

Санкт-Петербургский государственный университет

**АЛЕКСАНДРОВ Михаил Алексеевич**

**Выпускная квалификационная работа**

**Федеральный проект «Государство для людей»: проблемы оценивания реализации**

Направление 39.03.01 «Социология»  
Основная образовательная программа СВ.5056.2019 «Социология»  
Профессиональная траектория обучения «Общая социология»

Научный руководитель:  
д-р социол. н., профессор  
Кафедры социального управления  
и планирования  
Пруель Николай Александрович

Рецензент:  
д-р социол. н., к. физ.-мат. н.,  
профессор Кафедры социального анализа  
и математических методов в социологии  
Малинина Татьяна Борисовна

Санкт-Петербург

2023

# Оглавление

<b>Введение</b> .....	3
<b>Глава 1. Теоретико-методологические основания исследования хода реализации и проблем оценивания федерального проекта «Государство для людей»</b> .....	8
<b>1.1 Концепции взаимодействия государства и населения</b> .....	8
<b>1.2 Влияние эксплицитных социальных миров на результат коммуникативного взаимодействия</b> .....	16
<b>1.3 Технологии оценивания результатов проекта «Государство для людей» на граничных объектах (пограничной инфраструктуре) социальных миров</b> .....	26
<b>Глава 2. Практическое исследование проблем оценивания реализации федерального проекта «Государство для людей»</b> .....	31
<b>2.1 Программа эмпирического исследования</b> .....	31
<b>2.2 Анализ данных эмпирического исследования: фокус-группы</b> .....	34
<b>2.3 Анализ данных эмпирического исследования: экспертное интервью и контент-анализ</b> .....	39
<b>Заключение. Выводы эмпирического исследования</b> .....	48
<b>Список литературы</b> .....	52
<b>Приложения</b> .....	56
<i>Приложение №1 «Гайд и расшифровка фокус-групп 2022»</i> .....	56
<i>Приложение №2 «Гайд и расшифровка фокус-групп 2023»</i> .....	74
<i>Приложение №3 «Гайд и расшифровка экспертного интервью 2023»</i> .....	102
<i>Приложение № 4 «Перечень документов контент-анализа»</i> .....	115
<i>Приложение № 5 «Таблицы расчета процента совпадений для сравнительной карты дискурс-вселенных»</i> .....	117
<i>Приложение № 6 «Сравнительная карта дискурс-вселенных»</i> .....	120

## Введение

**Актуальность** исследовательской работы заключается в заявлении федеральными и региональными органами исполнительной власти, что государственная инициатива по созданию клиентоцентричного государства, позволит эффективно удовлетворять потребности человека, а предоставляемые услуги будут постоянно совершенствоваться на основе анализа клиентского опыта. В результате проекта планируется повышение уровня жизни людей, повышение уровня доверия граждан, организаций, делового и экспертного сообществ к органам государственной власти, в том числе в сфере контрольно-надзорной деятельности. Согласно выступлениям председателя Правительства РФ М. В. Мишустина, *«правительство разработало оптимальные решения и единые стандарты организационной модели управления»* в связи с вызовами новой реальности, новыми технологиями, новым темпом принятия решений. Одной из целей обновленной системы управления является *«государство без бюрократизма, необременительное для людей и бизнеса, в котором не надо просить об услугах. Все они будут предоставляться в проактивном режиме. Людям не придется тратить время на сбор справок и бумажных документов. Важно, чтобы взаимодействие с государственными органами для людей и бизнеса было как можно более удобным»*.

Предполагается, что процесс оценивания реализации федерального проекта «Государство для людей» сопряжен со значительными трудностями оценки и определения эффективности мероприятий дорожной карты проекта. Которые связаны с масштабностью проводимых изменений не только в технологической, но и в культурной сфере деятельности государственных служащих, населения и бизнеса. Оценивание результатов проекта подвергается значимому влиянию различных социальных миров стейкхолдеров. В итоге существуют риски останковки реализации перспективной инициативы реинжиниринга системы коммуникационного взаимодействия и управления.

**Степень разработанности проблемы** характеризуется основными положениями социологии управления и социального планирования, социологии политики, теоретико-методологическими и методическими проблемами исследований представленных в трудах российских ученых: Виханского О.С., Волчковой Л.Т., Красина Ю.А., Меньшиковой Г.А., Нерсесянца В.С., Пруеля Н.А., Усиковой Л.Ф., Филиппова А.Ф., Тертеряна К.С., др.

В зарубежной научной литературе широко представлен анализ различных аспектов проблематики взаимодействия государства и населения. Следует выделить классические работы Вебера М., Вильсона Т.В., Гоббса Т., Локка Дж., Макиавелли Н., Монтескье Ш., Страусса Л., Тойнби А., Хабермаса Ю., Хольсти О.Р. А также работы зарубежных авторов: Агамбена Дж., Алмонда Г. & Верба С., Бергера П. & Лакмана Т., Зарки И.В., Кларк А., Фримана Р.Э., которые содержат идеи социального управления и коммуникаций, комплексного процесса коммуникации, влияния социальных миров на организацию человеческой жизни.

## **Цель и задачи исследования**

**Цель исследования** – определить проблемы оценивания хода реализации федерального проекта «Государство для людей».

Для достижения цели и проверки гипотез в работе были поставлены следующие **задачи**:

1. Обосновать механизм влияния социальных миров на оценивание реализации федерального проекта.
2. Выявить мнение экспертов о текущей стадии реализации проекта «Государство для людей».
3. Выяснить отношение студентов к результатам федерального проекта на нынешней стадии его реализации.
4. Проанализировать сходства и различия полученных данных о ходе реализации и оценке федерального проекта «Государство для людей».
5. Составить сравнительную карту дискурс-вселенных исследуемых социальных миров.

**Объект исследования** – Федеральный проект «Государство для людей».

**Предметом исследования** являются технологии оценивания программы федерального проекта.

### **Гипотезы исследования:**

1. Оценка результатов федерального проекта «Государство для людей» подвергается влиянию эксплицитных социальных миров, из-за чего искажается.
2. Оценка, получаемая в ходе мониторинга обратной связи по федеральному проекту, влияет на эффективность его реализации.

**Эмпирическую базу** дипломной работы составили материалы и результаты социологических исследований, производственной практики в аналитическом

центре при Правительстве РФ, а также проведенных автором лично экспертного интервью с сотрудником Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации и фокус-группы среди студентов вуза.

Обзорное исследование публичных проектных документов, нацеленное на выявление особенностей структуры проекта и его содержательных компонентов. Исследование проводилось в 2023 году под руководством заведующего кафедрой социального управления и планирования СПбГУ – Н. А. Пруеля.

**Методологической основой** послужили следующие методы исследования: фокус-группа, экспертное интервью, литературный обзор, контент-анализ, современные общенаучные методы исследований (историко-логический метод, методы аналогий, сравнительного анализа, и общесоциологические (конструктивистский и феноменологический) и сравнительный подходы.

**Научная новизна** исследовательской работы состоит в сравнительном подходе к результатам применения технологий оценивания проектов, реализуемых на государственном уровне, в составе масштабной комплексной системы оценивания.

**Элементами научной новизны** обладают следующие результаты:

1. Составлена Сравнительная карта дискурс-вселенных исследуемых социальных миров пользователя и эксперта-разработчика, указывающая процент совпадений категорий дискурса и частоту категорий высказываний при общем обсуждении.
2. Конкретизация модели коммуникации и контент-анализа О.Р. Хольсти, учитывающая влияние социальных миров на процесс коммуникативного взаимодействия.

**Теоретическая и практическая значимость** результатов исследования состоит в объяснении теоретического механизма влияния социальных миров на оценивание

реализации федерального проекта «Государство для людей». Выводы, содержащиеся в выпускной квалификационной работе, отражают разность, с которой представители двух исследуемых социальных миров, видят ход реализации проекта. Выводы содержат заключения обоих изучаемых сообществ о проблемах реализации проекта. Также представлен метод исключения искажения оценки посредством качественного исследования дискурс-вселенных социальных миров. Это позволит ведомствам исполнительной власти РФ обратить внимание на актуальные проблемы оценивания реальных результатов и перспектив федерального проекта «Государство для людей», и повысить эффективность принимаемых решений в соотношении затраченных усилий и средств и полученного результата.

**Логика и структура работы** выражается в научных задачах, цели и гипотезах выпускной квалификационной работы, определяющих методологическую организацию, логику и содержание исследования. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка теоретических источников и приложений.

# Глава 1. Теоретико-методологические основания исследования хода реализации и проблем оценивания федерального проекта «Государство для людей»

## 1.1 Концепции взаимодействия государства и населения

В данном параграфе приводится описание классических концепций, объясняющих существование государства с социологической точки зрения. Ведется рассуждение о балансе взаимодействия общества граждан и института государства на основе классических трудов философов о правах, обязанностях и потребностях акторов, формах правления и современных социологических исследований и интерпретаций классиков.

Согласно теории Томаса Гоббса, человеческое общество характеризуется двумя состояниями: войной всех против всех и договором<sup>1</sup>. Как рассуждает А.Ф. Филиппов, эти формы взаимодействия: диктуемые естественным или разумным началом, сосуществуют одновременно.<sup>2</sup> Несмотря на природные физические и умственные различия людей они равны в том смысле, что слабый, воспользовавшись возможностями заключить союз или провести различные махинации, может убить более сильного; и такое равенство ведет к всеобщему недоверию. Человек, по мнению Т. Гоббса – изначально эгоистичен, им движут жажда богатства, власти, наслаждений; при этом, ему необходимо испытывать как можно меньше страданий. Следовательно, владеющий чем-либо человек может ожидать, что его имущество, плоды его трудов могут быть отняты совместными силами других. По причинам соперничества – нападений людей друг на друга, недоверия – в целях самозащиты, и жажды славы – из соображений чести, и существует так называемое состояние «войны всех против всех». В этом состоянии каждый человек имеет право на все, даже на жизнь другого человека:

*«В таком состоянии нет места для трудолюбия, так как никому не гарантированы плоды его труда, и потому нет земледелия, судоходства, морской*

---

<sup>1</sup> Гоббс Т. Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского. М.: Рипол Классик, 2022.

<sup>2</sup> Филиппов А.Ф. Актуальность философии Гоббса. Статья первая / Полития. М.: 2009. С.149-155.

*торговли, удобных зданий, ..., а, что хуже всего, есть вечный страх и постоянная опасность насильственной смерти, и жизнь человека одинока, бедна, беспросветна, тупа и кратковременна»<sup>3</sup>.*

Страх смерти, понимание установленных в обществе законов, санкций за их преступление, желание обладать вещами для хорошей жизни и надежда приобрести их своим трудолюбием склоняют людей к миру. Они отказываются от части своих естественных прав, и по негласному общественному договору наделяют ими государство, обязующееся сохранить свободное пользование оставшимися правами, благодаря *«естественным божественным законам»*, которые согласуются с разумом всех людей. То есть, даже в обществе, люди, с одной стороны, подвержены порывам вожделения, которые делают их опасными для других людей, а, с другой, остаются способны судить о справедливом и несправедливом при помощи разума. Таким образом, состояния войны всех против всех и договора существуют одновременно, но в разных пропорциях, в каждом индивиде и как следствие в обществе в целом.

Несмотря на кажущуюся универсальность договора, соперничество, недоверие, жажда славы и другие эгоистические страсти управляющие человеком не утратили своей потенциальной угрозы. И по сей день в обществе присутствуют преступность, обманные схемы и махинации, попытки (иногда успешные) найти лазейки в законах, так называемые лакуны, с целью собственной выгоды. Конечно, можно говорить о некотором смягчении межличностных отношений, относительно тех, которые описывает Т. Гоббс, называя их *«похожими на гражданскую войну»*. Однако теперь, передав часть естественных прав государству, необходимо сохранять баланс взаимодействия между населением и правительством государства. Так как, рассматривая, абсолютную власть государства как гаранта мира и реализации естественных законов, Т. Гоббс уделял мало внимания возможностям и последствиям государственной тирании.

---

<sup>3</sup> Гоббс Т. Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского / Гутерман А. М.: Рипол Классик, 2022. С.87.

Джон Локк, ставший идеологом социального компромисса 1688 г. после государственного переворота против абсолютистской политики власти в Англии, в «Двух трактатах о государственном правлении» разделял идеи естественного права, общественного договора, народного суверенитета, неотчуждаемых свобод личности, сбалансированности власти и законности восстания против тирана. В отличие от Т. Гоббса, Дж. Локк считал, что в своем естественном состоянии люди не существуют в состоянии войны всех против всех, так как они вольны свободно распоряжаться своей личностью и своим имуществом. Существует равенство *«при котором вся власть и вся юрисдикция являются взаимными, никто не имеет больше другого»*<sup>4</sup>. А государство существует с той целью, чтобы осуществлять беспристрастное решение споров между людьми, осуществлять надлежащее наказание виновных в преступлении естественных законов посредством специальных инстанций политического сообщества. Реализация этой главной и великой цели политического сообщества требует, четкого разграничения и деления публично-властных правомочий государства между его органами. *«Правомочие принимать законы (законодательная власть) полагается только представительному учреждению всей нации – парламенту. Компетенция претворять законы в жизнь (исполнительная власть) подобает монарху, кабинету министров. Их дело ведать также сношениями с иностранными государствами (отправлять федеративную власть)»*<sup>5</sup>. Таким образом, расположив типы публично-властной деятельности в иерархическом порядке, отведя первое место законодательной власти как верховной (которая не является и не может являться абсолютно деспотической), а иным роль подчиняющихся, но также и активно влияющих на нее (в частности, исполнительной), Дж. Локк наметил принципы связи и взаимодействия отдельных частей этой деятельности.

Основоположником современной теории разделения властей считается Шарль Монтескье, который в своем труде «О духе законов» приходит к выводу о том, что *«в каждом государстве есть три рода власти: власть законодательная,*

---

<sup>4</sup> Локк Дж. Два трактата о правлении. М.: Социум, 2019. С.263.

<sup>5</sup> Нерсесянц В.С. История политических и правовых учений / Учебник для вузов. М.: Норма, 2004. С. 336.

*власть исполнительная, ведающая вопросами международного права, и власть исполнительная, ведающая вопросами права гражданского»*<sup>6</sup>. Ш. Монтескье также пишет о слабости, боязливости человека и стремлении его к равенству и миру. А идея власти и господства, в свою очередь, настолько сложна, считает он, и зависит от такого множества других идей, что не может быть первой во времени идеей человека. Согласно мнению современных исследователей, такая концепция о роли государства в жизни общества имеет фундаментальный характер, однако также является и своеобразной проблемой под названием «голая жизнь»<sup>7</sup>. Речь о ней пойдет далее.

Реконструируя логику Т. Гоббса, Т. Соррел<sup>8</sup> определяет причины войны в том, что каждый человек в естественном состоянии сам решает, что есть добро и зло. Но если люди поймут последствия своих частных устремлений, они могут также согласиться между собой, что отсутствие войны – это хорошо; что средства поддержать мир тоже хороши; и наконец, что справедливость, благодарность, беспристрастие, готовность прощать, скромность также хороши как средства для достижения мира. Таким образом, конструируется базис «науки о добродетели», которая позволяет установить образцы безусловно правильного поведения, способствующего достижению и удержанию мира. Согласно Т. Гоббсу, государство – суверен, определяющий всеобщие добродетели, которые каждый человек должен совершать по отношению к каждому. Добродетели обусловлены разумным пониманием того, что способствует и что препятствует достижению блага. Как пишет А.Ф. Филиппов, исследуя категорию желания у Гоббса, И.Ш. Зарка рассуждает о *conatus*'e<sup>9</sup> (усилии) как движении, начинающемся внутри человеческого тела и продолжающемся за его пределами в форме наблюдаемых действий. Направление конатуса на объект или от него констатирует наличие желания или отвращения у индивида. Желание, являющееся последним в череде

---

<sup>6</sup> Монтескье Ш.Л. О духе законов. М.: RUGRAM, 2013. С.54.

<sup>7</sup> Филиппов А.Ф. Актуальность философии Томаса Гоббса (II часть)/ Журнал политической философии и социологии политики «Полития. Анализ. Хроника. Прогноз». М.: 2009. С. 169.

<sup>8</sup> Там же. С. 161.

<sup>9</sup> Там же. С. 167.

желаний, череде одного и того же модифицируемого желания и непосредственно предшествующим действию – разумное желание, в которое включен расчет будущего. По мнению А.Ф. Филиппова, такая динамика желаний приводит к невозможности дедукции общего блага, а следовательно, общим в этом плане является сохранение жизнедеятельности человека. Такой вывод Дж. Агамбена называет проблемой «голой жизни». При которой естественное состояние не столько война всех против всех, сколько условие, при котором каждый для каждого есть «голая жизнь», но не человек, наделенный моральными и политическими квалификациями. То есть государство, в итоге, может существовать лишь для сохранения жизни, но не для «хорошей» жизни.<sup>10</sup>

Представляя общество «голой жизни» как идеальный тип между состояниями общества Т. Гоббса, можно сделать вывод о том, что в реальности будут присутствовать отклонения как в сторону неконтролируемого вождения (преступность, коррупция, монополии, т.д.), так и в сторону разумного желания и добродетели (волонтерство, принципы социального государства, благодарности, т.д.). Как пишет Зарка, интерпретируя Гоббса, люди констатируют гражданское общество не только для того, чтобы выжить, но и также для удовольствий, счастья, радости; для чего не только отказываются от ряда прав, но и сохраняют их часть.

Однако, при сотворении государства, соединении людей в “единое” общество – они утрачивают сознание своей слабости. Можно сказать, что в едином правовом, культурном поле возникает бесчисленное множество *союзов* слабых людей Т. Гоббса. В итоге равенство между индивидами растворяется. Ш. Монтескье говорит о начале войн двоякого рода – между отдельными лицами и между народами. «Появление этих двух видов войны побуждает установить законы между людьми»<sup>11</sup>. Таким образом создаются международное, политическое и гражданское право. Однако несовершенства законодательной системы и судебной власти, практическая невозможность органов исполнительной власти реагировать

---

<sup>10</sup> Филиппов А.Ф. Актуальность философии Томаса Гоббса (II часть)/ Журнал политической философии и социологии политики «Полития. Анализ. Хроника. Прогноз». М.: 2009. С. 158-172.

<sup>11</sup> Монтескье Ш.Л. О духе законов. М.: RUGRAM, 2013. С.5.

заранее и повсеместно приводят к противостоянию и взаимному недоверию между государственным аппаратом и населением. Несмотря на это, институционализация совокупности естественных прав (на насилие и принуждение) в институт государства, разделение ветвей власти, создание законов, несомненно дали положительный результат в отношении преодоления межличностных и глобальных конфликтов.

Многие философы древности видели смысл в необходимости поиска такого уклада жизни, при котором в преступлении закона не будет необходимости из-за крайне положительных условий жизни. Так, Сократ склонялся в сторону аристократии, считая идеальным правление лучших и знающих, при котором царят разум и добродетель, направляющие политика. Ученик Сократа, идеалист по воззрениям и аристократ по происхождению, Платон считал, что закон не в состоянии предписать всем и каждому все соответствующее. Ему не нужно “связывать” мудрого правителя, потому что, обладая всеми добродетелями, он сам закон и должен руководствоваться своим усмотрением. Убедившись в несбыточности аристократии, Платон приходит к выводу, что монархия должна быть ограничена свободой граждан, а демократия усилением власти в необходимых случаях. Таким образом, в государстве будут господствовать умеренность и согласие. Аристотель считал, что цель государства – достижение общего блага, не для войны, не для предотвращения преступности, а чтобы жить счастливо. Он выделял полицию как правильную форму правления, руководители которой способны соединить свободу с порядком, мужество с мудростью.

Перечисленные философы подчеркивают в своих трудах важность некоторой серединной точки. Например, заключение о том, что полиция – это смешанная форма правления государства, возникающая из сочетания двух неправильных, по Аристотелю, форм, олигархии и демократии (или др.), свидетельствует о попытках найти эту «золотую середину» в противостоянии. Утопичность представляемого философами государственного строя, например, при разделении всего населения государства на ремесленников, воинов и правителей-мудрецов, свидетельствует о стремлении и Сократа, и Платона, и Аристотеля определить механизм

согласования противоречивых желаний индивидов. Мудрец – это и есть механизм достижения идеального баланса государственной системы. То есть механизм может быть найден при помощи мудрости.

Также следует рассмотреть взгляды еще одного философа политики Николо Макиавелли, который в своем труде «Государь» подчеркивает важность борьбы за власть.<sup>12</sup> По его мнению, люди по природе злы и склонны предаваться дурным наклонностям при всяком удобном случае, поэтому во время управления государством правитель должен исходить из худших качеств своего народа: неблагодарность, трусливость, падкость на прибыль. А также из принципа: кто поступает добродетельно, тот обязательно будет обманут. Описание государя, который для достижения своей цели, может прибегнуть ко лжи, вероломству и жестокости, связано с современной Н. Макиавелли эпохой. Будучи патриотом своей страны, призывая к освобождению Италии от варварства, он считал, что для спасения народа можно жертвовать иными, более важными нравственными соображениями. Противостояние, откровенная борьба за власть и установление собственного порядка чаще обнаруживаются в полярных формах власти. А движущейся в направлении тирании или хаоса силе логично противопоставить столь же мощный «клин» обратной полярности. Однако, в долгосрочной борьбе для достижения баланса взаимоотношений стоит учитывать динамику силы обоих «клиньев». Таким образом, согласно «теореме У. Томаса»: *«если люди определяют ситуацию как реальную, то она становится реальной по своим последствиям»*, следует видеть жадность, трусость, неблагодарность, озлобленность народа или же деспотизм, некомпетентность правителя там, где они действительно имеют место.

Подводя итог первого параграфа, описывающего применяемую в работе концепцию взаимодействия государства и населения, стоит сказать о том, что поиск и реализация идеального способа правления, действий суверена представляется проблемой комплексного характера, не менее эмпирической, чем теоретической. Так, при теоретическом поиске решения социальных проблем,

---

<sup>12</sup> Макиавелли Н. Государь / Муравьева Г. М.: Мартин, 2022.

связанных с взаимодействием института государства, общества граждан и людей в обществе в целом, непосредственно связанного с их потребностями, обязанностями и правами, большую роль играют отклонения от предлагаемых учеными идеальных типов акторов, и моделей взаимодействия. Отклонения, как было показано, зависят от исторического контекста, в котором существует государство, от социальных феноменов и выявленных социологических законов. Важность эмпирического исследования проблемы состоит не только в практической проверке теоретических гипотез, но и в постоянной поддержке коммуникации между рассматриваемыми акторами для уточнения контекста их существования, который влияет на принимаемые ими решения и как следствие результаты взаимодействия. Поэтому здесь необходимо перейти к теме следующего параграфа, которая относится к понятию социальных миров в парадигме социального конструктивизма и их влиянию на взаимодействие и коммуникацию государственного аппарата и населения как субъектов социальных отношений.

## 1.2 Влияние эксплицитных социальных миров на результат коммуникативного взаимодействия

По словам Ю. Хабермаса<sup>13</sup>, «жизненный мир» – реальная среда обитания людей, состоит из частных интересов, в континууме которых протекает человеческая жизнь. Исходя из рассуждений о невозможности дедукции общего блага в первом параграфе, «жизненный мир» характеризуются преимущественно несовпадением желаний индивидов. Одним из примеров могут быть институты государственного управления, которые хоть и являются институтами, основанными на принципах бюрократии, но состоят из реальных людей, у которых имеются свои собственные интересы. Макс Вебер, определяет бюрократию<sup>14</sup> как способ рациональной организации управления, характеризующийся четкой иерархией, вертикальными информационными потоками, формализованными способами принятия решений и претензией на особый статус в обществе. Бюрократия относится к рационально-легальному типу власти и ориентирована на руководство: выполнение задач и достижение целей организации. Существует множество ситуаций несовпадения желаний индивида в роли госслужащего, ориентированного на руководителя, и в роли обычного человека, ориентированного на, например, удовлетворение потребностей, при которых, трудоемкая и однообразная работа, постоянная отчетность, а также негибкость бюрократической системы оказывают давление не столько на высококвалифицированного работника, сколько на уставшего человека. То есть «жизненный мир» также подразумевает и множественность социальных ролей индивида.

Однако, одним из выделяемых преимуществ человека как биологического вида является способность договариваться, находить общее. И существование различных социальных ролей тому доказательство, так как общества существуют благодаря объединяющим индивидов идеям, понятиям, взглядам,

---

<sup>13</sup> Спивак В.И., Зайцев Д.Ф. Концепция "Жизненного мира" Ю. Хабермаса / Вестник Русской христианской гуманитарной академии. СПб: 2020. №4-1. – С. 59–65.

<sup>14</sup> Мальцева Е. П. Теория бюрократии М. Вебера и модернизация современной российской бюрократии / Ars Administrandi. Пермь: 2010. №4. – С. 5–11.

институционально-правовым рамкам. Например, Эрика Саммерс-Эффлер в своем исследовании: как общественные движения, подверженные высокому риску, сохраняют приверженность делу, сравнивает общества с реками<sup>15</sup>. В институционально-правовых рамках – берегах реки, потоки участников движений с очень низкими барьерами входа-выхода, притягиваются идеологическим центром общества. Общества привлекают участников потому, что в них люди видят решение своих проблем, удовлетворение потребностей. Удовлетворив свою потребность, индивид переключается на другое общество. То есть даже малое общество с быстро меняющимися участниками, по заключению Э. Саммерс-Эффлер, способно существовать потому, что не исчезает его идеологический центр, механизм, решающий потребность участника. Именно поэтому логично предположить, что в рамках «жизненного мира» Ю. Хабермаса существуют совокупности частных интересов индивидов. Воспринимая интерес как синоним желания И.Ш. Зарка, можно сделать вывод о возможности их индукции.

Существует еще одно понятие, определяющее общность людей в зависимости от их «среды обитания». А.Л. Страусс предложил концепцию социальных миров, которая описывает социальные сферы жизни людей или же социальные относительно свободно связанные группы, которые со временем меняются и с которыми может быть связан каждый человек<sup>16</sup>. При помощи этой теории возможно учесть необходимое множество человеческих общностей (ограниченное лишь практическими возможностями исследователя) с их значимыми особенностями с учетом того, что индивид может быть частью нескольких социальных миров одновременно. Как пишет Адель Кларк, корни концепции относятся к исследованиям Чикагской школы. Так, они изначально были привязаны к географическим границам в результате картографического метода «инвентаризации пространства». Впоследствии социальные целостности перестали в обязательном порядке привязывать к географическим единицам

---

<sup>15</sup> E. Summers Effler *Laughing Saints and Righteous Heroes* / The University of Chicago Press. Morality and Society Series. 2010. 256 P.

<sup>16</sup> Clark A. *The Social Worlds Framework: A Theory/Methods Package* / The MIT Press. 2010. P. 113-137.

исследования, перейдя к изучению вселенных дискурса. *«Исследователи все больше уделяли внимание отношениям групп с другими социальными целостностями, взаимодействиям коллективных акторов и дискурсов»*<sup>17</sup>. В процессе развития концепция пополнилась такими понятиями как: эксплицитные социальные миры, границы, арены, граничные объекты (пограничные инфраструктуры), актанты и др.

В работе «Социальные миры и социологическое понимание действительности» Питер Бергер и Томас Лакман говорят о социальных мирах как о сложных и динамических социальных средах, которые могут меняться в соответствии с историческими и культурными условиями<sup>18</sup>. Указывается, что социальные миры включают в себя не только людей, но и объекты, соотношения, культурные символы, в результате взаимодействия которых возникает общность и согласованность в действиях людей. Язык играет важную роль в создании социальных миров, дискурс является своего рода фундаментом, на котором формируются и культивируются разделяемые представления об окружающей действительности.

В исследованиях чаще всего в качестве социальных миров рассматриваются сообщества коллективного действия, члены которых связаны друг с другом на основе общих действий, дискурсов, норм и инфраструктуры. Таким образом, членство в социальном мире предполагает общие обязательства, практики и нормы, созданные и повторяемые через взаимодействие с другими членами. В настоящем исследовании в качестве социальных миров рассматриваются общества государственных служащих, разрабатывающих и реализующих федеральный проект «Государство для людей», а также общества конечных пользователей результатов проекта. В стандарте «Государство для людей» в качестве клиента рассматриваются *«не только лица и их законные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении услуг ..., но также и широкий перечень лиц,*

---

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Berger P., Luckmann T. The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge / New York: Doubleday & Company, 1966. 219 P.

*обладающих правом в соответствии с законодательством Российской Федерации обратиться за предоставлением услуг»<sup>19</sup>: граждане РФ, иностранные граждане, лица с двойным гражданством, лица без гражданства. Конечных пользователей государственных услуг удобно охарактеризовать через понятие гражданского общества. По мнению Ю.А. Красина, его суть заключается в энергии общественной самодеятельности. Гражданское общество представляет собой бесконечное многообразие частных жизненных интересов разных общественных групп. Их совокупность как негосударственных ассоциаций по интересам выражает формы общественной самодеятельности граждан. Наряду с частной, существует публичная сфера общественной жизни – сфера общих интересов всех граждан, общества в целом<sup>20</sup>. Гражданское общество выступает и в роли пространства, в котором артикулируется все это многообразие интересов. Существующие множества частных и публичных «ассоциаций по интересам», общественных и образовательных организаций, профессиональных групп образуют социальные миры со своими вселенными дискурса, нормами, инфраструктурами и практиками. Таким образом в пространстве гражданского общества могут быть выделены различные социальные миры, связанные с социальной структурой общества, в зависимости от проблемы и целей исследования.*

*Согласно плану федерального проекта «Государство для людей», опубликованному на сайте Министерства экономического развития РФ, целями проекта являются «повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов через трансформацию подходов к работе с людьми», внедрение клиентоцентричного подхода «для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем», удовлетворения*

---

<sup>19</sup> Стандарт «Государство для людей» / Минэкономразвития. 2023. Документ о требованиях по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми. Стандарт является обязательным для применения органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями (предприятиями) и иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

<sup>20</sup> Красин Ю.А. Гражданское общество и государство: оппоненты-партнеры / Вестник Российского Государственного Гуманитарного Университета. Серия: Политология. История. Международные отношения. М., 2009. №14.

реальных потребностей граждан и бизнеса без необходимости поиска «нужного кабинета» или услуги, проактивного информирования о новых возможностях, возникающих в государстве.<sup>21</sup> Для проактивного предоставления услуг и сервисов без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг и сервисов необходима информация о том, когда услуга становится необходимой. В данном случае используется электронная база данных, пополняемая пользователями (или госслужащими) через «*точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями*»<sup>22</sup>. В концепции социальных миров такие точки называются пограничными объектами (пограничной инфраструктурой). То есть интернет-платформу «Госуслуги» можно назвать «цифровой точкой» или «пограничной инфраструктурой», информационной системой, переплетающейся «с уникальной природой каждого социального мира», рассматриваемого в исследовании. Инфраструктуры могут пониматься как застывшие дискурсы, которые формируют пути между социальными мирами и превращаются в арены и более крупные структуры. Следовательно, пограничными объектами будут являться «оффлайн точки» (МФЦ, центры занятости и пр.).

Также, А. Кларк пишет об аренах<sup>23</sup>, которые возникают если и когда количество социальных миров становится большим и пронизано конфликтами, точками зрения, источниками финансирования и так далее. Арена состоит из множества миров, организованных экологически вокруг вопросов, представляющих взаимный интерес и требующих действовать. Согласно ст.7 Конституции РФ, «*Российская Федерация – социальное государство, политика которого направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека*»<sup>24</sup>. В современной научной юридической и

---

<sup>21</sup> План опубликован на сайте:

[https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe\\_upravlenie/gosudarstvo\\_dlya\\_lyudey/](https://www.economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/).

<sup>22</sup> Согласно стандарту есть цифровые точки: - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры; и оффлайн-точки: - места приема клиентов в органах власти и уполномоченных организациях, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (МФЦ «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие).

<sup>23</sup> Clark A. The Social Worlds Framework: A Theory/Methods Package / The MIT Press. 2010. P. 113-137.

<sup>24</sup> Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 г.] / Официальный интернет-портал правовой

социально-экономической литературе выделяются различные теоретические модели социальных государств. Так, социальное государство социал-демократического типа руководствуется принципом – государство и экономика существуют для людей, а не наоборот, – отсылающим к названию федерального проекта «Государство для людей». Таким образом, предоставление государственных услуг несомненно является важной ареной социальных миров со стороны основных стейкхолдеров<sup>25</sup>: государства, гражданского общества и бизнеса. Социальные миры, входящие в состав основных групп стейкхолдеров предоставления государственных услуг пересекаются в пограничных объектах и пограничной инфраструктуре. За взаимодействием по поводу общего предмета находится большое количество слоев интересов с обеих сторон. Так, в интересах родителей ребенка получить материнский капитал на развитие домашнего хозяйства (оплату обучения ребенка, улучшение жилищных условий и пр.). Однако, из-за риска иной нецелесообразной растраты средств государство выставляет определенные барьеры на пользование маткапиталом (запрет на обналичивание средств, необходимость предоставления необходимых документов, получения разрешений и т.д.). В такой ситуации проявляется взаимное недоверие обоих коллективных акторов из-за неизвестности лежащих за их действиями мотивов (возможности их предполагать). Например, с точки зрения родителей, государство не может строго определять на что семье действительно нужны деньги, потому что оно не присутствует в жизни семьи здесь и сейчас. Соответственно, если государство стремится повлиять на распоряжение денежными средствами – предполагается наличие интереса с его стороны. В результате, представители обоих социальных миров стремятся утвердить свою точку зрения пользуясь доступными инструментами (каналы коммуникации и

---

информации. Также гласит: в Российской Федерации «охраняются труд и здоровье людей, устанавливается гарантированный минимальный размер оплаты труда, обеспечивается государственная поддержка семьи, материнства, отцовства и детства, инвалидов и пожилых граждан, развивается система социальных служб, устанавливаются государственные пенсии, пособия и иные гарантии социальной защиты». Конституция Российской Федерации.

<sup>25</sup> Freeman R. E. Strategic Management: A Stakeholder Approach. / Boston: Harpercollins College Div. 1984. – 275 p.

обратной связи) на арене. Например, решается каким образом стоит предоставлять ту или иную государственную услугу гражданам.

Таким образом, в пространстве гражданского общества формируются частные, а далее и публичные интересы в совершенно разных направлениях (политических, профессиональных, спортивных, т.д.), образуются области концентрации этих интересов, вызванных обязательствами и потребностями. Каждая область концентрации интересов наполняется соответствующим тематическим дискурсом от центра до периферии (не обязательно в одном направлении), установками, инфраструктурой и нормами, образуя социальный мир. Индивиды, проводя параллель с социальными ролями, могут быть участниками многих социальных миров, что наделяет их, в разной степени, опытом (характеристиками) в различных сферах жизни. Эксплицитность социальных миров может выражаться не только в формальных правилах и нормах, но и в неформальных правилах и рекомендациях, которые будут эксплицитными в определенной «знакомой» группе людей. То есть, эксплицитность выражается в правилах, нормах и ценностях, но не ограничивается только ими, так как за явными правилами, нормами и ценностями скрывается множество факторов, связанных с культурой, историей и социальной средой, в которой они развиваются. Например, нормы поведения на общественных мероприятиях могут зависеть от культурных традиций, социальной и экономической иерархии или роли человека в сообществе.

Как пишет, А. Кларк, на аренах совместные направления обязательств и (взаимных) действий социальных миров формулируются посредством дискурсов<sup>26</sup>. Дискурсы здесь означают совокупности языка, мотивов и значений, с целью движения к взаимному пониманию по типу *modus vivendi*<sup>27</sup> <sup>28</sup>. На аренах представители различных социальных миров выражают дискурсы своей коллективной идентичности. Индивидуальные и коллективные идентичности

---

<sup>26</sup> Clark A. *The Social Worlds Framework: A Theory/Methods Package* / The MIT Press. 2010. P. 113-137.

<sup>27</sup> Ibid.

<sup>28</sup> *Modus vivendi* (лат., англ.) – образ жизни, способ существования. Дипломатический термин, применяемый для обозначения временных или предварительных соглашений, которые впоследствии предполагается заменить другими, более постоянного характера или более подробными.

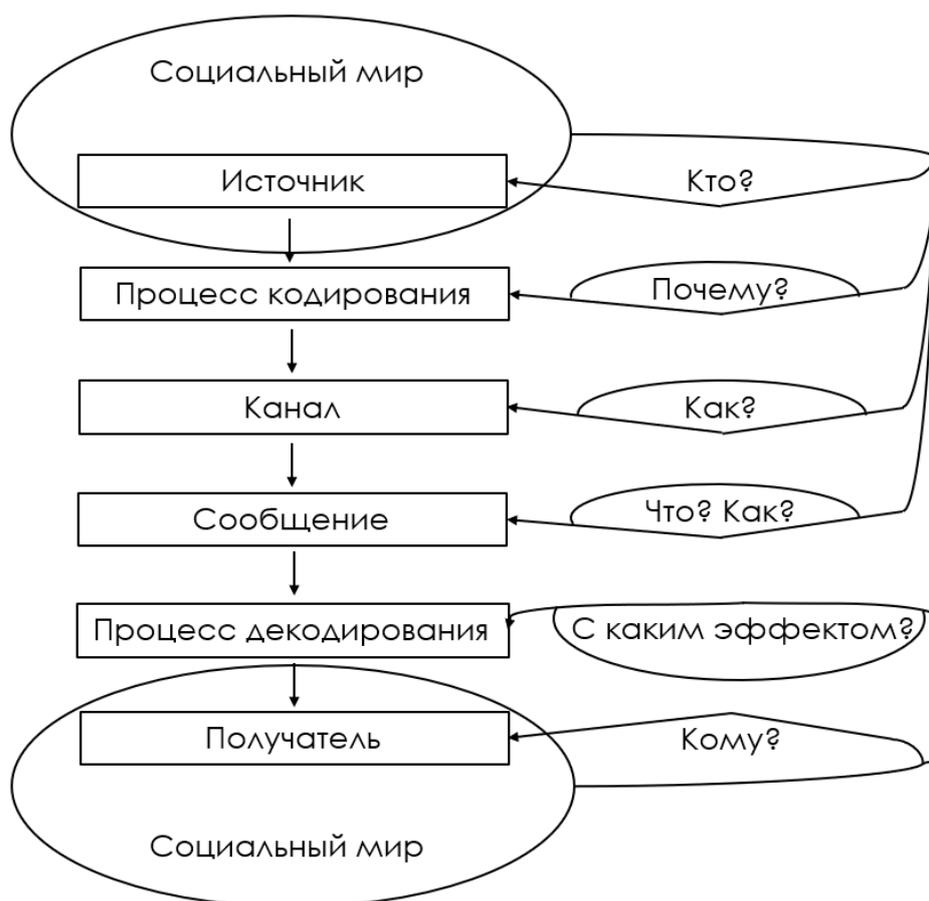
формируются через участие в социальных мирах и аренах, через обязательства перед ними. Из чего следует влияние различного опыта и навыков представителей на процесс коммуникативного взаимодействия на пересечениях миров. В исследовании используется совмещенная модель коммуникации и контент-анализа Оле Хольсти<sup>29 30</sup>, так как в ней учитываются не только элементы коммуникации, но и контекст. Среди элементов коммуникации выделяются: источник, процесс кодирования, канал, сообщение, процесс декодирования и получатель. С точки зрения контент-анализа, при анализе процесса коммуникации необходимо подтвердить, *кто* является источником коммуникации (авторство) и определить ее причины (*почему*), так как эти свойства определяют процесс кодирования. Описать характеристики канала коммуникации или стиль (*как*), а также определить, обозначить направления ее содержания (*что*), как оно соотносится с источником и стандартами коммуникации. Важно понимать *кому* коммуникация предназначена и *с каким эффектом* она декодирована. *Контекстом* коммуникативного взаимодействия является социальный мир источника коммуникации как представителя коллективной идентичности и социальный мир получателя. Так, социальный мир чиновников может создавать барьеры в общении с гражданами за счет своей эксплицитности (проявлений коллективной идентичности), или иметь влияние на выбор коммуникационных стратегий сотрудников МФЦ. А социальный мир рядового пользователя государственных услуг может определять процессы декодирования сообщения или действия (социального действия, взаимодействия), или влиять на *обратную связь* пользователя.

---

<sup>29</sup> Holsti O. R. Content Analysis / University of British Columbia. P. 596–693.

<sup>30</sup> Holsti O. R. Content Analysis for the Social Sciences and Humanities. / Boston: Addison-Wesley, 1969. 236 P.

Рис.1 Совмещенная модель коммуникации и контент-анализа Оле Хольсти с учетом влияния социальных миров



Таким образом, в социальных мирах важен факт реальной (физической) принадлежности к определенной структуре – аппарату правительства, разработчикам федеральных проектов, или к населению. Качества актора как представителя социального мира в любой из его социальных ролей будут влиять и на исполняемую роль, и на исход коммуникации. Потому что мгновенное перемещение между социальными мирами, в отличие от социальных ролей, невозможно так же, как и невозможно мгновенно менять свою профессию, образование, семейное положение, круг общения. Под исходом коммуникативного взаимодействия в исследовании подразумевается подача заявления, получение услуги, обратная связь в виде отзыва, оценки и т.д. опосредуемые функциями пограничных объектов (инфраструктуры). Принимая во внимание государственный масштаб федерального проекта, следует заметить необходимость технологий оценивания, учитывающих многообразие состава и разность характеристик социальных миров. Формирование клиентоцентричной культуры и

реинжиниринг процессов взаимодействия государства как внутри себя, так и со всеми категориями граждан и бизнеса, требует индуктивного подхода реализации из-за практической невозможности дедукции общего решения проблемы. Именно поэтому применяемая система оценивания реализации проекта должна совмещать в себе различные, но гармонично сочетающиеся технологии (подходы) сбора, классификации, обработки, интерпретации и применения разных типов информации. В следующем параграфе описывается то, как производится оценивание результатов проекта на пограничных объектах (инфраструктурах).

### **1.3 Технологии оценивания результатов проекта «Государство для людей» на граничных объектах (пограничной инфраструктуре) социальных миров**

В этом параграфе описываются применяемые на пограничных объектах (инфраструктурах) технологии оценивания результатов проекта<sup>31</sup>, а также говорится о влиянии социальных миров на эту составляющую реализации.

В рамках реализации федерального проекта «Государство для людей» есть цифровое и «культурное» направления разработки. Во-первых, реализуются цифровые платформы, приложения, интернет-сайты ведомств, а также сообщества и аккаунты в социальных сетях. Во-вторых, планируется внедрение культуры клиентоцентричности во взаимоотношения стейкхолдеров проекта. Таким образом, существуют как онлайн, так и офлайн инструменты обратной связи, а также оценки результатов проекта со стороны разработчиков в том числе. Среди них существуют: оценка по итогу получения услуги, оценка приложения или интернет-сайта, прохождение опроса, написание отзыва, участие в UX тестировании, сообщения в социальных сетях, новостные записи, записи в книгу жалоб. Обратная связь, как и получение государственной услуги, рассматриваются как коммуникативное взаимодействие, так как состоит из социального действия (взаимодействия) и коммуникативной составляющей. Таким образом, согласно дополненной схеме Оле Хольсти, в процессе реализации государственной услуги или обратной связи влияние социальных миров акторов может приводить к возникновению различного рода барьеров:

*Логический барьер* – недопонимание, возникающее, когда партнеры не учитывают специфику мышления партнера по общению (неточности высказывания, несовершенство перекодирования мыслей в слова, смысловые разрывы, скачки мысли, логические противоречия в тезисе).

*Стилистический барьер* – возникает при несовпадении формы представления информации с ее содержанием (смешение стилей коммуникации).

---

<sup>31</sup> Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ Онлайн-курс: Проектное управление/ Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. 2023.

*Фонетический барьер* – препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего (логические ударения, дефекты речи)

*Семантический барьер* – обозначение одними и теми же знаками (в том числе и словами) совершенно разных вещей (несовпадение лингвистического словаря языка; ограниченный лексикон одного из участников коммуникации и богатый – у другого; профессиональные, социальные, культурные, психологические, национальные, религиозные и другие различия).

*Барьеры обстановки* – озабоченность слушателя другими проблемами (инерция включенности).

*Физические барьеры* – отсутствие доступа к интернет-связи, к технике для доступа в интернет. Сюда же относятся и физические особенности участников коммуникации (различные виды инвалидности, например).

Возникновение барьеров можно рассмотреть с точки зрения Маршалла Маклюэна, который описал свое понимание медиа как внешних расширений человека<sup>32</sup>. М. Маклюэн верил, что технологии не только расширяют возможности человека, но также изменяют его восприятие мира и взаимоотношения с другими людьми. Он часто использовал термин «протезы» для описания технологий, которые расширяют или улучшают способности человека. Следовательно, если у человека нет определенных способностей или средств к «протезированию» в постоянно обновляющейся реальности, то возникающие трудности будут представлять из себя обозначенные барьеры в процессе коммуникативного взаимодействия. Поэтому, влияние социальных миров отчасти объясняется и герменевтической составляющей. За счет того, что множество взаимодействующих социальных субъектов, обладающих различными целями и ценностями, истолковывают социальный мир неоднозначно – это приводит к противоречиям во взаимодействии социальных миров. В целом, визуализация влияния социальных миров на результат коммуникации не ограничивается лишь этими индикаторами. Это связано с характеристиками различных социальных миров, с точкой зрения исследователя и целями его исследования.

В рамках данного исследования, из-за сложности изучения полных характеристик какого-либо социального мира в принципе, индикаторы связаны с

---

<sup>32</sup> Маклюэн М. Понимание медиа. Внешние расширения человека. М.: Кучково поле, 2019.

контент анализом дискурс-вселенной стейкхолдеров проекта в лице разработчиков и пользователей. Дискурс-вселенная, процесс ее формирования, степень поддержки дискурса индивидом, его принадлежность к той или иной дискурс-вселенной зависят от уровня культурного развития актора. Так, с политологической точки зрения, менталитет и политическая культура населения имеют решительное влияние на взаимодействие государства и гражданского общества, в том числе и на распространенность злоупотреблений властью (даже большее чем, например, противоречия и недоработки законодательства). Одно из определений политической культуры было предложено Габриэлем Алмондом и Сидни Вербом: это система глубоких ориентаций, установок и ценностей, которые определяют отношение индивидов к политической деятельности и институтам государства<sup>33</sup>. Тесно взаимосвязанные, политическая культура и общая грамотность населения влияют на осведомленность, аналитическую и критическую деятельность и политическую активность населения в отношении государственных проектов и программ. Русский политолог И. Ильин считал, что цель человеческой жизни состоит не в том, чтобы заниматься политикой, а в том, чтобы творить культуру<sup>34</sup>. Он рассматривал политику как инструмент, обеспечивающий возможность для культурного развития. Как итог, ясно прослеживается взаимовлияние уровня культурного развития и дискурс-вселенных социальных миров.

В творчестве европейских мыслителей гражданское общество представлено как особая ступень развития социума. Идея гражданского участия предполагает включение или вовлечение управляемых в управление – управление общественными и в некоторой мере государственными делами. «Гражданство» лежит в основании понятия гражданского общества. Это признание полного членства индивида в каком-либо обществе, дающее ему возможность и право определять условия существования и функционирования общества, к которому он принадлежит. Соответственно, гражданское общество может в разной степени

---

<sup>33</sup> Almond G., Verba S. *Civil Society and Political Theory* / Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 1989. 320 P.

<sup>34</sup> Гусев В. А. Политическая теория И. А. Ильина / Полит. наука. 2001. №1. – С. 89–103.

участвовать в общественно-политической деятельности, и быть более или менее активным (пассивным). Исследователями предлагаются различные гипотезы о причинах гражданской пассивности, которая, например, может быть обусловлена отсутствием знаний, опыта, информации и особых навыков, становящиеся серьезным ограничением общественной активности индивидов и социальных групп; низким уровнем правовой и политической культуры населения. Несмотря на это, пассивность может быть определена как обратная связь обусловленная, как раз таки, перечисленными условиями, а также недовольством граждан.<sup>35</sup>

Идея об управляющей роли гражданского общества в оценке результатов «Государства для людей» подтверждается данными паспорта федерального проекта, в котором описаны такие показатели оценки как «Результативность» и «Эффективность»<sup>36</sup>. Результативность обозначает отношение числа выполненных мероприятий, потраченных средств и прочих достигнутых разработчиками показателей к числу запланированных. Эффективность же оценивается по ряду показателей, которые оценивают качественное улучшение, одним из них является показатель удовлетворенности. Удовлетворенность непосредственно связана с потребностями представителей множества различных социальных миров. В результате, оценка подвержена сильному разбросу, колебаниям даже при небольших изменениях, из-за невозможности подстройки системы под всех участников одновременно. В результате, как пишет Ю.А. Красин, *«проблема взаимоотношений между гражданским обществом и государством является проблемой создания или налаживания, настройки эффективно действующего механизма обмена энергией между частной и публичной сферами общественной жизни»*<sup>37</sup>. Выражая частные интересы, не учитывающиеся или не попавшие на орбиту государственной политики, гражданское общество оппонирует государству на арене социальных миров. Так как обратная связь, в данном случае, – это энергия

---

<sup>35</sup> Краевой Ю.Г. Гражданская пассивность как социальный феномен: природа и особенности проявления в современной России. Екатеринбург, 2006.

<sup>36</sup> Паспорт федерального проекта «Государство для людей». / Правительство Российской Федерации. 2023.

<sup>37</sup> Красин Ю.А. Гражданское общество и государство: оппоненты–партнеры // Вестник РГГУ. Серия: Политология. История. Международные отношения. 2009. №14, С.245

общества, то сложность ее конвертации, или интерпретации по причине различных вселенных дискурса, норм, характеристик социальных миров влечет за собой трудности с определением хода реализации проекта.

Стоит отметить, что даже при оценке цифровых сервисов предлагаются различные варианты оценки его реализации. Отсутствие универсальной системы оценивания платформ описывается в статье Г.А. Меньшиковой «Клиентоцентричность – новый курс развития России: проблемы оценивания». Поднимается вопрос о способах и методологических особенностях оценивания интернет-платформ, с упором на курс клиентоцентричности, являющийся в настоящее время частью Федерального проекта «Государство для людей». Обращается внимание на такие обстоятельства существования платформы как стадия ее формирования (разработки), учет интересов стейкхолдеров, учет не только преимуществ, но и рисков, показатели уровня защиты от рисков, а также внешние рейтинги и средства оценивания<sup>38</sup>.

Несмотря на обозначенные сложности оценивания исходя из разной политической культуры и разных групп с разными возможностями, выражающих разные интересы, инициатива государства по реализации проекта «Государство для людей» является инструментом повышения и универсализации культуры взаимодействия и коммуникации, призванным мотивировать социально-политическую активность граждан. Наличие цифровой платформы, лабораторий пользовательского тестирования – способ усиления коммуникативного взаимодействия социальных миров, способ взаимного изучения.

---

<sup>38</sup> Меньшикова Г.А. Клиентоцентричность – новый курс развития России: проблемы оценивания. СПб., 2022.

## **Глава 2. Практическое исследование проблем оценивания реализации федерального проекта «Государство для людей»**

### **2.1 Программа эмпирического исследования**

Эмпирические социологические исследования по теме бакалаврской выпускной квалификационной работе проводились в период с марта 2022 по май 2023 года. Были проведены 2 фокус-группы на тему «Опыт пользования цифровым порталом Госуслуги. Преимущества и недостатки», 2 фокус-группы на тему «Федеральный проект «Государство для людей»: опыт пользователя», экспертное интервью с сотрудником Аналитического центра при Правительстве РФ на тему «Федеральный проект «Государство для людей»: мнение эксперта, анализ статистических данных Аналитического центра о федеральном проекте, контент-анализ отчетных документов и записей федеральных и региональных правительственных органов власти. Все фокус-группы проводились с участниками из разных групп обучения для исключения повторного ответа. До поступления в университет студенты проживали в разных городах, в связи с чем задавались вопросы и об их опыте получения госуслуг в прошлом. В исследовании характеризуется вселенная дискурса студентов социологии СПбГУ как пользователей государственных услуг, а также вселенная дискурса эксперта аналитического центра при правительстве как эксперта, участвующего в работе по оценке проекта.

В первой фокус-группе в марте 2022 года приняло участие 11 студентов 3 курса бакалавриата социологии СПбГУ, во второй 11 студентов того же курса. В процессе проведения фокус-групп участникам последовательно предлагались вопросы для общего обсуждения на тему пользовательского опыта получения государственных услуг в онлайн формате. Вопросы фокус-групп<sup>39</sup> были объединены в 3 блока. Первый блок направлен на выяснение опыта студентов в получении государственных услуг с целью ознакомления причин и состава

---

<sup>39</sup> Гайд и расшифровку фокус-групп 2022 см в приложении № 1.

знакомых фокус-группе услуг, частоте их получения в повседневной жизни. Второй блок был посвящен рефлексивно-аналитическим выводам студентов о качестве предоставленных услуг и возможностях изменения процесса и условий их предоставления с целью совершенствования. Третий блок предполагал оценку процесса получения услуг через цифровую платформу в целом с целью дальнейшего сравнения.

В первой фокус-группе 2023 года участие приняло 10 студентов 3 курса бакалавриата факультета социологии СПбГУ, во второй 5 студентов 1 курса магистратуры факультета социологии СПбГУ и 3 студента 4 курса бакалавриата факультета социологии СПбГУ. В процессе проведения фокус-групп участникам последовательно предлагались вопросы для общего обсуждения на указанную тему. Вопросы фокус-групп<sup>40</sup> были объединены в 3 блока. Первый блок направлен на выяснение опыта студентов в получении государственных услуг. Цель блока – узнать кто ими пользовался и с какой целью для определения степени ознакомления представителей пользовательского студенческого социального мира с МФЦ, или сайтом, приложением Госуслуг как пограничным объектом или инфраструктурой. Второй блок посвящен оцениванию системы предоставления государственных услуг. Цель блока – узнать, что, с точки зрения пользователя необходимо или следует изменить в технологии предоставления государственных услуг. Задача этого вопроса не только в предложении пользователем идей по изменению технологии, но и знакомство с возможностями пользователя по рефлексии о технологии. Также задавались вопросы об опасениях студентов насчет использования цифровой платформы Госуслуги, об оценке получения услуг от 1 до 5 баллов и о том, была ли оставлена эта оценка пользователем где-либо прежде (т.е. в приложении, на сайте, в МФЦ и т.д.). Третий блок направлен на ознакомление с опытом пользователя в отношении его общения с органами государственной власти и местного самоуправления через инструменты интернет-коммуникации:

---

<sup>40</sup> Гайд и расшифровку фокус-групп 2023 см. в приложении № 2.

социальные сети, мессенджеры, платформы для общения, прочие сайты и приложения ведомств, которые не были названы.

Экспертное интервью с сотрудником Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации было проведено в апреле 2023 года. Вопросы в гайде второго эмпирического исследования, экспертного интервью<sup>41</sup>, были также разделены на блоки с целью выяснения сути работы эксперта над проектом; описания, как эксперт воспринимает структуру проекта и проект в целом; обсуждения технологий оценивания федерального проекта, используемых разработчиками, а также их эффективности; констатации, на каком этапе реализации находится федеральный проект с точки зрения разработчиков; перечисления недостатков, трудностей и ошибок его реализации; а также его оценка по шкале от 1 до 5 с точки зрения эксперта и эксперта как пользователя.

Также в рамках исследования применения технологий оценивания федерального проекта «Государство для людей» был проведен контент-анализ отчетных документов и записей федеральных и региональных правительственных органов власти о результатах его реализации, включая анализ статистических данных Аналитического центра при Правительстве РФ. В итоге было проанализировано 70 документальных и отчетных единиц<sup>42</sup>.

---

<sup>41</sup> Гайд и расшифровку экспертного интервью см. в приложении № 3.

<sup>42</sup> Перечень документов контент-анализа см. в приложении № 4. Гиперссылки доступны в цифровой версии.

## 2.2 Анализ данных эмпирического исследования: фокус-группы

Исходя из полученных данных, все участники фокус-групп когда-либо получали государственные услуги. Более того, 100% участников использовали приложение или сайт «Госуслуги», в то время как очное получение услуг в 90% случаев используется только при отсутствии полностью цифрового аналога, остальные случаи связаны с невозможностью решить ту или иную проблему онлайн. В целом, студенты используют государственные услуги для оплаты пошлин, налогов, штрафов; для просмотра собственных персональных данных (документов); для записи в поликлинику, на ПЦР тест, прививку от коронавируса, в МВД на получение (замену) паспорта (загранпаспорта), на получение водительских прав, в МФЦ на получение выписки ИНН, СНИЛС, выписок (например, из трудовой книжки), справок, услуг, не имеющих цифровых аналогов, социальных выплат, записи; для использования Пушкинской карты, Социальной карты москвича; для смены прописки; для постановления на воинский учет; оформления пенсии по потере кормильца; купля-продажа имущества, помощь родственникам и знакомым. По частоте использования выделились «активные» студенты, использующие государственные услуги чаще 1 раз в неделю и чаще для оплаты пошлин, налогов и штрафов, записи в поликлинику; а также «не активные», использующие их 1 раз в три месяца и реже.

В целом получение государственных услуг студенты оценивают на 3,65 балла, что на 0,01 больше по сравнению с результатами фокус-групп, проводившихся в марте 2022 года. Студенты оценивают получение государственных услуг (с учетом использования преимущественно цифровой версии) как легкое (простое), быстрое (*«... по сравнению с людьми, которые ... по талончику ждали, когда их распределят – я просто мгновенно туда пришел...»*) и удобное (комфортное, приятное), что может характеризовать представителей данного социального мира как уверенных и опытных пользователей цифровых технологий. Преимуществами цифровой платформы студенты назвали диалоговый формат коммуникативного взаимодействия, при котором *«о тебе не забывают»*, *«приходит уведомление после каждого этапа»*, *«подтверждение оплаты»*;

дистанционный доступ к подаче заявлений «когда захочешь»; хранение данных и черновиков, при котором «все данные заполняются за тебя». Однако, негативно отмечаются ошибки в работе сервисов (нестабильность работы платформ, задержки синхронизации, отсутствие части данных в перечнях и базах, проблемы с уведомлениями: «у моей подруги тоже была такая проблема, ... она несколько месяцев с ней разбиралась и в конце ей сказали, что не смогут ее никак исправить, ... и так у нее уже несколько лет и висит, что паспорт не обновлен, ... нервная ситуация, потому что тебе постоянно приходят уведомления, тебе постоянно угрожают штрафом», неполный функционал приложения по сравнению с сайтом: «заходишь в приложение, а тебя перекидывает на сайт»): «... когда у меня появился QR-код, он через какое-то время у меня исчез», отсутствие понятного интерфейса («неинтуитивный», «странный», вызывающий «ощущение беспомощности»), инструкций (в некоторых случаях), трудности с точной формулировкой запроса: «бывает надо получить справку, или есть какой-то запрос, но объяснить в принципе не можешь», отсутствие интернет/телефонной связи с госорганами (или возможности изменить время записи), затрудненное и не связанное взаимодействие государственных органов власти между собой, непродуктивное взаимодействие с госслужащими (например, из-за недостатка компетенций, или не задавшегося диалога), что приводит к невозможности получить ту или иную услугу (в цифровом или очном виде), потере времени, многократному посещению госорганов, повторной оплате пошлин, конфликтному взаимодействию с госслужащими или другими получателями услуг: «приходишь в ведомство, а там 10 человек записаны на это время, 10 человек на другое, и приходится как бы в условиях живой очереди находиться, постоянно всех переспрашивать, спорить с людьми», «мне выписали штраф на друг[ого человека с тем же именем], но, слава богу, мне не пришлось его оплачивать», «... я столкнулась два раза с одной и той же проблемой: после оплаты пени ... уведомление об оплате не проходит, и висит эта задолженность. ... я эту небольшую сумму переплачивала, чтобы это уведомление пришло и с меня сняли нужное количество средств, ... немножко неприятно, потому что у тебя

*отнимают дополнительные деньги», «... когда я звонила им, на линии бывало по 100 человек. Могли просто отключить линию. Но когда я дозванивалась, были случаи, когда мне женщины сказали что-то очень плохое и это было очень неприятно, ... они же профессионалы, ... при том, что я же услугами пользуюсь».*

Получение государственных услуг онлайн требует наличия подтвержденной учетной записи. Подтверждение офлайн может вызвать трудности, когда нужно *«привезти документы в МФЦ, нужно было ехать 1,5 часа и туда, и обратно»*, зависимостью от местоположения банка, почты в городе. Тем не менее, процесс получения имеет положительные стороны, среди которых скорость ответов на поданные заявления, возможность получения услуг (подачи заявлений, записи) и использования своих документов через мобильное устройство (смартфон, ноутбук), возможность получения консультации и помощи в решении сложных проблем при очном обращении к специалисту, удобный и красивый интерфейс (в некоторых случаях), наличие электронных и отсутствие (в ряде случаев) живых очередей в МФЦ и прочих госорганах, оплаченное государством посещение перечисленных в приложении музеев и пр., цифровой помощник по поиску услуг. Эти преимущества упрощают процесс и сокращают время получения государственных услуг, также появляются возможности не носить оригиналы документов с собой, быстро исправлять допущенные при заполнении документов ошибки, получать новости и уведомления в одном личном кабинете.

Студенты считают, что необходимо усилить связь с самими инстанциями, предоставляющими государственные услуги, а также связь между государственными органами, подразделениями, так как это позволит максимально исключить гражданина, получающего услугу, из процесса документооборота между ведомствами, а также предоставит возможность пользователям корректировать дату получения документа (услуги). Кроме того, важно совершенствование цифровых сервисов по направлениям усиления функции синхронизации, модернизации и улучшения интерфейса (увеличение интуитивности, добавление фильтров информации, добавление FaceID в мобильном приложении): *«понятное наименование вкладок и блоков с нужными*

*документами и услугами», «описание области применения той или иной услуги», добавление «кратких гайдов, ссылок на страницы» прямо в уведомление для «упрощения навигации» «... чтобы простым людям, которые не в государственной деятельности, не в социальной сфере было это понятно», увеличение значимости и распространенности цифровых сервисов, наделения цифровых копий документов пользователя юридической силой (паспорт, водительские права), проведение технических работ в ночное время, расширение спектра услуг и возможностей, например расширение раздела FAQ, «чтобы не нужно было звонить по специфичным вопросам», также «хотелось бы, чтобы проблемы имели решение, а не говорили, что что-то нерешаемо». В этом могут помочь «проведение тестов с пользователями, ... ориентация на опыт других приложений», «дополнительная техническая настройка».*

В целом, отмечается необходимость в увеличении компетентности госслужащих по работе с цифровыми технологиями, а также по работе с конкретными вопросами граждан (совпадение сферы вопроса со направлением специалиста); и унификация систем государственных услуг (скриптов) их объединение в связанную систему, т.е. *«расширение [единого] интерфейса»*. Также присутствует желание заказа справок и документов на дом. Несмотря на то, что большая часть предложений касается цифровых технологий, что объясняется опытом респондентов, студенты считают, что очное предоставление государственных услуг не менее важно цифрового аналога. Это связано с осознаваемой невозможностью существования, на данном этапе цифровизации, оригиналов документов только в цифровом виде, создания цифровых аналогов абсолютно всех услуг, решения особо сложных и важных вопросов только при помощи цифровых технологий, цифровой безграмотностью не только старшего поколения, но и части сверстников. Студенты негативно относятся к обязательному характеру наличия личного кабинета госуслуг у каждого гражданина. Однако, их практически не волнуют риски взлома цифровых сервисов с их личными документами. По их мнению, они не располагают особо секретными, ценными данными и им *«еще нечего терять»*, более того *«что можно было слить – уже*

*слито»* другими крупными компаниями. А хранящихся в базах данных документов недостаточно для мошеннических операций. Хотя цифровизация снижает нагрузку на МФЦ и прочие государственные подразделения, позволяет минимизировать контакт с людьми и *«спокойно делать свои дела в приложении»*, очное предоставление услуг все еще необходимо.

Отдельно стоит сказать про оценивание студентами процесса получения государственных услуг. Студенты положительно относятся к идее, которую, по их мнению, разработчики вкладывают в федеральный проект. Но абсолютное большинство студентов не оставляет оценок после получения госуслуг по причине отсутствия формы оценки. Это может быть связано не только с ее реальным отсутствием, но и с ее *“незаметностью”*. Так, некоторые участники фокус-групп отмечали, что закрывали различные всплывающие окна инерционно, так как в цифровой среде они зачастую являются рекламой. К тому же многие студенты просто не видят смысла в оценивании полученных госуслуг. А кто-то не хочет оставлять негативную оценку, так как *«хочется с пониманием отнестись»* к госслужащим, принимая во внимание условия их работы (*«приходящие за услугой нередко бывают очень неприятными»*, *«невысоко оплачиваемая работа»*, высокая ответственность), *«хочется поддержать МФЦ»*.

Касательно пограничных объектов и инфраструктуры коммуникации с органами власти по поводу государственных услуг отмечались следующие: Платформы и инструменты коммуникации: приложения *«Госуслуги»*; *«Госуслуги. Культура»*; *«Наш Петербург»*; *«Мое Здоровье»*; *«Мой Налог»*; сайты МФЦ, других ведомств; электронная почта; социальные сети.

В следующем параграфе описываются результаты второй части эмпирического исследования: экспертного интервью и контент-анализа новостных записей и документов ведомств.

### 2.3 Анализ данных эмпирического исследования: экспертное интервью и контент-анализ

Во второй части эмпирического исследования были получены мнения эксперта Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации (далее – Аналитический центр), а также других специалистов и представителей органов власти, выраженные в виде новостных и отчетных записей ведомств, а также документов в открытом доступе.

Исходя из полученных данных экспертного интервью, Центр разработок «Государство для людей» Аналитического центра (далее – Центр разработок) является проектным офисом по реализации мероприятий одноименного федерального проекта, в числе которых: внедрение принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в органах власти, проведение обучения, а также сопровождение всего процесса реинжиниринга услуг, начиная с мониторинга и анализа обратной связи, выявления проблем, их исследования, и заканчивая разработкой рекомендаций по оптимизации услуг и помощи по их применению. Мониторинг показателей, а также регулярный сбор и использование результатов обратной связи от граждан и представителей бизнеса, проведение социологических исследований сопровождает данный цикл постоянно. При этом исследуются и оцениваются метрики и данные обратной связи не только по услугам, сервисам или функциям, запланированным в рамках федерального проекта, но также и в соответствии с дополнительными поручениями, связанными с внезапными событиями (например, анализ мер поддержки для бизнеса в условиях санкций, а также, для *«контрактников, мобилизованных, призывников»*). Сам проект «Государство для людей» является сложным и глобальным. В узком смысле – это оптимизация цифровых сервисов, а в широком – *«это гораздо больше, это про изменение мышления, культуры ведения госорганами, сотрудниками госорганов своей деятельности»*, модель, при которой *«государство понимает себя как сферу услуг для граждан»*. Таким образом, проект направлен на серьезное изменение подхода к социальному взаимодействию государства и человека.

Для оценки той или иной государственной услуги используется схема соотношения компонентов стратегии и внешних факторов влияния, начальным и конечным пунктами которой являются состояния «as is» и «to be» соответственно. А также мониторинг различных пользовательских показателей (например, реальное время получения услуги, реальное количество шагов, необходимое для получения услуги, количество документов и т.д.); и UX тестирование в лабораториях пользовательского тестирования, действующих в городах: Москва (2), Липецк (1), Нижний Новгород (1). Среди прочих технологий оценивания выделяются: внутриведомственная и публичная отчетность (записи в СМИ, соц. сетях и т.д.), анализ нормативно-правовой базы при модернизации той или иной госуслуги. Для оценки проекта в целом используются понятия результативность и социальная эффективность. Результативность замеряется по числу выполненных мероприятий, потраченных денег и пр. А социальная эффективность характеризуется рядом показателей, оценивающих качественное улучшение. Так, одним из ключевых показателей является уровень удовлетворенности граждан и бизнеса процессом взаимодействия при предоставлении услуг и сервисов. Для предоставления более развернутой и подробной оценки федерального проекта и составных его частей используются *«всевозможные данные, и качественные, и количественные, и интервью, и опросы»*, данные лабораторий со специальным оборудованием, исследования отдельных групп населения, *«и все, что получилось собрать»*. Исследование общего уровня удовлетворенности проводится на основе *«выборки по всем регионам, ... которая уравнивается по квотам»*, представляет собой *«массовый опрос населения»*. Так как необходимо *«охватить представленность разных категорий граждан, получателей услуг»*, то исследуются также те группы граждан, некоторые из которых могут быть *«труднонаходимыми»*. Информация, полученная из разных исследований, совмещается, комбинируется и анализируется в зависимости от интересующих вопросов.

В итоге реализация такого масштабного проекта влечет за собой определенные трудности реализации и проблемы оценки. Во-первых, проведение

исследований по оценке услуг – *«это достаточно длительный процесс»*. 2 месяца уходит на первичное составление схем и первичный мониторинг, далее *«исследование в лаборатории ... может идти 2 месяца»* и сам процесс внедрения услуг *«может затянуться, потому что орган власти должен найти на это деньги, ... подготовить «нормативку», всем этим заняться, часто он может только на следующий год это запланировать»*; поэтому полный цикл по проведению оптимизации услуг может занимать в среднем не менее года. Во-вторых, работа по разработке конкретных рекомендаций в области предоставления государственных услуг очень сложна из-за необходимости учета такого множества факторов, как нормативно-правовая база сферы, финансирование нововведений, создание действенных решений поставленной проблемы и т.д. В-третьих, присутствует, в некотором смысле, сопротивление проектным изменениям со стороны госорганов из-за отсутствия финансирования и мотивации госслужащих. В-четвертых, в нормативно-правовом поле основные положения федерального проекта до сих пор не закреплены, что означает отсутствие какой-либо ответственности за невыполнение решений проектного комитета. В-пятых, многие процессы пока не автоматизированы, что затрудняет проведение мониторинга и сегментирования потребителей услуг; создание соответствующей информационной системы реализуется с сильным отставанием, и в целом на мониторинг в настоящее время идет меньший фокус, поскольку федеральный проект находится на старте, *«не на самой начальной [стадии], но все равно [начальной], если его рассматривать, как он задуман. Что все органы власти должны внедрить принципы, стандарты и перестроить сами услуги... это не быстро происходит»*. В-шестых, федеральный проект является инновационным в государственной сфере. Таким образом, специалисты, работающие над проектом *«наращивают компетенции»* и понимание проекта в процессе его разработки. В-седьмых, существуют риски по возникновению неконтролируемых обстоятельств, влекущих за собой, например, отказ в финансировании проекта по причине наличия более важных и приоритетных проектов.

На вопрос об оценке текущей стадии реализации проекта в сфере предоставления государственных услуг с точки зрения эксперта-разработчика от 1 до 5 был получен ответ 3. Эксперт предпочитает получать государственные услуги платно без личного присутствия. И как пользователь оценивает процесс предоставления услуг на 3. При этом, после вопроса о соотношении экспертной и пользовательской оценок они были скорректированы до 3 как эксперта и, в таком случае, 4 как пользователя. Оценка эксперта хуже из-за взгляда на процесс реализации *«изнутри»*.

Документы, отчетность по проекту, касательно реализации мероприятий дорожной карты, *«кто-то может опубликовать»*, но по причинам отсутствия внешних участников, утверждения нормативно-правовым актом, по большей части *«направляются в Минэкономразвития, в Аналитический центр, не публикуются»*. *«Сам орган может в виде новостей информировать»*, *«рассказывать на публичных мероприятиях»*.

В результате применения тематического и качественного контент-анализа в отношении новостных записей отмечается абсолютное преобладание позитивных сообщений в отношении развития проекта в целом или конкретных улучшений: *«сегодня открыли в Нижегородской области региональную лабораторию пользовательского тестирования»*; *«отдельное внимание вице-премьер уделил созданной в рамках проекта системе обратной связи»*; *«Примером ... клиентоцентричности ... стало внедрение цифровых платформ АИС "Мой спорт" и "Спорт Подмосковья"»*; *«... в социальной сфере нет второстепенных задач...»*; *«федеральным проектом «Государство для людей» предусмотрено к 2030 году сертификация не менее 90% услуг...»*; *«В Московской области сделать сервисы для людей понятными и удобными помогает цифровизация»*; *«запущено единое пособие, которое ... потенциально охватит 10 млн детей»*, и т.д. Закономерно, в подобных записях подчеркиваются успехи, прогрессивные действия органов власти, целевые или достигнутые показатели.

Что касается публикаций новостных агентств, то, естественно, присутствует цитирование официальных источников, сохранение позитивного настроения новостей.

Но также присутствует увеличение количества “местных” результатов региональных органов исполнительной власти (далее РОИВ) в массиве общих новостей за счет популярности источников, имеющих значительный охват аудитории: *«работа Главгосстройнадзора Московской области проходит в фокусе клиентоцентричности...: разработка цифровых практик информирования граждан о ходе строительства, снижения административного давления на бизнес...»*; *« ... Ростелеком единственный исполнитель осуществляемых Минцифры России в 2023-24 годах закупок в рамках реализации федерального проекта ...»*; *«Правительство рассматривает на идеи и предложения молодежи как уже работающей в сфере госуправления, так и в рамках обратной связи»*; *«... предоставление быстрых решений для бизнеса ... при ведении предпринимательской деятельности ... и проактивное информирование»*; *«в 2023 году более 6 тысяч государственных служащих пройдут обучение компетенциям клиентоцентричности»*; *«Минобрнауки готовится выделить субсидии для МГУ, РАНХиГС, Российской академии живописи, ваяния и зодчества Ильи Глазунова и СПбГУ на программу обучения госслужащих внедрению и применению принципов и стандартов клиентоцентричности»*; *«В Нижегородской области разработана специальная образовательная программа по человекоцентричности для государственных и муниципальных служащих»*; и т.п.

Имеющиеся данные возможно сравнивать с целевыми показателями, указанными в паспорте федерального проекта<sup>43</sup>: доля обученных сотрудников органов исполнительной власти, обеспечивающих внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности – 15800 человек в 2024 г. по сравнению с 2022; уровень удовлетворенности услугами и сервисами – 55% в 2024 г. и т.д. (всего выделяется 7 ежегодных целевых показателей проекта). Обозначенную информацию можно назвать ведомственными внешними, публичными оценками (описанием) хода реализации федерального проекта за счет простоты их поиска в информационном потоке, а также типологии содержания,

---

<sup>43</sup> Паспорт федерального проекта «Государство для людей». / Правительство Российской Федерации. 2023.

стиля изложения и целей написания. В ходе исследования были проанализированы и менее публичные документы и записи (значительно удаленные от публичной новостной сферы), некоторые из которых можно найти в сервисе Консультант+, кроме того, часть материала была изучена в ходе прохождения преддипломной практики в Аналитическом центре.

Согласно реализуемым дорожным картам по внедрению стандартов клиентоцентричности на ведомственном уровне<sup>44</sup>, госорганы последовательно исполняют организационные, нормативные, кадровые, коммуникационные мероприятия по внедрению стандарта «Государство для людей», для бизнеса, для внутреннего клиента, с целью в том числе определения соответствия функций, услуг и сервисов, входящих в жизненные ситуации, стандартам и, при необходимости, утверждения планов мероприятий по их реинжинирингу. Значительная часть услуг оказывается ведомствами в электронном формате, что во многом расширяет возможности учета и анализа процессов оказания услуг. Например, с целью сбора и анализа обратной связи и статистической информации рядом органов применяются цифровые системы сбора данных мониторинга и обратной связи, существующие как на ведомственном уровне (очень незначительное количество), так и на федеральном (ЕПГУ<sup>45</sup>, включая ПОС<sup>46</sup>); кроме того, используются мобильные приложения или специализированное проприетарное ПО для их сбора и обработки, системы электронного документооборота и др.: *«автоматизированная информационная система оказания государственных услуг Федерального агентства ...»* и пр., *«процесс оформления документов, подлежащих выдаче ... осуществляется в Федеральной государственной информационной системе “Реестр ...”»*, *«... информационный обмен между информсистемами ЕПГУ и производственными компаниями реализован через систему межведомственного электронного взаимодействия*

---

<sup>44</sup> Принимаются каждым отдельным ведомством, включают рекомендованный Аналитическим центром набор мероприятий.

<sup>45</sup> Единый портал государственных услуг (<http://gosuslugi.ru/>).

<sup>46</sup> Платформа обратной связи, является подсистемой ЕПГУ, направлена на сбор обратной связи в виде жалоб, вопросов, предложений от граждан (<https://pos.gosuslugi.ru/>).

*(СМЭВ)», «... опросы об удовлетворенности граждан проводятся в автоматизированных формах сбора, в том числе на Платформе обратной связи (ПОС), а также путем анкетирования в офисах МФЦ, направления анкет на адрес электронной почты заявителя с получением обратной связи».*

С целью выявления перечня услуг, требующих оптимизации, ведомствами проведена самооценка на соответствие услуг требованиям стандартов клиентоцентричности. Для данной оценки использовались т.н. «чек-листы» самопроверки ведомств, которые разрабатывались и заполнялись в сотрудничестве с Аналитическим центром. Итоговая оценка клиентоцентричности зависит от соответствия процесса предоставления услуги требованиям стандартов клиентоцентричности, указанным в чек-листе, а также от количества проблем высокой, средней и низкой критичности. При получении оценки ниже, чем (А+)–(Б) (т.е. В, или Г), необходимо проведение реинжиниринга процесса оказания услуги. С этой целью ведомства должны разработать соответствующие планы реинжиниринга и в установленный срок их реализовать.

По итогам самопроверки ведомствами выявлены проблемы различной степени критичности, в большей степени связанные с нарушением сроков реализации интеграции информационных систем, постоянными доработками из-за невозможности тестирования информационной системы; неустойчивой работой сервисов, особенно при пиковых нагрузках; необходимостью перепроверки данных; длительными сроками наполнения системы информацией; недостаточной клиентоориентированностью единого источника информации; отсутствием в настоящее время цифрового административного регламента по услуге и возможности оказания ее через ЕПГУ. Аналитическим центром по состоянию на май 2023 года была проведена оценка 228 услуг 53 ведомств: из которых оценку Б+ (хорошо) получили 9 услуг [4%]; Б (удовлетворительно) 137 услуг [60%]; В (плохо) 30 услуг [13%]; Г (в критическом состоянии) 52 услуги [23%]. Получаемые ведомствами оценки учитываются при составлении рейтингов соответствия стандартам клиентоцентричности госорганов.

Согласно отчету Министерства экономического развития о лучших практиках по внедрению и применению фирменного стиля в пилотных органах исполнительной власти<sup>47</sup>, выделяется наличие у всех перечисленных в документе 19 госорганов официальных сайтов и мероприятий (корпоративных, профильных, фестивалей, семинаров и т.п.); у большинства социальных сетей, мессенджеров, видеохостингов («VK», «Одноклассники», «Telegram», «Rutube», «Яндекс.Дзен»), рекламных кампаний (в том числе в сети Интернет); у некоторых цифровых сервисов, обучающих программ, специальных проектов, общественных организаций. Блоги и обратная связь указаны в отчете как один из каналов продвижения органов, предоставивших примеры лучших практик внедрения фирменного стиля.

В направлении развития технологий оценивания планируется создание информационного портала по федеральному проекту, увеличение штатной численности региональных лабораторий пользовательского тестирования для устранения дисбаланса исследователей различного профиля, а также вовлечение региональных лабораторий в проведение работ по оптимизации бизнес-процессов, устранению нормативных барьеров и проведению социологических замеров.

Исходя из содержания новостных и отчетных записей следует, что в основных и наиболее популярных информационных каналах подчеркиваются общие, целевые и достигнутые показатели проекта; исполняющиеся мероприятия, частные показатели затрагиваются подразделениями госорганов, региональными СМИ и РОИВ. Трудности и проблемы реализации проекта в абсолютном большинстве случаев указываются в менее публичной отчетности. Несмотря на это, граждане, получающие государственные услуги отмечают недостатки в процессе их предоставления и связывают это с незаконченностью федерального проекта, говоря, что у него еще *«есть много путей развития»* и значительный потенциал (что не равно начальному этапу развития). В итоге, федеральный проект «Государство для людей» имеет гибкую систему управления и планирования,

---

<sup>47</sup> Отчет о лучших практиках по внедрению и применению фирменного стиля в пилотных органах исполнительной власти / Министерство экономического развития Российской Федерации. М.: 2023.

подразумевающую уточнение и корректировку показателей и их наименований. В экспертной среде, в широком понимании проект находится на относительно начальной стадии разработки нормативно-правовой базы, внедрения принципов, стандартов и первоначальных изменений в сферу предоставления государственных услуг.

Описанные выше данные применялись при составлении сравнительной карты дискурс-вселенных пользователя (студента) и эксперта-разработчика. При анализе учитывались оценки, списки совпадающих и несовпадающих высказываний на счет преимуществ, недостатков, перспектив и рисков<sup>48</sup> хода реализации федерального проекта «Государство для людей». Сравнительная карта дискурс-вселенных и основные выводы эмпирического исследования приводятся в заключении.

---

<sup>48</sup> Перечни высказываний (таблицы расчета процента совпадений для сравнительной карты дискурс-вселенных) см. в приложении № 5.

## **Заключение. Выводы эмпирического исследования**

1. Анализ методологических оснований исследования привел к выводу о наличии влияния социальных миров на процесс коммуникативного взаимодействия их представителей и, как итог, на процесс оценивания реализации федерального проекта «Государство для людей» посредством действий, дискурсов, норм и инфраструктуры, предполагающих общие обязательства и практики, созданные и повторяемые через взаимодействие с другими членами социального мира.

2. Существуют “внутренние” и “внешние” оценки федерального проекта в контексте участия или неучастия представителей социальных миров в его разработке. Более конкретной отличительной чертой в данном случае является ознакомление с содержимым непубличного документооборота.

3. В результате анализа, констатировано расхождение пользовательского и экспертного взгляда на проект, пользовательской и экспертной оценки проекта. По причине различной широты взгляда, мотивации, источников информации, и, конечно же, сферы деятельности этих представителей разных социальных миров. Взгляд пользователя – взгляд «извне», более узок и конкретен, так как федеральный проект представляет из себя комплексное развитие не только целой сферы предоставления государственных услуг, но и взаимодействия государства с бизнесом и внутренним клиентом (другими ведомствами и сотрудниками госорганов). Его развитие подразумевает изменение культурных компонентов мышления. Пользовательский взгляд больше сфокусирован на внешние проявления реализации этого проекта, в то время как эксперт – часть команды по разработке – на внутренние. Это подтверждается заключением эксперта о собственном немного более оптимистичном пользовательском (чем экспертном) взгляде на этап реализации этого проекта по причине наличия взгляда «изнутри». А также цитатой с фокус-группы, с которой участники были согласны: *«мы должны быть благодарны, что можно электронно, за 3 секунды записаться там к врачу или сделать какую-то услугу, вот оплатить пошлину, допустим, мне кажется это прям большой плюс».*

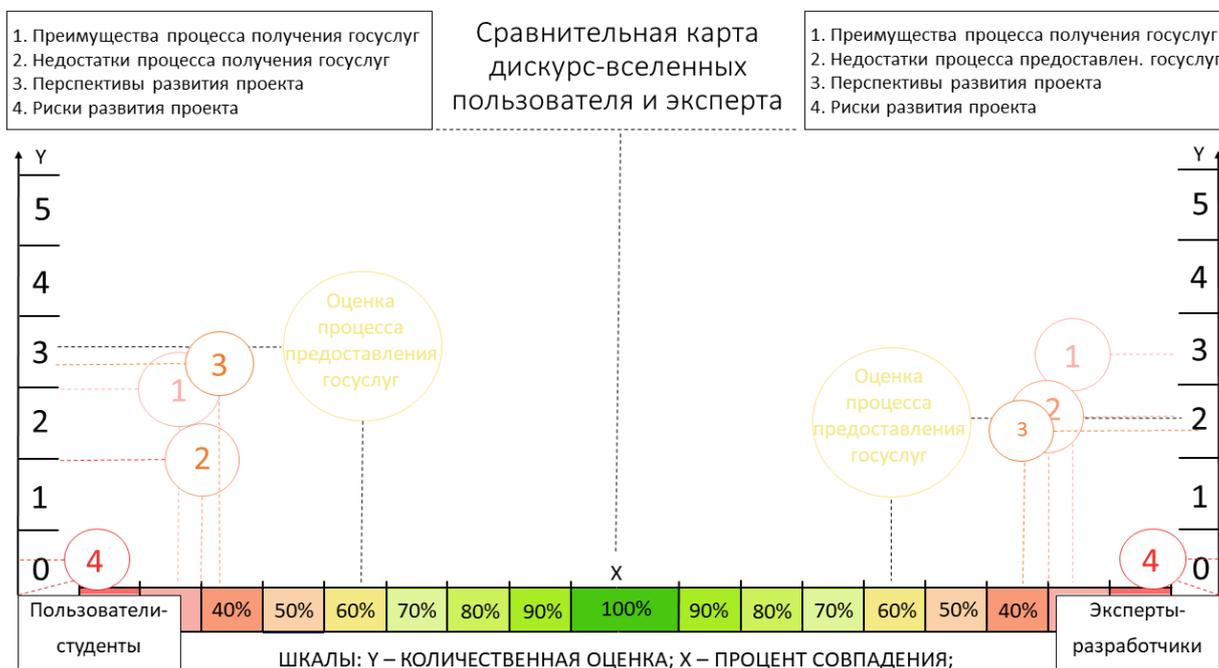
4. Оценка хода реализации во многом зависит от того, какой видят цель проекта представители различных социальных миров. Федеральный проект, являясь масштабным и комплексным, разрабатывается множеством подразделений последовательно, что означает различную ими оценку его хода реализации. Каждое подразделение разработки имеет собственное видение прогресса реализации, в зависимости от цели и масштабов своего участия. Вот один из ярких примеров этого различия: в настоящее время *«ключевым подразделением является “Правила и культура”»*, отвечающее за разработку нормативно-правовой базы проекта. *«Они могут считать, что уже почти на финишной прямой..., и может быть через год у них деятельность закончится»*, а отдел мониторинга только начнет свою работу в режиме полной нагрузки, *«поэтому это возможно в восприятии»*.

5. Взгляды студентов как пользователей на процесс предоставления услуг более оптимистичные, чем негативные. В их дискурс-вселенной цифровизация государственных услуг считается *«достаточно уникальной вещью, которую мало где в мире практикуют»*, *«в России это супер-развито – электронное, цифровое получение каких-то госуслуг. А ... в других странах бюрократия еще вживую. И у нас это все внедряется и действительно облегчает жизнь»*. Несмотря на позитивный настрой, присутствует нерешительность и низкая мотивация пользователей-студентов касательно оценивания результатов проекта.

6. Оценка хода реализации и проекта является сложным процессом, предполагающим большое количество трудностей, касающихся длительного процесса исследований, меньшего фокуса внимания на мониторинг, отсутствия единой информсистемы, инновационностью проекта в государственной сфере. Реализация проекта также сталкивается со сложностью разработки конкретных рекомендаций, сопротивлением проектным изменениям со стороны госорганов, отсутствием нормативно-правовой базы, рисками из-за неконтролируемых обстоятельств. Обозначенные трудности дополняют друг друга, поскольку оба процесса оценки и реализации неразрывно взаимосвязаны в замкнутом круге обратной связи и реакции.

7. Итоговый механизм оценки сталкивается с большим количеством искажений обратной связи под влиянием эксплицитных социальных миров пользователей и разработчиков. Решения возникающих проблем «не вытекают просто из фактов. Сами пользователи об этом никогда не скажут»<sup>49</sup>:

Рис. 2. Сравнительная карта дискурс-вселенных пользователя (студента) и эксперта-разработчика



По итогу составления сравнительной карты дискурс-вселенных пользователя (студента) и эксперта-разработчика следует, что у них есть совпадающие точки зрения. Среднее значение совпадений равняется 37,2% (без учета темы «Риски развития проекта» равняется 46,5%). По оси Y указана средняя оценка хода результатов федерального проекта, а также наиболее вероятная тема высказывания [№ обознач. в круге] (при описании проекта) из 4 возможных. Взаимодействие субъектов имеет конечную цель – совершение государственной услуги. Если представить, что услуга предоставляется на границе этих двух социальных миров, то чем дальше они (субъекты) отдаляются от этой границы, тем больше их цели отклоняются, различаются. Различие в целях влияет на работу системы, так как общий вектор, при их сумме будет уже направлен иначе, чем в случае сонаправленного взаимодействия. Следовательно конечный результат – услуга и ее

<sup>49</sup> Версию на весь лист см. в приложении №6.

оценка – также будут иметь отклонение. Именно поэтому констатируется важность наличия исправных механизмов индукции обратной связи.

8. В исследовании показано, что искажение оценки проекта может быть преодолено сравнительным использованием технологий оценивания. Так, результаты качественных исследований (лаборатории UX-тестирования, интервью, фокус-группы) социальных миров позволят объяснить почему ход реализации проекта оценивается по-разному. Экспертом был приведен пример недавней разработки: необходимое количество социальных сотрудников в каждой поликлинике сопровождают инвалидов и выполняют обязанности для получения ими всех назначенных льгот. Разработка была отклонена Минздравом из-за отсутствия финансирования, барьеров законодательной системы и «массы» мероприятий по реинжинирингу в дорожной карте. Основная трудность создания конкретных решений проблем реализации проекта заключается в сложности креативной работы. Т.е. различная обратная связь и необходимость ее интерпретации приводят к замедлению и снижению эффективности реализации проекта, поиску противоречивых для разных социальных миров решений.

9. Изучение социальных миров – необходимый механизм индукции обратной связи. Поиск общих практик, ценностных установок, дискурсов социальных миров значительно снижает сложность креативной работы. Так пользователи-студенты не обеспокоены рисками «слива личных данных», а на баттле Pro & Contra, проходившем весной 2022 года в Экспо-форуме на тему «Цифровизации в государственном управлении» более старшие пользователи-преподаватели выражали обеспокоенность безопасностью личных данных. Общий дискурс в отношении использования данных для оформления кредита завязан на цифровой и юридической грамотности. По итогу применения описанного метода, самым эффективным решением (в соотношении затрат и результата) может быть усиление безопасности в первую очередь объективно важных данных в отношении экономической безопасности пользователей, и правильное преподнесение этой новости для представителей обоих социальных миров.

## Список литературы

1. *Ананин В.С.* Гражданская пассивность / Общественная палата Кировской области. Киров, 2011.
2. *Апресян Р.Г.* Гражданское общество: участие и ответственность. М.: Аслан, 1997.
3. *Бороноев А.О.* М.М. Ковалевский как социолог политики / Общество. Среда. Развитие (Terra Humana). СПб., 2013. №3 (28). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/m-m-kovalevskiy-kak-sotsiolog-politiki> (дата обращения: 22.12.2022).
4. *Виханский О.С.* Стратегическое управление / Учебник. М.: Гардарики, 1998.
5. *Волчкова Л.Т., Минина В.Н.* Социология управления / Учебное пособие для обучающихся в магистратуре и аспирантуре, для слушателей Федерального центра повышения квалификации «Социология». СПб.: 2005.
6. *Гоббс Т.* Левиафан, или материя, форма и власть государства церковного и гражданского. М.: Рипол Классик, 2022.
7. *Гусев В. А.* Политическая теория И. А. Ильина / Полит. наука. 2001. №1. – С. 89–103. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/politicheskaya-teoriya-i-a-ilina> (дата обращения: 23.05.2023).
8. Декларация клиентоцентричности / Минэкономразвития. 2023. URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya\\_cennostey\\_klientocentrichnosti.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/960f181e39e8b5100ecea7107eb7fe92/deklaraciya_cennostey_klientocentrichnosti.pdf) (дата обращения: 23.05.2023).
9. Конституция Российской Федерации: [принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 г.] / Официальный интернет–портал правовой информации. URL: <http://www.constitution.ru/> (дата обращения: 23.05.2023).
10. *Краевой Ю.Г.* Гражданская пассивность как социальный феномен: природа и особенности проявления в современной россии. Екатеринбург, 2006.
11. *Красин Ю.А.* Гражданское общество и государство: оппоненты-партнеры / Вестник Российского Государственного Гуманитарного Университета. Серия: Политология. История. Международные отношения. М., 2009. №14. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/grazhdanskoe-obschestvo-i-gosudarstvo-opponenty-partnery-1> (дата обращения: 22.12.2022).
12. *Локк Дж.* Два трактата о правлении. М.: Социум, 2019.
13. *Макиавелли Н.* Государь. М.: Мартин, 2022.
14. *Маклюен М.* Понимание медиа. Внешние расширения человека. М.: Кучково поле, 2019.
15. *Мальцева Е. П.* Теория бюрократии М. Вебера и модернизация современной российской бюрократии / Ars Administrandi. Пермь: 2010. №4. – С. 5–11. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-byurokratii-m-vebera-i-modernizatsiya-sovremennoy-rossiyskoj-byurokratii> (дата обращения: 23.05.2023).
16. *Меркурьева Ю.В.* Управленческие решения / СПб.: Проспект, 2016.
17. *Монтескье Ш.Л.* О духе законов. М.: RUGRAM, 2013.
18. *Меньшикова Г.А.* Клиентоцентричность – новый курс развития России: проблемы оценивания. СПб., 2022.

19. *Меньшикова Г.А., Пруель Н.А.* Основы государственного и муниципального управления (Public Administration): современный подход / Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2015.
20. *Меньшикова Г.А.* Основы государственного и муниципального управления. Агенты и технологии принятия политических решений / Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2017.
21. *Нерсесянц В.С.* История политических и правовых учений / Учебник для вузов. М.: Норма, 2004.
22. *Овсянников П.Ю.* Истоки теории разделения властей / Правовая культура в современном обществе: Сборник научных статей II Международной научно-практической конференции. Научное электронное текстовое издание. Могилев: Учреждение образования "Могилевский институт Министерства внутренних дел Республики Беларусь", 2019. – С. 85–89.
23. Отчет о лучших практиках по внедрению и применению фирменного стиля в пилотных органах исполнительной власти / Министерство экономического развития Российской Федерации. М.: 2023. URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/a7bee4cc6554be3040aca638b0bf29d4/otchet\\_o\\_luchshih\\_praktikah\\_po\\_vnedreniyu\\_i\\_primeneniyu\\_firmennogo\\_stilya.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/a7bee4cc6554be3040aca638b0bf29d4/otchet_o_luchshih_praktikah_po_vnedreniyu_i_primeneniyu_firmennogo_stilya.pdf) (дата посещения: 23.05.2023).
24. *Охотский Е.В.* Социальное государство и социальная политика современной России: ориентация на результат / Труд и социальные отношения. М.: Московский Государственный Институт Международных отношений, 2012. № 5(95). – С. 30–44.
25. Паспорт федерального проекта «Государство для людей». / Правительство Российской Федерации. 2023. URL: [https://майскийуказ.рф/upload/iblock/643/zq10b8ehb5cz91fbjanj2ql855at7djw/Gosudarstvo-dlya-lyudey-\\_passport\\_.pdf](https://майскийуказ.рф/upload/iblock/643/zq10b8ehb5cz91fbjanj2ql855at7djw/Gosudarstvo-dlya-lyudey-_passport_.pdf) (дата посещения: 23.05.2023).
26. *Реутов Е.В.* Социальная солидарность в общественном дискурсе (опыт регионального исследования). Белгород, 2017. №3 (19). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnaya-solidarnost-v-obschestvennom-diskurse-opyt-regionalnogo-issledovaniya> (дата обращения: 22.12.2022).
27. *Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ* Онлайн-курс: Проектное управление. Текстовые материалы. / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. 2023.
28. *Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ* Онлайн-курс: Стратегическое видение. Текстовые материалы. / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации. 2023.
29. *Спивак В.И., Зайцев Д.Ф.* Концепция "Жизненного мира" Ю. Хабермаса / Вестник Русской христианской гуманитарной академии. СПб: 2020. №4-1. – С. 59–65. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontsepsiya-zhiznennogo-mira-yu-habermasa> (дата обращения: 23.05.2023).

30. Стандарт «Государство для людей» / Минэкономразвития. 2023. URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart\\_gosudarstvo\\_dlya\\_lyudey.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/00db16ac60dcff6084d1bcf2e611703e/standart_gosudarstvo_dlya_lyudey.pdf) (дата обращения: 23.05.2023).
31. Стандарт «Государство для бизнеса» / Минэкономразвития. 2023. URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdbba10d60077df579e12c6/standart\\_gosudarstvo\\_dlya\\_biznesa.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/1c2a46f36cdbba10d60077df579e12c6/standart_gosudarstvo_dlya_biznesa.pdf) (дата обращения: 23.05.2023).
32. Стандарт «Государство для внутреннего клиента» / Минэкономразвития. 2023. URL: [https://www.economy.gov.ru/material/file/7a1ea4e73feb468654274385902d9610/standart\\_dlya\\_vnutrennego\\_klienta.pdf](https://www.economy.gov.ru/material/file/7a1ea4e73feb468654274385902d9610/standart_dlya_vnutrennego_klienta.pdf) (дата обращения: 23.05.2023).
33. *Тертерян К.С.* Принцип «Открытости и публичности» в деятельности Российской полиции: понятие, сущность, содержание. М.: Труды Академии управления МВД России, 2011. №4 (20). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/printsip-otkrytosti-i-publichnosti-v-deyatelnosti-rossiyskoj-politsii-ponyatie-suschnost-soderzhanie> (дата обращения: 22.12.2022).
34. *Усикова Л.Ф.* Политическая культура / Локус: люди, общество, культуры, смыслы. М.: Вестник Московского Государственного Гуманитарного Университета имени М.А. Шолохова, 2010. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/politicheskaya-kultura> (дата обращения: 22.12.2022).
35. *Филиппов А.Ф.* Актуальность философии Гоббса. Статья первая / Полития. М.: 2009. С.149-155.
36. *Филиппов А.Ф.* Актуальность философии Томаса Гоббса (II часть) / Журнал политической философии и социологии политики «Полития. Анализ. Хроника. Прогноз». М.: 2009. С. 158-172.
37. *Чугунов А.В.* Оценка эффективности государственного управления и развития электронного правительства: международные индексы и индикаторы / Препринт Ресурсного центра электронного правительства и государственного управления. СПб., 2009.
38. *Almond G., Verba S.* Civil Society and Political Theory / Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 1989. 320 P.
39. *Berger P., Luckmann T.* The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge / New York: Doubleday & Company, 1966. 219 P.
40. *Clark A.* The Social Worlds Framework: A Theory/Methods Package / The MIT Press. 2010. P. 113-137.
41. *Freeman R. E.* Strategic Management: A Stakeholder Approach. / Boston: Harpercollins College Div. 1984. 275 P.
42. *Holsti O. R.* Content Analysis / University of British Columbia. P. 596–693. URL: <https://marketing-course.ru/wp-content/uploads/2022/10/Ole-R-Holsti-Content-analysis.pdf> (дата посещения: 23.05.2023).
43. *Holsti O. R.* Content Analysis for the Social Sciences and Humanities. / Boston: Addison-Wesley, 1969. 236 P.

44. *Summers Effler E.* Laughing Saints and Righteous Heroes / The University of Chicago Press. Morality and Society Series. 2010. 256 P.

## Приложения

### Приложение №1 «Гайд и расшифровка фокус-групп 2022»

Блок 1:

1. **Частота использования:**
2. **Причина использования:**

Блок 2:

3. **Отзыв:**
4. **Рекомендации, предложения:**

Блок 5:

5. Оценка:

+ Краткая запись с фокус-группы

### **Фокус-группа, март 2022 г., “Опыта пользования сайтом Госуслуг. Преимущества и Недостатки”**

#### 14.03

1) П.Т.

**Частота использования:** довольно часто.

**Причина использования:** замена российского паспорта; обращение за загранпаспортом; госпошлины.

**Отзыв:** максимально комфортно и удобно. Я даже была удивлена насколько просто мне это удалось. Мне не пришлось стоять в очередях, пришлось сходить в МВД всего 2 раза обращалась. В целом процедура электронной подачи на паспорт довольно простая. И в этом плане я поставила 10-ку. До этого обращалась за загранпаспортом, там у меня была запутанная история с госпошлинами. И я долгое время пыталась решить свой вопрос такой необычный нестандартный. И в этом плане, наверное, минус госуслугам, потому что я не могла его найти на сайте, мне не могли на него ответить по телефону; и в итоге я с 10-ого раза разобралась с ним с помощью женщины из МВД. Сама процедура довольно простая, если бы у меня не было вот этой вот ситуации. В плане информации здесь не очень вот было.

**Рекомендации, предложения:** расширить спектр вопросов, на которые есть уже ответ на сайте, чтобы не нужно было звонить по специфичным вопросам.

**Оценка:** 4

2) С.Х.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** замена российского паспорта; вакцинация.

**Отзыв:** у меня похожий опыт на опыт Поли. Я тоже в этом году меняла свой российский паспорт. Могу сказать, что все это прошло очень-очень быстро, очень просто, если сравнивать с прошлым опытом, когда я в 14 лет получала паспорт, это было намного дольше. Мне приходилось несколько раз ехать в МВД, приходилось стоять долго в очередях. В этот раз такого не было. То есть я тоже пару раз приехала, онлайн все оформила, фотографии прикрепила и все это очень быстро прошло.

Второй опыт менее положительный, я пыталась записаться на вакцинацию, и это уже было сложнее. Сайт глючил, и я не смогла найти еще больницу, в которой были места на вакцинацию, потому что сайт

очень глючил, как я сказала. Ну и, мне кажется, это из-за того, что много людей пытались тогда записаться. Возможно, из-за этого так работал сайт и пришлось на другом сайте записываться.

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 4

3) *А.В.*

**Частота использования:** года 4 наверное

**Причина использования:** получение справок о наличии или отсутствии судимости, употреблении наркотиков; получение нового паспорта; подтверждение ПЦР, QR-кода.

**Отзыв:** я бы сказала, что это очень удобно, потому что сами справки приходят очень быстро, и коммуникация между сервисами, с которыми работают госуслуги очень хорошая, очень быстрая. И круто вообще, что есть такая возможность, что там сохраняются черновики заявок, в принципе не надо их каждый раз заново создавать. Но из минусов у меня был опыт, когда я получала новый паспорт и мне было необходимо в определенное время... То есть, по-моему, там есть на сайте написано количество дней, за которое новые данные должны появиться на сайте. Так совпало, что они мне были необходимы к определенному дню, к последнему дню, когда они должны были быть загружены на сайт, чтобы я могла подтвердить ПЦР и QR-код. И получилось так, что у меня задержались мои данные, они очень долго не приходили. Возможно потому, что в ноябре были объявлены какие-то праздничные дни. Возможно, это было связано с этим, что не производилась синхронизация. Но это не проблема сайта, это скорее такая жененная ситуация, когда сложилось несколько вариантов, хотя это было очень необходимо для меня в то время. И мне очень повезло, что данные синхронизировались ровно в самый последний момент перед тем, как мне это было надо, буквально за день. В целом я сайтом довольна, он очень быстрый, очень хороший. И родители используют часто для своих каких-то нужд для экономических, для работы и так далее.

**Рекомендации, предложения:** наверное, только по синхронизации, наверное, больше не от сайта это зависит.

**Оценка:** 5/5-

Краткая запись с фокус группы: Получение справок на судимость, наркотики. Быстро приходят справки. Коммуникация быстрая с др сервисами. Черновики заявок сохраняются. Минус- новый паспорт в опр время. Не сразу прислали результаты вакцинации. Больше синхронизации надо. 5-

4) *А.К.*

**Частота использования:** с 2021.

**Причина использования:** загрузка ПЦР; получение временного разрешения на пребывание мигранта; получение паспорта;

**Отзыв:** я бы хотела омрачить немного отзывы, потому как до последнего не хотела связываться с госуслугами и, собственно, регистрировалась на них тогда до момента, пока не вернулась из заграницы, собственно, там загрузка ПЦР и прочее. То есть у меня изначально было предвзятое к нему отношение. Довольно странный, на мой взгляд, интерфейс, во всяком случае если мы смотрим не в мобильной версии, а вот в полной версии. Первый мой случай, когда я столкнулась с госуслугами, это было в прошлом году, когда я вернулась из заграницы. То есть там нужно заполнить в аэропорту, что ты вернулся тогда-то, о чем я не знала, что это нужно было делать в тот же день. Ну и соответственно он не дает возможности на следующий день уже грамотно это заполнить. Но это ладно, не беда и допустим, я сама в этом виновата. Дальше, чтобы загрузить туда ПЦР-тест это была тоже 300-летняя история, очень

тяжелая. И наконец еще был момент, который не коснулся лично меня, но коснулся истории с получением временного разрешения на пребывание мигранта. В общем мне нужно было кое-кому помочь. Это было тоже довольно тяжело. И наконец, когда я получала паспорт, мне пришло письмо на госуслуги без времени, когда я должна прийти в МВД, чтобы его получить. В итоге я пришла, встала [неразборчиво] дверь и ушла, то есть там был просто пропуск. Короче я всячески не люблю госуслуги, как бы там что не менялось. Ну вот не знаю, просто у меня довольно предвзятое отношение.

[После вопроса про миграционную карту] Сущность вся в том, что нужно было получить не то справку, не то именно конкретно записаться... В общем, по-моему, человек, знаете, приходил в учреждение, ему говорили, принесите справку, справку на госуслугах сделайте, а такой кнопки такой там просто не было. В общем человек должен был получить не патент, а временное разрешение, это две разные истории и этого не получилось сделать, получить ПЦР, стоять в очереди и так далее...

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** твердая 3 за красивые цвета.

**Краткая запись с фокус-группы:** странный интерфейс. Из-за границы возвращение оформлять – нельзя на след день сделать. Тяжело загрузить пцр-тест. Получение временного разрешения. Паспорт - тяжело. 3

5) А.Ш.

**Частота использования:** со школы при получении результатов ОГЭ/ЕГЭ [~4 года назад].

**Причина использования:** получение результатов ОГЭ/ЕГЭ; получение паспорта; получение COVID-сертификата; заявление по возвращении из-за границы; запись к врачу.

**Отзыв:** наверное, мой опыт пользования госуслугами начался еще в школе, когда мы все получали результаты ОГЭ/ЕГЭ. Не знаю как сейчас, но тогда это было достаточно проблематично делать, потому что надо было тоже как-то подтверждаться, сайт жутко лагал, возможно сейчас это исправлено, но на тот момент это было не удобно. Еще нужно же подтверждать свой аккаунт на госуслугах и в то время я же жила в достаточно маленьком городочке. Поэтому чтобы подтвердить что-то и вообще привезти документы в МФЦ, нужно было ехать 1,5 часа и, соответственно, туда и обратно это занимает очень много времени. Ну то есть онлайн это сделать было просто абсолютно невозможно, может быть сейчас опять же такое есть, но, когда я переехала в Питер, я вроде бы опять ходила, но благо здесь было недалеко. Но вот в тот момент это предоставлялось, к сожалению, практически невозможным, поэтому было не очень удобно. А так в целом, я бы сказала, что мне достаточно нравится портал госуслуг, потому что, когда я делала вот паспорт, как девочки и мальчики уже говорили, все было достаточно удобно. Я загрузила документы, потому пришла все сделала. Только вот единственный момент, как уже отмечали, что тебе выдают время, не то, чтобы его под тебя подстраивают, но вот говорят четверг такое-то время, приезжайте. То есть тебе нужно менять планы или как-то выкручиваться и соответственно приходишь. Уже стоят люди, и хорошо если очередь небольшая. Но все равно на одно время записаны несколько человек.

В целом, когда я получала сертификацию о ковиде, она была чуть ли не в тот же день, когда я сделала прививку. То есть это было тоже быстро, удобно, достаточно просто искать.

Момент с возвращением из заграницы нужно было заполнить два каких-то заявления и, наверное, это больше претензия не то, что к сайту, но... Они были максимально похожи. То ли по возвращении, то ли когда ты уже на территории России, то ли когда приезжаешь. И в итоге мне ни одно из них даже и не понадобилось, хотя его было трудно найти еще в условиях отсутствия интернета.

И последнее, наверное, такой минус на счет записи к врачу. Это можно было сделать онлайн, но, по крайней мере в тех больницах, около которых я нахожусь, когда я пыталась записаться, было сказано, что, либо нет эти врачей, либо в принципе прием на две недели вперед уже расписан, и нужно было звонить в больницу все вот это спрашивать. То есть плане данный сайт мне, к сожалению, не сильно помог. Поэтому пришлось уже подходить лично и спрашивать. В целом, качеством услуг, я наверное больше довольна, чем нет.

**Рекомендации, предложения:** возможно стоило бы немного улучшить интерфейс; в мобильном приложении может быть добавить FaceID, или в принципе немного подкорректировать дизайн.

**Оценка:** 4

**Краткая запись с фокус-группы:** получение результатов ЕГЭ – сайт лагал, неудобно было. Онлайн было невозможно сделать. Через МФЦ только. Паспорт удобно. Нужно подстраиваться под время. НА одно время записано неск человек. Сертификат о ковиде – легко искать. Возвращение из-за границы. Очень похожи 2 заявления – было сложно найти, оч похожи. Запись к врачу онлайн – нет врачей или прием на 2 недели расписан, все равно приходилось звонить. Инфрфейс улучшить, фейс ИД. 4

б) А.Б.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** замена паспорта; получение QR-кода; оплата пошлин.

**Отзыв:** я, наверное, как и многие пользовалась госуслугами, когда меняла паспорт и когда получала QR-код. В целом могу сразу сказать у меня был скорее положительный опыт от использования госуслуг. При смене паспорта там каждый этап идет не то чтобы в диалоговом формате, но приходит уведомление после каждого этапа, подтверждение оплаты, это довольно удобно и приятно. Наверное, единственный момент, который я для себя отметила не совсем положительный, возможно это только мое восприятие, но на госуслугах есть такой диалоговый бот, он очень удобный и быстро находит то, что тебе нужно, но без него у меня было ощущение некоторой беспомощности. То есть если ты обращаешься к нему, то найти некоторые услуги, смену паспорта, например, было немного ощущение растерянности. Возможно это не так страшно, потому что есть бот и это его функция – сориентировать человека.

Про оплату пошлины и онлайн было очень удобно. Был небольшой момент при выборе места при подаче документов на паспорт. То, что ты сам вроде бы выбираешь место, а потом тебе приходит уведомление в другое место. То есть я вот не очень понимаю эту ситуацию, возможно это входит в рамки нормы. Насчет QR-кода у меня не было негативных впечатлений. Возникает небольшая растерянность насчет того, куда тебе с твоим вопросом пойти.

**Рекомендации, предложения:** возможно помогло бы более понятное наименование вкладок и блоков с нужными документами и услугами. Может быть прямо в уведомлении, например о смене паспорта можно сделать краткий гайд, ссылки на страницы, которые вели бы прямо на нужные страницы. Потому что заходить каждый раз через бота вызывало ощущение дискомфорта, но это такая маленькая вещь, на мой взгляд.

**Оценка:** 5-

**Краткая запись с фокус-группы:** паспорт и куаркод. Положит опыт. Минусы – без бота чувствуешь себя беспомощной. Бот спасает. Без него растерянность. Удобна оплата пошлины. Выбор места подачи документов на паспорт . Категории сайта переименовать более простым языком. Куда пойти с твоей ситуацией и проблемой. Краткий гайд когда получаешь уведомление что пора получить паспорт. 5-

7) Е.М.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** мой опыт работы с госуслугами был связан с такими вещами как смена загранпаспорта, смена обычного паспорта, получением справок, например об отсутствии судимостей, выписками с банковского счета, вакцинацией и также сменой прописки.

**Отзыв:** первый момент, это когда я хотела получить государственную социальную выплату в университете, я не знала какие справки нужно для этого взять, и я не могла найти те категории, которые мне были бы понятны на госуслугах и в приложении. Для меня они были как будто бы одинаковые, я записалась на одну, пришла в МВД, и мне сказали, что я пришла не туда, и что это работает по-другому, и мне нужен лист определенных справок для того, чтобы подать на эту стипендию, то есть чего бы мне не хватало, что я предлагаю, это конкретное описание области применения той или иной услуги и категоризации ее... ну она уже существует, но просто для того, чтобы ее простым людям, которые не в государственной деятельности, не в социальной сфере было бы это понятно.

Второй момент это, согласно уведомлению, я заменила данные нового паспорта, но у меня до сих пор висит красная строка, что данные паспорта не актуальны.

Далее момент такой, что по многим функциям, которые я запрашивала в самом приложении, они перенаправляют на сайт. Не знаю есть ли такая возможность, но может быть стоило расширить границы тех функций в рамках самого приложения, чтобы оно не перенаправляло каждый раз на сайт, потому что я, допустим, не помнила пароль сайта, и я могла подать эту услугу только с сайта, и это затрудняло ситуацию, а мне нужно было срочно. Это как бы не приоритетная вещь, а скорее такой загон.

Далее про диалогового бота. У меня была ситуация, где он, наоборот, не отвечал. Например, я записалась на смену прописки, прошла неделя обработки данных. И оказалось, что мне пишет, что я указала не тот адрес. Я указала его по незнанию, потому что я в первый раз такое делала, и я посмотрела точку, которая ближе к дому. И меня никто не направил, какой адрес нужен именно для моего дома. И поэтому они отменили мою запись, и в общем прошло две недели, вторая запись обрабатывалась долго, потому что это были какие-то праздники. Поэтому услуга отменилась и пришлось мне подождать в три раза дольше, чем обычно. В целом я довольна госуслугами.

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 3+ (три с половиной) за такие вот моменты, касающиеся чрезмерной канцелярности. Потому что не сильно понятно обычному человеку, как получить определенные справки или услуги для ребенка или пенсионные услуги и с этим тоже возникают проблемы, приходится звонить и писать.

**Краткая запись с фокус-группы:** паспорт, загран, выписка со счета, вакцинация, смена прописки, справки об отсутствии судимости. Получение соц стипендии – было не ясно какие нужны документы. Нужно конкретное описание той или иной услуги и категоризация ее. Чтобы было всем понятно. Уведомление что данные паспорта неактуальны, хотя обновлены. Присылает на сайт уведомление, не только через сайт сделать возможность. Бот – не отвечал. Смена прописки – прошла неделя обработки данных, сообщили что неправильно указан адрес. Новая запись обрабатывалась еще 2 недели. Не понятно бабушке и маме. Приходится звонить и писать. 3+

8) Д.К.

**Частота использования:** относительно недавно в ноябре [2021]

**Причина использования:** запись на вакцинацию; получение QR-кода; замена паспорта.

**Отзыв:** я бы хотела сказать, что мой опыт использования начался относительно недавно в ноябре в связи с тем, что я вакцинировалась и мне нужен был QR-код о вакцинации. Процесс регистрации был

беспроблемный, единственное. Когда у меня был этап вакцинации, я хотела кое-что уточнить насчет того, как нужно записаться. И я обратилась к боту, и, к сожалению, у меня возникли какие-то технические неполадки, и каждый раз когда я к нему обращалась у меня вылетал сайт госуслуг, и мне приходилось заново заходить. Я не знаю с чем это связано, но вот такая была проблема. И когда уже получилась восстановить нормальное подключение, если можно так выразиться, то я не нашла информацию, которой я интересовалась и, и бот мне ее не предоставил, я полезла в интернет, чтобы уже узнать дальнейшую информацию по вакцинации.

И относительно недавно второй такой опыт использования сайта госуслуг был в связи с тем, что я меняла паспорт. Но с этим у меня проблем никаких не возникало. Потому что вот эта подача документов электронно она очень мне подошла. Так как не нужно было терять время и стоять в очередях.

**Рекомендации, предложения: -.**

**Оценка: 4**

**Краткая запись с фокус-группы:** в ноябре 2021 года начался опыт. Нужен был куар код. Этап вакцинации – уточнила у бота, как записать на вакцинацию. Технический вылетал сайт когда к нему обращалась. В интернете пришлось искать. Замена паспорта – не было проблем. 4

9) А.С.

**Частота использования: -.**

**Причина использования:** запись на вакцинацию; замена паспорта; оплата пошлин; Госуслуги.Культура (Пушкинская карта).

**Отзыв:** я сейчас скажу только про сайт. Настольную версию и с телефона тоже. Все услуги, я думаю, на госуслугах, ну или не все, наверное, которые касаются записи и всего такого; я думаю они работают на госуслугах хорошо только в столицах видимо. Потому что пользуясь записью на вакцинацию в Новосибирске, там ну это вообще невозможно было сделать грубо говоря. Даже в Лен. области, то есть в Петергофе здесь тоже невозможно было записать на вакцинацию в Николаевской больнице. Ну в общем более отдаленные такие от столиц места видимо подключаются очень плохо и не работают. Это касательно услуги вакцинации.

Дальше, когда я пытался оформить паспорт по достижении 20 лет, моего МВД на карте вообще не было. Ну то есть когда оформляешь паспорт, на карте нужно указать свое МВД, и в моей ситуации его не оказалось там, поэтому пришлось приходить и записываться, и оплачивать очно без скидки, которая там могла бы быть на госуслугах.

Про интерфейс сайта немного скажу. Он постоянно, абсолютно всегда разлогинивается. То есть с телефона, с компьютера. С компьютера не уверен, с телефона точно каждый раз приходится вводить логин пароль заново. Это очень неудобно. Еще сайт очень неинтуитивный, не очень, но довольно неинтуитивный. Сложно бывает найти нужные элементы, как Буканова Настя уже сказала, без бота ничего не найти на сайте зачастую бывает.

Отдельный комментарий хотелось бы дать приложению госуслуги культура. Приложение очень плохое, практически бесполезное. Им можно пользоваться только для поиска данных своей карты, например, и все. Потому что поиск каких-то мероприятий через это приложение абсолютно не возможен. Возможно, но это очень неудобно. Там возможен поиск только через места, указанные на карте, и не все мероприятия, которые предлагаются по Пушкинской карте таким образом можешь найти. В общем, там очень сильно не хватает раздела с поиском по мероприятиям именно, а не по местам. Сайт с информацией о местах с посещением по Пушкинской карте в принципе неплохой, и он удобный.

**Рекомендации, предложения:** может быть, можно было бы как-то проводить тестов с пользователями или что-то такое. Как-то ориентироваться на опыт других приложений.

**Оценка:** 2

**Краткая запись с фокус-группы:** сайт. В столицах только хорошо работают. В Новосибирске было невозможно сделать запись на вакцинацию. Петергоф тоже. Паспорт по достижению 20 лет. МВД на карте не было вообще. Пришлось приходить и оплачивать очно без скидки. Интерфейс сайт – всегда разлогинивается (с телефона точно). Очень неудобно. Довольно неинтуитивный. Сложно найти что-то. Без бот ничего не найти. Нужно больше проводить тестов с пользователями. Госуслуги.Культура – оч плохое, бесполезное. Поиск мероприятий невозможен через него. Через места, указанные на карте, только возможен. Не все можно найти то, что по Пушкинской карте. Не хватает поиска по мероприятиям по пушкинской карте, норм сайт. 2

10) А.С. 2

**Частота использования:** не так давно, меньше года.

**Причина использования:** Госуслуги.Культура (Пушкинская карта); замена паспорта; запись на вакцинацию; загрузка ПЦР-теста;

**Отзыв:** я бы сначала хотела согласиться с Антоном по поводу госуслуга культура. Я даже не задумывалась об этом, но действительно согласна с тем, что не очень удобно искать мероприятия именно в приложении. А так услугами обычными я пользуюсь не так давно, меньше года. И все услуги, которыми я пользовалась: я меняла паспорт и записывалась на вакцинацию, они меня устроили. Было все легко. Также я знаю, что мои родители регулярно пользуются, они оплачивают квитанции, также записываются к врачу, в принципе это все удобно и комфортно.

Но у меня был один неприятный случай в прошлом году, летом я ездила на свадьбу в Москву. И в Москве были в первый раз введены QR-коды, без которых нельзя было куда попасть. Прививки на тот момент у меня не было. И мне нужно было сдать этот ПЦР-тест, и затем загрузить его на госуслуги, чтобы у меня появился QR-код. Это было очень сложно сделать, и я так этого и не сделала. Я писала обращение, наверное, за один день раз пять. Мне отвечали очень долго, только, наверное, на следующий день. Также я в Helix'е, где делала тест, встретила девушку, которая недавно вернулась из заграницы, ей тоже нужно было загрузить QR-код на госуслуги, и она мне объяснила, что это сделать довольно трудно, нужно какую-то определенную фразу вводить в Яндекс браузер, через приложение этого не сделать. В общем я так и не разобралась с этой проблемой, я осталась без QR-кода, к сожалению, такое...

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 4, но только из-за этого неприятного инцидента, в принципе все, что я делала меня устраивает.

**Краткая запись с фокус-группы:** культура – согласна, неудобно. Замена паспорта, вакцинация – удобно, легко. Родителям тоже. Неприятный случай – летом ездила на свадьбу в Москву. Нужно было сдать ПЦР и загрузить на сайт, чтобы получить куар-код. Не разобралась и осталась бузе кур кода. 4

11) Д.Б.

**Частота использования:** года 2 или чуть больше.

**Причина использования:** получение справки об отсутствии судимости; замена паспорта; запись на вакцинацию; получение других справок; запись на вакцинацию; электронные копии личных документов;

**Отзыв:** ничего нового, наверное, не скажу, в принципе. Скажу, что относилась изначально скептически довольно к сервису, потому что кажется, что в сервисе, в котором скапливается такое огромное количество услуг, которые ты можешь получить. Оно по определению как будто не будет работать эффективно. Но вот сколько пользуюсь, уже, наверное, года 2 или чуть больше 2 лет, все услуги, которые я в принципе получала, меня удовлетворяют. Например, справки об отсутствии судимостей, это замена паспорта, это запись на вакцинацию, еще, наверное, какие-то справки. Но мне нравится, что во все разы, когда я что-то запрашивала очень быстро получаю ответ, хотя всегда думала, что буду ждать долго. То есть всегда сразу не отвечают – это очень распространено. Если есть какие-то вопросы дальше с тобой работают и уже направляют тебя на нужные инстанции.

Единственное, что не очень нравится, это то, из-за того, что много услуг на сайте не всегда можно оперативно найти то, что тебе нужно. Особенно когда ты нечетко знаешь. Как это сформулировать, то есть одно дело написать о вакцинации, ты знаешь, как это называется и знаешь, как это искать. Но бывает тебе надо получить ту или иную справку, или у тебя есть какой-то запрос, но объяснить в принципе не можешь. Кстати, ботом не пользовалась, может он бы и решил все мои проблемы на самом деле. Либо опять же как уже обсуждалось, по-моему, с Настей Букановой то, что по категориям сделать более такие бытовые, это тоже такой путь решения.

Еще из плюсов хотелось бы отметить документы. Которые все там хранятся. Как бы небольшая опасность имеется, как и со всеми сервисами, где мы храним свои данные, но это действительно очень упрощает и ускоряет путь получения нужной услуги, потому что любой запрос можно очень быстро выполнить: все данные заполняются за тебя и тратишь на это мало времени.

Плюс еще скидка на те или иные услуги, конечно, бонус.

**Рекомендации, предложения:** упрощенная навигация, потому что других проблем с логистикой не было.

**Оценка:** 5-/4+

**Краткая запись с фокус-группы:** сначала относилась скептически к сервису. За 2 года пользования – все услуги удовлетворяют. Справки об отс судимости, замена паспорта, вакцинация. Получаю быстро ответ. Много услуг на сайте – быстро не найти, особенно когда не знаешь четко как услуга называется. Сделать по категориям – предложение. Плюс – документы можно хранить. Все заполняется за тебя. Скидка на услуги. Нужна более упрощенная навигация. 5-/4+

## 15.03

1) Г.Х.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** оформление различных документов на водительское удостоверение, на замену паспорта, на загранпаспорт; система по получению QR-кодов «и все такое»; ПЦР-тест; оплата пошлин.

**Отзыв:** у меня такое очень противоречивое отношение к госуслугам. Что мне понравилось это то, что наконец-то появилась возможность дистанционно подавать заявления на различные документы, а не приходить в ведомство непосредственно. Во-вторых, то, что можно платить пошлину со скидкой и онлайн. Мне не понравилось в работе сервиса то, что, когда у меня появился QR-код, он через какое-то время у меня исчез. То есть я прихожу в заведение, у меня сканируют QR-код и мне говорят: извините он не найден. По каким причинам это произошло абсолютно не известно, потому что у него срок давности еще не истек, в общем, очень странная ситуация.

Когда я пару месяцев назад переболел ковидом, и у меня брали второй мазок, чтобы выписать меня с больничного, мне не приходило уведомление о результатах ПЦР, где-то на протяжении 3-х дней. В итоге мне пришлось самому обзванивать поликлиники, участкового терапевта, приходить в разные места, будучи еще на больничном, чтобы узнать какие результаты вообще у меня ПЦР-теста. То есть эта была очень неприятная ситуация.

То, что касается подачи документов, у меня тоже достаточно много различных проблем было. То у меня фотография загружалась не в том формате, на который я никак абсолютно не влиял, то у меня возвращали заявление из-за того, что я что-то не так заполнил. Хотя я в дальнейшем точно так же заполнял, и у меня принимали эти заявления. Еще, что касалось этого, хотя тебе назначают какое-то определенное время, в которое ты должен прийти в ведомство, но тебе не дают никакого определенного времени. То есть ты приходишь в ведомство, а там 10 человек записанных на это время, 10 человек записаны на другое время, и приходится как бы в условиях живой очереди находиться, постоянно всех переспрашивать, спорить с людьми.

Тоже вот еще случай был, когда я месяц назад подавал заявление на загранпаспорт, меня записали на определенное время. Я пришел в паспортный стол, и там на мое время было записано гораздо больше людей, чем это ведомство могло обработать. В следствии чего я, наверное, в самую последнюю очередь зашел, когда меня еще могли принять. Люди, которые пришли после меня, они уже отправились в другой день за подачей заявления.

Еще, что касается именно сервиса, мне не нравятся вот эти какие-то постоянные проблемы с уведомлениями. То есть, когда я поменял паспорт, мне еще на протяжении полугода писало “загрузите ваш паспорт в систему госуслуг”, “подайте заявление на паспорт”, хотя у меня он был и загружен в систему и я подал заявление на паспорт через госуслуги. Тем не менее мне все равно на протяжении полугода еще написывали госуслуги, что я не загрузил и не получил свой паспорт. Слишком много накладок, хотя сама задумка этого сервиса довольно благородная, так скажем.

**Рекомендации, предложения:** во-первых, технически настроить, чтобы не было никаких проблем с этими выгрузками QR-кодов, уведомлениями. А во-вторых, наладить какую-то связь с ведомствами, с которыми госуслуги работают, чтобы не было несогласованностей различных.

**Оценка:** 3/3-

**Краткая запись с фокус-группы:** оформление водит уд-я, замена паспорта, получение заграна, получение куар кода. Плюсы – дистанционно подавать документы, платить пошлину со скидкой онлайн. Минусы – куар код появился и потом исчез. Не найден – при проверке. Причины не известны. Второй болел ковидом – не приходило уведомление о результатах ПЦР в течение 3х дней, пришлось самому выяснять самому результаты. По подаче документов проблема загрузки фотографии, возврат заявления по причине неправильности заполнения. Не дают опр времени в очереди при записи. Загран – на мое время было записано гораздо больше людей, чем ведомство могло обработать, части людей пришлось уйти, не дождавшись. Лишние заявления-напоминания, что надо загрузить паспорт, хотя он был загружен. Задумка благородная. Технически надо настроить. Наладить связь с ведомствами, чтобы не было несогласованности. 3-

12)

2) *Е.С.*

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** запись к врачу; прикрепление к поликлинике; замена загранпаспорта.

**Отзыв:** у меня довольно неоднозначное мнение насчет госуслуг. Расскажу сначала о плюсах, которые я там увидела. Я довольно часто пользуюсь услугой записи к врачу. То есть если пользуюсь госуслугами, то только этой и еще парой прочих. В общем, когда я записывалась к врачу, это было довольно удобно и не нужно было стоять в очереди. То есть если прийти в поликлинику, то часто около автоматов, где нужно прикладывать карточку с полисом, там довольно много людей стоит, все они хотят куда-то записаться и все места ограничены, время 8:18, допустим, 8:23 и так далее. А с помощью госуслуг можно зайти и записаться тогда, когда захочешь и на удобное тебе время.

Насчет минусов как раз до записи к врачу, вот как раз при прикреплении к поликлинике. Это произошло в 2019 году. Когда я попыталась прикрепиться к поликлинике, я подумала что через госуслуги это будет очень удобно, что не нужно опять же куда-то ходить, время тратить и так далее. Но я все заполнила и все было хорошо, и там было сказано, что вот ждите 3 дня. Я подождала 3 дня и поняла, что ничего не произошло. Подождала месяц, через месяц тоже самое. И через месяц у меня высветилось, что услуга оказана и отказ в предоставлении услуги, хотя они заявку не рассмотрели. И мне пришлось уже очно идти туда и говорить им, что вот такая-то проблема. И они сказали заполняйте вот вам листочек. Заполните все свои данные, и после этого уже мне все рассмотрели. Это было довольно неприятно.

И как раз, когда я делала замену загранпаспорта, мне нужно было прийти туда, в МВД и предоставить все данные, сфотографироваться. Но очередь она фактически есть офлайн и онлайн можно записаться по госуслугам. Но можно просто прийти и сказать, я хочу в этот кабинет и стоять в очереди. Но по факту там все люди записываются по госуслугам и их так много, что практически нереально прийти офлайн и сказать, здравствуйте, я в очереди у меня все по записи; и втиснуться невозможно.

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 3

**Краткая запись с фокус-группы:** запись к врачу – в основной этой услугой пользуюсь. Не нужно стоять в очередь. Много людей стоят на запись очно. Если онлайн то на когда удобно и просто. Минусы – пыталась прикрепиться к поликлинике. Ждала 3 дня, но ничего не произошло и через месяц. Высветилось, что отказ от предоставления услуг, хотя услуга не была оказана. Пришлось лично делать. Замена заграна- нужно было прийти в МВД, но есть очередь онлайн и офлайн – по факту все записываются по госуслугам и их очень много. Офлайн втиснуться невозможно. 3

3) *А.У.*

**Частота использования:** с 15 лет [~5 лет].

**Причина использования:** Пушкинская карта; замена паспорта; загранпаспорт; загрузка данных о прививке; выписка из трудовой книжки; сертификат COVID.

**Отзыв:** я использую госуслуги примерно с 15 лет. И в этом моя основная проблема, я регистрировала телефон еще в 15 лет, и сейчас у меня его нет. На госуслугах очень большая проблема поменять телефон, то есть это нельзя сделать через почту. Второй твой опознавательный знак – это можно сделать через Сбербанк почему-то. Это мне кажется странным, потому что не у всех есть Сбербанк. И во-вторых, у меня это выпало на время, когда я меняла паспорт и мне Сбербанк тоже не давал ничего поменять. Причем лично прийти в Сбербанк и сделать это нельзя. То есть, с одной стороны, у них есть какая-то связь со Сбербанком у госуслуг, с другой ее нет, какая-то односторонняя связь. Из-за этого также возникла проблема, что я также не могу зарегистрироваться по Пушкинской карте, потому что госуслуги культура работает исключительно по номеру телефона, нельзя никак по почте зарегистрироваться. И я до сих пор не смогла воспользоваться Пушкинской картой из-за вот этих проблем.

В прошлом году я оформляла российский паспорт, загранпаспорт, делала выписку из трудовой книжки, загружала данные о прививке. По поводу загранпаспорта такая небольшая проблема, что тебе говорят, что ты должен в течение 3-х месяцев прийти. И как бы ты в неведении остаешься все это время, то есть тебе не говорят конкретно, когда ты должен это сделать. То есть я оплатила услугу и в течении 2-3-х недель мне не приходят уведомления ничего. То есть ты остаешься в неведении, когда за эти 3 месяца тебе нужно прийти, и, соответственно, когда ты оформляешь загранпаспорт, ты можешь хочешь поехать за границу, и ты не можешь оформить билеты ничего, потому что ты сидишь и ждешь не знаю сколько 2 месяца, 3 месяца, это неизвестно.

С российским паспортом была такая проблема, что было невозможно записаться как раз. То есть, с одной стороны, эта функция есть, но говорят, что она не доступна и говорят, приходите просто сидите в живой очереди. Конечно, это было не удобно, потому что все приходят; единственное что у них есть это дата. Все приходят по своей дате и очень долго, очень много людей.

С выпиской из трудовой книжки все было супер. Она мне пришла буквально через несколько часов. Тут все отлично.

С сертификатом были проблемы. Я в принципе не особо разбиралась, где нужно было искать. И каждый раз, когда нужно было найти pdf-документ или QR-код я очень путалась, но сейчас зашла через приложение и там на главной странице огромная кнопка, нажимаешь, и все есть.

Также с российским паспортом я вспомнила еще одну проблему. Он у меня до сих пор пишет, что у меня паспорт не обновлен, хотя он обновлен. У моей подруги была такая же проблема, и она с ней разбиралась. Она несколько месяцев с ней разбиралась и в конце ей сказали, что мы не сможем никак исправить эту проблему, и так у нее уже несколько лет и висит, что паспорт не обновлен. Никто не может помочь эту проблему решить. Это такая нервная ситуация, потому что тебе постоянно приходят уведомления, тебе постоянно угрожают штрафом, при том, что у тебя уже все сделано. Но в целом я довольна сайтом госуслуг, потому что очень много функций, они все удовлетворяют запросам. То есть, есть какие-то маленькие проблемы с реализацией функций, но все удобно расположено, можно найти ответы на вопросы, есть бот.

**Рекомендации, предложения:** хотелось бы, чтобы проблемы имели решение, а не говорили, что что-то нерешимо.

**Оценка:** 4

**Краткая запись с фокус-группы:** с 15 лет использую. Регистрировала на старый телефон – проблема поменять его. Нельзя сделать через почту. Второй вариант – через Сбербанк. Лично прийти и поменять в Сбер нельзя. Не могу зарегистрироваться по Пушк карет – только по тел можно зарегистрироваться. Офрмляла рос паспорт, загран, выписка из тр книжке, загруз данных о прививке. Загран – в течение 3х мес должен прийти. Уведомление не приходит – когда нужно прийти в течение этих 3 мес. Сколько ждать. Невозможно записаться онлайн – рос паспорт. Все приходят –кто-то не vsвою дату. Выписка из тр книжки – все ок. Сертификат – не сразу нашла где искать, путалась. Через приложение, большая кнопка – все ок. До сих пор пишут что пасопрт не обновлен, хотя он обновлен. Несколько лет висит у подруги, что паспорт не обновлен с угрозами штрафов. В целом довольна сайтом, оч удобно пользоваться. 4

4) А.К. 2

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** замена паспорта; QR-код; запись в налоговую; получение ИНН; оплата пошлин; регистрация машины;

**Отзыв:** ну я тоже как все здесь паспорт делала. Буквально в марте его получила. QR-код тоже, код, меня порадовало, пришел в тот же день, когда я сделала прививку, хотя у моих знакомых были проблемы: им этот QR-код долго не приходил, они нервничали, потому что им было никуда не попасть без него. Но я с этой проблемой лично не столкнулась, у меня все было хорошо.

Насчет паспорта, что хотелось бы отметить. У меня не было никаких проблем с подачей заявления, все я подала. Да, у меня были какие-то трудности с форматом фотографии, но я как-то это все решила, в другом формате все это загрузила, все было нормально. Но не очень удобно то, что тебя на определенный день ставят на определенное время. Возможно это как-то можно поменять, просто мне повезло, мне подобрали удобное время. Но я переживала, что мне поставят то время, когда я не смогу прийти туда.

И есть проблема с тем, что до сих пор вылезает напоминание о замене паспорта, хотя я уже новые данные туда внесла. Мне пришло, что услуга завершена, но при этом есть это красное уведомление, что у вас осталось столько-то дней на смену паспорта.

Также я записывалась в налоговую, мне нужно было получить ИНН. Там тоже все было хорошо и подать, и по процессу, все было нормально, нареканий нет.

Хорошо, что пошлину можно оплачивать со скидкой, тоже +.

По минусам еще хотела бы отметить, что много какие услуги недоступны в приложении. То есть вообще не очень понятно, зачем оно нужно, потому что заходишь в приложение, а тебя перекидывает на сайт. Возможно, оно для хранения данных, но здесь это немножко странно для меня.

С чем еще сталкиваются мои родители. Я знаю, что со штрафами, что они не приходят, то есть приходит уже на почту России письмо, но на самих госуслугах ничего не можешь оплатить со скидкой, потому что этого штрафа там просто нет.

Еще помню было трудно записаться на регистрацию машины. Но там тоже были какие-то большие проблемы, они то отменяли запись, то мы писали в бота, нам писали мы сейчас вас перенаправим и все нам ничего в итоге не ответили. Мы еще несколько раз написали, никакой реакции не было. В итоге мама сама поехала в ГИБДД выяснять, почему наша запись отменяется, и почему мы не можем туда записаться. Но это было года 2 назад, возможно сейчас уже все починили, не могу сказать, как это сейчас.

**Рекомендации, предложения: -.**

**Оценка:** 4, потому что в принципе сама идея госуслуг очень хорошая и у меня никаких глобальных проблем не возникало, кроме как на регистрации машины.

**Краткая запись с фокус-группы:** паспорт. Куар код – были у знакомых задержки. Паспорт – не удобно, что на опр день и время ставят, может не подойти. До сих пору уведомление о замене паспорта. Записаться в налоговую получить ИН – все ок. Плюс – скидка на пошлину. Минусы- многие услуги нельзя оплатить в приложении – перекидывают на сайт. Штрафы не приходят – приходят на почту России «живьем» - нельзя оплатить онлайн по скидке. Отменяли запись, не было ответа, почему отменили запись – ГИБДД, регистрация ТС. 4

5) *М.А.*

**Частота использования: -.**

**Причина использования:** хранилище личных данных; QR-код; замена паспорта; ПЦР-тест; Госуслуги. Культура.

**Отзыв:** у меня был достаточно разный опыт пользования госуслугами. Если начинать с хорошего, то в принципе удобно, что там все данные. То есть паспорт все прочее, QR-код тоже всегда под рукой. Довольно часто пользовалась этим, если документов нет под рукой. Но то, что касается работы самого сайта или приложения, то тут у меня были достаточно негативные воспоминания, потому что были проблемы с введением паспортных данных еще моего первого паспорта. Почему-то приложение писало, что данные не подтверждены, что моего паспорта вообще нет в отделении МВД, это было очень странно. Потом при обновлении паспорта, я это осуществляла не через госуслуги, а непосредственно через МФЦ. То есть я через них заявление не подавала. И мне пришлось около 3-х часов прождать в офисе МФЦ, потому что там очень долго обновлялись сайты и пытались внести туда мои новые паспортные данные. Видимо консультанты в какой-то момент потеряли всякую надежду и пришлось удалять профиль с госуслуг, создавать новый, вводить новый пароль и все данные туда записывать, потому что вопрос не решался.

И также, когда я переболела ковидом, пришлось очень долго ждать, чтобы там появились результаты ПЦР-тестов и появился мой QR-код, который уже тогда был нужен, потому что без него никуда не пускали. Но здесь я не знаю чья это вина медучреждения или госуслуг, я не могу судить, но это тоже было неприятно, потому что это были такие очевидные важные вопросы, но пришлось очень долго ждать.

Что касается идея госуслуги культура, она мне нравится, но приложение очень плохо работает. Я не знаю в чем причина, но лично у меня оно с телефона постоянно вылетает, если я пытаюсь найти себе какие-то мероприятия. И получается, как уже было сказано, я беру оттуда данные карты и уже отдельно на сайте где-то ввожу, а отдельно приложением не пользуюсь.

**Рекомендации, предложения: -.**

**Оценка:** 3

**Краткая запись с фокус-группы:** плюсы- хранятся данные, куар код. Минусы- проблема с введением пасп данных, не подтверждены, не было данных в МВД. Ждать долго в офисе МФЦ пришлось. Заново пришлось делать ЛК. Долго ждала результаты ПЦР и куар код. ГУ Культура оч плохо работает. 3

6) *А.К. 3*

**Частота использования:** со школы.

**Причина использования:** получение справок; результаты ЕГЭ; добавление СНИЛС; QR-код.

**Отзыв:** у меня не было такого большого опыта пользования госуслугами. Но первый мой опыт был как раз-таки в школе, чтобы получать справки. И плюс ко всему это были результаты ЕГЭ. И на самом деле у меня возникли с госуслугами очень большие проблемы сейчас, потому что мне нужно было зарегистрировать новый профиль, а разумеется, мой старый профиль был прикреплен на мой старый номер, которым я уже не пользуюсь. И проблема была в том, что я не могла войти в личный кабинет, потому что не помнила свой старый номер, и я не могла изменить пароль, потому что смс должно было приходиться на старый номер телефона, а его у меня уже нет. Эта проблема никак не решалась. Пришлось зарегистрировать новый профиль, но при этом он не позволял осуществлять некоторые операции. Потому что нужно было добавить свой СНИЛС. Я не могла этого сделать, потому что мой СНИЛС был прикреплен на старый профиль. Я пыталась решить эту проблему с ботом, но он мне ничего не давал. Также он постоянно вылетал, но не знаю с чем это было связано, потому что я обращалась не в какие-то праздники, а в обычные будничные дни. Проблема на госуслугах так и не решилась. Поэтому мне пришлось идти в МФЦ в свой город и там уже очно решили эту проблему. Решалась она довольно долго, так как не могли понять причину. Пришлось удалять мой старый номер. Чтобы зарегистрировать СНИЛС как раз-таки в новом профиле. Это то, что касается первого негативного опыта.

Что могу сказать в общем. Интерфейс достаточно удобен и понятен, но опять-таки на интуитивном уровне, если нужен какой-то более специфический запрос, то сложно его сформулировать, как говорили ребята ранее. И это достаточно неудобно, потому что не знаешь, что конкретно тебе нужно написать, чтобы найти на сайте то, что поможет.

Опять-таки с QR-кодом возникли проблемы, он не пришел сразу, потому что я после вакцинации ждала где-то две недели. А это решалась буквально моя поездка между городами, где эти QR-коды были нужны. Тоже было не очень приятно.

Касаемо справок тут не могу дать однозначного ответа, потому что всегда было 50 на 50. Когда-то запросы очень быстро обрабатывались, буквально в тот же день мои заявки появлялись в реестре и было достаточно просто ил легко. А в какие-то дни, не в праздники, а в будни, заявки обрабатывались очень долго и иногда вообще не приходило уведомление о том, что заявка принята на рассмотрение, и приходилось идти очно. И был один, даже пара негативных опытов, когда я приходила в учреждение и мне говорили, что моя заявка даже не назначена в реестре. Это было очень неприятно.

**Рекомендации, предложения:** хотелось бы более расширенный интерфейс и поменьше дефектов с самим сайтом, потому что бывали моменты, когда у меня сайт открывался только на компьютере. На телефоне сайт отказывался открываться вообще, либо же наоборот, на телефоне открывался. А на компьютере не обрабатывал логин и пароль. То есть сайт сразу же вылетал или закрывался после загрузки.

**Оценка:** твердая 3

**Краткая запись с фокус-группы:** не было большого опыта. Первый в школе – справки, ЕГЭ. Нужно было зарегить новый профиль, а старый был на старом номере телефона. Не могла зайти. Пришло зарегить новый профиль. Снилс нужно было добавить – без него не давал некоторые функции. Бот не помог. Пришлось идти в МФЦ и очно решать проблему. Пришлось удалить старый профиль чтобы зарегить снилс на новом. Если специфич запрос – сложно сформулировать и найти на сайте то, что поможешь. После вакцинации ждала долго куар код – 2 недели. Иногда заявки обрабатывались долго, приходилось идти очно, когда заявка не рассмотрена или не внесена даже в реестр. Улучшить интерфейс. Иногда на тел не открывался. На комп – не давал ввести пароль, вылетал. 3

7) Д.П.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** паспорт на 18 лет [видимо на 20]; вакцинация; QR-код; Госуслуги.Культура.

**Отзыв:** мое использование сайта госуслуг: паспорт на 18 лет, вакцинация и QR-код. У меня была очень забавная история с 18-лентим паспортом. Я записалась через госуслуги, меня записали на следующий день, правда время было очень странное, то же самое, что и с вакциной. Я пришла где-то через три недели после дня рождения делать паспорт и мне женщина говорит: ну что штраф будем оплачивать. Я говорю: какой штраф? Она говорит: ну вот у вас тут уже просрочено на 3 месяца. В общем мне выписали штраф на другую Попову Дарью Владимировну, это было очень забавно, но слава богу мне не пришлось его оплачивать.

Также у меня был какой-то лаг с сертификатами, где QR-код на вакцинацию, потому что у меня в графе на вакцинацию было 4 одинаковых уведомления о том, что я сделала вакцинацию и, что мне выписали QR-код. Но только на одном из уведомлений был QR-код, то есть три окна были абсолютно бессмысленными. Мне кажется это просто какой-то единичный случай.

Также кто-то отмечал, что неудобно, когда постоянно выкидывает с госуслуг, даже если ты пользуешься вкладкой один день, утром днем или вечером, каждый раз нужно входить заново. Это правда раздражает.

А по поводу культуры, да, странно, что предлагает посмотреть билеты на сайте. А ты не можешь перейти из приложения на сайт театра, и тебе нужно этот сайт находить через браузер.

Еще мне не понравилось, когда я регистрировалась в приложении. Мне необходимо было моментально сделать фотографию, прямо сейчас, в моменте, и дальше регистрация меня никуда не пускала. Я сидела в халате и маской на лице и понятно, что нужно было это быстренько как-то все убрать. Но две недели потом нельзя было опять же фотографию поменять. И я смотрела на себя в довольно неприглядном виде. Это было тоже неудобно и не очень комфортно.

И, наверное, последнее такое странное. Я записывалась на вакцинацию в феврале прошлого года [2021], и я до сих пор стою в листе ожидания, где-то через полгода я решила пойти все-таки в поликлинику, меня записали сразу же, то есть полный цикл вакцинации уже сделан, но на госуслугах я все еще стою в листе ожидания и уведомление никуда не ушло.

Но я почему-то все равно очень люблю госуслуги как сайт.

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 3+ (три с половиной)

**Краткая запись с фокус-группы:** запись на паспорт без выбора времени/дате. Ошибочно выписали штраф. Лаг по вакцинации – 4 уведомления о прохождении. Постоянно выкидывает с сайта. Нужно всегда заходить заново. ГУ Культура – нет ссылок на театры, нужно через браузер искать. Нельзя сменить фотографию. Через ГУ – стою в листе ожидания по вакцинации, хотя сделала уже. 3

8) В.С.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** замена паспорта; оплата штрафов; получение водительской лицензии, прав.

**Отзыв:** я бы хотела рассказать про два момента пользования сайтом госуслуг. Первый был в начале 2021 года, когда мне нужно было сменить паспорт. У меня была интересная история, почти как у Даши Поповой, только мне пришлось платить штраф. В общем суть в том, что тогда были очень сильные

ограничения введены ковидные и там было на госуслугах написано, что я могу подать заявление на смену паспорта онлайн. И прямо там черным по белому было сказано, что в таком варианте вы можете лишиться раз не посещать отделение МВД и сможете сразу прийти и получить паспорт. Я подумала, что это очень хороший вариант и по итогу я подала это заявление, наверное, спустя недели две-три после того, как мне исполнилось 20 лет. И пришла вроде как в назначенную дату, и это было ровно спустя месяц и один день. И мне говорят, что вам выписан штраф, потому что вы не пришли не заполнили заявление очно, а я спросила, почему я должна была это делать, если на сайте написано, что я могу не посещать, я могу прийти сразу в назначенную дату. Они сказали, что нет, я должна была прийти дополнительно и в физическом виде написать это заявление, хотя на госуслугах не было про это ничего сказано. Я не знаю, может на госуслугах тогда была какая-то ошибка, и в связи с ковидными ограничениями они только-только ввели такую функцию, что можно не посещать, а в отделении МФЦ еще такого не было. Но в общем мне выписали штраф и все было бы хорошо, его можно было бы оплатить по скидке 50% через госуслуги, как мне и сказали, но самое веселое в том, что мне этот штраф не пришел на госуслуги. И я подумала, что, наверное, они поняли, что ошибочно выписали штраф, потому что по сути оснований не было. На госуслугах ведь было сказано, что я не обязана приходить. Я просто подаю онлайн и прихожу уже забираю. И самое интересное, что паспорт я забрала в тот же день, когда и пришла, то есть спустя всего лишь 1 месяц и 1 день, хотя обычно я еще и не по прописке это делала, а по фактическому месту проживания в Питере. И это могло растянуться где-то на месяц. Мне его сделали буквально за неделю, очень странно почему так вышло. В итоге штраф я оплачивала, потому что мне позвонил сотрудник МВД и сказал, что у вас сегодня истекает срок выплаты штрафа, вы будете его оплачивать или нет. И мне пришлось просить их скинуть мне через WhatsApp квитанцию на оплату штрафа, это было очень неудобно. Казалось бы зачем тогда на госуслугах все эти функции, если они не выполняются.

И второй опыт использования госуслуг был в конце 2021 года, я тогда получала водительскую лицензию. Мне нужно было записаться именно на получение прав, потому что была очень большая очередь. Мне сказали в самом ГИБДД сделать так. Я прихожу домой, и эта функция не работает. Там просто было сказано, что сейчас это невозможно, сейчас эта функция недоступна. И по итогу я просто в частном порядке приехала туда, простояла 2 часа около ГИБДД, потом 4 часа в ожидании была в помещении. Тоже очень странно, почему можно записаться на время через госуслуги, но эта функция тоже не работала, видимо все так совпало. Но, конечно, это было неприятно.

С другой стороны удобно, что можно действительно реже посещать какие-то заведения, чтобы подать банально заявления, но обидно, что это работает не всегда.

**Рекомендации, предложения:** -

**Оценка:** 3

**Краткая запись с фокус-группы:** замена паспорт онлайн – без посещения в период пандемии. Пришла в назначенную дату – спустя месяц и 1 день. Штраф поскольку заявление не подано очно. Хотя на ГУ не было об этой информации. Не пришел штраф на ГУ и нельзя было оплатить по скидке. Забрала паспорт в то же день когда пришла. Сделали за неделю. Пришлось просить МВД скинуть квитанцию на штраф через ватс ап. Получение прав – не была доступна функция. Нужно было ехать лично.

9) *М.А.*

**Частота использования:** не особо много.

**Причина использования:** замена паспорта; оформление загранпаспорта; QR-код; Госуслуги. Культура.

**Отзыв:** я тоже не особо много пользовалась госуслугами. Я меняла там себе паспорт на 20 лет, у меня там все прошло хорошо. Я подала заявление, меня через пару дней вызвали, на дату место, без очереди я там все спорила и мне часа через два выдали паспорт, так что никаких проблем нет. Когда оформляла загранпаспорт тоже проблем никаких не было. И QR-код, когда я сделал вакцинацию тоже пришел в течении пары дней. Так что у меня лично все нормально всегда было с госуслугами.

Но у меня у некоторых знакомых были какие-то проблемы тоже, либо паспорт не обновлялся, либо QR-код не приходил и мы пытались это как-то решить. Было вообще ничего не понятно, если мы куда-то звонили, то нас перенаправляли куда-то в другое место, а там тоже куда-то отправляли: либо решайте все на госуслугах, либо еще что-то. Как будто бы это была какая-то нерешаемая задача. На самих госуслугах тоже не было какого-то ответа. Это, наверное, из минусов.

Еще я бы отметила сам интерфейс именно. Ну я больше с телефона пользуюсь, ну не особо удобно, да, когда нужно что-то найти. Было бы приятнее его использовать, если бы был более облегченный.

Госуслуги культура – тоже хочу отметить, что не очень удобно сделано приложение.

**Рекомендации, предложения: -.**

**Оценка: 4**

**Краткая запись с фокус-группы:** паспорт, загран, куар – все нормально всегда было. У знакомых были проблемы. Перенаправляли в другое место, долго ждали рез-ты вакцинации. Интерфейс не очень удобный, сложно найти. Нужен более облегченный. ГУ Культуры – не удобное приложение. 4

10) К.Ф.

**Частота использования: -.**

**Причина использования:** замена паспорта; оплата налогов;

**Отзыв:** по поводу госуслуг у меня получится мало сказать что-то новое из того, что уже сказали говорящие. Единственное, что хотелось бы отметить то, что мне кажется, все-таки проблемы связаны не с тем, что в маленьких городах какие-то проблемы с доступом к определенным услугам и местам, а с чем-то другим, потому что вот замена паспорта, которую уже не раз упоминали: у меня она прошла абсолютно без проблем. Хотя я оформляла ее в своем родном городе, котором довольно маленькое население, и в целом все достаточно быстро было, при том, что мне нужно было сделать это срочно. Поэтому и люди, и сайт постарались сделать все максимально быстро. Это очень приятно на самом деле. И тоже хотелось бы отметить момент диалога постоянного, это тоже очень приятно осознавать, что о тебе не забывают и твоя услуга находится в процессе завершения.

Единственно, что хотелось бы отметить, я регулярно оплачиваю на имущество физических лиц. И я столкнулась два раза с одной и той же проблемой: после оплаты пени мне начисляется не то, чтобы еще одна, а именно уведомление об оплате не проходит и висит эта задолженность. Причем определенный срок уплаты не дается, а после завершения этого срока ничего не меняется. То есть условно я оплату произвела, но статус проведенной оплаты не отобразился. И поэтому случалось так, что я эту небольшую сумму переплачивала, чтобы это уведомление все-таки пришло и с меня сняли нужное количество средств. Это не очень удобно и немножко неприятно, потому что у тебя отнимают дополнительные деньги. Но в целом, услуги, к которым я обращалась разово, меня устроили.

**Рекомендации, предложения: -.**

**Оценка: 4**

**Краткая запись с фокус-группы:** замена паспорт прошла безпроблемно. Диалог есть. Налог на имущество физ лиц – после оплаты пени уведомление об оплате не уходит, статус об оплате не обновлялся, приходилось платить повторно. 4

11) П.К.

**Частота использования:** -.

**Причина использования:** оформление больничного листа; корпоративная сим-карта; др.

**Отзыв:** думаю сложно говорить уже что-то уникальное. Из тех услуг, которые коллеги не назвали, и с которыми я сталкивалась – это оформление больничного листа. У меня прошло все более чем гладко. То есть без моего участия мне на госуслуги уже пришел готовый больничный лист. Причем в довольно форсированные сроки, мне это понравилось.

И на госуслугах у меня появилась корпоративная сим-карта, тоже без моего участия. Я могу отслеживать ее через свой личный кабинет, вижу, что этот номер прикреплен ко мне.

Если говорить про минусы. Я соглашусь с ребятами, что система разделов не очень удобная для восприятия, сложно что-либо искать. Но когда говорили, что можно пользоваться чатом, поисковиком этим. У меня это тоже не всегда работает, потому что будто бы нужно использовать какую-то конкретную может быть комбинацию слов, либо конкретное предложение. И когда ты вбиваешь это в поисковике, не всегда то, что ты имел в виду получается найти. И мне приходится пользоваться поисковиком в интернете, просто браузером и вбивать примерно то, что я хочу увидеть и “госуслуги”, и только тогда он перекидывает меня уже на сайт, что не всегда удобно, потому что мобильное приложение чаще более утилитарное и его легче использовать.

И тоже слышала, что кто-то говорил о том, что не все услуги доступны в приложении. Для меня это совсем неудобно, потому что, когда перекидывает из мобильного приложения на сайт, приходится вспоминать там опять же пароль. Потому что в мобильном приложении это просто вход по отпечатку пальца или вход по коду, который ты поставил, а на сайте нужно авторизоваться через логин, пароль, и мне сложно, когда нужно переключаться с приложения в браузер.

Большая часть услуг представлена в формате сайта, поэтому это тоже минус, на мой взгляд.

В целом я, наверное, больше довольна, чем недовольна.

**Рекомендации, предложения:** -.

**Оценка:** 4

**Краткая запись с фокус-группы:** оформление больничного листа – без моего участия пришел и быстро. На ГУ появилась корпоративная сим карта и в могу отследить и вижу что прикреплен ко мне. Минусы – система разделов неудобная. Чат не всегда работает. Поисковик не ищет – нужно конкретное словосочетание. Браузер лучше ищет. Не все услуги доступны в приложении, когда перекидывает на сайт – снова приходится вспоминать логин/пароль. 4

**Основные блоки про Госуслуги (2022):**

1. Частота использования
2. Причина использования
3. Отзыв
4. Рекомендации, предложения
5. Оценка

**6. План фокус-группы 2023:**

1. Количество пользователей
2. Опыт получения госуслуг:
  - а) источник
  - б) виды и причина
  - в) частота
3. Оценка процесса получения госуслуги:
  - а) сложности
  - б) преимущества
4. Рекомендации по улучшению
5. Оценка госуслуг
6. Активность в оценивании
  - а) Причины такой активности
  - б) Влияние оценок и отзывов
7. Сайты ведомств:
  - а) цель использования
  - б) оценка

– *Здравствуйте, [представиться].* Спасибо вам, что пришли на фокус-группу на тему Опыт и удовлетворенность получением государственных услуг.

– Перед началом фокус-группы я должен спросить, не против ли вы аудио (видео?) записи фокус-группы? Запись будет использоваться только в учебных целях.

### Начало фокус-группы

– Представляйтесь перед ответом, пожалуйста.

1. Кто из вас пользовался государственными услугами или помогал получать госуслуги? Можно поднять руки. *[Пользовался (-лась) ли ты госуслугами?]*
2. Где получал (-ла) государственные услуги на сайте или в МФЦ (органах госвласти: ФМС, МВД, т.д.)?
  - а) Пользовался (-лась) ли госуслугами из разных мест: СПб, родной город? *[Изменилось ли впечатление при смене места? связь, качество]*
  - б) Какими услугами пользовался (-лась) и по какой причине?
  - в) Насколько часто пользовался (-лась)?
3. Насколько легко было получить госуслугу *[легко/средне/нелегко]*?
  - а) Какие были сложности при получении госуслуги?
  - б) Что понравилось при получении услуги?
4. Что, с вашей точки зрения, необходимо изменить в предоставлении государственных услуг?
  - а) Где бы тебе хотелось получать госуслуги, на сайте или в МФЦ (органах госвласти: ФМС, МВД, т.д.)?
  - б) Как ты относишься к получению госуслуг через интернет? *[Больше преимуществ или недостатков?]* *[Сохранность личных данных]*
  - в) Как бы ты на данный момент порекомендовал(-ла) получать госуслуги своим родственникам, друзьям, онлайн или офлайн?
5. Насколько ты удовлетворен(-на) получением госуслуг по шкале от 1 до 5 (где 1 – не удовлетворен(-на), 5 – удовлетворен(-на))?
6. Оставляли ли вы свою оценку где-либо? *[оценка звездами, отзыв, комментарий, книга жалоб]*
  - а) Почему оставил(-а) или не оставил(-а)?
  - б) Замечал(-а) ли ты изменения и инициативы госуслуг под влиянием оценок, отзывов людей?
7. Пользуетесь ли вы какими-либо сайтами ведомств в иных целях (кроме получения госуслуг)? *[сайт Правительства Санкт-Петербурга, сайт Министерства Экономики и т.д.]*
  - а) Для чего используешь сайты ведомств?
  - б) Удовлетворен(-на) ли ты использованием сайта?

### Если не пользовался государственными услугами

1. Почему не пользовались госуслугами?  
Переход к №4 и №6

**Гайд фокус-группы 2023: Кто из вас пользовался государственными услугами или помогал получать госуслуги? Можно поднять руки.**

-----↓*Вопрос 1* ↓-----

[03.04] **И:** кто вообще пользовался государственными услугами в каком-либо виде? Можете поднять руки.

[04.04]

-----↓*Ответ 1* ↓-----

[03.04] Все подняли руки.

[04.04] Все подняли руки.

-----↓*Вопрос 2* ↓-----

[03.04] **И:** все, хорошо. Давайте начнем по порядку, просто по часовой стрелке. Я буду задавать вам пару вопросов, потом буду переходить к следующему человеку и так три блока всего лишь. Представься, пожалуйста и расскажи, где ты получала государственные услуги?

И: а через сайт пользовалась?

**И:** Следующий человек, представься и скажи, где ты получала государственные услуги, на сайте в МФЦ или может быть в приложении?

-----↓*Ответ 2* ↓-----

[03.04] **Вика:** Я скачивала приложение госуслуг и также обращаюсь в МФЦ иногда по делам. Мне кажется, я записывалась через сайт в МФЦ и все.

**Анастасия:** Я пользовалась приложением и на сайте, в МФЦ вроде бы не ходила.

**Аня:** я помню только пользование госуслугами, приложением. На сайт я, по-моему, вообще никогда не заходила, максимум, наверное, регистрация была, и то я не очень помню.

**Маша:** я пользуюсь чаще госуслугами через приложение, через сайт я никогда не пользовалась, мне кажется, и ни разу не была, мне кажется в МФЦ. Я получала паспорт и российский и загранник через МВД.

**Стас:** я пользовался тоже госуслугами через мобильное приложение, через сайт я не пользовался, МФЦ тоже.

**Маша2:** приложение (или сайт) после записи уже в МФЦ и пр.

**Олег:** я пользовался госуслугами в приложении госуслуг, на сайте и в МФЦ ходил. Госуслуги культура.

**Полина:** я тоже пользовалась в основном госуслугами в приложении, МФЦ только когда госуслуги еще не были так распространены. Госуслуги культура.

**Паша:** Я пользовался приложением и также сайтом и МФЦ раньше. ГорЗдрав. Госуслуги культура.

**Юля:** я пользовалась всегда только приложением Госуслуг.

[04.04] **Федор:** в МФЦ, сайт.

**Егор:** портал Госуслуг, МФЦ. На самом деле, мне кажется у меня не самое лучшее понимание, что вообще входит помимо базового документооборота в государственные услуги. То есть понятно, с медициной что-то, с военкоматом [*после подсказки И: может налоги, или записывался куда-то*]. А да, налоги, вот я платил через портал МойНалог, в военкомат ходил.

**Александра:** везде получала услуги и в приложении, и на сайте, МФЦ, почти все Госсайты и приложения использую, Самозанятость, МойНалог, Паспорт Болельщика.

**Савва:** я пользовался Госуслугами в основном, Моим Налогом тоже, но давненько. Электронная трудовая.

**Максим:** у меня есть, опыт использования Госуслуг, Мой Налог, МФЦ, военкомат.

**Саша:** Госуслуги, ЗАГС, МФЦ.

**Настя:** Госуслуги, МВД, МойНалог.

**Юля:** Госуслуги, МФЦ, + практика в МФЦ. Это был небольшой опыт, я бы назвала это скорее стажировкой, потому что именно к работе я не приступила, потому что [меня / студентки ее/ студентом] перехотели брать.

-----↓Вопрос 3 ↓-----

**И:** хорошо, а пользовалась ли ты государственными услугами из разных городов, например?

И: хорошо, может быть, в разных районах пользовалась?

-----↓Ответ 3 ↓-----

**Вика:** да, когда я путешествовала, например, были какие-то ковидные меры, надо было заходить а госуслуги, заполнять тест на ковид, вот и все. А дальше всем остальным в Петербурге только пользовалась. Нет, только в своем районе.

**Анастасия:** да, я пробовала пользоваться госуслугами здесь и в Ярославле, это мой родной город. И там я только получала выписку, то есть вообще минимальное непосредственное взаимодействие через приложение.

**Аня:** я, по-моему, пыталась из другой страны воспользоваться госуслугами, и, по-моему, меня не пустило. Ну, приложение не сработало, по-моему, шла долгая загрузка. По-моему, дальше разблокировки оно никуда не двигалось.

**Маша:** кроме Санкт-Петербурга в Екатеринбурге еще.

**Стас:** я пользовался в Ярославле, в своем родном городе, и пользуюсь в Петербурге.

**Маша2:** Сочи, Уфа, Ханты-Мансийск, Ноябрьск и Санкт-Петербург.

**Олег:** Ленобласть и Санкт-Петербург.

**Полина:** пользуюсь я в основной в Петербурге, когда надо что-то с документами сделать и в Ленобласти, когда нужно записаться к врачу.

**Паша:** МФЦ в Екатеринбурге, Госуслуги наверно тоже, но Госуслуги я использую в Питере.

**Юля:** получала загран, меняла паспорт в 21 году. Оба раза делала это в Елабуге. В Питере никогда ничего не дала.

[04.04] **Федор:** нет.

**Егор:** в основном Приморский район получается, Калининский и вот Василеостровский, другая страна.

**Александра:** да, между субъектами, так как я из Ленинградской области, то частенько в СПб жила.

**Савва:** да, из разных стран, как удаленный доступ.

**Максим:** Санкт-Петербург, Москва.

**Саша:** все в Гатчине.

**Настя:** кроме СПб с дачи в Белоострове.

**Юля:** Я приезжая из другого города, поэтому я пользовалась МФЦ и сайтом не только в СПб, но и в другом городе.

-----↓*Вопрос 4* ↓-----

**И:** а при смене мест, были ли какие-то изменения впечатлений?

-----↓*Ответ 4* ↓-----

**Вика:** нет, все стабильно, иногда хромает.

**Анастасия:** мне, в принципе, все одинаково было, касаясь приложения. Со связью все отлично.

**Аня:** не получилось зайти в приложение в другой стране.

**Маша:** изменений впечатления не было.

**Стас:** при переезде ничего особо не поменялось. В целом как достаточно быстро штрафы приходили, так и приходят.

**Маша2:** нет, все одинаково.

**Олег:** никаких изменений мною замечено не было.

*[04.04]* **Егор:** да я бы не сказал. Везде примерно одни и те же болячки. Пользовался Госуслугами из другой страны в пик коронавируса, когда были самые жесткие ограничения. Нужно было перед тем как ты возвращаешься забить в Госуслуги паспорт, загранпаспорт, получить какие-то бумажки и отчитаться, что ты такой-то, оттуда-то приезжаешь. *[Савва: по-моему, это называлось Декларация Здоровья, при выезде там большой-большой список стран или там еще что-то было]*. Ну я не сказал бы, что у меня было много документов, то есть я когда улетал, было несколько листочков. Должен что-то подписать, поставить, не помню конкретно что, и получается, когда назад возвращался тоже должен был написать, зачем ездил, откуда возвращался. Когда прилетел, была ночь, сразу можно было пройти ПЦР тест. Народу конечно много было, но это помогло все равно.

**Александра:** одна из проблем, с которой я сталкивалась: через больницу было сложно привязаться, потому что я не могла записаться через Госуслуги, сначала я была в Ленобласти, потом переехала в СПб и хотела к больницу в СПб привязаться и на Госуслугах это было сложно сделать, поэтому мне уже проще было просто прийти в больницу и самой там записаться, либо через сайт больницы, но не Госуслуги, и до сих пор эта проблема есть, там я не могу записаться вообще. *[И: а какая причина, ошибку пишет или...?]*. Ошибка, пишет какая-то, поэтому я уже не стала ее решать, но до сих пор она есть.

**Савва:** при наличии интернета все работало.

**Максим:** В Москве у меня была попытка оформить пенсию по потере кормильца. Столкнулся с трудностью такой, что оказывается у МФЦ нету взаимодействия с пенсионным фондом, на тот момент, сейчас то уже социальный фонд. То есть у них не было такой услуги, чтобы они из МФЦ документы направили в пенсионный фонд и потом пенсионный фонд обратно. То есть мне лично надо было сначала в пенсионный, потом их обратно в МФЦ привозить.

Это очень большая моя боль, что нету связи между регионами и городами скорее всего. Вообще в Москве мне говорят, что я в розыске каком-то, потому что я на учете в военкомате стою в Петербурге. На учет, по-моему, ребята становятся в 10-м классе, то есть я сюда перешел, а на учете состою. А в Москве я прописан, родился и так далее. Лет 7 там обо мне ничего не слышали, и тут они неожиданно как-то решили, что меня надо поставить там тоже на учет и периодически приходят к моим бедным родственникам: добрый день, где у вас молодой человек.

**Настя:** не скажу, что какая-то разница есть.

**Юля:** Я не получала одну и ту же услугу из разных городов, я из Петрозаводска, там была купля-продажа и, ну это абсолютно разные услуги, поэтому мне сложно судить. Не могу ответить на вопрос, было бы быстрее получать паспорт в Петрозаводске. В целом, я не думаю, что велика разница, хотя, если говорить о назначении пенсии, то это было из Петрозаводска и это был весьма длительный процесс. Не знаю, как бы это проходило в Петербурге. Есть еще один нюанс, рабочий режим в Петербурге, например, значительно отличается от рабочего режима в Петрозаводске. То есть здесь на постоянной основе работают, а у нас буквально 5 раз в неделю, но может быть меньше. и сокращенные дни вообще. И нигде не прописано, когда какой день, по каким причинам сократить рабочий день.

-----↓Вопрос 5 ↓-----

**И:** понятно. И расскажи теперь какими услугами пользовалась и по какой причине подробнее? Если что можно будет дополнить свой ответ.

-----↓Ответ 5 ↓-----

**Вика:** я оплачивала пошлины, автомобиль, на получение прав. Вспомнить бы их...

**Анастасия:** я пользовалась выпиской из трудовой книжки. Потом я пыталась записаться в поликлинику, но это не получилось. Я не знаю по какой причине, но постоянно просто сервис пишет недоступен. И еще записывалась для получения паспорта.

**Аня:** смена паспорта, какие-то изменения в документах, периодически проверяю штрафы.

**Маша:** услуги, которыми я пользовалась через приложение это номер ИНН мне нужно было узнать для работы, отсутствие судимости мне нужно было справку получить, тоже через госуслуги это делается, а и вот пошлины я еще оплачивала. Хотя нет, я оплачивала их в полиции.

**Стас:** самая частая моя услуга – это оплата штрафов за превышение скорости на автомобильном транспортном средстве. Соответственно. Также я пользовался услугой – справка об отсутствии судимости и заказывал справку об отсутствии административного наказания, за употребление наркотических средств.

**Маша2:** я очень часто пользовалась, потому что я паспорт теряла. Получала его и прописку делала, в общем все, что с паспортом, это с госуслугами. Все очень быстро работало, я там записывалась, мне просто писали во сколько приходить, и я приходила, и все спокойно получала. Пошлину тоже там оплачивала, все спокойненько. Всякие коронавирусные вещи туда очень быстро приходили, все очень быстро делалось. Еще очень классно, что всегда можно посмотреть документы, потому что, когда я ставила прививку первую от короны, я была в Сочи, и мне нужно было срочно посмотреть мой полис, а его с собой не было, вообще они у меня где-то растерялись. Но я там все быстро нашла, показала им номер, и они такие: ну да, все нормально, и все прошло хорошо. Вот налоги у меня не получилась оплачивать на госуслугах, мне приходилось на других сайтах лазать и все муторно достаточно. А так, в целом, все нормально.

**Олег:** я менял паспорт гражданина, загранпаспорт, получал права, оплачивал пошлины, получал справку об отсутствии судимости, выписку ИНН, выписку трудовой книжки, получал СНИЛС запрашивал, менял прописку.

**Полина:** ...получить паспорт, коронавирусные справки, записаться к врачу. Пушкинской картой я еще часто пользуюсь.

**Паша:** ну по каким-то таким случаям: получить паспорт, в ковид посмотреть сертификат, получить загранпаспорт. Я помогал родителям оплатить штрафы, рассчитать их пенсию, там, по-моему, можно это сделать, если я не ошибаюсь. Ну в целом, по мелочи какой-то. В МФЦ я в свое время делал паспорт и выписывался из квартиры. Через ГорЗдрав я записываюсь к врачу, это очень удобно.

**Юля:** получала загран, меняла паспорт в 21 году. Пыталась записаться к врачу, несколько раз, у меня были разные поводы.

[04.04] **Федор:** недавно оформлял загранпаспорт, предыдущий закончился. Просрочил то время, в которое нужно было его обновить. Поэтому я на сайте оформил новую заявку, мне сказали, когда прийти в МФЦ, я пришел в МФЦ и забрал паспорт. В принципе, довольно быстро и безболезненно.

**Егор:** мне нужно было поменять паспорт, когда исполнилось 20 лет, воспользовался порталом Госуслуги. В 1 день получил паспорт, то есть с документами пришел в МФЦ и через несколько часов подошел еще раз, получил документ. На самом деле, мне кажется у меня не самое лучшее понимание, что вообще входит помимо базового документооборота в государственные услуги. То есть понятно, с медициной что-то, с военкоматом [после подсказки И: может налоги, или записывался куда-то].. А да, налоги, вот я платил через портал МойНалог, в военкомат ходил.

**Савва:** из необычного опыта: нужно было сначала получить живую услугу, а потом найти ее в цифровом формате – это сдача ПЦР теста для выезда за границу. И, по-моему, там же было оформление страховки, но с этим могу ошибаться. Нужно было проверить, работает ли электронная трудовая, пришел, проверил, если нет, то подгрузил. Запросы опять же по выпискам, тоже все работало.

**Максим:** Мой Налог я обычно раз в год использовал, чтобы за собственность земель, по-моему, налог, какой-то вот такой, у меня участок есть. Госуслугами я пользовался точно активно во время ковида, часто сдавал ПЦРы. Потом Госуслуги у меня была попытка тоже переоформить паспорт в 20 лет. В МФЦ у меня точно был недавно опыт в Москве, я оформлял социальную карту москвича, то есть это бесплатный проезд. В Москве у меня была попытка оформить пенсию по потере кормильца.

**Саша:** оформила замену паспорта в 20 лет через госуслуги. Дальше через Госуслуги подавала заявление в ЗАГС. Дальше последовала смена еще раз паспорта, буквально через полгода и его я уже меняла через МФЦ. Здесь недавно я устраивалась официально по трудовой книжке. Нужно было поменять ИНН и СНИЛС после этого я пошла в МФЦ и точно также отдала старые варианты документов.

**Настя:** получала паспорт, заказала его на Госуслугах, загрузила все документы и получала потом его в МВД, в МФЦ не ходила. Потом еще из таких услуг я оплачивала пошлину, чтобы получить права. МойНалог я использую 1 раз в месяц, мне зарплата от организации приходит я как бы по ВПХ самозанятый, поэтому через Мой Налог я все это оплачиваю. ИНН я получала физическую бумажку. И с мамой регистрировала машину через Госуслуги. Еще получала справку об отсутствии судимости при устройстве на работу. Надо было как-то раз записаться в Налоговую, получить отчиму пароль, потому что он его потерял и восстановить можно было только через налоговую, помогала регистрироваться.

**Юля:** Госуслуги: смена паспорта в связи с 20-летием, загранпаспорт, налог оплатить и прочее. В МФЦ я пользовалась такой услугой, как продажа. То есть купля-продажа имущества. В прошлом году произошли такие обстоятельства, из-за которых мне нужно было для молодого человека оформить пенсию по потере кормильца.

-----↓Вопрос 6 ↓-----

**И:** и насколько часто ты ими пользовалась и пользуешься ими сейчас?

**И:** и насколько часто ты в принципе пользуешься госуслугами?

**И:** можешь примерный временной интервал назвать?

-----↓Ответ 6 ↓-----

**Вика:** не очень часто, по необходимости. Наверное, раз в месяц – это самое частое.

**Анастасия:** ну только по надобности вот раз в год, наверное.

**Аня:** не скажу, что я часто пользуюсь госуслугами, но с определенной периодичностью. Именно за услугой я заходила может раз в полгода, последний, это была смена паспорта, какие-то изменения в документах – это раз в полгода. А так я периодически проверяю штрафы.

**Маша:** очень редко.

**Стас:** соответственно пользуюсь я достаточно часто госуслугами. Где-то 1 раз в неделю стабильно проверяю.

**Маша2:** ну где-то 4 раза в год примерно.

**Олег:** ну раза 3 в год, я думаю будет.

**Полина:** в целом я пользуюсь 2-3 раза в год, когда нужно было получить паспорт, коронавирусные справки, записаться к врачу.

**Паша:** я пользуюсь госуслугами уже достаточно давно, мне кажется лет 8. приложением я пользуюсь относительно редко. Ну по каким-то таким случаям: получить паспорт, в ковид посмотреть сертификат, получить загранпаспорт.

**Юля:** получала заграничную, меняла паспорт в 21 году. Очень редко пользуюсь, нет повода.

[04.04] **Федор:** крайне редко. Не больше 2-х раз в год.

**Егор:** по возможности, максимально редко [*посмеялся*]. Ну учитывая как бы все эти вещи, которые я перечислил, наверное, раз 6 в год минимум. Ну хотя, нет сильно больше, наверное, учитывая все, около 15, если считать все: медицину, документы, налоги и прочее.

**Александра:** очень часто, раз в неделю точно, даже больше.

**Савва:** редко использую и только по назначению, это все хаотично. Из разряда не чаще 2-х раз в месяц обращаешься к ресурсу. Как правило, если что-то не работает, тогда чаще.

**Максим:** не могу сказать, что я прям активный пользователь социальных услуг, но тем не менее опыт у меня есть, опыт использования Госуслуг, Мой Налог, Мой налог я обычно раз в год использовал. Госуслугами я пользовался точно активно во время ковида, часто сдавал ПЦРы. МФЦ, наверное, у меня побольше опыт, потому что я Госуслугами особо так не скажу, что часто пользуюсь.

**Настя:** МойНалог, как я уже сказала 1 раз в месяц. А так, если Госуслуги, то в целом 2-3 раза в год. Бывает, что мама с отчимом что-то просят помочь, но редко.

-----↓Вопрос 7 ↓-----

**И:** понятно. А насколько легко было получить ту или иную госуслугу, про которую ты больше всего помнишь, можешь про несколько рассказать, легко, средне, нелегко?

И: угу, это робот Макс, да? Ну там есть поиск, строка или другое что-то?

И: там какая-то ошибка выскакивает?

И: не обращалась ли в техническую поддержку [03.04Аня]? *А есть, что понравилось?*

-----↓Ответ 7 ↓-----

**Вика:** довольно легко, потому что я пользовалась поиском, то есть вводила сразу все что мне нужно и переходила к нужной услуге. Нет, я не знаю, как это называется, но просто по поиску. С каким-то роботом я не переписывалась.

**Анастасия:** касаясь выписок и, если оплатить пошлину на получение паспорта – это было очень легко, очень быстро. Но записаться к врачу не удалось. Просто сервис недоступен постоянно почему-то, я не понимаю. Да, да, то, что сервис...

**Аня:** В общем, все услуги, которые я искала, это было легко. Единственный момент, который мне немножко непонятен – это когда какая-то услуга не проходит.

**Маша:** легко очень.

**Стас:** справки достаточно быстро приходили обе и со штрафами все просто, тоже быстро приходят, быстро оплачиваются. Действует скидка в течение определенного времени 50%. Она везде, конечно, действует, но на госуслугах удобно оплачивается.

**Маша2:** в целом, у меня все быстро работает, очень хорошо, вообще проблем нет, кроме этих (налоги).

**Олег:** ...ну в целом вот удобное приложение, красивое, как-то так.

**Полина:** все было всегда удобно...

**Юля:** получала загран, меняла паспорт в 21 году. Все два раза было легко, просто быстро, без каких-либо проблем.

[04.04] **Федор:** быстро.

**Юля:** нужно отметить скорость и удобство Госуслуг. Некоторые услуги нелегко.

-----↓Вопрос 8 ↓-----

**И:** а были ли какие-то сложности, или что тебе понравилось, то есть какие-то противоположные впечатления.

И: то есть там письмо какое-то не приходило?

И: и есть что-то, что нравится при получении, есть что-то такое?

-----↓Ответ 8 ↓-----

**Вика:** Я помню у меня была сложность с восстановлением пароля. Я как-то забыла пароль на госуслуги, и там было очень сложно восстановить. А так все интуитивно вполне. Да, на почту и там какие-то фазы аутентификации надо было проходить, получать там смс и все такое. Ну, я думаю, что есть много путей развития госуслуг, и они должны преобразоваться, быть более современными, потому что сейчас я чувствую, некоторые функции, они не слишком стабильно работают и хотелось, чтобы их продолжали улучшать, чтобы они были комфортными. Нравится, наверное, скорость и быстрота ответов.

**Анастасия:** да, как раз я общалась с этим ботом Максом, он вообще очень быстро все находит, но нужно конкретизировать. То есть ему нужно много слов написать, чтобы он нашел. Мне нравится то, что из предлагаемых вариантов можно кликать уточнения.

**Аня:** ... когда какая-то услуга не проходит. Не понятно, это потому, что у тебя данные неверны или потому что сервис не работает. То есть я вот нажимаю, сейчас посмотрела, очень много раз пыталась найти свой полис омс и вот, он мне постоянно писал, что ошибка при поиске данных, а тут сейчас захожу, оказывается меня прикрепили к поликлинике. Я прописана, наверное, эта должно было автоматически произойти, но появилось это только пару дней назад. Поэтому я не очень понимаю, как это работает. Это ошибка в моих данных каких-то или это ошибка системы. Это, наверное, самая основная сложность, с которой я сталкивалась. Это был не острый вопрос, поэтому не обращалась.

Удобно, что в одном месте собраны какие-то свои базовые данные. То есть ИНН, если он срочно нужен, в таком случае можно удобно скопировать и вставить в какое-то другое приложение, мне это нравится.

**Маша:** мне нравится приложение, оно в принципе хорошо работает, правда иногда лагает, что-то не открывается, но в целом, мне кажется, оно помогает. Интерфейс хороший, скорость хорошая по услугам, в поиске легко по ключевым словам ищется услуга любая и все достаточно приятненький такой дизайн приложения.

[на комментарий Олега про МФЦ] У меня вот тоже ни разу в последнее время не было очередей каких-то и все чистенько, опрятненько, приятненько. [смеются с Олегом]

**Стас:** единственное была у меня проблема при замене паспорта, я подавал заявку через госуслуги и оплатил госпошлину, и куда-то у меня чек, письмо, квитанция она потерялась. И соответственно при моем очном посещении я просто не смог дать подтверждение об оплате госпошлины. Соответственно мне пришлось идти в банк и еще раз платить. Возможно я просто плохо искал, но что-то произошло, возможно какая-то проблема есть такая.

Нравится хорошая база данных о себе, что я вношу туда все документы, и все документы я могу найти в одном месте. Знаю, что планируется нововведение, что можно показывать ПТС и права через госуслуги в электронном виде, возможно. Это было бы супер удобно, тогда бы не пришлось их с собой носить.

**Олег:** вот у меня возникла проблема с получением паспорта год назад. Я зарегистрировался на получение в УПД (*или онд??*), там у меня получилось получить его. И я тут же пошел подавать заявление в МЦФ и с легкостью подал заявление без очереди и пришел через 2 недели получил паспорт. И в заявлении при получении паспорта там написано сделайте фотографию. И там показано, как сделать фотографию. но там не написано, что сходите в студию, сделайте вот это вот все, просто: сделайте фотографию напротив белой стены. Я дважды вставал напротив белой стены, фотографировался в чем-то там черном. Потому что, я думал, может быть это фотография для дела там или что-то, потому что я помню, что фотографии приношу с собой. В итоге я фотографировался вот так, мне отказывали в заявлении. Потом значит я с помощью этого бота выяснил, что оказывается надо было скан этой фотографии там, где чтобы голова была. Вот одна из проблем. Периодически он подлагивает, но я думаю это проблема такого большого сайта, что он не может постоянно стабильно работать, а так больше никаких не вспомню.

Нравится, что можно быстренько посмотреть данные свои, документы, когда их с собой не носишь. Какие-то вот эти вещи решить, заказать справку об отсутствии судимости: я там в два клика выбрал. Ну это на сайте, а в приложении меньше можно, по-моему, мест можно выбрать для получения паспорта. Я помню, что я через сайт выбирал МВД удобное мне, а почему-то в приложении не было. То есть там, как будто бы чуть-чуть уже диапазон этих вот мест про МФЦ или МВД, этих вот мероприятий. Ну в целом вот удобное приложение, красивое, как-то так.

*[комментарий к Полине]* По поводу Пушкинской карты, то, что можно через сайт или какие-то агрегаторы билетов, афиш и т.д. Но через приложение тоже красится (??) это безусловно Госуслуги культура. Да там тоже очень как-то сложно, но я никогда там ничего не покупал. Покупал только через всякие сайты музеев или театров. Ну через приложение я только осмотрел баланс буквально.

*[на комментарий Полины]* И удобная карта действительно в приложении, то есть там много на карте прям музеев. А очень как-то вот непонятно: в Мариинском театре можно выбрать, а вот в Александринском уже нельзя по Пушкинской карте. По музеям там тоже как-то все сложно. Не все даже хотят видимо брать по Пушкинской карте, хотя это обязательно (*музеи видимо*).

*[на ответ Полины об МФЦ]* Стоит обновить свои знания, впечатления об МФЦ, потому что я 3 раза туда ходил в одно и то же, недалеко от дома и вот ни разу больше нигде не сидел: заходишь, талончик тебе вылезает, они сидят за стеклами – женщины с макбуками, аймаками точнее, и оно все на таком прямо очень высоком уровне [*группа смеется, некоторые говорят, что такого не было*]. Может это конечно Московский район, я не знаю, но я к тому, что очередей как-то вообще ни разу... Я тоже помню, что раньше были, а вот сейчас как-то...

*[на комментарий Маши про МФЦ]* Мы видимо соседи по дому с Машей.

*[на комментарий Паши про Госуслуги культура]* Там карта хорошая. [*Полина и Маша соглашается*] Только картой если пользоваться.

**Полина:** все было всегда удобно. Единственное, когда я получала паспорт тоже в прошлом году, там было очень трудно найти чек за оплату пошлины, но я его все-таки нашла, это было сложно и, по-моему, через бота я его нашла, тоже надо конкретизировать очень свой запрос. И еще мне не нравится, что я была записана в МФЦ. Они мне прислали какую-то дату, на которой у нас был экзамен, соответственно

я не пошла, я пошла в другой день, я пришла в МФЦ, там был ремонт – меня направили в МВД. В МВД мне пришлось ждать какую-то очередь. Короче вот это был кошмар. Не знаю проблема это госуслуг или МФЦ, который выставляет какую-то дату, но сменить ее невозможно через госуслуги, хотелось бы сделать такой запрос, потому что обычно не дозвониться до МФЦ.

Госуслуги культура – само приложение мне нравится. Но мне не нравится, что очень маленький как будто бы список мест, где можно эту Пушкинскую карту использовать. Потому что я помню, я хотела сходить то ли в Русский музей, в корпус Бенуа или куда-то, и в списке его не было на Госуслуги культура. А на сайте можно было Пушкинской картой воспользоваться, то есть они неполный список мероприятий предоставляют. Вот это мне не нравится.

*[на комментарий Олега]* Я тоже ничего конкретно не покупала через приложение, но просто удобно посмотреть, что доступно, чтобы не лазить по сайтам.

В МФЦ я помню 5 лет назад паспорт, заграничный оформляла. И я помню, что там были какие-то невероятные очереди, когда тебе тетенька сама просто дает талончик. Ты там какой-то 150-тый, а только 2-ой идет. И я помню я сидела вместе с родителями все это получала, мы сидели в первый день, типа 4 часа чего-то ждали, подавали заявление. Потом на следующий, день через неделю, когда паспорт был готов, ты сидишь 3 часа в ожидании и непонятно, когда наступит твоя очередь. То есть в МФЦ, по моим воспоминаниям, было все супер-запутанно, как-то непонятно, когда они должны работать, но они не работают. Но это было 5 лет назад, я думаю сейчас не очень релевантны мои впечатления. Но, конечно, госуслуги очень упростили этот процесс электронной очередью, вот время в которое тебя приглашают. Еще я знаю, что в России это даже супер-развито – электронное, цифровое получение каких-то Госуслуг. Что в других странах еще такая бюрократия она живую. И у нас это все внедряется, это действительно облегчает жизнь.

*[на ответ Паши]* Я вспомнила, что мне еще не понравилось в Госуслугах – это то, что очень долго обновляется информация по твоему новому паспорту. Я не знаю, может быть, это у меня выпало на какие-то праздники. Но мне нужно было обновлять всю информацию по картам. И почему-то когда я через приложение карт пыталась обновить там паспорт, мне отказывало, потому что Госуслуги писали, что ваших данных еще нет, хотя прошло 2 недели. Ну нормальный срок такой. И меня это почему-то смутило, что так долго заносятся новые данные, но потом все стало хорошо, просто это должно быть побыстрее.

**Паша:** согласен с Полиной, что по крайней мере в то время были какие-то сумасшедшие очереди и, опять же, организационный процесс был как-то не налажен. Я пытался пользоваться Госуслугами культура, но не знаю, тут ребята отметили, что Госуслуги культура невероятно красивое приложение, но я не знаю. Оно просто отвратительное, просто омерзительное *[Вика, Настя, Аня, Маша соглашаются]*. Так что не знаю, я пользуюсь лично приложением ПочтаБанка, ну в плане, я просто копирую оттуда реквизиты карты и уже на сайте музея либо через ЯндексАфишу, вот мне кажется там намного удобнее все это оформляется по Пушкинской карте. Вот я там соответственно ввожу реквизиты и покупаю. Госуслуги культура – это жуть. Я не знаю, честно говоря, ребята, как вы этим пользуетесь.

*[на комментарий Олега]* Ну не знаю, может быть там что-то обновили, но когда я этим пользовался, это вообще ни о чем...

Классно, что появился помощник этот, Бот Максим или как его там называют [Шутка про деда Максима]. Удобно найти какие-то вещи там, ну особенно Госуслуги, я так понимаю там огромный сайт, сложно все скомпоновать, чтобы был понятный интерфейс, очень много функционала. Но они в целом нормально постарались, но некоторые вещи ты не можешь интуитивно найти, поэтому Бот Максим удобно это все делает. Сайт МЦФ я не использовал как-то особо. Нормальное приложение в целом Госуслуги. Мне вообще кажется, что мы должны быть благодарны, что можно электронно, за 3 секунды *[Олег кивает]* записаться там к врачу или сделать какую-то услугу, вот оплатить пошлину допустим электронную, мне кажется это прям большой плюс.

[*после комментария Полины*] Да, я кстати еще хотел добавить, что согласен с Викой по поводу обновления пароля, это просто жуть, как-то все это странно происходит. Ты вроде бы обновляешь, а тебя все равно не пускает на сайт. Ну не знаю, у меня в свой время тоже была проблема.

[*на мой комментарий*] То, что документы в одном месте да, хорошо. Но самое основное это – можно получить услуги, не надо куда-то идти, делается все дистанционно и в целом достаточно качественно, это самое основное, да.

**Юля:** Трудности были только когда пыталась записаться к врачу несколько раз, у меня были разные поводы. И никогда у меня ничего не выходило. Как будто бы и не было особо вариантов. Может врачи вроде и были, но как будто бы у них не было расписания, а если оно и было, то все равно не получалось. Но оба раза было легко и быстро получить госуслугу (скорость с обеих сторон).

[*04.04*] **Федор:** наверное, единственная сложность с которой я столкнулся заключалась в том, что на сайте не было сказано, что мне нужно приносить распечатку своей фотографии. Ее пришлось сделать прямо там, распечатать, и много злых тетенок говорили мне о том, что мне надо было ее брать, хотя на сайте этого не было.

А понравилось то, насколько это быстро. По сравнению с теми людьми, которые приходили туда и по талончику ждали, когда их распределят – я просто мгновенно туда пришел, сравнительно. Так что да, это значительно быстрее.

**Егор:** с организацией очень большие сложности: берешь талончик на одно время, по факту отстаиваешь живую очередь, стараешься не воевать с окружающими; очень сильно все зависит от конкретного врача или просто сотрудника, который тебе помогает получить услугу, в каком-то настроении пребывает, в изначальном отношении.

в МФЦ мне очень понравилось в последний раз, когда я получал паспорт, т.к. никаких проблем абсолютно не было, все быстро, четко, в порядке. Мне правда почему-то на Госуслугах периодически приходят уведомления, что нужно поменять паспорт, хотя я его уже как бы давно менял и забил туда все данные.

**Александра:** самозанятость вообще прекрасное приложение, мне там все нравится, потому что, если что-то не так написал, можно легко удалить, заново сделать чек. В принципе, все, что в МойНалог, оно дублируется на Госуслуги, поэтому тоже очень удобно.

Сейчас ввели новую тему – Паспорт Болельщика, на Госуслугах. Поэтому тоже не очень удобно, потому что долго идет процесс согласования, в идеале бы побыстрее все это, но... это так...

Месяц назад получала загранпаспорт, было быстрое оформление, все четко, без каких-либо задержек, тут я в принципе довольна, а минусы, непонятно как решить ситуацию с больницей, потому что с одного субъекта переезжаешь, а у них эта система она как-то... не знаю, как это изменить, причем в службу поддержки я писала. [*И:* как будто такой разрыв]. Да, да, когда субъект меняешь, хочешь привязаться к другой больнице, ты можешь как бы к больнице привязаться, но на Госуслугах не ... *неразборчиво* (фиксируется) момент.

**Савва:** из необычного опыта: нужно было сначала получить живую услугу, а потом найти ее в цифровом формате – это сдача ПЦР теста для выезда за границу. И, по-моему, там же было оформление страховки, но с этим могу ошибаться. Опыт, в целом, положительный, все отобразилось и на русском, и на английском языке, хотя с этим были еще и вопросы к клинике, в которой делал. И все распечатки, все QR-коды работали на ура. (*неразборчиво ... какой-то народ другой страны*) были счастливы, просканировали код и пропустили дальше. [*И:* то есть больше такой положительный опыт?]. Тут скорее редко используешь и только по назначению, но все равно замечательно.

**Максим:** на сайте – это доступность, в принципе, интерфейс понятный для меня, но единственное, что я нечасто пользуюсь просто. А в МФЦ плюсы – то, что для меня с людьми действительно проще взаимодействовать, договориться. Но у меня не было прям такого, чтобы как-то бабки... [*И:* имеешь в

*виду очереди?]. Ну я не сталкивался с очередями, возможно это потом, что я не оформлял что-то... загран или что.*

Госуслуги у меня была попытка тоже переоформить паспорт в 20 лет, но я все-таки передумал, решил обратиться очно, потому что я первый паспорт делал в Москве, второй здесь и в Москве мне сделали быстро, поэтому я решил, что если очно обращусь, то не надо будет это все лично пытаться настроить.

В МФЦ у меня точно был недавно опыт в Москве, я оформлял социальную карту москвича, то есть это бесплатный проезд. В принципе делали долго, примерно месяц, но я не знаю какой там регламент, скорее всего так и надо, дело в том, что Москва город большой.

В Москве у меня была попытка оформить пенсию по потере кормильца. Столкнулся с трудностью такой, что оказывается у МФЦ нету взаимодействия с пенсионным фондом, на тот момент, сейчас то уже социальный фонд. То есть у них не было такой услуги, чтобы они из МФЦ документы направили в пенсионный фонд и потом пенсионный фонд обратно. То есть мне лично надо было сначала в пенсионный, потом их обратно в МФЦ привозить.

Это очень большая моя боль, что нету связи между регионами и городами скорее всего. Вообще в Москве мне говорят, что я в розыске каком-то, потому что я на учете в военкомате стою в Петербурге. На учет, по-моему, ребята становятся в 10-м классе, то есть я сюда перешел, а на учете состою. А в Москве я прописан, родился и так далее. Лет 7 там обо мне ничего не слышали, и тут они неожиданно как-то решили, что меня надо поставить там тоже на учет и периодически приходят к моим бедным родственникам: добрый день, где у вас молодой человек.

**Саша:** я бы, наверное, сказала, что мне нравится пользоваться МФЦ. Потому что в целом, когда ты туда приходишь, сходу можешь оплатить, на стойке информации сказал, что тебе нужно. Единственное у МФЦ также есть сайт, и есть кейсы, когда ты должен сначала записаться на прием, а потом прийти. Например, в Гатчине это совершенно мутная и темная история, потому что не все услуги, которые должны быть по записи, ты можешь выбрать через сайт. А туда дописаться, дозвониться совершенно невозможно, но если выбирать между порталом и МФЦ, я бы наверное отдала голос в пользу МФЦ.

**Саша:** оформила замену паспорта в 20 лет через госуслуги, все было классно, здорово, отправила фотографию документа, до момента пока не нужно прийти и предоставить лично оригинал документа. Существует якобы какая-то электронная очередь по Госуслугам, но на деле ее нету, там начинается просто драка суматоха с совершенно разными абсолютно людьми, которые пытаются ворваться в кабинет и забрать свой паспорт. Дальше через Госуслуги подавала заявление в ЗАГС, в принципе, все было предельно понятно. Один только момент, я допустила ошибку в номере одного из документов, соответственно дальше редактировать заявление уже нельзя. После этого я успокоилась только когда мне позвонили из ЗАГСа и сказали, что все нормально вы придете в свою дату. потому что раньше мне начали приходит сообщения, что у вас заканчивается бронирование даты и не очень систематизировано в итоге взаимодействие между порталом Госуслуг и ЗАГСом. Дальше последовала смена еще раз паспорта, буквально через полгода и его я уже меняла через МФЦ. Было довольно быстрее и удобнее: пришла, отдала документы, свидетельство о браке, паспорт, тут же оплатила и мне дальше паспорт отдали. Здесь недавно я устраивалась официально по трудовой книжке. Нужно было поменять ИНН и СНИЛС после этого я пошла в МФЦ и точно также отдала старые варианты документов. СНИЛС тут же на новый мне выдали, то есть за просто буквально минут 10, ИНН чуть дольше. Единственное мне не нравится, что новые варианты теперь в бумажном виде, а не как ламинированная карточка СНИЛС, например.

**Настя:** получение паспорта было довольно быстро, отдала фотографию, и, буквально через пару часов, мне отдали мой паспорт. Тут, в общем, нареканий никаких. С мамой регистрировала машину через Госуслуги. Там была такая проблема, что не было постоянно мест. То есть в один момент открываются места на запись и резко все пропадают, как будто все решили в один месяц зарегистрировать машины. Приходилось ехать самим, разбираться с охранником, ну в общем, все это было как-то сложно. Еще получала справку об отсутствии судимости при устройстве на работу. Там тоже в целом все было нормально, но единственное, что ее долго делали, мне было непринципиально, потому что меня не

торопили: когда сделают, тогда пришьешь. Но мне ее где-то месяц делали. Надо было как-то раз записаться в Налоговую, получить там пароль, потому что он его потерял и восстановить можно было только через налоговую, помогала регистрироваться. У него были с этим сложности, у меня нет.

**Юля:** касательно положительного опыта нужно отметить скорость и удобство, в моем случае, Госуслуг. Опять же да, это была смена паспорта в связи с 20-летием. Это тоже было не пара часов, как у некоторых здесь, я была поражена. В течение где-то 3-х рабочих дней. То есть это было тоже достаточно быстро, и все было максимально понятно даже для людей, которые несильно разбираются, могут все забыть, в общем там все прописано и достаточно правда удобно. Плюс, загранпаспорт сейчас достаточно просто сделать, просто вбить госуслуги загранпаспорт, и вот, пожалуйста, тебе могу предоставить эту услугу, тебе главное просто сходить, что-то сделать и прочее, и прочее. Ну то есть пошагово все объяснено. Плюс ко всему, я, можно сказать, работала в МФЦ. Это был небольшой опыт, я бы назвала это скорее стажировкой, потому что именно к работе я не приступила, потому что *[меня / студентки ее/ студентов]* перехотели брать.

Для меня, наверное, приятнее Госуслуги. Тут роль сыграл негативный опыт, потому что, когда я работала, там все достаточно долго было. Допустим, в МФЦ я пользовалась такой услугой, как продажа. То есть купля-продажа имущества. Это занимало несколько часов, когда мы продавали свое имущество. По-моему, в МФЦ мы сидели весь день, потому что эта такая длительная процедура, и там еще такая длинная очередь. И попасть ты можешь в живую очередь, причем кто-то есть еще по записи, и непонятно, каким образом это все... Естественно, там объясняли, но для меня, может быть понятно, а для людей, которые не так часто пользуются Госуслугами, вообще, наверное, далеко-далеко...

Касательно негативного опыта. В прошлом году произошли такие обстоятельства, из-за которых мне нужно было для молодого человека оформить пенсию по потере кормильца. И тут я столкнулась прям с супер-негативным опытом, потому что горячая линия не работает, дозвониться до них очень сложно, до фонда страхования... Точно не помню. Плюс они опять же были не связаны, пенсионный фонд, страхования. И когда я пыталась объяснить проблему пенсионному фонду, меня постоянно перенаправляли в фонд социального страхования. Когда я звонила им, а это было достаточно часто, не всегда это удавалось, потому что там на линии бывало, что по 100 человек. Могли просто отключить линию, и тогда вообще доступ был обрезан. Но когда я дозванивалась, были случаи, когда мне женщины сказали что-то очень плохое и это было очень неприятно, они же все-таки профессионалы и должны как-то более строго относиться к своей работе и не допускать такие случаи проявления активной или пассивной агрессии. При том, что я же услугами пользуюсь... *[Стас кивает, все внимательно слушают]*. Но это такой печальный, скажем так, опыт.

Касательно положительного, ну вот Госуслуги да, окей, вообще без проблем загранпаспорт, паспорт, налог оплатить и прочее. То есть вообще никаких проблем нет. Но МФЦ тоже молодцы, даже не знаю... опыт у меня такой двойкий.

-----↓*Вопрос 9* ↓-----

**И:** что с вашей точки зрения необходимо изменить в предоставлении государственных услуг?

-----↓*Ответ 9* ↓-----

**Полина:** ну вот то, что у меня была проблема с получением паспорта, мне не нравится, что МВД или МФЦ сами назначают дату, и при этом, чтобы ее изменить, тебе нужно куда-то звонить, и не факто, что тебе ответят. То есть через приложение, подать заявку на изменение даты или просто на выбор дату взять нельзя. Мне бы хотелось, чтобы больше все-таки связи было с самими инстанциями, чтобы это все соотносилось, и чтобы ты не приезжал куда-то, где идет ремонт, и куда зайти нельзя. Хотелось бы, какое-то в более реальном времени оповещение, о том, что происходит в тех же МФЦ, МВД и других. Наверное, вот это хотелось бы изменить. (связь между подразделениями, и между приложением и подразделениями)

**Анастасия:** я тут вспомнила в интерфейсе Госуслуг, такую проблему, что все уведомления, которые приходят (на получение выписок или о дне рождения) – они все на главной странице высвечиваются. И ты должен, чтобы прошлогоднюю выписку найти, листать вниз на главной странице, по-моему, было бы удобнее отдельную вкладку сделать, где все сообщения будут.

*(комментарий от Паши)* Или допустим сортировку [*Анастасия соглашается*].

**Паша:** я еще вспомнил, что когда делал загранпаспорт, часто не попадал во временной промежуток, когда они работают. На госуслугах нет нормального расписания, по крайней мере я не нашел, может быть в отдельных вкладках каких-то учреждений, там как-то это все мелким шрифтом написано и не всегда даже совпадает. Мне кажется какое-то расписание классно было бы, если бы они это сделали.

**Стас:** очень удобно было бы добавить, что легально хранятся электронные копии документов, я не только про то, что они хранятся на госуслугах, но и принимаются сотрудниками полиции, например. Ты можешь остановиться на дороге, показать права, или если тебя останавливают вечером и просят показать паспорт, то ты можешь через госуслуги показать электронную версию паспорта. Это было бы вполне удобно, потому что есть кейсы потери паспорта, например, и если бы все было в телефоне, то было бы намного проще и меньше риска потерять документ.

**Олег:** хотелось бы видеть какую-то более хорошую, связную работу между госорганами, потому что, когда я ходил по поводу паспорта в МВД, я помню, что я опоздал на 10 минут от своего времени. Мало того, что я ехал туда полтора часа, так меня “отшили”, попросили на выход, а я опоздал всего на 10 минут. И может быть, чтобы давали функцию оценить МФЦ, сказать кто где плохого сделал [*все смеются*]. В МФЦ я пришел на следующий день буквально, пришлось правда второй раз заплатить пошлину, она тогда была со скидкой, и быстро все сделали, я бы поставил вот той тетеньке 5, а вот тетеньке из МВД я бы 0 поставил. Я бы вот предложил, чтобы какие-то технические работы проводились ночью [*многие кивают*]. Вот мы сейчас все ринулись смотреть госуслуги, а там написано, что отделение Минздрава работает с перебоями, ну вот почему они свои перебои ночью не чинят. Это по технической части. Еще я бы добавил какую-то пропаганду Госуслуг, потому что мы знаем Госуслуги, а вот старшее поколение: у них все украдут, данные какие-то, что они там скажут, все кошмар. Не пользуются они ими. У нас вот до сих пор, очереди в поликлиниках из бабушек, потому что никто не может зайти на Госуслугами. Но хотя я не пользовался Госуслугами для записи к врачу, потому что я пытался использовать МоеЗдоровье (ЗдоровьеСПБ), но там тоже была проблема, что не было талонов к хирургу по направлению [*кто-то из группы: там вообще никогда не было талонов*]. Травматолог дал мне направление к хирургу, там было по “направлению”, “укажите номер направления” какой-о, серийный видимо. А он мне не указал никакого серийного номера, там было “направление к хирургу”. И я такой, а что делать вообще. Но мне в принципе, я сейчас посмотрел Госуслуги, ... в Культуре только если они обновят и как-то сделают всю эту систему со всеми музеями, театрами и всем остальным, чтобы как-то не переходить из приложения в приложение, сайта, на сайт, чтобы попытаться что-то сделать. Ну и добавление на карту самих Госуслуг вот этих вот (МФЦ, МВД) которые через сайт открываются.

**Паша:** мне кажется, кстати, у Госуслуг была нормальная информационная компания в свое время. Просто, если бабушки не могут записаться на Госуслуги, то это проблема не Госуслуг, а их, потому что они дальше кнопочного телефона ничем не пользуются.

**Олег:** да я даже не только про бабушек, я уверен, что и молодежь многая не пользуется [*Паша: ну мне кажется нет; кто-то посмеялся*] ... Ну мы тут все пользуемся, а ПТУ, строительных технологий, я вот не убежден в этом [*группа смеется*]. Ну то есть я хочу, чтобы везде висело: зайти на Госуслуги, заведи свой аккаунт. И вот еще проблема на Госуслугах: я ходил в 11 классе подписать электронную подтверждал, потому что кто-то на уши напел, что в университет ты не поступишь без подтвержденной электронной подписи [*группа смеется*]. Я сходил вот в то же МФЦ, все принес, подтвердил, а сейчас захожу в раздел электронной подписи – у меня там ничего нет [*группа смеется*]. [*Вика: а ее надо обновлять, по-моему*] ... А, тогда вопрос снимается.

**Вика:** я электронную подпись делала не через Госуслуги, а через сайт МФЦ, там может быть разница какая-то есть. И со временем на сайте МФЦ получше. Говорили про инстанции, что неудобно время выставляется, а в МФЦ обычно адекватные окошки можно выбрать.

**Олег:** ну да, тут такая разница, что в МФЦ можно время выбрать, на МоеЗдоровье можно выбрать, в ВД ты тоже выбираешь, а на Госуслугах там не отображается, например. Почему это все не в одной системе я не понимаю.

**Паша:** а интересно вот, в Петербурге ладно, в Екатеринбурге, Ярославле, а в маленьких городах Госуслуги работают и ГосуслугиКультура? *[группа]* да мне кажется, ну у них же программа государственная, и Пушкинская работает. ... А ну здорово тогда.

*[04.04]* **Саша:** в первую очередь приходит в голову история с судебным приставом. Я к ней отношение не имею, но истории всякие бывают с дтп и что-то... И через Госуслуги на портал с приставом выйти можно, дальше запись к судебному приставу превращается в ахинею. потому что это просто сделать невозможно. Дальше ты пытаешься позвонить, вызвонить конкретного пристава, но мне кажется это стоит как-то упростить и систематизировать, потому что если я от кого-то слышу историю взаимодействия с судебным приставом, то все кончается печально до момента личной встречи. То есть ты идешь куда-то и уже там...

**Федор:** лично у меня претензий не так много, но слушая истории, которые рассказали остальные, мне кажется, была бы полезная некоторая унификация. У нас явно все еще много систем, которые не подключены к Госуслугам, не взаимодействуют с ними *[часть группы кивает]*, и это сильно усложняет жизнь людям. Так что мне кажется, если бы этот портал был более универсальным, то возможно это решило бы некоторые проблемы.

**Настя:** я еще вспомнила, когда мы регистрировали машину, то решили написать в поддержку на Госуслугах, и там начался тоже цирк, потому что ты пишешь – человек не знает, что делать, он говорит, сейчас я вас переключу на другого специалиста. Ну, то есть сидишь, ждешь, пока он переключит. Через полчаса переключился, повторяешь вопрос – он: ой, я тоже не знаю, давайте еще переключим. И вот так, хотя вопрос был, я уже не помню какой, но по записи, то есть банальный. И вот так вот нас туда крутили и в итоге ответ нам нормальный так и не дали. Реально пришлось ехать узнавать, не допросишься. *[И: то есть идея в каком-то фильтре для вопросов или...?]*. Да, либо в фильтре, либо может быть просто инструктировать лучше людей, которые там находятся или те отделы выше. Потому что странно, они как-то сидят, друг на друга переключают. Да, ты, наверное, должен был подать сразу на специалиста, который компетентен в вопросе по той услуге, которую ты получаешь.

**Егор:** нужны, наверное, очень четкие скрипты диалогов с человеком, который обращается за какой-либо услугой, потому что объективно, их огромное множество в самых разных сферах. И действительно, наверное, тяжело специалисту, который просто на горячей линии сидит, когда ему сначала звонят по медицине, потому что по машине с документацией разобраться, то есть действительно фильтр нужен какой-то.

*[И: ваши предложения могут касаться не только сложностей и трудностей. Может быть, вам просто хотелось бы чтобы услуги предоставлялись по-другому?]*.

**Федор:** у меня есть очень странная претензия к, в принципе, системе наших МФЦ. Которая, мне кажется, вообще не затрагивает обычного пользователя, с которой я недавно столкнулся. Я в прошлом семестре для одного из курсов проводил небольшое такое кустарное исследование по организации публичных пространств. Для этого я отправился в МФЦ, чтобы набрать там фотоматериал. И всячески на его примере все это дело продемонстрировать. И я обнаружил, что в МФЦ запрещено фотографировать. Ко мне подошли очень суровые дядьки и сообщили, что я не могу этого делать. Я не знаю какую чувствительную информацию они берегут от чужих глаз, но это просто такая странная вещь, которую я не очень понимаю. *[Егор улыбаясь: а вдруг ты что-то злое умышляешь?]*. *[с улыбкой и наигранным возмущением]* Если я что-то злое умышляю при помощи фотоаппарата... я до конца не

понял в чем причина этого ограничения, и если бы оно было снято, то это бы упростило жизнь хотя бы социологам вроде нас, вероятно.

-----↓Вопрос 10 ↓-----

**И:** а где бы вам хотелось больше получать Госуслуги на сайте или в МФЦ, чему вы может быть больше доверяете?

-----↓Ответ 10 ↓-----

**Олег:** в приложении, наверное, я хотел бы к минимуму сводить походы в такие места по типу МФЦ [*группа смеется и шутит*], я в принципе положительно отношусь к МФЦ, но чем больше будет электронно обрабатываться, тем меньше будет нагрузка на эти МФЦ, чтобы не возникало никаких очередей. Например, вот на паспорт я подавал и приходил, но я отдавал фотографии, и вот эти какие-то вещи, и на загранпаспорт, мне надо было получить справку о том, что я не состою на учете в тубдиспансере. И как бы мне приходилось идти в этот тубдиспансер и оплачивать второй раз пошлину, потому что я оплачивал ее на Госуслугах за получение справки. То есть в принципе не учтено на Госуслугах, что я могу заказать справку. Я приходил стоял в очереди, отдавал фотографию. Ну я думаю, чтоб в приложении это все, чтобы не ходить в МФЦ куда-то. И на сайт не хотелось бы тоже, потому что на сайт не удобно с телефона заходить, только с компьютера. А приложение уже адаптировано, так что хотел бы, чтобы весь возможный функционал перенесли на приложение.

**Стас:** еще по поводу приложения, я думаю, что оно в приоритете у большинства, потому что минимизируется контакт с людьми. Не из-за того, что в МФЦ сидят какие-то плохие люди всегда, к ним нет претензий, но чаще всего, но контакт чаще всего не вызывает энергетических приятных ощущений. Поэтому в телефончике, в приложении ты делаешь спокойненько все свои дела.

**Паша:** а есть ли отдельное приложение МФЦ или нет? [*группа: не знаю, наверное нет, сайт МФЦ есть. Сайт есть? Мне кажется не вообще; обсуждение...*] Зачем нам вообще нужен МФЦ, если есть Госуслуги?

**Аня:** так у МФЦ, по-моему, больше услуг, чем на Госуслугах... [*Паша: а, да? вот, надо чтобы больше Госуслуг было, а МФЦ пока, закрываем. группа смеется*]... Ну так есть Госуслуги, которые требуют личного присутствия. [*Анастасия: получение паспорта, например. Паша: да? ну значит надо, чтобы было больше Госуслуг, которые требуют моего отсутствия. Группа смеется.*]

**Маша:** на самом деле я согласна, что МФЦ больше для бабушек и дедушек, для тех, кто совсем не дружит с технологиями. Потому что сейчас, реально, все есть в приложении, в телефоне, мне кажется, это очень круто, что они цифровизируют все.

**Аня:** кстати, не только для бабушек, дедушек, еще бывают какие-то услуги, которые требуют большого количества документов и чисто на Госуслугах ты не можешь их выгрузить, и тебе приходится приходить, еще и несколько раз приходить, потому что с первого раза не всегда получается принести, все, что хотят. [*часть группы кивает*] Возможно было бы прикольной, если бы на сайте МФЦ или где-то было бы прописано четко все, или, например, предварительно можно было бы уточнить это все: все ли у тебя в порядке, и чтобы наверняка ты пришел и в этот же день получил услугу, за которой ты пришел.

**Юля:** с одной стороны здорово, что у нас сейчас будут минимизироваться какие-то контакты с людьми, с другой стороны, по-моему, сейчас планируют сделать так, что повестка, которая приходит тебе на госуслуги она приравнивается к врученной в руки [*часть группы вздыхает. Маша: а разве нельзя удалить приложение? Группа: это так не работает, уже нельзя удалить аккаунт. Олег: ты можешь сходить в МФЦ и удалить аккаунт.*]... Это уже грустно становится.

**Паша:** ну это наверное обратная сторона всей этой цифровизации, когда без присутствия человека можно сделать все, что угодно, в том числе и повестку вручать и набрать 33 кредита. Это... [*группа:*

*безопасность, кибербезопасность]... Да, вот тоже, классно, что там без нас все можно сделать, но иногда не классно.*

**Олег:** на счет аккаунтов, я бы вообще сделал на каждого гражданина аккаунт, который нельзя удалить, чтобы там была вся актуальная информация, чтоб никаких переписей не проводить, потому что у вас есть актуальная база данных такая огромная. И в итоге, что плохого в аккаунте на Госуслугах? Повестка там не придет, кредит на тебя никто не возьмет на Госуслугах. *[Юля: а почему не придет?]* А потому что по закону не предусмотрено. *[Юля: переписиут тогда]... Вот когда переписиут, тогда и посмотрим.*

**Аня:** это уже вопрос доверия вообще к государству, мы переходим на другую тему как будто. Как бы то что ты говоришь, это все прикольно, кажется, что ты каждого туда регистрируешь, но есть нюанс, который мы вот привели *[группа: все не так однозначно]*. *[Олег: удалил приложение на Госуслугах, значит не увидел повестку; начинается бурное обсуждение – не можем так сказать, должно время пройти. Полина: мне кажется еще не на той стадии. Аня: я не знаю, у нас Госуслуги очень быстро развиваются. Олег: в военкоматах еще компьютеров нету, поэтому подождите еще лет 5, тогда и посмотрим].*

**Маша:** я недавно прописывалась в Питере. в квартире в съемной и это нельзя сделать через госуслуги. То есть владелец может прописать только свою семью, насколько я понимаю, а прописать человека, который никто ему он не может, поэтому мне нужно было ехать в паспортный стол по району, отдавать туда документы и через неделю ехать за бумажной версией прописки. Мне кажется это удобнее было бы сделать в телефоне, кнопку нажал “прописать” и все.

**Аня:** а налоги можно оплачивать в приложении? *[Олег: есть приложение “МойНалог”]... Ну я знаю, а почему нельзя в одном? [Олег: Ну это же разные...]* Мне например, приложение МойНалог вообще не нравится *[Олег: мне тоже не нравится. Группа обсуждает]*.

**Маша:** во-первых, на Госуслугах есть уведомление о том какие у тебя налоги, и почему бы не сделать кнопку оплатить? *[Аня: как с госпошлиной, например] [Маша2: А у меня они там даже не показываются. Аня: Вот, у меня тоже. Там только: “вот у вас уже долг, квартиру заскамили”]. Группа смеется]*.

*[04.04]* **Федор:** я думаю выражу хотя бы долю общего мнения, когда скажу, что в принципе, мало кто из нас испытывает большой энтузиазм обращаться в органы. *[некоторые участники улыбаются]*. И в связи с этим, я бы предпочел сайт или все остальное.

**Егор:** я поддерживаю Федора *[Федор смеется]*, потому что объективно все мы сталкивались с ситуацией, когда ты приходишь получить бумажку и сидишь по 5 часов в очереди. Особенно, кстати, в военкоматах это в порядке вещей. Хотелось бы, конечно, чтобы домой тебе все привозили, в идеале. Ты там написал 3 слова в телефончике и тебе какую-то бумажку привозят. Но это конечно утопия. Мне удобнее, конечно, вспомню свой опыт с МФЦ, отправить заявку на Госуслугах, прийти по времени, все в порядке, и я действительно подъехал и вышло так, что не было людей вообще, и я спокойно получил свой документ. То есть это, наверное, самая удобная система коммуникации.

**Александра:** я бы хотела только онлайн из-за того, что я до сих пор не могу записываться к врачу онлайн, мне приходится всячески приходить туда, либо звонить. Бывает настроение у кого-то не такое и это все перекладывается на тебя, поэтому мне лучше выбрать дату, записаться к врачу самостоятельно и прийти в назначенное время, нежели чтобы посредником была администратор или женщина, которая записывает. Поэтому только онлайн.

**Савва:** не знаю, у меня наоборот мнение в другую сторону, что лучше все-таки взаимодействовать с человеком. Может быть у меня просто какое-то такое внутреннее отторжение ко всему цифровому, но из ситуации к ситуации, когда действительно нужно решить именно проблему... Вот *[указывает на Юлю, юля кивает]*, кто сталкивался с действительно чем-то большим чем справка, наверное, поймут о чем я. То есть, когда нужно разобраться в вопросе, а на телефоне и на сайте уровень развития данной системы, который действительно должен нам помогать, недостаточно высок для решения важной проблемы.

Поэтому мои веса склоняются больше к взаимодействию человек-человек и помощи цифровой платформы безусловно.

**Максим:** вот я тоже склоняюсь скорее к предыдущему участнику. Потому что это скорее связано с тем, что если какая-то справка, то я скорее не буду париться, опять же, если у меня хорошее настроение и сходный день, то почему бы и нет [*некоторые участники посмеялись*]. То есть я люблю поболтать, я люблю поскандальить, такой вот человек. А если касается действительно каких-то серьезных вещей, где разбираться надо, то, когда это все онлайн ты же не найдешь ответственное лицо. Понятно, что есть такие телефоны, где есть операторы, и конкретного оператора не можешь назначить ответственным, потому что сегодня он работает, завтра нет. И ты не знаешь какое у него имя. Ты можешь спросить номер, но не факт, что его найдут. Я просто тоже проходил учебную практику в фонде социального страхования. И у нас было такое кучу раз, что не обращайтесь в ноябре, потому что там проходит практика студентов [*группа смеется*], студенты ничего не знают, поэтому, когда мы чего-то не знаем, мы очень любим называть другой номер оператора или сказать вообще не то, что вам нужно [*некоторые участники смеются*]. Поэтому да. если что-то серьезное, то лучше с человеком общаться.

**Саша:** здесь я, наверное, тоже скорее соглашусь, хотя скажу, что должно на данном этапе развития российских государственных услуг, существовать два варианта, потому что оригиналы документов никто не отменял и, если перевести все документы в онлайн режим, то это влечет за собой определенные риски с подделкой документов и так далее. На данном этапе развития общества российского и государственных услуг, я думаю, что, наверное, должны быть два варианта. Для более каких-то важных историй должна быть опция обратиться за помощью, тебе помогут и по полочкам разложат непосредственно то и то. Но Госуслуги тоже никто не отменял, если справка какая-то.

Была история, когда я ходила сдавать ПЦР-тест, я забыла СНИЛС, на Госуслугах у меня он был подтвержден – пожалуйста, я его показала и это приняли. То есть это как определенное подтвержденное хранилище моих документов. Должно быть и то и то.

**Группа:** [*И: пример с прошлой фокус-группы, когда не принимают электронное водительское удостоверение*]. Савва говорит о том, что они с 21 года нового образца в базе есть. Настя говорит, что все равно не все принимают. Александра о том, что никогда не забывала. Савва: а, это их... Настя: это их, но осадочек остался [*смеясь*]. Савва: я имею в виду, что это вопрос не для препирания с ним, а вы просто звоните на 112, называете имя, фамилию и вас подтверждают. На громкой связи вас подтвердили, вы поехали дальше. Но если ты скажешь, а вообще-то! у меня цифровой есть, то, наверное, он может как-то и среагирует. [*группа смеется*] Федор: ну звонить, в 112, чтобы подтвердить водительское удостоверение – это конечно новый уровень цифровизации. [*некоторые участники смеются*]. Савва: это к вопросу о том, если сотрудник ГИБДД не в курсе, что их принимают.

**Настя:** я тоже склоняюсь к тому, чтобы было 2 варианта на текущем этапе. Мне на моем пользовательском уровне хватает онлайн, и если я могу получить услугу онлайн, то лучше получу ее онлайн, потому что и так со временем проблемы. Еще куда-то прийти, еще там не запишешься, учитывая... Ладно, у нас там более-менее гибки график, а люди, которые работают условно с 9 до 6, все идут вечером или утром к 8. Поэтому там довольно сложно. Ну, родители, по крайней мере, с этим сталкиваются. Поэтому я тоже все-таки считаю, что два варианта – это хорошо сейчас пока.

**Юля:** естественно оба варианта должны присутствовать. Я не склоняюсь к тому, что должно быть исключительно онлайн, или исключительно оффлайн, приходиться в сами органы, потому что разные ситуации могут быть и разные услуги нужно получить. Если это касается какой-то справки, которую я могу получить онлайн, естественно я хочу получить ее онлайн. Я не хочу записываться, приходиться, тратить драгоценное время. Но если это какой-то более сложный вопрос, который требует разъяснений, возможно какой-то процесс длительный. Если его можно сократить, и эту услугу можно получить онлайн – супер, если все-таки нет, из-за каких-то определенных обстоятельств, то я не прочь получить ее уже непосредственно в контакте с людьми, все мы социологи, все мы любим общаться с людьми, но не ругаться... Поэтому оба варианта должны присутствовать.

-----↓Вопрос 11 ↓-----

**И:** на сколько вы доверяете системе Госуслуги? Может быть, у вас есть опасения, связанные с безопасностью ваших данных?

-----↓*Ответ И1* ↓-----

**Паша:** я не знаю, пока меня, условно, не коснется, то как бы и [*Олег: повестка тебе не придет. Группа смеивается*]... Слушайте, ну столько этих баз данных сливалось с Госуслуг [*кто-то 1 в группе: серьезно? Остальные смотрят на Пашу. Олег: я не слышал ни разу про Госуслуги, опровергали Минцифры*]... Ну, Минцифры опровергали, так... забавно это звучит [*Олег: ну это очень прогрессивное министерство*]... Ну не знаю, я уверен практически на 100%, что сливали и такая возможность имеется, бреши в безопасности. Но отказаться из-за этого от использования Госуслуг я не могу, потому что все-таки удобно слишком, чтобы отказаться и ходить каждый раз очно все это делать. Поэтому вот здесь вот приходится маневрировать.

**Олег:** есть конечно риск, что кто-то что-то взломает, но мне кажется, то факт, что не какое-то там частное приложение, которое собирает твои данные для чего-то, а государственное с таким замахом на то, что это безопасно – это должно успокаивать. Я ни разу не слышал, чтобы воровали данные какие-то и ну там нет каких-то данных, которые там... Ну что номер паспорта слился...

**Маша:** есть шанс того, что все могут слить и Госуслуги, и Яндекс там сливал уже 30 раз. То есть, мне кажется все наши данные уже априори есть в интернете. [*Олег соглашается*] И у меня нет никаких сверхсекретных данных, которые я бы переживала, что украдут, мой номер СНИЛС, о господи пожалуйста [*группа смеется*], или там 3 моих налога, 500 рублей вот эти в год, мне не страшно.

**Олег:** да, я думаю, что все что слили (могли слить?) – уже слили. Ну там номер паспорта, ну что, что сейчас с паспортом кредиты оформляют? [*группа: ну микрозаймы. Аня: я думаю, что мы сейчас пока в такой категории граждан [часть группы выражает согласие], у которых нет того, что... Паша, Полина и нек.-е: нечего терять. Аня: да, ну правда. А если вот тоже недвижимость какая-то, номера договоров, то это уже [часть группы выражает согласие]... Олег, Маша2: там нет таких данных... Аня: Ну я не про номера договоров, окей, я имею в виду, транспортные средства например, ВИН номер, который ты указываешь, короче все эти штуки. Часть да, там ничего такого сверхнового нет, но возможно у других категорий граждан есть какая-то информация, которую они наверное не очень хотят, чтобы ее сливали*].

**Анастасия:** сейчас ввели подключение билета болельщика, по-моему, на футбольном матче, который привязывается к госуслугам. И я общалась в рамках практики с подростками в зоне риска, которые склонны к совершению преступлений. У некоторых из них есть административные правонарушения, еще какие-то... И они не хотят заводить вот эти билеты болельщика, потому что не хотят, чтобы их статус болельщика связывали с их правонарушениями, не хотят чтобы их как-то дистанцировали от всех болельщиков, выделяли, в общем как-то привязывали их данные. Вот это как раз пример тех данных, которые не хотят, чтобы слили. В общем есть недоверие у каких-то слоев населения.

**Аня:** я хотела про обратную сторону сказать. Я считаю, что паспорт болельщика – это все-таки позитивная какая-то штука, потому что таким образом у людей появляется ответственность за то, что они делают на трибунах. Все, кто так или иначе слышал про какие-то ситуации, когда болельщики устраивали... неадекватное поведение у них было [*группа выражает согласие*], поэтому тут с одной стороны да, так, но я не эти данные имела в виду, и считаю, что это правильно.

**Олег:** я тоже согласен с Аней по поводу паспорта болельщика, потому что такие социально опасные элементы в виде подростков с административными уже правонарушениями, ну это уже начало финиша, как бы... или нет, кто знает. Но если они склонны, то безусловно для таких крайних фанатов, которые чересчур и вводятся такие вещи, потому что простому человеку, я думаю, крайне просто получить этот билет. Или он для всех-всех? [*Анастасия и Аня: ля всех, без него теперь не купить билет*]... А, это все-таки да, конечно [*Аня, Анастасия и часть группы: поэтому теперь полупустые стадионы*]... Ну вот дайте полгода и будет... Опять плохая компания... Я вот в метро спускался, вижу: “Оформи себе ФанID” и такой знак приклеен с зачеркнутым ФанID и что-то типа: “Стоп ФанID!” прямо на плакате с

рекламой ФанID [группа смеется]. Но я за. [группа смеется]. [Аня: мне кажется, Олегу проплатили участие в этой фокус-группе].

**Полина:** я скорее не доверяю. То есть да, я пользуюсь Госуслугами, когда там мне нужно сделать какие-то штуки. Но сверх чего-то, что от меня просят, я не заполняю какие-то документы. Ну это связано с моим каким-то недоверием к государству в целом, поэтому так, и понимаю, что мой паспорт уже 300 раз куда-то слили. Но чего-то сверху, какое-то государственное приложение, которое будет предустановлено на всех телефонах я не хочу пока что. Заполнять, ну я не доверяю этому. Потому что же опровержение Минцифры, для меня это пустой звук, честно говоря. Я не уверена в безопасности. Возможно, я плохо осведомлена в этом, но скорее нет, не верю.

[04.04] **Савва:** безусловно за последнее время участились массовые сливы данных, но правда [спрашивает про о, частная ли это компания]... По-моему, Госуслуги рушились когда-то, какой-то слив был. [И: новость была, но потом было опровержение от Минцифры о том, что взлома не было. Часть группы смеется]. Никакого взлома не было, мы просто посмотрели, и положили обратно. [Группа смеется. Федор: социальный эксперимент, запланировано. Саша: отрицательная защита. Федор: да, да. Смеются]. Ну в общем да, конечно, когда такие ситуации возможны, а они скорее возможны, чем нет. Ну едва ли... Хочется все-таки как с деньгами бумажными. наличкой. Наличка – это все-таки настоящие деньги, а вот здесь (на телефоне) это не настоящие деньги, они и тратятся по-другому. [часть группы выражает согласие]. Вот, так что...

**Федор:** ну такое... Это на самом деле очень сложная. У меня вот магистерская диссертация пишется по цифровым рискам. И собственно, я побольше других осведомлен о ряде шагов, которые наше правительство предпринимает в том числе, чтобы (пойти / не пойти) по китайскому пути. И уже есть, если вы поищите, на Госуслугах возможность загрузить свою мордочку с оптометрией и со всем на свете. Честно говоря, не понятно, для чего, потому что пока что у этой системы вообще нет никакого применения. Единственное, для чего это может быть использовано, опять же потенциальные системы распознавания лиц. И вот это уже немножко начинает напрягать. Облегчающий фактор в том, что, как и все инновации в нашей стране, это все движется ледниковыми темпами. И поэтому, типа, в обозримом будущем я не вижу это как какой-то особенный фактор риска в том смысле, что как было продемонстрировано, если Минцифры не неуязвимо, то никто не неуязвим. Так что тут...

**Савва:** вот касаясь ледниковых темпов... давно ли вы были в Москве? [Федор: А, да, это большое упущение мое.]... ну вот это из разряда на чем тестится. Я там пожил пару лет, я уехал только 4 года назад, правда. И то был вдохновлен бесконечно тем, как это все работает, в особенности транспортная система, где кстати тоже используют систему распознавания лиц. И вот Петербург спустя 4 года начинает постепенно подкрадываться к тому уровню, на котором я приехал в Москву отсюда. И становится более приятно жить. Вот эти технологии, они как раз таки... мы не успеваем их осваивать. Вот в чем проблема. Большинство населения сталкивается с тем, как раз, что у нас технологии есть, а памятка по их использованию не подъехала. Это как альтернативное мнение, это не дилемма.

**Федор:** это еще маленький момент с тем, на что мы смотрим. Потому что я в основном занимаюсь технологиями цифрового надзора. Занимаюсь штуками, связанными с тем, что камеры, которые навешаны повсюду могут делать. Большая часть камер, которая в метро, например, они как раз-таки я бы не сказал советского образца, они производят запись в очень своеобразном качестве. Если бы вы когда-нибудь видели, как выглядят видеосвидетельства в судах, какие-нибудь кадры с уличных камер и так далее. То качество оставляет желать лучшего. Здесь речь не столько про распознавание лиц, сколько про распознавание силуэтов [часть группы смеется. Настя: пол сложно определить]. Да, это театр теней, это практически театр теней, даже если мы говорим про цветные камеры.

[Федор и Саша ушли по делам]

**Егор:** я бы хотел выразить тревожность, но по другому поводу. Я не знаю, насколько это проверенная информация, что вроде бы, вот сейчас с апреля нельзя будет удалить кабинет из Госуслуг. И особенно это конечно интересует мужскую половину населения. [некоторые участники группы выражают согласие, кивают] Но повестки теперь будут приходиться прямо туда. И опять же, как человек, который

закончил военную кафедру. Да, учусь в университете, но все равно тревожно от этой мысли, что как бы от этого больше никуда не скроешься. И с одной стороны, это хорошо конечно для государства, что процесс упрощается, становится более понятным, но с другой стороны это говорит в (неразборчиво, тестовом пути?), что, если что и все население может подвергнуться определенному риску. [И: пример с прошлой фокус-группы про заявление об удалении кабинета через МФЦ.] Опять же, зависит от времени, потому что новость достаточно свежая, может быть, кто-то еще не знает, либо кто-то успел воспользоваться.

**Савва:** в продолжение тоже этой темы. Там еще какая дилемма. Нормативной базы еще нет, ее можно подбить. Это весьма оперативно делается, когда нужно. Другой вопрос, что в любом случае нужна цифровая подпись. То есть повестка – это тот документ, который нужно подписывать. Даже если вы его получили и увидели, это все равно, что военком подошел: смотри. Ты: смотрю, но не подписываю [группа смеется]. А не подписал, значит не проинформирован. То есть подписью ты подтверждаешь, что ты проинформирован и уведомлен, и теперь ты что-то обязан сделать. Только если любой приходящий к вам в кабинет документ теперь подписывается, ну тогда начнется бардак.

----- ↓Вопрос 12 ↓-----

**И:** на данный момент порекомендовали ли бы вы получать госуслуги своим друзьям, на сайте в приложении, в МФЦ, какая градация есть? И вообще порекомендовали ли бы вы государственные услуги?

----- ↓Ответ 12 ↓-----

**Аня:** без них никак не прожить, мне кажется. [часть группы выражает согласие, Полина кивает]

**Юля:** ну, нет альтернативы как будто. [группа соглашается: вот, я тоже хотела сказать. Кивают]

**Олег:** есть еще приложение и сайт: Наш Петербург. [часть группы, Паша: а это что вообще?...] Это сайт и приложение, куда вы можете обратиться, если вам что-то не понравилось, например, я вот писал, что у нас перед смольным кучи вот эти три лежат. [группа смеется]. И там написано, что множество у них обработано 4,5 млн обращений... [Машиа шутит: отклонить, отклонить, отклонить... Группа смеется]... И там можно действительно рассмотреть у кого там что на стене разрисовано. вот человек на стене сфоткал... Ты там как-то отправляешь, оно само агрегируется –какая это проблема, распределяется по органам, администрациям, ЖКХ, и тебе уже они обязаны решить вопрос и отчитаться, сфотографировать. Вот я жаловался зимой на снег на своей улице, я фотографировал улицу, пишу, что снег не убирают, они мне потом значит, когда убрали через какое-то время загрузили фотографии с того же самого места, откуда я им с 3-х ракурсов фотографировал эти горы. Написали мне ответ на обращение с графиком уборки моей улицы, когда как убирают. Вообще я люблю зайти полистать обращения граждан, у кого там крысы в подвале, им потом присылают фото и отвечают, что провели дератизацию, или во дворе мусор убрали, сфотографировали, отправили, и обращение письменное. То есть вот они что-то делают. Как раз про гражданское общество активное, что мы ничего не хотим, не делаем. Вообще там ужасный сайт, ужасное приложение [Паша: вот только хотел сказать]. По сравнению с госуслугами там вообще все очень плачевно, но я считаю, что я чуть-чуть помучался, там как бы загружаешь фотографию, текст и отправляешь. Если тебе больше не надо искать, как мне, там обращения какие-то листать, то ничего больше то и не надо. Вообще полезная вещь, и вот снег убрали. Но сейчас я думаю, вот снег выпал, и они: так, ждем значит теперь (пока обратятся снова). И вот у себя возле дома, когда хабариков накидали... Там от всего, от пятна на стене, до лампочки в парадной, там пишут и как-то это все решают. Но Госуслуги безусловно да, и вот эту штучку тоже.

[04.04] **Юля:** нужно начать с того, что не все умеют пользоваться. Допустим люди старшего поколения, у них может отсутствовать просто элементарно доступ к интернету или компьютер, телефон и прочее, что предоставляет доступ к интернету. И, собственно, к ресурсам, и прочее. Ну в данной ситуации, наверное, стоит ориентироваться на свой собственный опыт. И в данном случае, если помощь потребовалась кому-то из моих родственников. Опять же я помогала и молодому человеку, который достаточно информирован о том, как можно работать с государственными ресурсами, но тем не менее, я

все равно помогала. Потому что... я не буду говорить, что мне проще разговаривать или взаимодействовать с людьми и все прочее, но это скорее про родственников. Если у меня бабушка, которая недостаточно часто взаимодействовала с компьютером, а ей нужна та или иная услуга, естественно если я не могу ей помочь, потому что мы в разных городах, я стараюсь ей помочь дистанционно, либо записываю ее в МФЦ, поликлиники и прочее. Если она не может сама позвонить или нет доступа. Тут я помогу. Тут скорее всего, если мы говорим о взрослых, которые в преклонном возрасте, то им самим будет проще обращаться лично, потому что это привычка, она выработалась спустя кучу времени, когда они ходили и все такое. И плюс – это те люди, которым нужно что-то пошагово объяснить, а не всегда это можно онлайн. Все-таки с человеком это немножко иначе работает. Тут вы можете понять общую проблему человека и еще объяснить. И думаю, что тут людям взрослым полегче будет обращаться. Но если мы говорим тут, девушка говорила, про время, если родители работают и у них не всегда есть возможность обратиться из-за рабочих часов, которые если заканчиваются, то заканчиваются у всех. Тут ситуация опять же двойкая. Нужно иметь два варианта в запасе и все уже зависит от некоторых нюансов.

*[рассуждение о том, что предложенная вариативность, указанная еще в первом вопросе, является способом решения]*

Тут я еще хочу добавить, что недавно появилось такое ощущение, будто от нас пытаются скрыть номер горячей линии. Потому что я его не могла найти. Я, по-моему, нашла все сайты, даже из тех, которые школьник на коленках писал, в поисках, чтобы найти номер горячей линии ФСС. Очень долго и упорно пыталась, но, к сожалению, на обратной линии было что-то по типу многоточия. *[Савва: это квест.]...* Да, да. *[смеются. Савва: цифровое государство? или как эта программа называется... Нас учат искать информацию в интернете.]...* Да, насколько вы разработали навыки.

-----↓Вопрос 13 ↓-----

**И:** Поставьте оценку Госуслугам, которыми вы пользовались от 1 до 5. 5 – отлично. 1 – это очень-очень плохо.

-----↓Ответ 13 ↓-----

**Вика:** наверное, 4, потому что есть куда улучшаться системе в целом.

**Анастасия:** я бы поставила 3 или 3+, потому что очень много глючит сервис именно.

**Аня:** наверное 3 в целом... приложению я бы оставила 4, потому что есть нюансы, но в целом все хорошо. А если говорить о каких-то там МФЦ и все такое, например то что Олег высказывал, то 3. Потому что оно, видимо, работает, но очень тяжело, чтобы нормально заработало, нужно очень много усилий приложить к этому.

**Маша:** я в целом ставлю 4 и МФЦ, и сайту, и Госуслугам в среднем.

**Стас:** у меня как-то сбалансированная оценка 3, потому что в целом... Лучше чем 1 или 2, потому что есть приложение, есть базовые функции, есть представление какое приложение, какой у него функционал, но в целом есть куда стремиться, очень много причин выделили сегодня при обсуждении, которые могут улучшаться и в целом быть лучше, но этим почему-то не занимаются сейчас.

**Маша2:** МФЦ и Госуслугам, наверное, 4, ну хорошо все. А вот МВД 2.

**Олег:** Согласен с Машей, Госуслугам 4, МФЦ исключительно из моего положительного опыта 5, а миграционному отделу МВД 4, МВД 2, *(после напоминания, что еще было)* приложению культура 3, потому что карта бедная, интерфейс...

**Полина:** Госуслугам я бы поставила 4 из-за положительного опыта, а Госуслуги Культура 2 или 2,5.

**Паша:** Госуслуги приложению 4, Культура 2, МВД 3, а МФЦ 4.

**Юля:** 4.

[04.04] **Егор:** хочу начать с того, что видно, что это направление развивается и достаточно быстро. То есть еще 4 года назад, побольше возможно, это две большие разницы. То есть сейчас я могу быть иногда даже уверен, что я приду и решу свой вопрос достаточно быстро. Либо смогу отправить онлайн как-то заявку и без проблем это пройти. То есть и классно, что есть такой многофункциональный портал, который позволяет все единым образом, с тросточкой, еле-еле, но во всяком случае помогает тебе. Насколько я знаю, это достаточно уникальная вещь, которую мало где в мире практикуют. Но, опять же, как Федор сказал, по-моему, очень все это не до конца работает как единая система. Опять же не редкий случай, когда приходишь в поликлинику, а до этого отправлял какую-то заявку. А тебе говорят, вот вы не отправляете нам заявок, нам ничего не приходит. У нас живая очередь, так что иди разбирайся. Конечно, над этим нужно работать. А пока это можно оценить на твердую троечку (3). Конечно, это есть, но хотелось бы, чтобы это еще и работало нормально. А если разбивать как-то по сферам, то сам портал, приложения государственные, то они работают действительно неплохо. У них достаточно удобный интерфейс, а все трудности, с которыми ты сталкиваешься, это в моем случае – персонал. И абсолютная вольность, грубость, хамство в зависимости от настроения. Понятно откуда эти причины берутся, не все люди молодые там работают, работают не за высокую зарплату. Но все равно какая-то этика корпоративная, в случае, когда корпорация – то государство, она должна быть. И ты должен, наверное, с хорошими впечатлениями выходить из государственного органа.

**Александра:** сайт Госуслуги я бы оценила тоже на 3. В принципе, я полностью согласна с Егором. Если про конкретное приложение, например Самозанятый, то все великолепно, все устраивает, быстро эффективно. Можно 5 сразу ставить. У него одна функция, возможно даже и хорошо, что у него только 1 функция, работает прекрасно. А где много функций, там есть вопросы. С одной стороны не хочется разделять, потому что тоже сложности, с другой стороны хочется многофункциональным сделать и тоже: как это сделать, пока остается вопросом, поэтому 3.

**Савва:** у меня более положительные оценки, наверное, потому, что я слишком мало взаимодействовал с данными ресурсами. И я бы оценил на 4 и МойНалог, и Госуслуги.

**Максим:** Госуслуги, скорее оценю на 4, потому что понятное дело, есть что улучшить, возможно не помню, когда сталкивался с серьезной проблемой, но когда возникает такое, что действительно не можешь найти какую-то информацию, то вот я говорю, что предпочитаю очно обращаться. Но в принципе, система работает и справку получить у меня получается, я этому рад. Про МойНалог точно пользуюсь раз в год и ни разу проблем не было, поэтому не знаю можно ли это оценивать на отлично (5). Про МФЦ, я не знаю, где водятся эти злые бабки [группа смеется], и вопрос конфликтней ли я чем они. Но я прям люблю поболтать. И если оценивать оказания услуг, то 5, если какие-то конфликты, то я бы отдельно оценивал. И вот это вот все впечатление от получения услуги и результативность 5.

**Настя:** ну я бы поставила Госуслугам, наверное, 4, возможно с минусом, но все-таки четверку. Потому что опять же на том уровне, на котором я пользовалась, у меня каких-то глобальных проблем не было. Вот Егор тоже правильно отметил, за что хочется накинуть, не так много, где в мире это делается. Ту же Германию если взять, они классно дошли до того, что можно заказать банковскую карту онлайн, но пинкод тебе придет в почтовый ящик через месяц, на бумажке распечатанный. Поэтому в этом плане, хорошо, спасибо. что оно есть, но еще развиваться много есть куда, даже если сравнить с Москвой. А если мы посмотрим регионы, то там еще грустнее, к сожалению.

**Юля:** мне хочется с пониманием отнестись к тем людям, которые работают в МФЦ и других структурах, потому что не они дарят плохое впечатление, а все-таки мы должны понимать, что некоторые люди, которые приходят туда за услугой тоже бывают нередко очень приятными. Так как это все-таки не самая высокооплачиваемая работа, а если говорить честно, то вообще низкооплачиваемая. По меркам их ответственности и работы, которую они выполняют, тут нужно прям плакать. Поэтому мне хочется поддержать МФЦ. Им есть к чему стремиться, не спорю, но тем не менее, на данном уровне, не все зависит от тех, кто там работает и это создает. Касательно Госуслуг, я тоже пользовалась такими услугами достаточно простыми, которые уже отточены, и грубо говоря, все это выполняется очень быстро. Есть услуги, за которыми обращаются достаточно редко, и тут уже из-за того, что недостаточно опыта и недостаточно проинформированы работники и сам сайт может немножечко

престать функционировать. Тут просто тоже такие обстоятельства, потому что не все можно предусмотреть, к сожалению. Наверное, к этому тоже надо стремиться. Моя оценка 4 ... с плюсом.

**Егор:** хотел еще в продолжение сказать... Безусловно, не говорил про негатив со стороны людей как именно их проблемы. Я скорее вплепел это в контекст, то вышестоящим инстанциям надо это исправлять, потому что действительно они сталкиваются с адским трудом. Неимоверное количество стресса ежедневно через себя пропускают. И сложно это действительно никак не проявлять. Когда это раз за разом происходит каждый день. И я бы, наверное, сказал, что эта работа должна быть более высокооплачиваемая, она должна быть, наверное, даже больше высокооплачиваемая, чем средняя по рынку. За то количество работы, которое выполняют люди. И, наверное, опять же про то, что я говорил раньше: какие-то скрипты, единые стандарты, программы диалогов, коммуникаций с людьми должны быть, чтобы человеческий фактор сводить к минимуму и с одной, и с другой стороны. Потому что мы приходим получать госуслуги не потому, что какой хороший день, а схожу ка я в поликлинику. *[Группа смеется]*. Мы просто хотим решить свою проблему максимально быстро и пойти домой по своим делам.

-----↓*Вопрос 14* ↓-----

**И:** А вы где-то оставляли свои оценки, которые только что озвучили, может быть на сайте, в приложении, в самом МФЦ? *[вопрос вызвал повышенное внимание и тишину]*

-----↓*Ответ 14* ↓-----

**Паша:** мне кажется, я оставлял где-то в рустор, там просили *[часть группы посмеивается]*.

**Олег:** у меня как-то спрашивали в приложении Госуслуг, я вот 8 из 10 поставил, ну это как раз 4. *[Паша: а там 10-ти балльная да?]*... Да.

**И:** и никто больше не оценивал да? – группа отрицательно машет головой, говорят нет.

**Маша2:** ну вот если бы можно было отделения эти оценивать *[часть группы выражает согласие, говорят да]*.

*[04.04]* **Юля:** вот когда я, скажем так проходила стажировку в МФЦ, я когда сама оказывала услугу этому бедному человеку, там выдавали буклетик такой с улыбочками: 5, 2. Если человек не захотел. ну нет у него настроения давать оценку тому или иному сотруднику. Естественно, я беру буклетик: 5, как я оцениваю себя сегодня 5, какая я молодец – большая я молодец, естественно.

*[И: оставляла ли оценку, когда тебя обслуживали?]*

Ну в МФЦ я была 2 раза, чтоб конкретно не обращаться даже называла номер акта купли-продажи... Я же не могу оценивать качество услуги, если услуга долго оказывалась. Мне тоже жалко людей, которые там работают. Я сама через это проходила, понимаю, что люди там сидят, у них есть скрипты, они знают, что делать, но просто сами ситуации они занимают достаточно долгое время. Как бы люди, которые там работают, они это понимают, и знают почему. А люди, которые сидят рядышком, они: да почему так долго? Но это очень такой грустный и печальный опыт в этой работе. Я если и оставляла, то достаточно хороший отзыв. Не хочу оставлять плохие, потому что это может быть оценено не так, как мне бы этого хотелось. Потому что это скорее всего, знаете, как чаще всего бывает: каждый человек пытается спихнуть проблему на кого-то другого. И, в итоге, ничего качественного из этого не выходит. Но не все такие разумные, скажем так.

**Настя:** ну я ставила оценку единственный раз, который я помню, это когда паспорт получала. В остальные разы меня либо не спрашивали, либо приходило уведомление и куда-то улетало. Но я вот согласна с тем, что я тоже не очень люблю ставить плохие оценки, лучше я вообще не поставлю. Понятно, если мне в открытую нахамили, то поставлю. Но при этом, тем же таксистам, ну у человека просто плохое настроение, вот он там не поздоровался. Ну ладно не буду я ему ставить плохую оценку, но ему это в зачет тоже не пойдет. И с услугами в целом тоже, наверное, также.

**Максим:** я точно всегда оставляю, когда в МФЦ лично. В Москве, насколько я помню, там экранчики, два смайлика или пять смайликов... Я всегда нажимаю на хороший. Я думал, почему я могу не поставить оценку. Либо нет хорошей, удобной формы, либо бумажка, либо экранчик. И если такой формы нет, то я просто оставляю оценку вербально, когда прощаюсь с человеком. На сайтах, в приложении, обычно оценки не ставлю, потому что как-то уже рефлекс, когда в интернете пользуешься, вылезает не только оцените от 1 до 10... Поэтому я это уже как-то не замечаю. Таксистам всегда ставлю, потому что тут опять же как человеку.

**Александра:** я не оставляла. Мне обычно не приходят они, потому что я ни разу не видела, чтобы, когда я зала на Госуслуги, и там была какая-то... вот когда получала загранпаспорт мне не отправляли либо я не увидела: оцените, как вы там получили ту, или иную услугу.

**Егор:** я не помню, по-моему, оставлял за паспорт, может быть, если да, то это была хорошая оценка. Оставлял также не в учреждении, а в Яндекс отзывы о своей поликлинике, и это был гневный комментарий, потому что мне нужно было для пакета документов, для поступления на военную кафедру, получить справку от инфекциониста. Как бы номинально он в поликлинике был, но по факту его куда-то дели. И меня несколько раз гоняли по городу в разные места. Нигде этого инфекциониста не было, естественно, а время уже поджимало подачи документов. И мне нужно было как-то это все оперативно решать. Закончилось все тем, что я дошел до главврача, объяснил ситуацию [*Настя: это, кстати, лайфхак*], да, мне поставили галочку и все. И меня как раз это больше всего разозлило, что за работу, которая в теории могла занять максимум 10 минут меня неделю гоняли по городу.

*[после вопроса о том, замечали ли изменения после оценок, отзывов]*

**Савва:** зачем же кляузничать? прошел тот век. *[шутка, все смеются]*.

**Юля:** единственное, что я делал, это просматривала комментарии о врачах прежде, чем записаться к одному и них. Если кто-то писал о взяточничестве или т.п. То думала, угу, значит к нему нет. А еще я смотрела, если у него много номерков, то автоматически не брала, потому что это очень подозрительно.

**Савва:** касательно взятки, если много дают, значит хорошо работает. *[смеются.]*

-----↓*Вопрос 15* ↓-----

**И:** А вот те, кто не оценивал, почему вы не оценивали? Потому что никто не спрашивал? Или сами не хотели, не видели в этом смысла? Можете причину назвать?

-----↓*Ответ 15* ↓-----

**Маша:** никто не спросил, мне кажется.

**Анастасия:** я даже не знаю где это можно поставить, оценить.

**Аня:** да, если бы оно сразу появлялось в приложении госуслуг после того, что ты там что-то сделал, то почему бы и не поставить. А так, по-моему, у меня не было ничего такого.

**Стас:** у меня может появлялось, но я просто скипал, потому что считал это бессмысленным действием *[часть группы выражает согласие]*.

-----↓*Вопрос 15* ↓-----

**И:** кроме Госуслуг, тех приложений и сайтов, которые вы уже называли, может быть вы пользуетесь какими-либо инструментами интернет-коммуникации с госорганами? Может быть это группы в социальных сетях или сторонние сайты, приложения?

-----↓*Ответ 15* ↓-----

**Олег:** я писал на почту администрации Ленинградской области, администрации Санкт-Петербурга, писал ВКонтакте республике Карелии, мне нужно было программу у них получить, писал обращение в МВД, прокуратуру, администрацию губернатора, администрацию города, администрацию района. Мне

нужно было и в хвост и в гриву, потому что я знаю, что они должны ответить, отчитаться. Практически все в общем.

**Паша:** я писал на почту администрации Свердловской области, по-моему, или правительству, так как нужен был определенный документ для доклада, и они отписались мне кажется через месяц *[Маша соглашается, видимо вместе делали доклад]*... И буквально они написали мне, что документы есть все на сайте. В общем отписочка была.

**Олег:** я по той же причине писал Ленинградской области, мне нужна была программа и в Карелию... Но Карелия мне ответила на следующий день. Прислали мне ссылку, написав, что есть все на сайте, но на сайте там действительно все было, просто сайт такой, что черт ногу сломит. *[Паша: да, у правительств сайты, кстати, просто ужас. Группа смеется]*.

**Полина:** я писала в инстаграм Дрозденко, губернатору Лен. области о том, что у нас дома очень долго делали лифт. И я реально ему написала, когда у нас сделают лифт. *[группа смеется]* И он мне ответил, что через 3 дня уже запустят *[некоторые участники выражают удивление]*... и его запустили реально *[участники удивляются и смеются]*. **Олег:** вот оно гражданское общество].

**И:** то есть в принципе в некоторых случаях у вас получалось добиться тех целей, ради которых вы обращались?

**Олег:** МВД, прокуратура, администрация Московской области, города, губернатора – я писал по поводу военкомата. У меня была проблема с ними долгая растянутая. И я написал везде... А и в Минобороны еще написал. Я везде им написал – все отчитались. Все ответили, что отправили письмом дело в военный комиссариат. Ко мне пришел из администрации Московского района депутат какой-то рано утром в четверг *[группа смеется]*, дал повестку. Проблема решилась, то есть я сходил, у меня не получилось, я написал гневное сообщение – все отвили. Через два дня пришел человек, вручил повестку, я на следующий день сходил, все свои вопросы решил.

**Аня:** но хотелось бы, чтобы попроще вот это все *[смеются]*.

**Олег:** ну это военкомат – это самая закоряканная, черствая структура, которая у нас осталась.

**Аня:** единственное, чем я пользовалась, я искала номера телефонов структуры комитета по транспорту СПб. На самом деле тяжело это было сделать. Искала, чтобы узнать, куда это твоя машина уехала. И не написано в интернете адекватно, куда нужно звонить. Два номера есть, звонишь, а они не соединяют тебя, просто нет звонка. Потом каким-то чудом просто произошло соединение и дальше уже в самом комитете там все нормально в принципе.

*[04.04]* **Максим:** на втором курсе у меня была курсовая связанная с социальной политикой, поэтому я неизбежно исследовал сайты, связанные с комитетом по социальной политике. Насколько я знаю у нас даже есть сайт отдельно для города и Ленобласти. И, понятное дело, если нужна была какая-то правовая информация, то тоже по сайтам.

*[после вопроса о том, можно ли выделить какие-то сходства, различия, преимущества перед Госуслугами и т.п.]*

В принципе, все госсайты, я не знаю, есть ли у них структура, но они друг на друга все похожи, и в отличие от Госуслуг... Госуслуги, наверное, как-то прислушиваются к отзывам и стараются сделать интерфейс более понятный. Точно не вспомню, то ли это сайт по комитету, то ли сайт... Был у меня случай с сайтом, где я пытался найти какую-то информацию, статистику по оказанным услугам. И это реально квест. Потому что в поиске вводишь “статистика” – 0. Пытаешься как-то любую отчетность найти, вроде есть какие-то там документы, указы и так далее, но вот искать информацию на Госуслугах как-то проще. Там даже помощник вроде есть. *[Да, робот Макс]*.

**Егор:** я помню, что на практике изучал, что-то такое, вроде комитет по работе с молодежью СПб. Это понятно, что было уже какое-то время назад. На тот момент сайт, конечно, сильно уступает тому, что есть на Госуслугах. Это как бы небо и земля. Но интересующая меня информация там была. Протоколы

заседаний, важнейшие имена, информация о них. *[после вопроса о сходствах и различиях]*. Да ну нет, мне кажется, это две разные платформы касательно целей. Госуслуги рассчитаны на то, что туда будут приходить люди и пользоваться, а комитеты – информационная такая вещь. Вот такое есть, такие люди, сидят, вроде работают, можете посмотреть протоколы заседаний.

**Александра:** у меня образование по Госмуниципальному управлению. Поэтому я 4 года занималась этими сайтами. Если брать, то да они совершенно разные, но они максимально неудобные все госсайты, начиная от логистики. Потому что если мы зайдем на сайт поликлиники: там все есть, и как они праздники празднуют, и как записаться к врачу *[группе смешно и стыдно]*, то есть все туда намешано. Также на сайтах комитетов, там все: и их деятельность, и праздники, и анонсы и просто чем они занимаются, и районы и все там есть. В итоге все максимально неудобно, просто каша. Все неудобно, поэтому мне кажется туда вообще никто не заходит. Мне даже интересно посмотреть статистику, сколько людей туда заходит. Мне кажется, кроме тех кто учится на Госмуниципальном управлении, или вот, два человека которые просто писали курсовые – все, нас трое.

**Егор:** вот Саша сказала про сайт поликлиники, и что я про него вспомнил, что господи, насколько же это ужасно. *[Группа смеется]*. В принципе понятие, UI, user interface, там покинуло это заведение и ушло очень-очень далеко. Потому что это настолько непонятно структурированная информация, как будто вся информация, которая есть – ее всю выбросили на один лист – на, пользуйся *[группа смеется]*.

**Савва:** что, привыкли к стенгазетам ребята, это теперь цифровая стенгазета. *[группа смеется.]*

**Александра:** причем такой пример. сейчас же знают все Кванториум. Это детские технопарки, вот вроде недавно только открылись, но почему у них такие стремные сайты я не понимаю. Дизайн, вот та же самая больница, но только Кванториум. Тоже все непонятно, все неудобно. И вот предположим, если я решила ребенка записать, то мне нужно сначала разобраться, где что куда записывать, а потом только понять, ага, вот. Легче позвонить, нежели разобраться, что там находится. В этом случае я соглашусь, что надо звонить. И в чем проблема, что на этих сайтах и в Госуслугах: туда надо звонить, нежели самому разобраться.

**Савва:** чтобы еще больше запутаться и прийти в МФЦ. *[группа смеется]*.

**Александра:** ну или в учреждение уже чисто приходишь и там они тебя ставят на запись.

**Савва:** а там студенты практикуют... *[смех.]*... А сроки поджимают – ты попал в ловушку. *[смех.]*

**Юля:** ну мы правда проходили практику и нас так проинформировали, что каждый непонятный для нас вопрос: дали вопрос, читайте по листку. Если что-то выходило за рамки того, что нам сказали на той стороне телефона, мы: переводим... переводим... и на самые важные кнопки... ну это да, печально конечно, но это практика.

Но я пользовалась сайтом Здоровье Петербуржца 1 раз и записалась к врачу. Я не помню, насколько это было тяжело, но помню, что непонятно есть талон к этому врачу или нет. Я зашла 1 раз нажала, там 40 талонов, буквально выпала из сети, захожу, уже 1 талон и то, нажала, думала успела ,продолжаю вводить данные и в итоге: простите, нет талончика.

## Суть работы эксперта над проектом

1. Для начала расскажите о своей работе в аналитическом центре.
  - a. *основные обязанности*
  - b.
2. Есть ли у вашего рабочего отделения (команды) недавно законченные проекты, или те, над которыми вы работаете в настоящее время? (направление по Федеральному проекту)
3. *Если не про «ГосДЛ», то спросить про «ГосДЛ».*
  - a.

## Суть федерального проекта

4. Расскажите подробнее про федеральный проект «Государство для людей», насколько я понимаю в нем 2 конкретных направления разработки: клиентоцентричность в оффлайн и цифровизация услуг (+ Жизненные ситуации) в онлайн, верно?
  - a. *вопрос про восприятие проекта экспертом по оцениванию.*

*Отчеты*

5. Во время поиска материалов для дипломной работы я искал различные отчеты областных правительств и правительства РФ о внедрении клиентоцентричности и цифровизации государственных услуг, о федеральном проекте в целом. В основном я находил новостные записи тех же правительств и СМИ о разработке стандартов и внедрении принципов клиентоцентричности, цифровизация земельно-имущественных торгов в подмосковье и прочее. Но не находил конкретных отчетов. например, которые рекомендовалось предоставлять правительству РФ ведомствам и областям, участвующим в апробации инструментов по внедрению клиентоцентричности.
  - 6.
  7. Эти отчеты вообще есть в открытом доступе или они предназначены только для внутренней отчетности внутри госаппарата?
    - a. *Что они из себя представляют?*

## Технологии оценивания проекта

8. А какие технологии оценивания программы сейчас существуют и применяются разработчиками проекта?
  - a. *Насчет обратной связи. Бывают ли случаи (возможны ли) когда человек пишет в отзыве, что у него не получается задействовать ту или иную функцию, а вы смотрите и не можете понять, что тут сложного?*
  - b. *Какие данные собираются при обратной связи, когда человек сам хочет оценить сервис?*

*Мониторинг*

9. Я читал в методике оценивания удовлетворенности граждан услугами о том, что выборка набирается по квотам. Можете подробнее рассказать про эти квоты?
  - a. *Каким образом они учитываются при анализе данных?*
  - b.
10. Есть ли открытые источники, где можно посмотреть мониторинг хода реализации федерального проекта?
  - a.

*Лаборатории*

11. Есть новостные статьи об открытии лаборатории пользовательского тестирования в Нижнем Новгороде в конце 2022 года. Сколько лабораторий существует на данный момент (4)? (Москва =2; Нижний Новгород =1; Липецк =1;)
- Насколько известно, в ней используются нейрофизиологические замеры, модулируемые беседы групп граждан, наблюдение за пользователем в процессе выполнения какого-либо задания и другие тесты с применением оборудования. Какова пропускная способность лабораторий? Важна ли ПрСп для тестирования госуслуг? Как используются данные из лабораторий тестирования, приходилось ли вам с ними работать?
  - как подбираются участники? на основе мониторинга?
  -

## Эффективность технологий

12. Можно ли сравнить эти технологии оценивания между собой, есть ли приоритетное направление? Почему?
- Совмещаются ли технологии оценивания? Например, как логические и статистические методы Милля. (Л: метод необходимых и достаточных условий; поляризация; метод рядов; сравнение при одинаковых условиях)*
13. Есть различные сайты-агрегаторы отзывов, типа Отзовик, IRecommend, площадки РуСтор, ГуглПлей. При этом на РуСторе оценка приложения 4,5 звезды (16тыс. оценок), на ГуглПлей 3 (2,5 млн. оценок), в ЭппСтор 4,6 (600 тыс. оценок), а на Отзовик 1,5 звезды (1,5 тыс. оценок). В отчетах (которые я смог найти) и новостях, например традиционно пишут о хорошем. С чем это может быть связано и насколько деятельность по мониторингу оценок в целом представляется эффективной?
- Я читал много негативных отзывов касательно недавних обновлений приложения. Какие результаты таких обновлений можно выделить на данный момент с точки зрения эксперта, разработчика, имеющего доступ к статистике? (улучшения/исправления)*
  - Ощущается ли влияние их обратной связи пользователей? Заметны ли эти результаты самим пользователям, которые поучаствовали в оценке проекта по какой-либо из технологий?*
14. С учетом сроков мониторинга и исследований, есть ли риски нарушения сроков или невыполнения плана?

## Этап реализации проекта

15. В паспорте федерального проекта указаны целевые показатели, которые планируется достичь к 2024 и к 2030 годам. Если я правильно понял, то многое зависит от оценки, полученной проектом в целом? То есть, упирается все в конечного пользователя?
16. *[т.к. могут быть курсы по клиентоцентричности пройдены, а вот людям не нравится, как сотрудники себя ведут].*
17. Есть ли в экспертной среде, среди ваших коллег, в целом в среде ведомств, работающих над проектом мнение или заключение о том, на каком этапе реализации находится федеральный проект сейчас? Согласны ли вы с ним?

## Недостатки и проблемы

18. Какие существуют недостатки в проекте, проблемы реализации, ошибки?
- Почему они существуют?*

## Оценка

19. На какую итоговую оценку, вы как эксперт, можете оценить федеральный проект в том виде, в котором он существует сейчас? (можно от 1 до 5 и по направлениям, или др. если принято иное)
- Какие у него выделяются перспективы?*

## (доп.) Эксперт как пользователь

20. Пользуетесь ли вы Госуслугами?

*а. Можете рассказать о своих пользовательских впечатлениях?  
А можете ли поставить оценку проекту от 1 до 5 как пользователь, основываясь на воспоминаниях о процессе получения услуги?*

## Экспертное-интервью 2023

**И:** расскажите немного про суть вашей работы, для начала про аналитический центр, ваши основные обязанности.

**А.:** я работаю руководителем направления в управлении мониторинга, обратная связь, основные обязанности связаны с мониторингом показателей и метрик, которые мы собираем по органам власти, которые реализуют нам проект. Также я участвую в проведении исследований и сборе обратной связи среди граждан и бизнеса для наполнения данными, сбора информации, которую коллеги используют для разработки предложений для оптимизации услуг и сервисов. Само подразделение – это проектный офис «Государства для людей», он называется: «Центр разработок Государства для людей». И был создан как раз для реализации соответствующего федерального проекта «Государство для людей» в 21 году.

**И:** можете рассказать про проекты, которые недавно ваше подразделение разрабатывало и закончило или в настоящее время над чем вы работаете?

**А.:** сам федеральный проект «» – это и есть основной, все мероприятия, которыми мы обязаны заниматься, они идут в рамках мероприятий, реализуемых по паспорту федерального проекта. Конечно же есть дополнительные поручения, которые дает нам аппарат правительства. И они понятно не вписаны были в мероприятия фед. проекта. Но по поручения мы проводим сейчас опросы среди контрактников, проводили по мобилизованным, когда была мобилизации, сейчас будет по призывникам. То есть эти вещи, так сказать проекты, они в нашем федеральном проекте изначально не состояли. Это вещи, которые появляются внезапно и их нельзя спланировать. Тем не менее, нас правительство подключает, чтобы мы проводили опросы и исследования в рамках этих вещей тоже.

**И:** есть что-то из недавних инициатив, вы наверное сами делаете предложения, разрабатываете рекомендации?

**А.:** как бы вся команда нашего проектного офиса работает, каждая команда внутри большой команды отвечает за свой сегмент общего бизнес-процесса. Когда нам дают в работу какую-то услугу, говорят надо ее оптимизировать. И вначале одна команда разрабатывает и рисует бизнес-процесс как сейчас эта услуга оказывается. То есть это as is, так называемое состояние – как сейчас есть. Параллельно мы берем, начинаем проводить исследование среди потребителей этой услуги и среди тех, кто ее предоставляет, чтобы понять более подробно этот процесс, какие-то ошибки, сложности при осуществлении данной услуги, чтобы выявить проблематику и тем места, которые можно оптимизировать и улучшить, чтобы эта услуга начала более качественно предоставляться. Потом, когда это все проведено, первая команда уже рисует процесс to be – как должно быть все в идеале. Как должна услуга предоставляться, чтобы она нравилась пользователю и не совершала ошибки, проблемы, которые были раньше. Также потом эта услуга отдается в лабораторию тестирования, там, где, если это цифровой сервис, проводится уже специализированное исследование UX, пользовательское тестирование со специальным оборудованием, где смотрят уже как улучшить интерфейс, какие-то пользовательские настройки изменить и так далее. Мониторинг проводится вначале этого процесса. То есть мы замеряем показатели: сколько времени оказывается эта услуга, сколько документов требует от заявителя, чтобы получить эту услугу. И вот уже в конце, когда мы разработали to be, отдали это в федеральный орган власти, чтобы они занялись уже внедрением, эту услугу переделали как мы рекомендовали. И когда они это все переделали, мы замеряем снова, делаем мониторинг, замеряем те же показатели, смотрим улучшились они или нет, замеряем прогресс, или может ничего не поменяться. То есть постоянный такой мониторинг происходит.

**И:** А сколько времени уходит на проведение одного мониторинга, потом на тестирование в лаборатории и на вторичное проведение мониторинга?

**А.:** ну это достаточно длительный процесс. Вот сейчас было поручение проработать несколько услуг по 24 жизненным ситуациям. Исследование в лаборатории вообще длительное, оно может идти 2 месяца. Плюс парочка месяц на все остальные исследования, схемы. Где-то полгода, наверное. Ну и саму услугу потом внедрить, изменения... Это вообще может затянуться, потому что орган власти должен найти на

это деньги, должен подготовить нормативку, всем этим заняться, он может на следующий год это запланировать. То есть само исследование, от начала, когда мы взяли эту услугу в работу и выдали рекомендации максимум полгода, можно и чуть быстрее сделать. А потом уже отдельный срок, когда орган власти внедряет все эти изменения, зависит от того, какая услуга. Он может заняться этим через год, поэтому мы мониторинг просто делаем ежегодный и когда услуга поступает нам в работу. По мере необходимости, так скажем.

И: как эксперты (со своей точки зрения) видят этот проект, воспринимают. Насколько я понимаю состоит из двух направлений разработки: онлайн и оффлайн.

А.: проект сложный и он достаточно глобальный, есть действительно две составляющие. В узком смысле его можно понимать как просто оптимизацию цифровых сервисов, когда мы уже реализуемые, предоставляемые услуги пытаемся сделать более удобными для пользователя. И чаще всего речь действительно про цифровые услуги и сервисы, потому что здесь проще, понятнее и легче их модернизировать. В широком смысле, федеральный проект – это гораздо больше, это про изменение мышления, культуры поведения госорганами, сотрудниками госорганов своей деятельности. То есть эта сервисная модель оказания услуг как в коммерческом секторе, когда государство понимает себя как сферу слуг для граждан. И я как госслужащий просто оказываю услугу гражданину в реализации его каких-то прав и потребностей. Конечно же это другой стиль мышления, который далеко не всегда и везде присутствует в головах чиновников. Поэтому в таком большом смысле, этот проект требует кардинальных изменений, в том числе такого культурного характера, что конечно же затрагивает очень много процессов во всех во всех сферах. Это не только что-то такое материальное: переделать или приложение сделать лучше. А конечно же изменить подход к социальному взаимодействию государства и человека, отношение изменить.

И: а можно как-то сравнить важность того или иного направления? То есть на что-то может идти больший фокус среди подразделений, программы, а на что-то меньший?

А.: ну сейчас, например, на мониторинг идет меньший фокус. Потому что проект находится на старте, сейчас важно запустить проект и подготовить базу методологических и нормативных документов, вдохновить федеральные региональные органы этим заниматься. Поставить их на рельсы, разработать дорожные карты, необходимые документы и отчеты для того, чтобы они начали работать. Поэтому сейчас здесь основной фокус. А все остальное требует больших ресурсов для налаживания. Потому что изначально планировалось тот же мониторинг сделать в большой информсистеме, но, чтобы ее создать, это нужно не один год потратить. Поэтому пока мы вручную делаем, но понятно, что это ограниченные возможности по всему этому мониторингу получаются. Поэтому сейчас ключевое подразделение «Правила и культура» называется, там юристы работают, которые пишут всю нормативку и взаимодействуют с органами власти. И как раз образовательные все вещи. То есть мы проводим семинары, большая онлайн-программа обучения всех сотрудников запущена, как раз, сейчас задача всех научить и потихонечку начать уже что-то делать, понимать эти принципы внедрять их потихоньку.

И: можно сказать, что проект находится еще на стадии зарождения, самой начальной?

А.: ну не супер-самой начальной, но это все равно, если его рассматривать в широком понимании, как он задуман. Что все органы власти должны внедрить эти принципы, стандарты и перестроить сами услуги, то конечно же сам процесс внедрения изменений, особенно, что касается культурных новых принципов, это не супербыстро происходит. И сейчас, почему начальный. Например, в нормативно-правовом поле, основные положения федерального проекта не закреплены до сих пор. То есть, есть документы уровня проекта, это значит, что есть проектный комитет, но это всего лишь совещательный орган в правительстве, он может выпускать свои документы, но эти документы не являются нормативно-правовыми, то есть они не несут юридическую силу, значимость, и соответственно не влекут никаких последствий за их невыполнение органами власти. То есть мы как бы поручения даем органам власти что-то делать, но по факту, если они это не будут делать, это не влечет административную ответственность за невыполнение, как если бы это был закон, например, или хотя бы постановление правительства. Сейчас до сих пор ни постановления правительства нет... ну мы и закон сначала хотели

сделать, закона тоже нету. Это все требует просто очень длительный процесс согласования, и вообще, как сказать, все немножечко перестраховываются, чтобы принимать решения на таком уровне. Поэтому пока сейчас все живут в таком правовом поле законодательства о проектной деятельности, где органы конечно же выполняют эти мероприятия: есть система мониторинга и контроля, но в целом всегда они будут говорить: вот знаете, у нас есть свой закон, здравоохранения например, – Минздрав будет говорить, – в котором написано другое совсем, и мы будем делать так, как закон говорит, потому что этот акт имеет больший вес. Поэтому здесь есть такая сложность. И если мы к вопросу о том, на каком этапе находится проект, то конечно же на начальном этом этапе, потому что еще не встроены в нормативно-правовое поле деятельности органов власти, в котором они все существуют, что вызывает определенные сложности конечно же.

И: во время поиска материалов для дипломной работы я искал различные отчеты областных правительств и правительства РФ о внедрении клиентоцентричности и цифровизации государственных услуг, о федеральном проекте в целом. В основном я находил новостные записи тех же правительств и СМИ о разработке стандартов и внедрении принципов клиентоцентричности, цифровизация земельно-имущественных торгов в подмосковье и прочее. Но не находил конкретных отчетов. например, которые рекомендовалось предоставлять правительству РФ ведомствам и областям, участвующим в апробации инструментов по внедрению клиентоцентричности. Эти отчеты вообще есть в открытом доступе или они предназначены только для внутренней отчетности внутри госаппарата?

А.: сейчас идет этап... Вот смотрите, разработаны основные документы проекта, так называемые стандарты, их три: стандарт для человека, для бизнеса и для внутреннего клиента. Стандарт внутреннего клиента означает, что он для самих чиновников при осуществлении взаимодействия внутри ведомства или между ведомствами. И отдельно существует декларация, в которой прописаны принципы клиентоцентричности. Вот 4 документа. Далее было принято решение, или задача, о внедрении этих принципов или стандартов в деятельность органов власти. Поэтому им было дано поручение разработать дорожные карты по внедрению этих принципов. Они это сделали, разработали такие дорожные карты. И в рамках исполнения этой дорожной карты, механизмом исполнения этой дорожной карты является отчет. То есть они написали в этой дорожной карте определенные даты по каждому мероприятию, и предоставляют к каждой дате соответствующий результат, который в этой дорожной карте указали, ну и плюс там, по-моему, действительно есть обязательная отчетность, наверное, раз в полгода по реализации всех мероприятий дорожной карты. То есть они раз в полгода присылают такой документ в Минэкономразвития и нам, в Аналитический центр. И мы контролируем исполнение этих мероприятий по дорожной карте. Это внутренние в целом, документы. То есть, они не являются закрытыми какими-то, но я не думаю, что их действительно не публикуют органы власти. Кто-то может опубликовать, но в целом, поскольку сами мероприятия исполняются только определенными ведомствами и нет внешних участников, то и видимо никто не видит смысла публиковать их в открытый доступ. К тому же они не утверждены каким-то нормативно-правовым актом, хотя они должны быть утверждены приказом... сами дорожные карты могут быть утверждены приказами ведомства и тогда все приказы и вся нормативка находятся в том же КонсультантПлюсе, в этих базах, там можно по идее найти. Но, конечно, не отчеты, потому что все отчеты они просто как документы официальным письмом направляются в Минэкономразвития, в Аналитический центр и все, и не публикуются. Сам орган может в виде новостей, которые вы находили информировать, что мы участвуем в федеральном проекте, такие-то мероприятия запланировали, мы так-то, так-то уже их реализуем, уже что-то выполнили, что-то не выполнили. Они могут, понятно, это не в виде отчета делать, а просто в виде новостей как-то или где-то рассказывать могут на публичных мероприятиях.

И: [вопрос об обязательности отчетности].

А.: федеральным органам власти дается это не через рекомендацию, а через требование, чтобы предоставить, потому что федеральные органы власти находятся в структуре единой, могут давать друг другу поручения. А региональные органы, поскольку это отдельная ветвь власти, то федералы не могут напрямую дать поручения, они могут им рекомендовать, но по факту это поручения. они все равно отправляют отчетность.

И: про технологии оценивания проекта.

А.: у нас один из ключевых показателей федерального проекта – уровень удовлетворенности услугами и сервисами. Качественный параметр, который как раз и замеряет, на сколько удовлетворены граждане и бизнес качеством и процессом взаимодействия скорее, происходящим при предоставлении услуг и сервисов. В рамках мониторинга мы его тоже исследуем, проводим социологическое исследование ежегодное, но этот показатель оценивает все мероприятия проекта. Как раз, как только будут улучшаться, оптимизироваться услуги – это будет влиять на общий уровень удовлетворенности.

В лабораториях исследуют пользовательский опыт, использованием специального нейро-оборудования, в том числе, когда подсоединяют датчики и считывают эмоции человека. Включают, грубо говоря экран, ты заходишь на портал, который исследуется, и считывается взгляд, куда человек смотрит, куда больше обращает внимания, в какие стороны, части экрана, какие испытывает эмоции, положительные или нервозность, тревожность и так далее. Ну и человек еще рассказывает, что ему удобно, что неудобно, чего не хватает. Там специальные исследования, которые называются UX, user experience.

И: есть ли какие-то отличающиеся от перечисленных ранее способов оценивания, используемые разработчиками?

А.: ну сначала, естественно, анализируется нормативно-правовая база. То есть образ as is он рисуется только исходя из документов, берется административный регламент предоставления услуги и рисуется схема, как, судя по бумагам, должен осуществляться процесс предоставления услуги. А потом исследуется пользовательский опыт, берутся интервью, опросы, где собирается уже качественная информация, субъективная оценка, реальная. То есть как в регламенте может быть написано: что услуга идет всего три шага, занимает три дня. а на деле оказывается, что люди месяц не могут ее получить, и оказывается, что у них не три, а тридцать три шага. Поэтому потом, с учетом проведенных исследований, это as is дорабатывается эта схема перерисовывается на реальную схему, и от нее отталкиваются, эта как бы начальное состояние, которое нужно переделать, оптимизировать, и уже рисуется потом целевая схема, как должно быть – to be, как процесс на самом деле должен быть. И потом схема передается в орган власти, чтобы они по этой схеме свою услугу перенастроили, оптимизировали, модернизировали.

И: обратную связь тоже к мониторингу можно отнести?

А.: ну у нас управление так называется: мониторинг и обратная связь, то есть то, что да, оставляют какие-то качественные оценки, комментарии, например, на госуслугах можно пройти опросик. Там после каждого факта предоставления услуги присылают маленькую анкету, где можно оставить оценку от 1 до 5 и оставить комментарий. Поэтому есть определенный балл – индекс удовлетворенности, метрика такая. Ну и можно анализировать комментарии, которые там оставляются, что люди пишут, что предлагают, это тоже используется.

И: а куда присылается форма для оценки? На почту или в личный кабинет? На фокус-группе отвечали, что никому ничего не приходит.

А.: на почту вообще приходит оценка от Госуслуг, если мы про Госуслуги говорим. Мне приходило на почту, приложения у меня нет. И я еще знаю, что в МФЦ, когда идет очное предоставление услуги, у них висят QR коды, через которые можно перейти оценить услугу. Это отдельный сайт, называется ВашКонтроль. Там тоже есть небольшая анкетка и можно оставить комментарий небольшой.

И: какая информация используется при получении и обработке обратной связи?

А.: для оценки и комментария на порталах нужна авторизация и в итоге можно связать данные пользователя с оставленной оценкой, учитываются данные профиля.

И: бывают ли случаи, когда человек описывает какую-либо ошибку, а при тестировании в центре эта ошибка не происходит?

**А.:** ну бывают какие-то технические сбои, когда человек пишет, у него эта проблема есть, а потом система восстанавливается и такой ошибки нет. Такое тоже, наверное, бывает.

**И:** бывали ли случаи недопонимания или непонимания, что нужно изменить в услуге? Или, в основном, это решается достаточно просто?

**А.:** ну конечно трудности бывают. Надо же придумать это же не просто из фактов вытекает решение. Сами пользователи об этом никогда не скажут. Вот мы сейчас рисовали to be, даже не услуги берем, а жизненную ситуацию, например, получение льгот инвалидами. Вот сейчас это занимает 3 месяца, они бедные, несчастные должны очно куда-то приходиться в 100500 ведомств и, как бы, супер-ужасный процесс. Естественно все хотят, чтобы это было быстро, классно и 1 секунду. Ну как, надо же как-то придумать, как это реализовать. Ну мы, например, придумали, мозговой штурм проводится уже внутри команды. Мы придумали, что должен появиться персональный менеджер, такой социальный сотрудник в поликлинике каждой, который будет сопровождать каждого инвалида и все эти обязанности по модерации получения льгот, чтобы он взял на себя. То есть просто, чтобы он увидел, что есть инвалид и ему полагаются такие льготы и он все сделал за него грубо говоря, но это если очно. А может быть есть продвинутые инвалиды, которые онлайн, и может цифровой помощник, чтобы также все это дела в цифровом виде. Чтобы по одному клику происходило получение льготы. То есть ты открываешь Госуслуги, нажимаешь: получить льготы и все, и ничего не надо делать. Но это же надо придумать.

**И:** ну да, и в целом, это получается достаточно трудный процесс, да...

**А.:** мало придумать, у нас ты потом, когда это отдаешь в Минздрав, они говорят, а это невозможно, это уже следующая сложность. Они говорят: а как, у нас нет денег, дайте нам денег, чтобы мы наняли этих специальных сотрудников, менеджеров, дайте нам денег на супер-информсистему, ну и так далее. Извините, несколько законов, потому что сейчас по законодательству нельзя все это делать таким образом, каким вы предлагаете. Поэтому тут масса как бы сразу возникает мероприятий в дорожную карту, которую надо сделать.

Есть, кстати, два вида дорожных карт, одна, которую мы с тобой обсудили, касательно внедрения принципов и стандартов – это чисто то, что какие внутриведомственные процессы ведомство должно у себя подкрутить. Есть еще другие дорожные карты, которые к конкретной услуге привязаны, как раз по модернизации, как раз которые мы сейчас обсудили по инвалидам. То есть для Минздрава будет отдельная дорожная карта, что надо делать, чтобы вот эту услугу оптимизировать и там будут другие мероприятия, связанные конкретно с оптимизацией этой конкретной услуги.

**И:** я читал в методике анализа удовлетворенности, что выборка для мониторинга и учета показателя, который вы уже упомянули, набирается по квотам. Можете подробнее рассказать про эти квоты, каким образом они набираются, и какую роль играют в мониторинге?

**А.:** ну вот эта ежегодная оценка уровня удовлетворенности... выборка берется по всем регионам, опрашивается массово население... есть уровень удовлетворенности, который мы ежегодно считаем, мы массовый опрос проводим, наверное он может быть как-то уравнивается по квотам, надо посмотреть в массиве, но просто опрашиваются все подряд люди и спрашивается, какими услугами вы воспользовались в этом году, тебе говорят: одна, вторая, третья; оцените каждую, удовлетворены: да, нет; и еще по разным параметрам: удовлетворены ли вы сроком предоставления, удовлетворены ли количеством документов, удовлетворены ли качеством взаимодействия с госорганом, с которым вы взаимодействовали, и так далее несколько параметров есть уже конкретных. Это исследование вообще отдельное, проводится как показатель федпроекта. Когда идет исследование конкретных услуг, там еще идут конкретные социсследования и конечно же опрашиваются именно те, кто воспользовался данной услугой. То есть, если мы будем оптимизировать услугу для инвалидов, мы пойдем к инвалидам естественно, разным инвалидам. И тоже эта выборка будет набираться по разным возрастам, разным категориям и все такое прочее. То есть наша задача охватить представленность разных категорий граждан, получателей услуг. Это просто разные исследования, разные цели.

И: а совмещаются ли количественные и качественные показатели исследований? Например, у разных групп инвалидов могут быть разные особенности, по сравнению с другими группами. Например, информация, получаемая в лабораториях и в мониторинге анализируется вместе?

А.: ну да, это все как бы собирается информация общая. И все это разрабатывается to be вместе, используя всевозможные данные, и качественные и количественные и интервью, и опросы и все, что получилось собрать. Там разные методы под разную услугу, или заказчик требует разные исследования сам, кому-то надо лабораторное UX исследование проводить, кому-то нет. Где-то, если нет электронных услуг, чисто очный процесс, там, конечно, никакой лаборатории не будет, она работает только с интерфейсами, цифровыми услугами.

И: а есть ли какие-то открытые источники, где можно посмотреть результаты мониторинга или вот приблизительные оценки, кроме Ваш Контроль, например, который конкретно по услугам; а что-то, где можно посмотреть общую оценку федерального проекта, кроме сайтов где скачивается приложение, например?

А.: ну у нас должен появиться портал, по федпроекту, информационный такой сайт. Пока какие-то цифры, наверное, публикует Минэк, немножечко если публикует конечно, на нашем сайте Аналитического центра... Ну там мониторинговых цифр, естественно, не будет, все это в отчетности, которой тоже публично нет. То есть пока, публичных данных, по-моему, нет.

И: про пропускную способность лабораторий.

А.: ну конечно важна, потому что каждое исследование занимает время. Если полный исследовательский цикл это 2-3 месяца вне зависимости от количества штатных единиц, нельзя сделать больше, чем определенное количество исследований в год. Сейчас там этот процесс чуть-чуть оптимизировали коллеги и решили увеличить штатную численность региональных лабораторий. И если раньше федеральные лаборатории, делали эти большие исследования, комплексные, то сейчас хотят передать это все в регионы, просто дать им денег, чтобы они наняли людей и комплексные исследования сами проводили. И тогда пропускная способность увеличится, у меня где-то есть слайд, коллеги делали для Минфина, когда просили денег на все это. Там как раз во сколько раз увеличится количество исследований проводимых.

И: сколько людей проходит примерно исследование по одной услуге?

А.: сколько найдется, в основном, человек 10 может быть. Есть такие супер-ограниченные услуги, что там двух человек сложно найти. Например, была услуга: пострадавшие в чрезвычайной ситуации. И нужно было найти пострадавших от ЧС именно в результате пожара. Ну, где ты таких людей найдешь? У нас может быть здесь леса и горели, но где ты таких людей пойдешь найти. И тут сложность определенная конечно же, или они в других регионах находятся вообще.

И: и им как-то приходит приглашение через Госуслуги или каким образом?

А.: у нас есть отдельная компания, которая занимается рекрутингом таких людей. Они ищут специально, мы им даем требования, кого найти и так далее, подробный портрет. Они ищут таких людей за деньги.

И: а можете в целом, кратко описать как используются данные из лабораторий?

А.: как обычные социологические данные анализируются. То есть вот у тебя расшифровка интервью, который все проговорил и делаются выводы, чем недоволен, что лучше. Там целая методология существует, если интересно, западная методология UX исследования. У них есть свои целые таблички, в которых каждая характеристика описывается по ряду параметров. Отдельная наука. Как сопоставлять данные тоже описывается.

И: с учетом сроков мониторинга и сложностей, которые вы называли, есть ли риски, и насколько они велики, нарушения сроков, или невыполнения плана проекта?

**А.:** ну конечно есть. Как любой проект – это такой механизм очень иногда сложно прогнозируемый и не всегда учитывающий риски, которые могут реализоваться в любой момент. Сейчас проект до 2030 года, первый этап до конца 2024 года. И уже внесение изменений в федеральный проект происходит раз в пару месяцев. То есть все время что-то меняется, меняются показатели, деньги меняются: что-то откладывается, что-то дополняется новое. То есть это такая достаточно гибкая структура.

**И:** вы имеете в виду, что меняются целевые показатели, или...?

**А.:** ну целевые показатели нельзя так просто поменять, но как-то их наименование может поменяться...

**И:** а на данный момент, риски до 2024 года, насколько велики, как вы думаете?

**А.:** смотря какие риски.

**И:** я имею в виду риски того, что не получится достичь каких-либо показателей в срок, если есть такие.

**А:** скажем так, цели там амбициозные, показатели тоже. Либо могут быть какие-то переносы, отсрочки, либо, грубо говоря, корректируется качество исполнения этих показателей, или что-то откладывается. Например, в том году должны была быть реализована система среды поддержки – это как раз общая система мониторинга и вообще всего цикла клиентоцентричности. Мониторинг должен был быть как раз в цифровом виде видеть все процессы онлайн. Эта система в прошлом году не реализовалась, ее в этом году только начали, но и то, она идет сильно медленнее, чем хотелось бы. Поэтому все показатели прошлого года просто были перенесены на этот год и как бы откладываются. Всегда есть риск приостановки финансирования проекта, потому что у нас в Российской Федерации трехлетний бюджетный цикл. То есть сейчас утвержден федеральный бюджет на 23-24 годы, и есть деньги до конца 24 года. А будут ли деньги с 25 года, пока вопрос. То есть он еще не обеспечен финансированием 25 года. То есть мы естественно будем запрашивать у Минфина, но всегда есть риск, что нам могут сказать: извините есть более приоритетные проекты, вам не хватило. Ну и соответственно, что кто-то просто не станет... Ну или как я уже рассказывала, что в нормативном поле до сих пор ничего не закреплено, и поэтому, то, что многие органы власти не продолжают это делать – тоже большой риск, потому что у них нет нормативных оснований этим заниматься.

**И:** а какие риски или причины нереализации проекта наиболее существенны? Неконтролируемые, связанные с внешними факторами, более важными проектами, или контролируемые, связанные с масштабностью, трудность реализации проекта, возможной некомпетентностью разработчиков, IT, например?

**А.:** ну смотрите, тема клиентоцентричности вообще новая для российской практики, и эксперты – это мы с вами. То есть этим никто никогда раньше не занимался. Есть эксперты, которые работали и работают в частном бизнесе, это Сбербанк, Тинькофф и другие компании, которые внедряют принципы клиентоцентричности, но в частном, коммерческом секторе, но в госуправлении этого никогда не было в российской практике. Поэтому, ну конечно, компетенции просто наращиваются постепенно, никто не застрахован – это человеческий фактор, бывает и всякое. Если это какие-то ошибки, ну это для любого амбициозного проекта нормально, скажем так. Ну и главное научить органы власти этому всему. Потому что идет большое сопротивление изменениям, никто не хочет ничего делать, не видит мотивации. У федеральных органов власти, им вообще не выделены деньги на это все, вообще нисколько. То есть мы им даем рекомендации: все, берите нашу дорожную карту, внедряйте изменения, переделывайте свои госуслуги. А они говорят: ну типа на это же деньги нужны, дайте деньги. А мы им: а денег, как бы не дадим, делайте сами как-нибудь, ищите сами деньги. Они, естественно, кто в это сильно поверит, и сильно будет мотивирован это все менять и увидит в этом эффект какой-то экономический или какой-то другой, он этим будет заниматься. Но 99% говорят сейчас: извините, нам это не надо. Ну я, утрируя, так как не считала сколько процентов, но сейчас большинство говорят, что мы это хотим делать, но не можем.

И: насчет этапа реализации проекта у меня была вопрос. Как ваши коллеги или в вашем подразделении оценивают этап реализации проекта? То есть, то, что вы озвучивали ранее – это общепринятое мнение или есть какое-то отличающееся, может быть, каждый по-своему видит этот проект из специалистов?

А.: ну я не знаю, как другие считают. Я вам просто рассказала в целом. Проект стартовал только год назад. Конец 21 года, конечно же, если... технически посчитать проект с 22 года, по 30 – 8 лет проекту, а мы прошли только 2 года, даже меньше, полтора.

И: может быть, IT-специалист какой-нибудь посчитает, что для него это целое достижение – создать такую инфраструктуру как Госуслуги, например?

А.: нет, Госуслуги, то они раньше жили своей жизнью, как бы не в проекте... Мы же сейчас говорим про проект «Государство для людей», правильно?

И: да, я просто в пример привел. То есть с одной стороны, одни специалисты могут считать, что проект на начальной стадии, а вот кто-то уже будет считать, что совершил какой-то [А.: *подвиг?*]... шаг, да и будет считать это подвигом. Или нету такого?

А.: но поскольку я тоже говорила, что все идут поочередно, и сейчас в самом разгаре деятельность управления по правилам и культуре. Они, конечно, могут считать, что они уже почти на финишной прямой, потому что они нормативку написали, хоть ее пока и никто не принял. Федеральные органы власти вот этими дорожными картами грузанули и, может быть, через пару лет у них деятельность закончится, через год даже может быть, в принципе, если они утвердят всю нормативную базу и дорожные карты. Как раз у них срок реализации, грубо говоря конец 24 года, то можно сказать, что основная часть по запуску процессов, которая на них возложена, они ее завершат. Поэтому для них это возможно середина проекта, да? В восприятии, потому что основная нагрузка как раз сейчас идет, а через год ее почти не будет, а у нас наоборот начнется только самая жара. Как раз мониторинг, обратная связь, когда система появится.

И: когда я читал новости и отчеты, у меня сложилось впечатление, что официальное заключение о том, на каком этапе находится проект, ну например по паспорту, по прочим показателям, зависит от того, насколько люди будут удовлетворены этим проектом. То есть насколько высока будет оценка и стабильна, настолько и продвинется этот проект объективно. Это так или можно, например, если люди недовольны, можно сказать, что проекта вышел на такой-то этап, просто цифры немного поменяем в проекте и скажем, что достигли каких-то результатов, или все упирается в оценку?

А.: смотрите, у каждого проекта можно оценить результативность – это то, насколько мы себе обозначили результаты и достигли, вы можете выполнить все результаты, но эффекта от этого не будет. Поэтому есть другое понятие – эффективность. Это разные вещи, которые по-разному оцениваются. Поэтому результаты мы просто замерим по числу выполненных мероприятий, потраченных денег, или еще что-то. А эффективность мы будем смотреть по ряду показателей, которые оценивают какое-то качественное улучшение. Как я уже упоминала, показатель по удовлетворенности для нас ключевой, который покажет – все, что мы сделали, вообще кому-то было надо или нет. Для нас главный субъект, оценщик – это гражданин, человек. Поэтому, если мы спустя 5 лет спросим: а вы сейчас удовлетворены предоставлением услуг? И он скажет: стало еще хуже! Было раньше пусть подольше как-то приятней услуги получать очно, а вот сейчас все перевели в цифровой вид, мне стало вообще неудобно. все зависает, стало еще хуже, моя удовлетворенность упала. Такое тоже может быть, то есть результативность будет стопроцентная реализации проекта, а эффективность будет вообще минусовая. Такое тоже возможно. И то, что это нужно оценивать через граждан, особенно наш проект, который нацелен на граждан, поэтому через него мы и оценим. Можно мерить и бюджетом – это бюджетная эффективность, сколько потрачено денег и насколько их нужно было тратить, у нас социальная эффективность.

И: а в отчете какой показатель будет указан, результативность или эффективность, предположим в публичном?

**А.:** в федеральном проекте есть показатели, они про эффективность, есть результаты, они как раз покажут результативность.

**И:** то есть они не будут складываться, буду отдельно написаны.

**А.:** они про разное, и сейчас в паспорте записаны разными блоками.

**И:** какие на ваш взгляд сейчас существуют проблемы реализации, ошибки может быть?

**А.:** ну я их уже проговорила, что органы не готовы и идут в сопротивление, и никто им деньги не выделил, и они поэтому, понятно реализации сильно мешают.

**И:** а ошибки есть на ваш взгляд?

**А.:** ну нельзя сделать идеальный проект никогда. То есть, когда мы планируем, мы всегда переоцениваем свои возможности где-то. И заранее не знаем, как оно все пойдет. Поэтому столько изменений в федеральном проекте, поэтому походу дела мы сами в него вникаем, меняем какие-то вещи: наименования, мероприятия, потому что думали, что будет так, писали какие-то концепции, а они оказались вообще не нужны. Но это в принципе, нормально для проекта, который особенно ни на что не опирается и сам по себе реализуется.

**И:** а сначала реализации ваше мнение насколько сильно, ваше понимание проекта насколько сильно изменилось?

**А.:** нет, ну конечно сейчас уже понимание гораздо больше, чем было в самом начале. В самом начале вообще никто ничего не понимал.

**И:** может быть, как-то считали сначала одно, а потом мнение резко перевернулось на 180 градусов?

**А.:** нет, ну так, конечно, не было. То есть мы же... это не просто какое-то пожелание. Мы же сначала это защищали, в Минфине деньги просили. Когда ты просишь деньги, ты расписываешь каждую мелочь, до такой детали, вплоть до сколько денег будет получать каждый сотрудник, в каких должностях кто работает и когда пойдет в отпуск. То есть там все прописывается, все продумывается и делается полнейший финансово-экономический анализ. Просто потом понятно, что все чуть-чуть меняется. Мы штатную структуру потом меняли, когда поняли, что у нас подразделение по-другому складывается. У меня должно было быть свое автономное подразделение, но поскольку сейчас мониторинг начинается чуть попозже полноценный, то сейчас мне не нужно целое управление 15 человек, поэтому мы работаем вдвоем на тему мониторинга. Потому что как в целом самого полноценного мониторинга пока нет. Но в штатной было запланировано целое управление отдельное, но в реальности стало по-другому. И это все меняется потом, приводится в соответствие. Так везде.

**И:** на данном этапе как бы вы оценили это проект от 1 до 5, впечатление от того, как он разрабатывается сейчас?

**А.:** если не проект оценивать. а в целом сферу госуслуг получается в качестве взаимодействия, то на 3 можно оценить, есть над чем поработать.

**И:** вы же тоже, наверное, пользовались госуслугами и можете прокомментировать свои пользовательские впечатления и также оценить?

**А.:** тут в двух словах как бы тяжело. Был естественно как положительный, так и отрицательный опыт. Понятно, что все сейчас идет по пути цифровизации и становится проще какие-то вещи. И как обычно есть какие-то бесконечные технические сбои. Есть непонятные интерфейсы. Например, где на Госуслугах найти перечень госуслуг? Его там нет. Ну как? То есть какие-то банальные вещи до сих пор не работают. Обратная связь тоже не работает. Почему нет какого-то функционала, чтобы все в одном окне происходило. Все равно есть какие-то пятьсот еще приложений дополнительных, которыми вынуждены все пользоваться. Очное предоставление вообще тоже... В МФЦ я не хожу, если четко и все делаю за деньги, и я лучше переплачу пятьдесят тысяч рублей, но за меня все сделают. Не пятьдесят,

конечно, утрирую... То есть я лучше заплачу деньги... Например, загранпаспорт я оформляла не сама. Отдала деньги, мне все сделали за 3 дня. Я даже не знаю, как его оформлять. В этом смысле, это и есть показатель того, что видимо есть сложности в этой сфере предоставления услуг гражданам. У нас они выбирают платные сервисы, лишь бы не делать это как бы через государство. Ну либо пусть государство бы брало эти деньги, но делали бы все это в три раза быстрее и лучше. То есть я готова платить деньги, лишь бы не терять время.

И: и если можно в конце оценку от 1 до 5 в сравнении с экспертной?

А.: ну это предыдущая оценка тоже примерно 3. Мне кажется, что как эксперта хуже оценка чем пользователя, потому что как эксперт я знаю как изнутри, как на самом деле все еще хуже, чем... То есть я как пользователь нечасто поскольку ими пользуюсь вообще этими услугами, то у меня мало опыта и он в целом положительный большей частью. Либо я говорю, делаю все это за деньги, и я его не знаю. Либо как эксперт, я знаю всю подноготную, как на самом деле, там бардак у многих ведомств, как ничего не выстроено, как никто ничего не хочет делать... Ну давайте поставить 3 в первом случае, 4 во втором (*видимо имеется в виду наоборот, т.к. экспертная оценка хуже*).

## Приложение № 4 «Перечень документов контент-анализа»

Новостные записи и публичные документы госорганов:

1. [Первую в Приволжском федеральном округе лабораторию пользовательского тестирования открыли в Нижнем Новгороде](#) – Министерство экономического развития Российской Федерации
2. [Ход реализации федерального проекта «Государство для людей» обсудили на стратегической сессии в Правительстве](#) – Государственная гражданская служба Забайкальского края
3. [На коллегии Минтруда подтвердили дальнейшее внедрение принципов социального казначейства](#) – социальный фонд России.
4. [В рамках проекта «Государство для людей» будут разработаны 24 жизненные ситуации для упрощения оказания госуслуг](#) – Правительство России
5. [Инструменты клиентоцентричности начнут внедрять в регионах в 2023 году](#) – Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации
6. [В 2023 году все федеральные органы исполнительной власти приступили к активной реализации проекта «Государство для людей».](#) – Правительство Кабардино-Балкарии (Вконтакте)
7. [В Подмосковье реализуется новый проект "Государство для людей"](#) – Министерство физической культуры и спорта Московской области
8. [Проект «Государство для людей» реализуется в Подмосковье](#) – Министерство информационных и социальных коммуникаций Московской области
9. [«Государство для людей» – клиентоцентричность](#) – Министерство жилищной политики Московской области
10. [Все федеральные ведомства включились в проект клиентоцентричности](#) – Национальныепроекты.рф
11. [Госуслуги сделают более эффективными для граждан и бизнеса](#) – Объясняем.рф

Публикации новостных агентств:

1. [Главгосстройнадзор Московской области участвует в федеральном проекте "Государство для людей"](#) – Яндекс.Дзен
2. [«Ростелеком» определен единственным исполнителем закупок по направлению «Развитие государственного управления» проекта «Государство для людей»](#) – D-Russia
3. [Ведущие вузы России получают субсидии на создание «Государства для людей»](#) – Ведомости
4. [Дмитрий Григоренко: Мы рассчитываем на новые идеи молодежи по проекту «Государство для людей»](#) – Глас народа
5. [Министерство энергетики Московской области внедряет новый формат взаимодействия с населением и бизнесом Подмосковья](#) – Комьюс
6. [В правительстве заявили, что проект "Государство для людей" сопряжен с нацпроектами](#) – Тасс
7. [Разработку 24 моделей по проекту "Государство для людей" завершат до конца года](#) – Рамблер
8. [Подмосковный Мининвест повышает уровень клиентоцентричности](#) – Ведомости
9. [Дмитрий Григоренко провел совещание по вопросу внедрения клиентоцентричного подхода в государственное управление](#) – Яндекс.Дзен
10. [«Нужно найти баланс между интересами бизнеса и запросом на безопасность»](#) – Коммерсантъ
11. [В 2023 году более 6 тысяч госслужащих обучат принципам](#) – Правда о СРО
12. [Как власти Нижегородской области делают жизнь людей комфортнее](#) – РБК
13. [В приоритете – человек: губернатор представил передовые решения региона в области клиентоцентричности](#) – Донецкий тормозок
14. [Григоренко сообщил, что все федеральные ведомства включились в проект клиентоцентричности](#) – Первый канал
15. [Наполовину удобные госуслуги. Правительственные эксперты оценили клиентоцентричность ведомств](#)

Менее публичные документы:

1. [Паспорт федерального проекта «Государство для людей»](#)

2. Заключение госорганов о результатах анализа статистической информации об осуществлении функций (предоставления услуг, сервисов) входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня. [39 шт.]
3. [Стандарты «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Государство для внутреннего клиента»;](#)
4. [Декларация «Клиентоцентричности»;](#)
5. Онлайн-курс: Проектное управление. Текстовые материалы. / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.
6. Онлайн-курс: Стратегическое видение. Текстовые материалы. / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

Приложение № 5 «Таблицы расчета процента совпадений для сравнительной карты дискурс-вселенных»

Студенты			эксперты-разработчики		
Система получения услуг			Система предоставления услуг		
преимущества			преимущества		
дистанционный доступ к подаче заявл.	1		наличие цифровых платформ	1	1
комфортность предоставл.	1		наличие и разработка мобильных приложений	1	2
	1		многофункциональные цифровые платформы	1	3
	0		наличие цифровых сервисов	0	4
	0		наличие официальных сайтов	0	5
простота подачи заявления	0			0	6
наличие цифрового помощника	0			0	7
возможность исправ. ошибки при зап. док.	0			0	8
	0		наличие систем межведомственного электронного взаимодействия	0	9
	0		специализированное проприетарное ПО	0	10
скорость предоставления услуг	0			0	11
хранение персональных данных	1		цифровые системы сбора и хранения данных	1	12
предзаполнение при помощи черновиков	1			1	13
	0		начальная система мониторинга и обратной связи	0	14
	0		существующие лаборатории польз. Тестирования	0	15
диалоговый формат коммуникат. Взаим.	1		образовательная программа по человекоцентричности для госслуж.	1	16
возможность получ. помощи / консультац.	1			1	17
	1		наличие обучающих программ	1	18
единич. кабинет	1		проактивное информирование	1	19
система уведомлений в одном личном кабинете	1			1	20
инновационность проект в государственной сфере	0		снижение административного давления на бизнес	0	21
	0			0	22
отсутствие живых очередей	0		наличие соц. сетей, мессенджеров, видеохостингов	0	23
	0			0	24
оплаченное гос. посещение музеев и т.п.	0		наличие специальных проектов	0	25
	0		наличие общественных организаций	0	26
	15	10		17	27
					37%

недостатки	недостатки		
	инновационность проекта в государственной сфере	0	1
нестабильность работы платф.	неустойчивой работой сервисов, особенно при пиковых нагрузках	1	2
отсутствие понятного интерфейса	отсутствие понятного интерфейса	1	3
отсутствие некоторых инструкций	недостаточная клиентоориентированность единого источника информации	1	4
			5
	меньший фокус внимания на мониторинг	0	6
	долгая длительность исследований	0	7
задержки синхронизации	длительные сроки наполнения системы информацией	1	8
неполный функционал приложений по сравнению с цифровой платформой		0	9
	отсутствие нормативно-правовой базы	0	10
не связанн. Взаимодейств. Госорг.	отсутствие единой информсистемы	1	11
отсутствие части данных в инфобазах		1	12
проблемы с уведомлениями		1	13
	сложности разработки конкретных рекомендаций	0	14
отсутствие интерн./телеф. связи с госорг.		0	15
	сопротивления проектным изменениям со стороны госорганов	0	16
непродуктивн. Взаимодейств. С госслужащ.		0	17
подтверждение учётн. Записи / документов	низкая достоверность системы подтверждения документов *	1	18
необходимость точной формулировки		0	19
	необходимость перепроверки данных	0	20
		8	13
		12	40%

перспективы развития	перспективы развития	перспективы развития
усиление связи с инстанциями	1	развитие единой информсистемы мониторинга
	0	правительство рассчитывает на предложения молодежи
	0	увеличение штатной численности лабораторий UX тестир.
усиление связи между госорганами	1	интеграция информ систем госорганов
усиление синхронизации цифровых сервисов	1	
	0	унификация требований информсистем
возможность корректир. дату предоставл. услуги	0	
	0	создание информационного портала по федеральному проекту
	0	
улучшение понятности интерфейса	0	усиление защиты от взлома
расширение раздела FAQ	0	
унификац. систем предоставл. гос. услуг	1	унификац. систем предоставл. гос. услуг
	0	оптимизация цифровых сервисов
проведение техработ в ночное время	0	
развитие очной системы предоставл. услуг.	1	изменение культуры деятельности госорганов
увеличение компетентн. госслуж. по работе с техн.	1	
увеличение компетентн. госслуж. по вопр. гражд.	1	увеличение компетентн. госслуж. в напр. развит. проекта
чтобы не было нерешаемых проблем	1	сертификация 90% услуг к 2030 г.
	1	
расширение спектра услуг	1	
увеличение значимости и распростран. цифр серв.	0	
неделение цифр. копий док. юрид. силой.	0	
заказ справок и док. на дом	0	
	16	12
риски	10	риски
обязательный личный кабинет	0	
	0	уменьшение важности проекта на фоне остальных проектов
не волнуют риски взлома	0	
	0	прекращение финансирования
цифровая безграмотность	0	
	0	неконтролируемые обстоятельства
	3	3
	0	
		43%

