

Результаты эмпирического исследования функционирования каналов электронного участия граждан: материалы экспертного опроса в Санкт-Петербурге¹

Видясов Е. Ю.

Университет ИТМО, Санкт-Петербург, Российская Федерация; vidyasov@lawexp.com

Results of Empirical Study of Channels of Electronic Participation of Citizens: Materials of Expert Survey in St. Petersburg

Evgeniy Yu. Vidyasov

ITMO University, Saint-Petersburg, Russian Federation; vidyasov@lawexp.com

Статья представляет результаты эмпирического исследования функционирования инструментов электронного гражданского участия в Петербурге. Исследование проводилось с целью выявления специфики функционирования различных коммуникационных каналов, обеспечивающих участие граждан в жизни города, решении социально-значимых проблем и т. д. Исследование было проведено методом экспертного опроса в январе-феврале 2020 г. в Санкт-Петербурге. В состав экспертной группы из 50 человек вошли представители органов местного самоуправления, территориальных управлений, региональных властей и управляющих компаний, лица, принимающие решения в сфере управления территориями, занимающиеся непосредственно коммуникациями с гражданами, внедряющие проекты электронного участия (рис. 1).

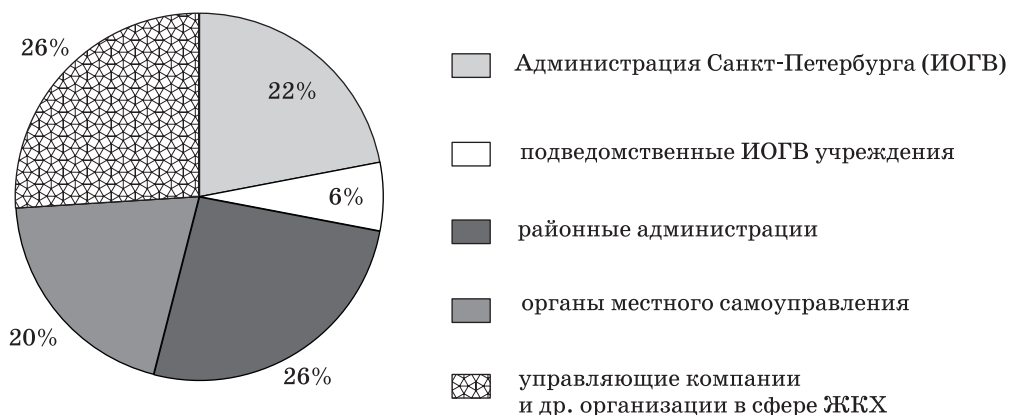


Рис. 1. Распределение экспертной группы в соответствии с принадлежностью к различным структурам, 2020 г.

Fig. 1. Distribution of expert group according to membership of various structures, 2020

¹ Исследование выполнено за счет гранта Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 19-311-9003 «Электронное участие граждан в городском управлении на примере Санкт-Петербурга»).

Среди опрошенных экспертов 38% имеют более 10 лет опыта административной работы, 34% — от 5 до 10 лет, 14% — от 3 до 5 лет, и 14% — менее 3 лет. Кроме того, 18% экспертов более 10 лет взаимодействуют с гражданами по электронным каналам, 34% — от 5 до 10 лет, 30% — от 3 до 5 лет, и 18% — менее 3 лет. По данным опроса, подавляющее большинство экспертов (67,3%) каждую неделю взаимодействуют с гражданами тем или иным способом в рамках выполнения служебных обязанностей (рис. 2).

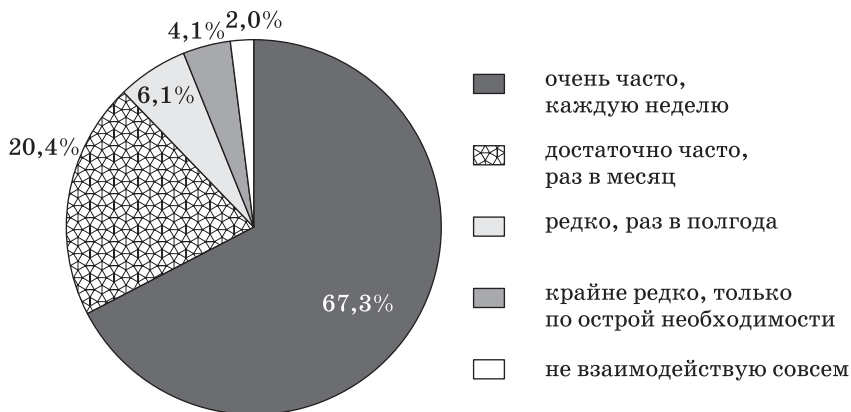


Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Как часто Вам приходится взаимодействовать с гражданами в рамках выполнения служебных обязанностей?»
 Fig. 2. Distribution of answers to the question “How often do you have to interact with citizens in the performance of official duties?”

Наиболее популярным предметом для общения с гражданами является обработка поступающих от них обращений по электронным каналам (рис. 3).



Рис. 3. Распределение ответов на вопрос «Входит ли в Ваши обязанности выполнение задач, связанных с обеспечением функционирования следующих электронных каналов?», множественный выбор ответа
 Fig. 3. Distribution of answers to the question “Is it your responsibility to perform tasks related to the operation of the following electronic channels?”, multiple selection of the answer

В рамках опроса эксперты могли выбрать несколько предметных областей, с которыми связано выполнение их служебных обязанностей. По данным опроса, 46% занимаются коммунальной и инженерной инфраструктурой, 34% — вопросами экологической безопасности и благоустройства территории, 20% — информационными технологиям, 24% — вопросами потребительского рынка и предпринимательства, 26% — транспортным комплексом, по 10% — вопросами промышленности, внешнеэкономической деятельности и социальной политики, 12% — спорта и менее 5% — в областях культуры, стратегического комплекса, туризма, образования, здравоохранения.

В исследовании особое внимание было уделено оценке различных коммуникационных каналов, реализующих возможности для участия граждан. Каждый коммуникационный канал оценивался по группам социально-экономических, организационных и технологических критериев. В анкете экспертам было предложено оценить по шкале от 5 до 0 критерии работы различных площадок электронного участия (где 5 — максимально высокая оценка, а 0 — отсутствие оцениваемого критерия). В табл. представлены значения средних экспертных оценок по каждому критерию.

По мнению экспертов, наиболее востребованными с точки зрения граждан являются порталы для решения городских проблем, электронные приемные, а также личные визиты в органы власти. Эксперты не отметили больших издержек для граждан ни по одному из предложенных каналов. Они также отмечали, что для использования различных электронных каналов гражданского участия получение ИТ-навыков высокого уровня не является обязательным.

В исследовании оценивалась эффективность решения различных городских вопросов в зависимости от того, каким каналом для этого будут пользоваться жители. По мнению экспертов, площадка «Наш Петербург» обладает в этой связи наибольшим потенциалом. Эксперты оценили наибольшую целесообразность для использования органами власти таких каналов, как электронные приемные, порталы городских проблем и непосредственное общение с заявителями в органах власти. При этом те же самые каналы были отмечены как каналы с наибольшими издержками для органов власти. Наиболее гибким каналом для сбора обратной связи от граждан эксперты назвали очные визиты. Если говорить о нормативной регламентации использования различных каналов, то в этой области эксперты не отметили существенных проблем и противоречий.

Блок технологических критериев оценки получил меньшие баллы от экспертов. Вероятность возникновения сбоев и неточностей эксперты относили преимущественно к электронным каналам коммуникации. Наименее надежными с позиции систем идентификации эксперты считают порталы инициативного бюджетирования, а также системы электронного голосования и краудсорсинг-платформ.

По результатам опроса 76% экспертов оценили опыт взаимодействия с гражданами в целом как позитивный и конструктивный, по его итогам было принято какое-либо решение. Еще 19% считают, что по итогам взаимодействия были предприняты определенные шаги в направлении решения проблемы, но к эффективному решению это не привело. И чуть менее 5% оценили подобный опыт как неконструктивный, диалог не состоялся. Абсолютное большинство экспертов (85,4%) отметили позитивные изменения после начала функционирования порталов электронного участия, а именно — органы власти стали более чутко и оперативно реагировать на их запросы. 4% принявших участие в опросе экспертов считают, что все осталось по-прежнему, и 10% замечают изменения в негативную сторону. По мнению половины экспертов (52%), использование технологий электронного участия может оказать реальное влияние на принятие решений, ориентированных на развитие города. Еще треть частично согласна с этим утверждением. С тем, что механизмы электронного участия могут реально повлиять на городское управление, не согласны 12% экспертов.

Экспертные оценки коммуникационных каналов участия граждан в решении социально значимых городских проблем, от 0 до 5
 Table. Expert assessments of communication channels of citizens "participation in solving socially significant urban problems, from 0 to 5

Критерии оценки	Порталы для решения городских проблем (по типу «Наш Петербург»)	Порталы инициативного бюджетирования. Открытый бюджет	Электронные приемные	Системы электронного голосования	Системы краудсорсинга	Очное участие (визиты в органы власти и другие мероприятия)
Социально-экономические						
Востребованность гражданами	4,4	1,9	4,2	2,1	0,9	4,5
Востребованность общественными организациями	1,9	0,9	3,2	1,2	0,7	4,1
Востребованность для бизнеса	2,5	1,3	3,1	1,2	1	3,7
Большие издержки для пользователей	1,4	1,5	1,0	0,9	1,2	1,7
Необходимость высокого уровня квалификации пользователей	2,2	1,9	1,6	1,5	1,3	1,5
Организационные						
Эффективность решения вопроса / задачи / проблемы	4,4	2,1	4,0	2,4	1,6	4,4
Целесообразность использования с позиции органов власти	4,1	2,3	4,1	2,5	1,7	4,2
Большие издержки для органов власти	4,0	2,7	3,4	2,4	1,8	3,6
Гибкость канала для сбора обратной связи от граждан	3,7	2,2	3,7	2,1	1,4	4,3
Наличие препятствий для использования (проблемы нормативной регламентации)	2,4	2,1	1,2	2,1	1,6	1,2
Технологические						
Вероятность возникновения ошибок / неточностей / сбоев	2,5	2,2	1,5	2,0	1,5	1,1
Неравенство в доступе к технологиям	2,0	1,8	1,5	1,7	1,2	0,9
Надежность системы идентификации	3,4	2,6	3,7	2,5	2,2	4,5

Следует подчеркнуть, что результаты экспертного опроса отражают позицию представителей органов государственной власти и местного самоуправления, а также организаций, обрабатывающих запросы граждан, поступающие через различные электронные каналы взаимодействия.

Об авторе:

Видясов Евгений Юрьевич, аспирант Университета ИТМО, (Санкт-Петербург, Российская Федерация); vidyasov@lawexp.com

About the author:

Evgeniy Yu. Vidyasov, Graduate Student of ITMO University (Saint-Petersburg, Russian Federation); vidyasov@lawexp.com