). Развитие электронного взаимодействия граждан и органов государственной власти в Российской Федерации. *Экономика и бизнес: теория и практика*, (11-2(117)), 73–76.

Карагулян, Е. А. & Батырева, М. В. (2024). Социально-политическое участие с использованием цифровых сервисов: пустой ритуал или подлинное участие? *Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология*, 17(1), 65–83.

Осипов, Г. В. (2009). Рабочая книга социолога. Москва: Книжный дом «Либриком». 480 с.

Троян, Н. А. (2025). Влияние современных платформенных решений как ключевого инструмента государственного управления в условиях цифровой трансформации. *Мониторинг правоприменения*, (1[54]), 36–43.

Филатова, О. Г. & Чугунов, А. В. (2022). Развитие экосистемы электронного участия в России в начале 2020-х: роль социальных медиа и центров управления регионами. *Политическая экспертиза: ПОЛИТЭКС*, 18(2), 120–137.

Чугунов, А. В. (2017). Электронное участие в контексте трансформации концепции демократии. *Управленческое консультирование*, (8), 14–20. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2017-8-14-20>.

Чугунов, А. В. & Филатова, О. Г. (2020). Электронное участие: концептуализация и практика. Санкт-Петербург: Алетейя.

References

- Adnan, M., Ghazali, M. & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2022.100015>.
- Belyi, V. A. (2021). K voprosu o doverii k elektronnyim gosudarstvennym servisam: po rezul'tatam issledovaniy v Sankt-Peterburge. *International Journal of Open Information Technologies*, 9(12), 126–132. (In Russ).
- Chugunov, A. V. & Filatova, O. G. (2020). Elektronnoe uchastie: kontseptualizatsiia i praktika. Sankt-Peterburg: Aleteiia. (In Russ).
- Chugunov, A. V. (2017). Elektronnoe uchastie v kontekste transformatsii kontseptsii demokratii. *Upravlencheskoe konsul'tirovanie*, (8), 14–20. <https://doi.org/10.22394/1726-1139-2017-8-14-20> (In Russ).
- Filatova, O. G. & Chugunov, A. V. (2022). Razvitie ekosistemy elektronnoho uchastiia v Rossii v nachale 2020-kh: rol' sotsial'nykh media i tsentrov upravleniia regionami. *Politicheskaiia ekspertiza: POLITEKS*, 18(2), 120–137. (In Russ).
- Karagulyan, E. A. & Batyreva, M. V. (2024). Sotsial'no-politicheskoe uchastie s ispol'zovaniem tsifrovyykh servisov: pustoi ritual ili podlinnoe uchastie? *Vestnik Sankt-Petersburgskogo universiteta. Sotsiologiya*, 17(1), 65–83. (In Russ).
- Kiseleva, D. A. (2024). Gorodskie tsifrovye servisy pravitel'stva SPb: ot udovletvoreniia potrebnosti zhitel'ei k podderzhke grazhdanskoi aktivnosti? In *Vozmozhnosti i ugrozy tsifrovogo obshchestva: Materialy konferentsii*, 18–19 apreliia 2024 goda (pp. 151–157). Iaroslavl': Iaroslavskii gosudarstvennyi universitet im. P. G. Demidova. (In Russ).
- Liu, H. (2022). Crowdsourcing: Citizens as coproducers of public services. *Policy & Internet*, 13(2), 315–331. <https://doi.org/10.1002/poi3.249>.
- Osipov, G. V. (2009). *Rabochaya kniga sotsiologa*. Moskva: Knizhnyi dom "Librikom". (In Russ).
- Spirakis, G., Spiraki, C. & Nikolopoulos, K. (2010). The impact of electronic government on democracy: E-democracy through e-participation. *Electronic Government, an International Journal*, 7(1), 75–88. <https://doi.org/10.1504/EG.2010.029892>.
- Troian, N. A. (2025). Vliianie sovremennykh platformennykh reshenii kak kluchevogo instrumenta gosudarstvennogo upravleniia v usloviakh tsifrovoi transformatsii. *Monitoring pravoprimeneniia*, (1[54]), 36–43. (In Russ).
- Van Deth, J. W. (2014). A conceptual map of political participation. *Acta Politica*, 49(3), 349–367. <https://doi.org/10.1057/ap.2014.6>.
- Zykov, D. A. & Orekhova, M. S. (2024). Razvitie elektronnoho vzaimodeistviia grazhdan i organov gosudarstvennoi vlasti v Rossiiskoi Federatsii. *Ekonomika i biznes: teoriia i praktika*, 11-2 (117), 73–76. (In Russ).

Для цитирования: Белый В.А. Особенности использования электронных сервисов взаимодействия власти и граждан: по результатам опроса пользователей единой карты петербуржца / В.А. Белый, Е.Ю. Видясов // PolitBook. – 2025. – № 3. – С. 36–53. – DOI 10.24412/2227-1538-2025-3-36-53.