

УДК 316.4:351+32.019.52:004(476)

UDC 316.4:351+32.019.52:004(476)

## ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО В «ЗЕРКАЛЕ» ОБЩЕСТВЕННОГО МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

## THE ELECTRONIC GOVERNMENT IN «MIRROR» OF PUBLIC OPINION OF THE POPULATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS

**С. В. Хамутовская,**

*кандидат социологических наук, доцент,  
заведующий отделом социологии  
государственного управления Института  
социологии НАН Беларуси  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3240-4053>*

**S. Khamutouskaya,**

*Candidate of Sociology, Associate Professor,  
Head of the Department of Sociology of Public  
Administration of the Institute of Sociology  
of the National Academy of Sciences of Belarus  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-3240-4053>*

Поступила в редакцию 13.06.2024.

Received on 13.06.2024.

В статье на базе анализа результатов эмпирических исследований, проведенных Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси в 2020 и 2024 г., выявлены особенности общественного восприятия электронного правительства населением Республики Беларусь. Определены представления граждан о том, что должно включать в себя последнее и необходимо ли его развивать в нашей стране с указанием соответствующих причин. Установлен уровень информированности опрошенных о функционировании в Беларуси Единого портала электронных услуг, востребованности предлагаемых на нем услуг и административных процедур, удовлетворенности результатами их оказания. Подчеркивается, что, по мнению большинства белорусов, в целом, инициатором развития электронных форм взаимодействия органов государственной власти и граждан, а также бизнес-организаций должно быть государство.

*Ключевые слова:* цифровая трансформация, электронное правительство, электронные услуги, общественное мнение.

In the article, based on an analysis of the results of empirical research conducted by the Institute of Sociology of the National Academy of Sciences of Belarus in 2020 and 2024, are revealed the features of the public perception of e-government by the population of the Republic of Belarus. The view of citizens about what the latter should include and whether it is necessary to develop it in our country, indicating the corresponding reasons, have been determined. The level of awareness of respondents about the functioning of the Unified Portal of E-Services in Belarus, the demand for the services and administrative procedures offered on it, and satisfaction with the results of their provision are established. It is emphasized that, according to the opinion of majority of Belarusians, in general, the state should be the initiator of the development of electronic forms of interaction between state authorities and citizens, as well as business organizations.

*Keywords:* digital transformation, e-government, e-services, public opinion.

В настоящее время к важнейшим задачам белорусского государства относятся: обеспечение и защита прав и законных интересов граждан; создание условий для всестороннего развития как личности, так и общества в целом; повышение качества и уровня жизни людей. Для их реализации государственным органам необходимо постоянно совершенствовать способы и механизмы работы с населением. Именно на это ориентирует Указ Президента Республики Беларусь «Об изменении Директивы Президента Республики Беларусь» [1] от 13 июня 2023 г. № 172, в котором в новой редакции излагается Директива № 2 от 27 декабря 2006 г. «О де бюрократизации государствен-

ного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» [1]. В указе подчеркивается, что с учетом современных реалий, а также достигнутой степени информатизации общества следует улучшать функционирование сферы осуществления административных процедур с помощью цифровых технологий (прежде всего посредством перевода таких процедур в электронную форму и проактивный формат) [1]. Также в целях повышения продуктивности «работы с гражданами, представителями юридических лиц, качества обеспечения жизнедеятельности населения, открытости государственных органов» и их дальнейшей де бюрократизации последним

необходимо «максимально использовать электронный документооборот» [1] при осуществлении государственных функций, Совету Министров Республики Беларусь до 31 декабря 2025 г. – «обеспечивать актуализацию сведений, содержащихся на интернет-сайтах государственных органов и подчиненных им организаций» [1], «информировать население о порядке и преимуществах направления электронных обращений посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц» [1], поддерживать «эффективное функционирование и популяризацию портала рейтинговой оценки организаций, обеспечивающих жизнедеятельность населения и (или) осуществляющих административные процедуры» [1], а также возможность оценивать качество предоставленных государственными органами «административных процедур в личном электронном кабинете на едином портале электронных услуг» [1]. В Указе Президента Республики Беларусь от 29 ноября 2023 г. № 381 «О цифровом развитии» отмечается, что в число основных направлений данного развития в Республике Беларусь до 2030 г. включены: «внедрение информационных и других передовых технологий» [2] в различных сферах, «перевод не менее 75 процентов административных процедур в электронную форму» [2]. В связи со всем вышесказанным особую актуальность приобретают исследования, направленные на изучение имеющихся и потенциальных возможностей электронного правительства, а также выявление особенностей общественного восприятия последнего населением.

В рамках социологического исследования, проведенного Институтом социологии Национальной академии наук Беларуси (НАН Беларуси) в январе-феврале 2024 г.<sup>1</sup>, респондентам задавался вопрос о том, слышали ли они когда-нибудь выражение «Электронное правительство». Большинство опрошенных – 78,3 % – выбрали вариант ответа «Нет, слышу этот термин впервые», примерно одна пятая часть (21,2 %) – «Да, слышали».

Немногим более половины респондентов – 51,8 % – затруднились сказать о том,

что, на их взгляд, должно включать в себя электронное правительство. Мнения остальных распределились следующим образом:

- возможность для граждан и бизнес-сообщества направлять жалобы и предложения в органы государственной власти с помощью интернет-сайтов (19,1 %);
- предоставление государственных услуг гражданам и бизнес-сообществу с помощью интернет-сайтов и порталов (15,6 %);
- автоматизация государственного управления (13,7 %);
- контроль со стороны органов государственной власти за работниками государственного аппарата (11,4 %);
- электронный документооборот между органами государственной власти (11,2 %);
- видеотрансляция в сети Интернет важных мероприятий, проводимых органами государственной власти (9,3 %);
- оснащение органов государственной власти современной техникой с доступом в Интернет, мобильными технологиями (7,5 %);
- другое (0,4 %)<sup>2</sup>.

На рисунке 1 видна динамика распределения ответов опрошенных в период с июля 2020 г.<sup>3</sup> по январь – февраль 2024 г. относительно вышеназванных позиций.

Анализ данных, представленных на рисунке 1, свидетельствует о том, что на протяжении последних четырех лет, во-первых, уровень информированности граждан об электронном правительстве является недостаточно высоким, что вызывает у опрошенных затруднения при ответе на вопрос, что должно включать в себя последнее, а во-вторых, если по другим позициям наблюдаются колебания, то позиция «Возможность для граждан и бизнес-сообщества направлять жалобы и предложения в органы государственной власти с помощью интернет-сайтов» сохраняется в качестве лидирующей. Также примерно одинаково востребованной, как в 2020, так и 2024 г., была такая функция электронного правительства, как предоставление государственных услуг гражданам и бизнес-сообществу с помощью интернет-сайтов и порталов [3].

<sup>2</sup> При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответов.

<sup>3</sup> Исследование осуществлялось Институтом социологии НАН Беларуси в пределах республики в июле 2020 г.; объем выборочной совокупности, необходимый для достижения цели исследования, составил 2099 человек; доверительный интервал равнялся  $\pm 2,1$  %; выборка репрезентативна.

<sup>1</sup> Исследование осуществлялось Институтом социологии НАН Беларуси в пределах республики в январе – феврале 2024 г.; объем выборочной совокупности, необходимый для достижения цели исследования, составил 1855 человек; доверительный интервал равнялся  $\pm 2,28$  %; выборка репрезентативна.



Рисунок 1 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Что, по Вашему мнению, должно включать в себя электронное правительство?», 2020 и 2024 гг., в % от опрошенных; можно было выбрать несколько вариантов ответов [3]

Кроме того, в 2024 г. примерно одна третья часть опрошенных (29,1 %) поддерживала идею развития электронного правительства в нашей стране, обратной точки зрения придерживались 11,9 %. Из числа тех респондентов, которые позитивно воспринимали идею развития электронного правительства, большинство (61,7 %) считало, что это необходимо для того, чтобы тратить меньше времени на решение их проблем (не стоять в очередях, получать государственные услуги в электронном виде и т. п.); 41,9 % – чтобы легко искать и получать открытую информа-

цию от органов государственной власти; 41,5 % – чтобы работа органов государственной власти стала более «прозрачной»; 40,6 % – чтобы государственные услуги были более доступны для всех; 22 % – чтобы высказывать их мнение, предложения, жалобы по вопросам, касающимся развития общества, в электронной форме; 17,4 % – чтобы общаться с чиновниками дистанционно; 15 % – чтобы страна не «отставала» от мировых трендов<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответов.

Из числа опрошенных, которые, наоборот, были убеждены в том, что развивать электронное правительство в Республике Беларусь не следует, 38,9 % в качестве причины такой позиции назвали «сложно понять, как это работает»; 38,5 % – «не доверяю таким системам»; 23,5 % – «считаю, что возможна утечка информации»; 18,1 % – «это дорого для нашего государства»; 9 % – «не имею возможности пользоваться этим (нет компьютера, Интернета и т. п.)»; 8,6 % – «нет желания осваивать новые технологии»<sup>1</sup>. Видно, что граждане, не приветствующие дальнейшее совершенствование и внедрение на практике электронного правительства в нашей стране, прежде всего, обладали недостаточной информацией/знаниями о том, что последнее собой представляет и как функционирует. Также можно предположить, что у всех опрошенных имелось мало опыта, связанного с осуществлением взаимодействия с органами государственной власти в электронной форме. Так, и в 2020 (65,9 %) и в 2024 г. (55,7 %) более половины респондентов отметили, что они никогда не пользовались услугой электронного обращения в органы государственной власти посредством их официальных интернет-сайтов или электронной почты (до 2023 г.), 58,4 % – посредством сайта <https://обращения.бел> (с 2023 г.) [3]. В ходе опроса в 2020 г. 23 % опрошенных сказали, что они вообще не знали, что это такое; в 2024 г., соответственно не знали, что такое электронные обращения в органы государственной власти посредством их официальных интернет-сайтов или электронной почты 33 %, посредством сайта <https://обращения.бел> – 36 % [3].

В 2024 г. в качестве причин, по которым они никогда не пользовались услугой электронного обращения в органы государственной власти, респонденты назвали следующие:

- не знаю о ее существовании (29,8 %);
- предпочитаю лично посещать органы государственной власти для решения своих вопросов (21,5 %);
- не уверен, что такой способ позволяет решать вопросы (13,9 %);
- сложно разобраться, как пользоваться этой услугой (10,6 %);
- не уверен в конфиденциальности информации (7,7 %);
- не умею пользоваться компьютером, выходить в Интернет (5,2 %);

<sup>1</sup> При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответов.

- не всегда есть возможность выхода в сеть Интернет (по техническим, финансовым причинам) (3,1 %);
- требуются финансовые затраты (подключение к сети Интернет) (1,6 %);
- другое (0,7 %)<sup>2</sup>.

Еще 23,7 % опрошенных затруднились ответить на данный вопрос.

Также относительно взаимодействия в электронном формате населения и органов государственной власти 87 % респондентов отметили, что в течение последнего года, предшествовавшего опросу, им не приходилось в электронном виде записываться на прием в органы государственной власти (4,6 % приходилось, 7,1 % никогда не слышали о такой возможности); 89 % – направлять предложения в органы государственной власти (2 % приходилось, 7,2 % никогда не слышали о такой возможности); 81,9 % – получать информацию о работе органов государственной власти, а также о предоставляемых ими услугах (9,6 % приходилось, 7,1 % никогда не слышали о такой возможности); 88,6 % – направлять жалобу в органы государственной власти (3,3 % приходилось, 6,6 % никогда не слышали о такой возможности); 87,6 % – участвовать в опросе или голосовании на сайтах органов государственной власти, правительственных порталов (3,3 % приходилось, 7,5 % никогда не слышали о такой возможности); 84,5 % – получать государственные услуги (6,5 % приходилось, 7,1 % никогда не слышали о такой возможности). В то же время более половины опрошенных (66,2 %) указали, что в течение последнего года накануне опроса они оплачивали услуги через интернет (в том числе М-банкинг, интернет-банкинг и др.), а 40,3 % – в электронном виде записывались на прием к врачу или в иное медицинское учреждение.

О функционировании в Беларуси Единого портала электронных услуг в январе – феврале 2024 г. знали 17,6 % опрошенных, 28,2 % – что-то слышали о нем. В свою очередь, 43,4 % не были информированы о существовании портала, 10,4 % затруднились ответить. При этом 63,5 % респондентов признались, что никогда не пользовались электронными услугами и/или административными процедурами, которые предоставляются на Едином портале электронных услуг; 11,8 % – не пользовались, но имели такое желание; 10,5 % – иногда применяли

<sup>2</sup> При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответов.

электронные услуги на портале; всего 1,6 % – пользовались ими постоянно; 13,5 % затруднились ответить. Среди тех опрошенных, которые обращались к электронным услугам и/или административным процедурам, представленным на Едином портале электронных услуг, наиболее востребованы были сервисы, относящиеся к категориям «ГАИ, транспорт» (42,3 %) и «Здравоохранение» (40,2 %). Остальные применяли Единый портал для получения услуг из следующих сервисов: «Интернет» (22,2 %), «Финансы и торговля» (20,1 %), «Работа и занятость» (18,6 %), «Документы (получение сведений, выписок и т. п.)» (16,5 %), «Визы и путешествия» (14,9 %), «Земельно-имущественные отношения» (14,4 %), «Электронный документооборот» и «Семья и быт» (по 12,9 % соответственно), «Гражданство, паспорт, ID-карта» (11,9 %), «Правопорядок и ответственность» (3,1 %), другое (0,5 %).

Из числа тех респондентов, кто пользовался электронными услугами и/или административными процедурами на Едином портале электронных услуг, подавляющее большинство (76,3 %) были удовлетворены результатом, всего 7,2 % – наоборот, 15,5 % затруднились ответить.

Интересным является тот факт, что, отвечая на вопрос о том, кто должен быть, в целом, инициатором развития электронных форм взаимодействия органов государственной власти и граждан, а также бизнес-организаций, более половины опрошенных (52,2 %) указали, что государство, 25,7 % – граждане, 11,4 % – бизнес-организации, 10,9 % – общественные объединения и организации, 4,4 % – политические партии; 41 % затруднились ответить<sup>1</sup>.

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, можно сделать вывод о том,

<sup>1</sup> При ответе на данный вопрос можно было выбрать несколько вариантов ответов.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Об изменении Директивы Президента Республики Беларусь [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 13 июня 2023 г., № 172 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2023. – 1/20890.
2. О цифровом развитии [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 29 ноября 2023 г., № 381 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2023. – 1/21135.
3. Хамутовская, С. В. Электронное правительство в Республике Беларусь: уровень развития и особенности общественного восприятия / С. В. Хамутовская // Весці БДПУ. Серыя 2. Гісторыя. Філасофія. Паліталогія. Сацыялогія. Эканоміка. Культуралогія. – 2021. – № 3. – С. 48–53.

что уровень информированности населения как об электронном правительстве в целом, так и об услуге электронного обращения в органы государственной власти и Едином портале электронных услуг в частности не является достаточно высоким, что существенно затрудняет оценку респондентами целей и эффективности функционирования последних. При этом можно предположить, что для людей интуитивно понятно, что электронная форма взаимодействия государства и граждан в течение нескольких последних лет становится все более востребованной практикой, в том числе повседневной. Примерно одна третья часть опрошенных были убеждены в необходимости дальнейшего развития электронного правительства в нашей стране с целью «экономии» усилий и времени для решения тех или иных вопросов, получения информации, конкретных услуг и т. п. Существенно, что для граждан и бизнес-сообщества важным является не только предоставление услуг и процедур в электронном формате, но и наличие «обратной связи» в виде возможности направлять предложения, а если потребуется предъявлять претензии к работе государственных органов власти с помощью интернет-сайтов и порталов. Опасения тех, кто не поддерживал идею развития электронного правительства, были более всего обусловлены недостатком информации, а также сложностью восприятия подобных «новшеств», отсутствием доверия и мотивации для их освоения. В будущем представляется целесообразным совершенствовать цифровые навыки населения и интенсифицировать информационно-просветительскую работу с общественностью, касающуюся специфики и преимуществ использования электронных форм взаимодействия граждан, юридических лиц и государственных органов власти.

#### REFERENCES

1. Ob izmenenii Direktivy Prezidenta Respubliki Belarus' [Elektronnyj resurs] : Ukaz Prezidenta Resp. Belarus', 13 iyunya 2023 g., № 172 // Nac. reestr pravovyh aktov Resp. Belarus'. – 2023. – 1/20890.
2. O cifrovom razvitii [Elektronnyj resurs] : Ukaz Prezidenta Resp. Belarus', 29 noyabrya 2023 g., № 381 // Nac. reestr pravovyh aktov Resp. Belarus'. – 2023. – 1/21135.
3. Hamutovskaya, S. V. Elektronnoe pravitel'stvo v Respublike Belarus': uroven' razvitiya i osobennosti obshchestvennogo vospriyatiya / S. V. Hamutovskaya // Vesci BDPU. Seryya 2. Gistoryya. Filasofiya. Palitalogiya. Sacyyalogiya. Ekanomika. Kul'turalogiya. – 2021. – № 3. – S. 48–53.