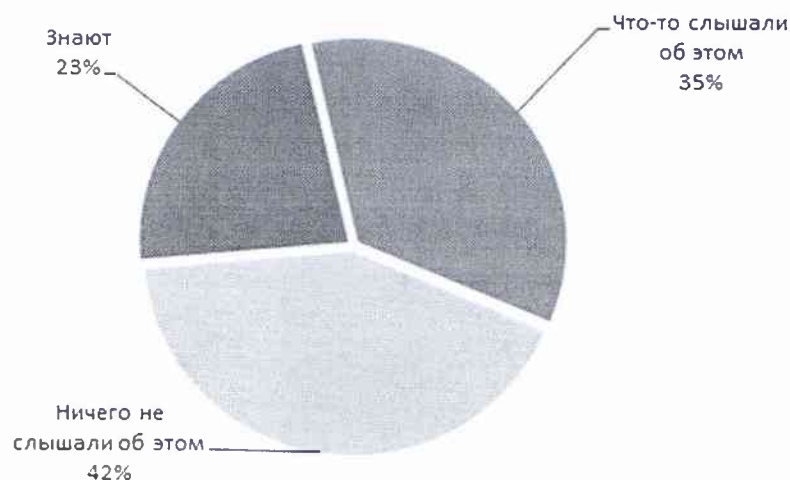


II. Отношение жителей Ленинградской области к Порталу Государственных услуг Ленинградской области

Согласно результатам исследования, каждый пятый житель области (23%) знает о существовании портала государственных услуг Ленинградской области. Частично осведомлены о работе портала 35%. Ничего не знают о нем – 42%. Основными источниками информации о портале для тех, кто знает или хотя бы что-то слышал о нем, чаще всего являются коллеги и друзья респондентов (33%), т.е. так называемое «сарафанное радио», а также сайты органов власти в Интернете (21%).

*Рис. 2 Информированность жителей о портале государственных услуг
Ленинградской области (% от всех респондентов)*



*Рис. 3 Основные источники информации о портале государственных услуг
Ленинградской области
(% от респондентов, знающих или что-то слышавших о портале)*



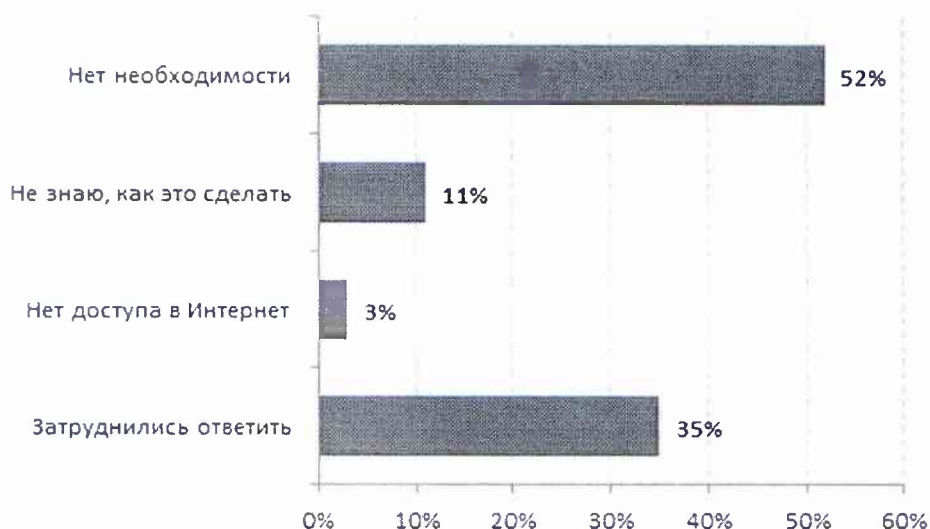
Объем аудитории зарегистрированных пользователей составляет, по данным исследования, 20% от жителей области, в целом осведомленных о работе портала (или 12% от всех жителей области).

Таблица 13. Объем аудитории зарегистрированных пользователей портала государственных услуг Ленинградской области

	Человек, всего	Среди всех респондентов, %	Среди респондентов, в целом осведомленного о портале, %
Зарегистрированы на портале	174	12%	20%
Не зарегистрированы	1326	88%	80%

Оставшаяся часть населения, представители которой до сих пор не регистрировались на областном портале государственных услуг, чаще всего мотивируют это отсутствием необходимости (52%). А некоторым жителям (11%) не известно, как это сделать. Такую причину, как отсутствие регистрации из-за отсутствия доступа в Интернет, назвали только 3%.

*Рис. 4 Основные причины, по которым жители области еще не зарегистрировались на областном портале государственных услуг
(% от респондентов, знающих о портале, но не зарегистрированных на нем, а также респондентов, не осведомленных о существовании портала)*



Таким образом, можно утверждать, что отсутствие сетевой инфраструктуры не является препятствием для доступа к portalу на территории области. При этом нужно отметить, что Ленинградская область входит в число регионов с высокой обеспеченностью населения доступом в Интернет: по данным российских исследований², пять лет назад более половины населения региона (55,4%) уже были

² См. например, РИА-Аналитика / Центр экономических исследований. Исследование Рейтинг регионов по числу пользователей сети Интернет по итогам 2010 года. Режим доступа: http://vid1.rian.ru/ig/ratings/r_internet_2010.pdf

подключены к всемирной сети. Поэтому можно предположить, что потенциальная аудитория портала почти в 5 раза выше, чем на данный момент. Этот прогноз, в частности, подтверждают планы граждан: в ближайшее время планируют зарегистрироваться на портале 21% из числа опрошенных, не зарегистрированных на нем в настоящее время.

Таблица 14. Планы населения по осуществлению регистрации на портале государственных услуг Ленинградской области

	Человек, всего	Среди всех респондентов, %	Среди респондентов, НЕ зарегистрированных на портале, %
Планируют зарегистрироваться	272	18%	21%
Не планируют зарегистрироваться	1228	82%	80%

Потребность населения в информировании о процессе в регистрации ЕСИА была установлена с помощью вопроса о процедуре регистрации, которую 12% респондентов выполняли в прошлом. Оказалось, что около половины из них (51%) не смогли полностью припомнить эту процедуру, выбрав неверный вариант ответа, а еще четверть была зарегистрирована друзьями, знакомыми, родственниками.

Рис. 5 Информированность о процессе регистрации в ЕСИА (% от всех респондентов, зарегистрированных на портале)



Основными преимуществами использования портала примерно треть жителей, знающих или что-то слышавших о нем, считает отсутствие очередей (32%), еще 19% – отсутствие риска коррупции, а 13% – фиксированный срок получения услуги. Соответствующие характеристики можно считать базовыми потребностями граждан при обращении к portalу за получением государственных услуг.

Рис. 6 Информированность о преимуществах использования портала государственных услуг (% от респондентов, знающих или что-то слышавших о портале)



Поскольку интенсивность использования портала обеспечивается небольшой долей населения (согласно опросу — 12%), то пока сформулировать специфические требования к услугам они не могут. По результатам опроса для них достаточно стандартного набора услуг, представленного на сайте.

Таблица 15. Услуги, которые жители хотели бы получать через портал государственных услуг

Наименование услуг	Знают о портале			
	человек	%	ИЗ НИХ	
			зарегистрированы на портале, человек	НЕ зарегистрированы на портале, человек
Достаточно тех услуг, которые представлены сейчас на портале	715	83%	126	589
Встать на учет/прописаться	20	2%	5	15
Оплата коммунальных платежей	19	2%	-	19
Подать декларацию	10	1%	-	10
Вызвать врача/зарегистрироваться в поликлинике	5	1%	1	4
Регистрация недвижимости	4	0%	4	-
Подать на визу	2	0%	2	-
Регистрация автомобиля	2	0%	2	-
Покупка ж/д билетов	1	0%	1	-
Нет ответа	1	0%	-	1
Затруднились ответить	87	10%	33	54