

Дата выпуска  
07.12.2022

## Цифровой диалог граждан с властью

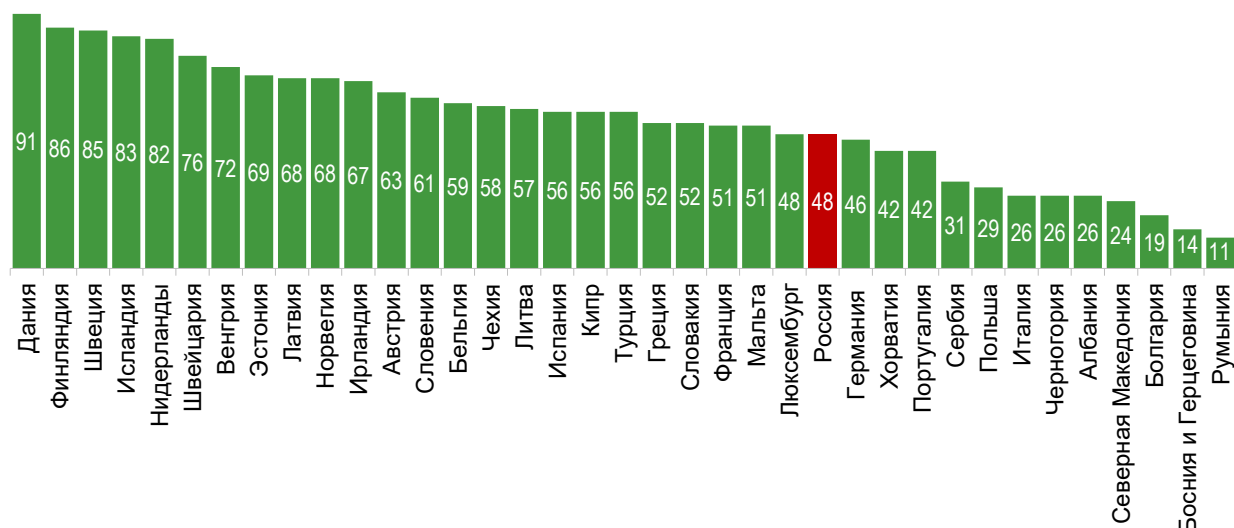
Институт статистических исследований и экономики знаний (ИСИЭЗ) НИУ ВШЭ анализирует использование государственных и муниципальных электронных услуг населением.

В 2020 г. по результатам исследования ООН Россия была отнесена к странам с очень высоким уровнем развития электронного правительства и электронного участия. Пандемия COVID-19 стимулировала дальнейшую цифровизацию сектора государственных услуг и расширение спроса на них.

За 2019–2021 гг. более чем на 10 п.п. увеличилась доля россиян в возрасте 15 лет и старше, получивших государственную или муниципальную услугу через интернет: с 53.5 до 63.8%. Пик роста приходится на период наиболее жестких коронавирусных ограничений (2020–2021 гг.), когда прирост составил 9.2 п.п. За последние три года увеличилась и доля россиян, зарегистрированных на Едином портале государственных и муниципальных услуг: с 55.9 до 74.5% (от общей численности населения в возрасте 15 лет и старше).

Чаще всего россияне обращаются к официальным веб-сайтам и порталам государственных или муниципальных услуг для получения какой-либо информации (48%). Несмотря на довольно высокое значение показателя, по его величине Россия занимает в Европе 24-е место из 37; лидерство удерживает Дания (91%) (рис. 1).

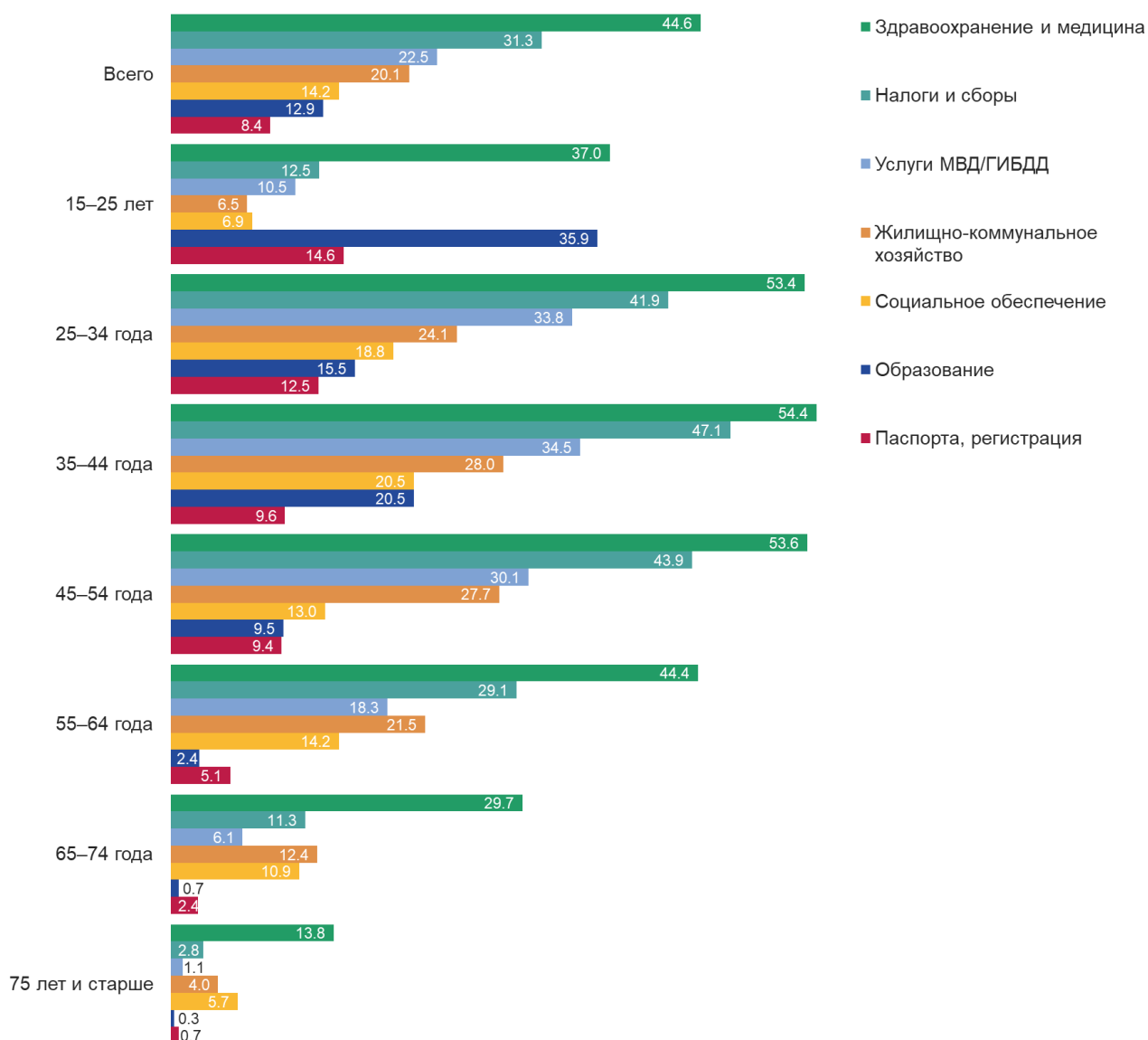
**Рис. 1.** Получение информации через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг по странам: 2021  
(в % от общей численности населения в возрасте 15 лет и старше)



Помимо этого, взаимодействуя с государственной и муниципальной властью через интернет, граждане страны активно записываются на прием в госорганы и органы местного самоуправления (36%), осуществляют обязательные платежи (пошлины, штрафы) (35%), отправляют заполненные формы и заявления (28%).

Самой популярной областью электронных услуг по частоте обращений во всех возрастных группах является здравоохранение (рис. 2). В остальном же использование услуг в онлайн-формате несколько различается по возрастам: молодежь (15–25 лет) чаще обращается к услугам в области образования; люди среднего возраста (25–54 года) взаимодействуют онлайн с налоговыми органами и МВД/ГИБДД; пожилые люди (65–75+ лет) активнее используют услуги социального обеспечения и ЖКХ.

**Рис. 2.** Цифровой профиль пользователей государственных и муниципальных услуг по возрастам: 2021  
(в % от общей численности населения в соответствующей возрастной группе)



В ближайшем будущем аудитория пользователей государственных и муниципальных электронных услуг может еще больше увеличиться, в том числе вследствие реализации планов Правительства РФ по расширению функционала портала «Госуслуги» и включению в него более 100 региональных сервисов для граждан и бизнеса.



**Источники:** расчеты ИСИЭЗ НИУ ВШЭ по данным Росстата; исследование ООН «Электронное правительство – 2020»; результаты проекта «Исследование цифрового неравенства в России и его влияния на цифровизацию экономики и общества» тематического плана научно-исследовательских работ, предусмотренных Государственным заданием НИУ ВШЭ.

■ Материал подготовил **Е. В. Попов**

Данный материал НИУ ВШЭ может быть воспроизведен (скопирован) или распространен в полном объеме только при получении предварительного согласия со стороны НИУ ВШЭ (обращаться [issek@hse.ru](mailto:issek@hse.ru)). Допускается использование частей (фрагментов) материала при указании источника и активной ссылки на интернет-сайт ИСИЭЗ НИУ ВШЭ ([issek.hse.ru](http://issek.hse.ru)), а также на автора материала. Использование материала за пределами допустимых способов и/или указанных условий приведет к нарушению авторских прав.