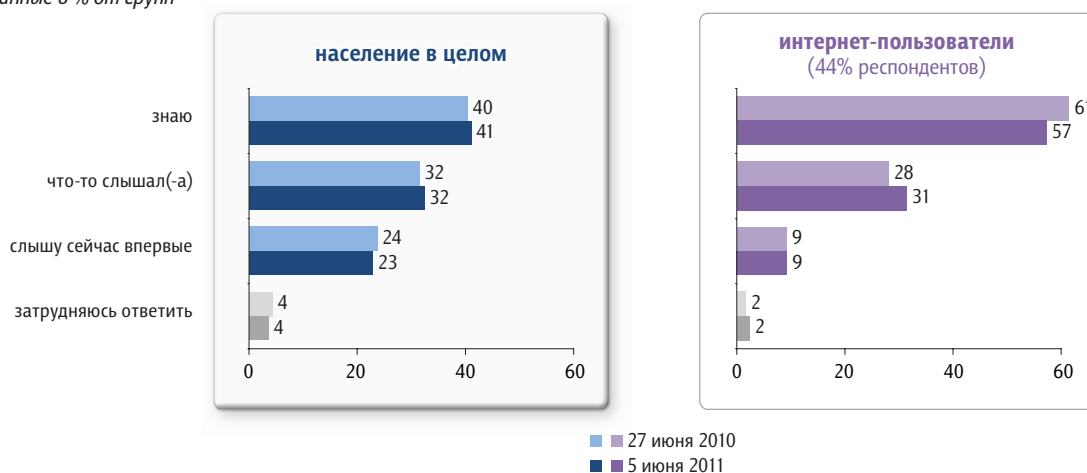


# «Электронное правительство»

Опрос «ФОМнибус» 4–5 июня. 100 населенных пунктов, 43 субъекта РФ, 1500 респондентов.

Скажите, пожалуйста, Вы знаете, что-то слышали или слышите сейчас впервые о том, что услугами многих государственных учреждений и служб можно пользоваться через интернет?

данные в % от групп



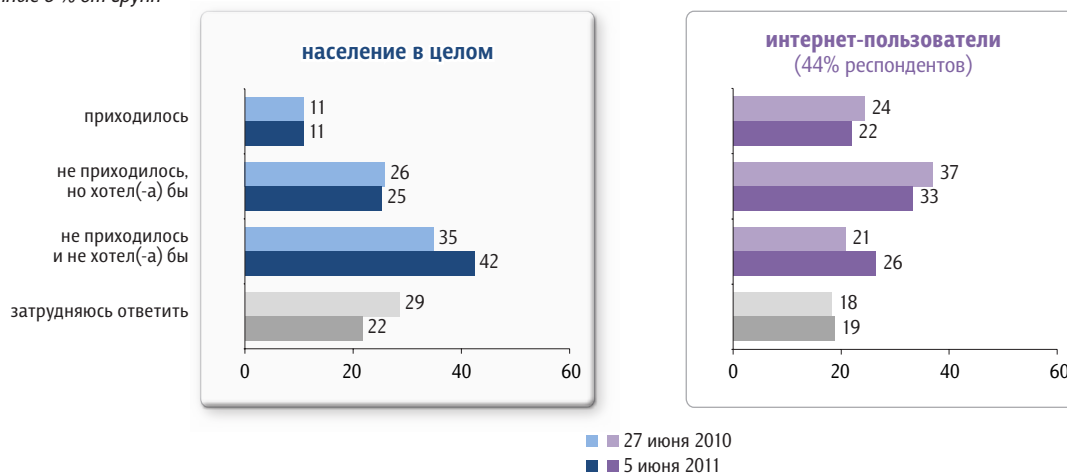
Распределение по типу населенного пункта

данные в % от групп



**А Вам приходилось или не приходилось пользоваться услугами государственных учреждений или служб через интернет? Если нет, то Вы бы хотели или не хотели пользоваться через интернет услугами государственных учреждений или служб?**

данные в % от групп



**Распределение по типу населенного пункта**

данные в % от групп



**Почему Вам хотелось бы / не хотелось бы воспользоваться услугами государственных учреждений или служб через интернет? (Открытый вопрос.)**

**не хотелось бы воспользоваться**  
(Задавался тем, кому не приходилось пользоваться услугами государственных учреждений или служб через интернет, и они не хотели бы, – 42% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

**Не владею компьютером, интернетом, это сложно 10**

«Для меня это сложно»; «не знаю, как к нему подойти»; «не умею»; «не умею пользоваться интернетом»; «не знаю интернет»; «не могу пользоваться интернетом»; «не знакома с этим процессом»; «надо учиться»; «сначала надо знать ПК».

**Не хочу, мне это не нужно 10**

«Мне не надо»; «мне ни к чему»; «мне это неинтересно»; «не вижу необходимости»; «не было нужды»; «интернет мне не нужен»; «смысла нет – в нашем маленьком городе всё и так доступно без особых очередей».

**Нет компьютера, интернета 6**

«Нет возможности, так как нет интернета»; «все равно нет дома интернета»; «недостаточно доступен – плохая связь»; «а где его взять, этот интернет?»; «компьютера нет».

**Не доверяю интернету 5**

«Нет доверия к этой системе»; «мне кажется, что это ненадежно»; «боюсь обмана»; «опасаюсь мошенников»; «данные воруют»; «не верю интернету»; «есть люди, которые обманывают через интернет»; «концов не найдешь, если что-то случится не так»; «обман сплошной».

**Предпочитаю личное общение 2**

«Напрямую лучше»; «лучше ходить и на месте решать вопросы»; «лучше всё делать с глазу на глаз»; «проще самой лично обратиться»; «мне надо лично пообщаться с глазу на глаз»; «люблю контакт с человеком»; «нашим чиновникам лучше смотреть в глаза».

**Не тот возраст, чтобы осваивать компьютер, интернет 1**

«Интернет – это уже не для меня»; «мне это уже не надо»; «уже повода нет из-за возраста»; «в силу преклонных лет»; «старая для этого»; «это нужно молодым и умным».

**Привычка, я консерватор 1**

«Мне это непривычно и необычно»; «не привыкли к интернету»; «привычной старая система»; «привык делать все по старинке»; «привык ездить везде сам».

**Другое 1**

«Волокита»; «мне не купить компьютер»; «нет денег за интернет платить»; «есть отрицательный опыт у знакомых»; «у нас уровень организации этой службы очень низкий»; «это приведет к полной безнаказанности чиновников»; «я законопослушный человек».

**Затрудняюсь ответить, нет ответа 8**

**хотелось бы воспользоваться**  
(Задавался тем, кому не приходилось пользоваться услугами государственных учреждений или служб через интернет, но они хотели бы, – 25% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

**Это удобно, доступно, просто 10**

«Наверное, удобно»; «было бы удобнее»; «так удобнее»; «очень удобно»; «это очень удобно»; «через интернет проще»; «проще достучаться»; «так легче»; «легче, облегчение жизни».

**Возможность сэкономить время, сделать всё быстро, без волокиты 7**

«Чтобы было меньше бюрократии»; «время сокращает на обращения в госучреждения»; «быстрее получится оформить»; «скорость решения вопросов»; «меньше волокиты всякой, быстрее»; «быстрее, нужно меньше тратить времени»; «быстрее, оперативнее».

**Возможность не стоять в очереди 5**

«Это избавляет людей от ожидания в очереди»; «в очереди не надо стоять»; «чтобы в очередях не стоять»; «без очередей»; «не люблю в очереди стоять».

**Возможность всё сделать, не выходя из дома 3**

«Можно из дома решить некоторые вопросы»; «из дома выходить не надо»; «не надо куда-то идти, сразу из дома оплачиваешь»; «ездить не надо»; «легче, не надо бегать по городу»; «а зачем мне ходить куда-то, если есть возможность работать с чиновниками из дома?».

**Другое 1**

«Во всех цивилизованных странах давно уже пользуются»; «это облегчает работу тех, кто работает в госучреждениях, и тех, кто приходит к ним»; «чтобы увеличить доступность этих служб»; «там больше информации можно получить по любому вопросу»; «можно быстро получить информацию»; «номерок к врачу получить»; «посмотреть, как это делается».

**Затрудняюсь ответить, нет ответа 7**

Какими именно услугами государственных сервисов или служб Вам приходилось пользоваться через интернет? (Открытый вопрос. Задавался тем, кому приходилось пользоваться услугами государственных учреждений или служб через интернет, – 11% респондентов.)

данные в % от всех опрошенных

<b>Оплата услуг ЖКХ, телефонной связи</b>	«Оплату коммунальных услуг осуществляю через интернет»; «оплата коммунальных платежей и интернет-оплата»; «телефон, коммунальные услуги»; «заплатить за квартиру, телефон»; «оплачивали квартплату»; «оплата света, телефона»; «электроэнергию платим».	2
<b>Вызов врача, запись к врачу в поликлинике</b>	«Медицинскими всякими – врач, запись»; «электронная запись к врачу»; «запись на прием к врачу»; «в поликлинику»; «в поликлинику детей»; «вызов врача»; «пыталась взять талончик к врачу – безуспешно».	2
<b>Приобретение билетов, товаров</b>	«Заказ билетов»; «заказывали железнодорожные билеты»; «авиа- и железнодорожные билеты»; «покупка и заказ билетов на поезд»; «покупка товаров»; «покупка вещей»; «покупка одежды»; «получение книг».	2
<b>Уплата налогов</b>	«Сервисом налоговой службы»; «услугами налоговой службы»; «налоги платить в налоговой инспекции»; «декларация»; «сдавал налоговую декларацию»; «платим налоги»; «сумма задолженности в УФНС».	2
<b>Оформление загранпаспорта</b>	«ОВИР»; «загранпаспорт в ОВИРе»; «заказ загранпаспорта»; «оформление загранпаспорта»; «делала загранпаспорт».	1
<b>Другое</b>	«Интернет-приемная министерств и органов государственной власти субъектов Федерации»; «миграционная служба»; «Регистрационная палата»; «в Службе занятости при поиске работы»; «талон в ЗАГС»; «в ГИБДД – встал на очередь на техосмотр»; «в детсад на очередь»; «оформление пенсии для бабушки».	2
<b>Затрудняюсь ответить, нет ответа</b>		2