



ДУМКИ І ПОГЛЯДИ НАСЕЛЕННЯ УКРАЇНИ ЩОДО ДЕРЖАВНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ: **ВЕРЕСЕНЬ 2021 РОКУ**








Міністерство цифрової
трансформації України

Проект
підтримки



 Швеція
Sverige



	МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ.....	3
	ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ.....	4
	РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ.....	8
	РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ.....	12
	РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ.....	21



МЕТОДОЛОГІЯ ОПИТУВАННЯ

Опитування було проведене Київським міжнародним інститутом соціології протягом вересня 2021 року на замовлення ПРООН в рамках регулярного "Омнібусу". Польовий етап тривав **з 18 до 27 вересня 2021 року**.

Опитування здійснювалося методом телефонних інтерв'ю з використанням комп'ютера (computer-assisted telephone interviews, CATI) на основі випадкового генерування мобільних телефонних номерів. Вибірка репрезентативна для України в цілому та для окремих **4 макрорегіонів**:

- Захід – Волинська, Закарпатська, Івано-Франківська, Львівська, Рівненська, Тернопільська, Хмельницька і Чернівецька області ,
- Центр – Вінницька, Житомирська, Кіровоградська, Київська, Полтавська, Сумська, Чернігівська області та м. Київ,
- Південь – Дніпропетровська, Запорізька, Миколаївська, Одеська і Херсонська області,
- Схід – Донецька, Луганська і Харківська області.

У Луганській та Донецькій області опитування проводилося тільки на території, яка контролюється українською владою.

Всього було опитано **2006 респондентів**, які проживають у всіх областях України та в м. Києві (крім АР Крим).

Статистична похибка вибірки (з імовірністю 0.95 і з дизайн-ефектом 1.1) не перевищує 2.4%.



Проект
підтримки



Швеція
Sverige



ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ



ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

- Серед окремих вразливих груп населення найбільше респондентів належать до групи людей похилого віку (65 років і старше) (**19.8%** серед усіх респондентів). Далі йдуть люди з інвалідністю (**8%**).
- Найменше респондентів належать до груп батьків, які самі виховують дитину (**3.5%**), батьків дітей з інвалідністю (**3%**), ветеранів АТО / ООС (**2.5%**) і ВПО (**2%**).
- **69%** респондентів користуються інтернетом на щоденній основі не рідше 3 годин. Ще **16%** користуються менш регулярно, не більше 2-3 годин на тиждень
- Найбільше користуються інтернетом респонденти, які самі виховують дитину (**84%**) та ВПО (**82%**). Дещо менше користуються інтернетом батьки дітей з інвалідністю (**74%**) та ветерани (**66%**). Найрідше користуються інтернетом люди похилого віку – **31%** роблять це щодня, у той час як **46%** узагалі не користуються.
- Істотна диференціація в користуванні інтернетом зберігається у розрізі віку: якщо **94.5%** респондентів у віці до 30 років щоденно користуються інтернетом, то зі зростанням віку показник знижується і досягає **27%** серед 70+ річних респондентів.



КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ (1)

- За останній рік користування державними електронними послугами **зросло з 53% до 60%**, тобто станом на вересень 2021 року 3 з 5 респондентів мали досвід користування такими послугами за останній рік.
- Серед конкретних послуг найбільш поширеним є користування «Дією», причому рівень користування **зріс з 13% у 2020 році до 30% у 2021 році**. Іншими топ-послугами є питання особистого транспорту (**15%**), отримання паспортів та інші контакти ДМС (**14%**), отримання субсидій (**13%**), питання пенсійного забезпечення (**11.5%**), питання, пов'язані з приватним підприємництвом (**11%**), питання оподаткування (**10.5%**), отримання інформації з державних реєстрів (**10%**).
- Серед окремих груп населення найбільше користувалися державними електронними послугами ВПО – **78%** (з них **55% користувалися «Дією»**). Далі ідуть ветерани (**74%**). Найменше користувалися послугами люди похилого віку – **36%**.
- Найбільш істотний «розрив» у користуванні простежується залежно від віку: якщо серед 18-29 річних респондентів **80%** користувалися принаймні однією послугою, то серед 70+ річних – **32%**.

КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ (2)

- Серед тих, хто користувався послугами, **78% вважають досвід більше або дуже позитивним** (щоправда, з них **59%** говорять про саме «більше позитивний» досвід і говорили про потребу деякого покращення). Водночас, **54%** вважають більш зручним способом саме онлайн, а відвідування ЦНАП – **11%**. Обидва способи вважають зручними – **25%**.
- Основна причина, чому деякі респонденти не користувалися такими послугами – не було потреби (**62%** респондентів). Далі йдуть брак навичок (**22%**) і відсутність пристрою з виходом в інтернет (**17%**).
- Топ-аспекти, які найбільш важливі для користування державними електронними послугами: наявність номеру телефону куди можна звернутися, якщо щось пішло не так (**24%** зараховують до топ-3), короткі і чіткі пояснення (**17%**), захищеність персональних даних (**16%**), онлайн-чат з консультантами (**13%**), доступ до послуги без реєстрації або з мінімальною верифікацією (**11%**).
- **74%** серед усіх респондентів називають принаймні одну ситуацію, в якій вони були б зацікавлені мати дієвий електронних сервіс. Серед тих, хто не мав досвіду користування послугами, **60%** називають принаймні одну сферу. Найбільше респондентів говорили про отримання паспорту для виїзду закордон (**21%**), операції з персональним транспортом (**15%**), субсидії (**14.5%**), отримання внутрішнього паспорту (**14%**), ведення малого бізнесу (**12%**), реєстрацію місця проживання (**12%**), доступ до медичної картки (**10%**).



МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

- **55%** респондентів бачили матеріали, які розповідають про державні електронні послуги.
- Серед конкретних каналів найбільше респондентів (**39%** серед усіх респондентів) говорили про рекламу в соціальній мережі. Про зовнішню рекламу у своєму населеному пункті, брошури в ЦНАП, плакати в ЦНАП говорили по **12-16%** респондентів.



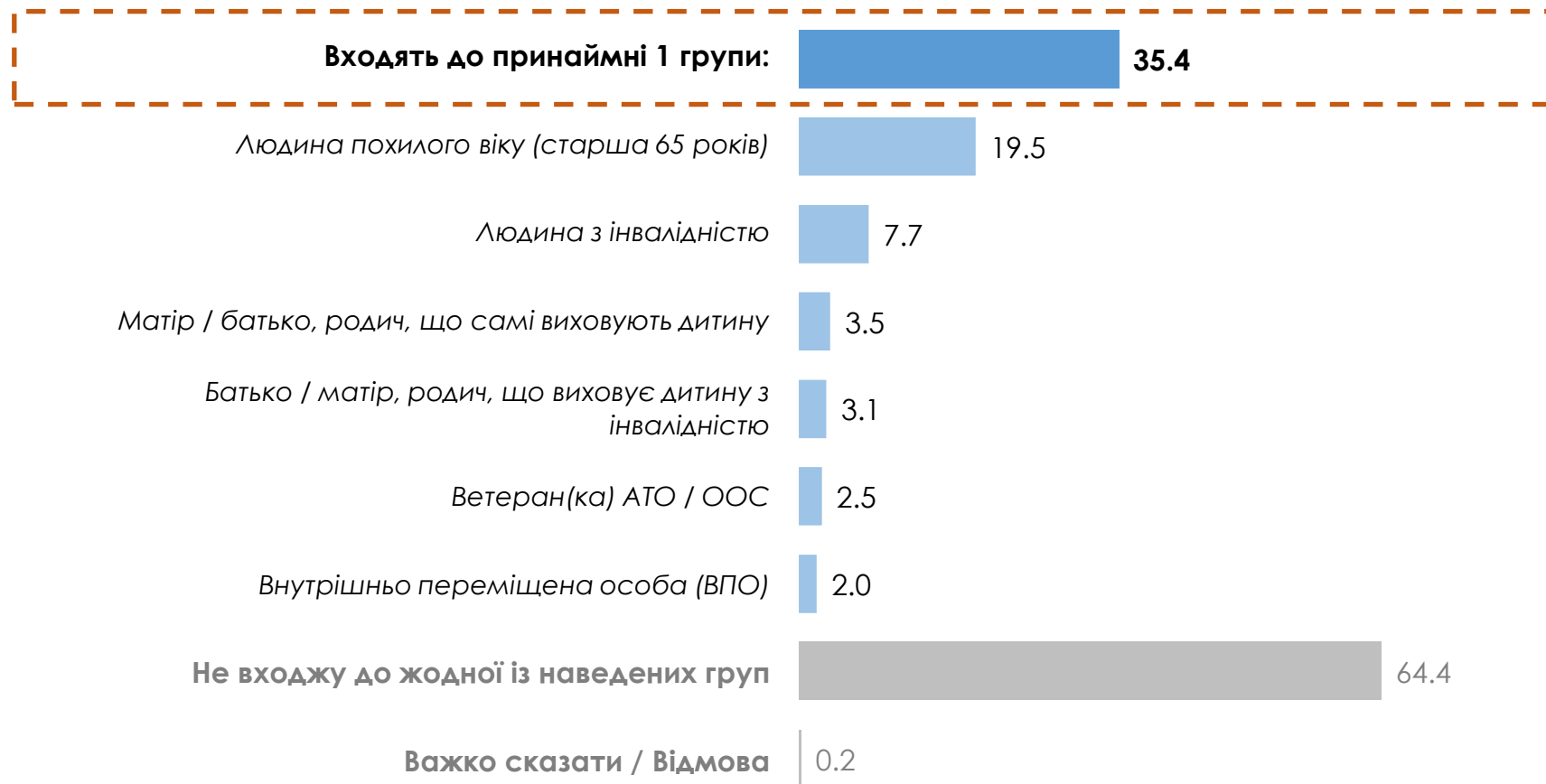
Проект
підтримки



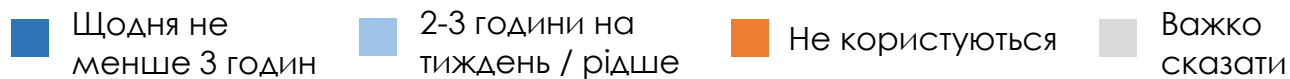
РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ: НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ГРУП І КОРИСТУВАННЯ ІНТЕРНЕТОМ

НАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ ВРАЗЛИВИХ ГРУП

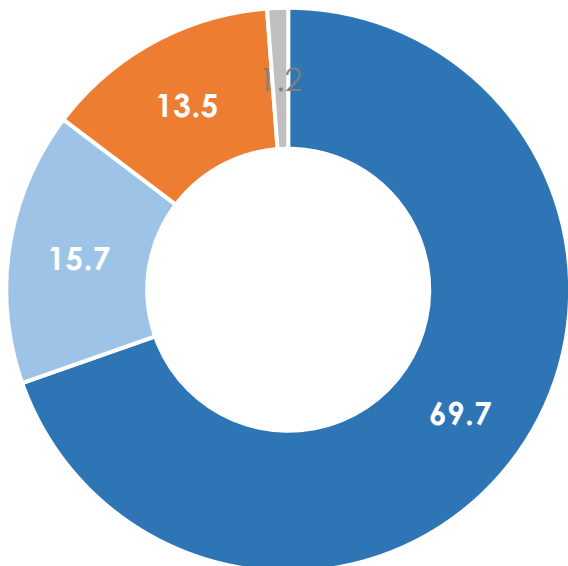
Чи входите Ви принаймні до однієї з нижченаведених груп?
(респондент міг обрати декілька відповідей)



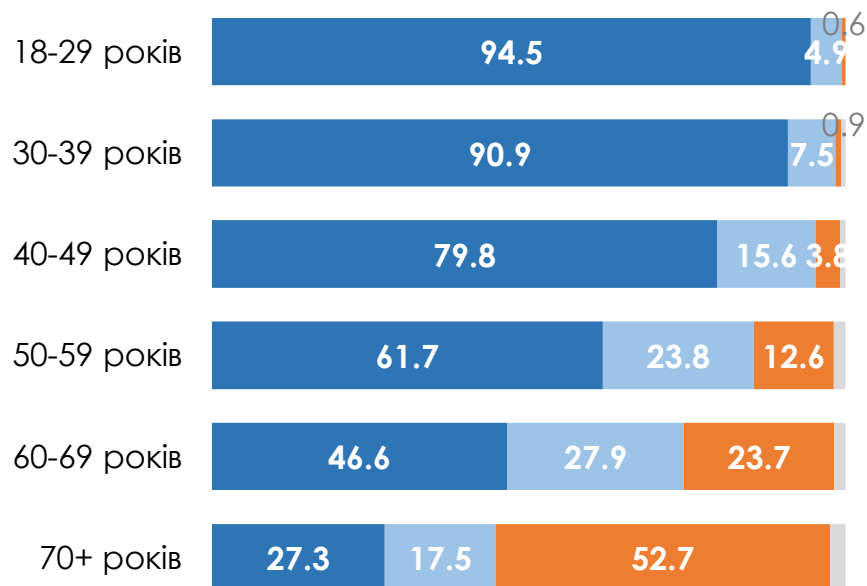
Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет?



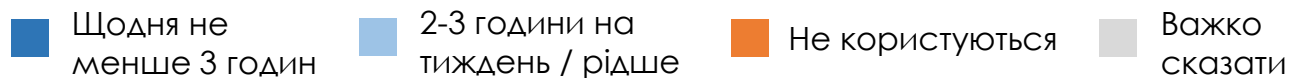
Усі респонденти



Вікові категорії



Як часто Ви користуєтесь мережею Інтернет?



* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані для них наведені індикативно.



Проект
підтримки



Швеція
Sverige



РОЗДІЛ II. КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

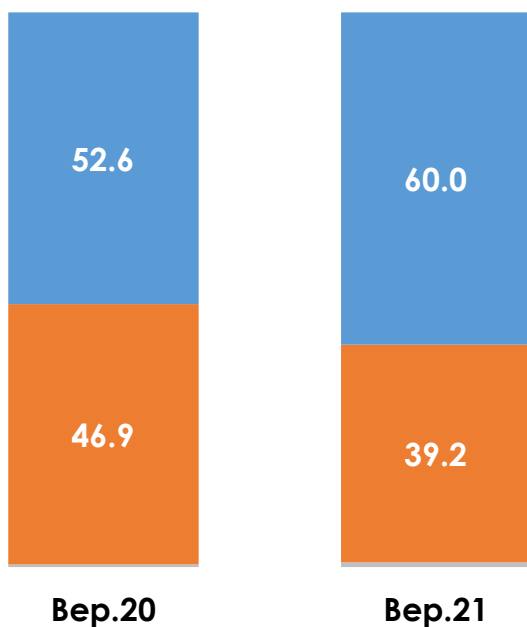


ДОСВІД КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

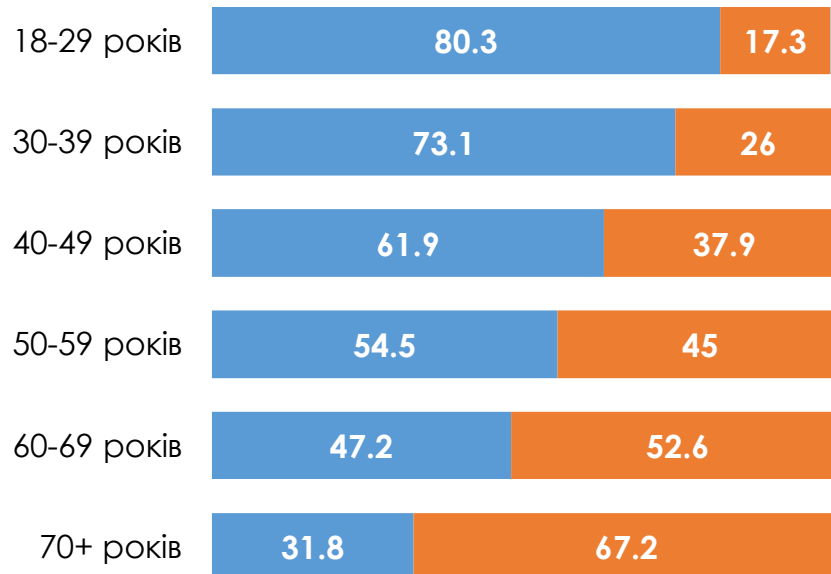
Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

■ Користувалися ■ Не користуються ■ Важко сказати

Усі респонденти



Вікові категорії



Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

■ Користувалися
 ■ Не користуються
 ■ Важко сказати



* Символом «!» позначені соціально-демографічні категорії, для яких кількість респондентів недостатня для статистично надійних розрахунків, тому дані для них наведені індикативно.



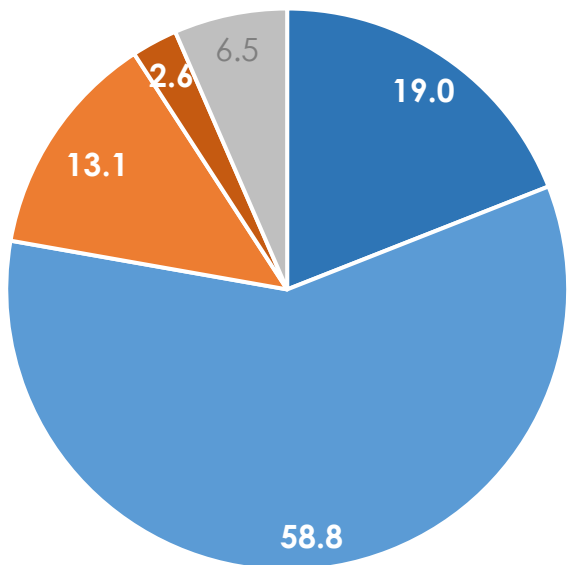
ДОСВІД КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ: КОРИСТУВАННЯ ОКРЕМИМИ ПОСЛУГАМИ

Чи доводилося Вам протягом останнього року отримувати електронні державні послуги у будь-якій із зазначених сфер?

% у стовпчику	Вер. 2020	Вер. 2021
Отримали хоча б 1 послугу:	52.6	60.0
Користування додатком чи порталом «Дія»	12.7	30.3
Питання особистого транспорту	11.9	15.0
Отримання паспортів та інші контакти із ДМС	15.4	13.8
Отримання субсидій, пільг та соціальних виплат	12.5	12.7
Питання пенсійного забезпечення	10.8	11.5
Питання, пов'язані з приватним підприємництвом (ФОП)	9.1	11.2
Питання оподаткування (кабінет платника податків)	8.8	10.5
Платні послуги отримання інформації з державних реєстрів	10.0	10.2
Питання, пов'язані із веденням справ фірми чи компанії (ТОВ)	7.7	9.4
Свідоцтво про народження, супутні документи	5.8	5.6
Вступ до закладу вищої освіти (подання документів)	5.5	4.6
Зміна виборчої адреси (аби мати змогу проголосувати)	3.1	2.8
Питання будівництва (наприклад, дозволи)	1.8	2.0
Питання комерційного транспорту (ліцензії, дозволи на перевезення)	1.3	1.9
Інші	3.9	3.6
Не доводилося отримувати електронні державні послуги	46.9	39.2
Важко сказати / Відмова	0.5	0.9

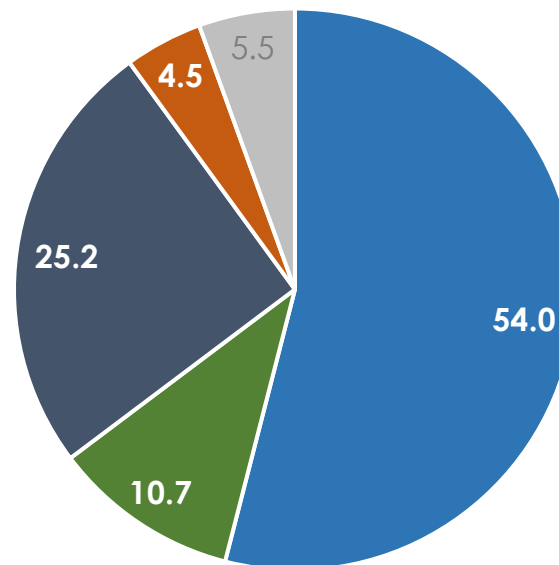
Як би Ви оцінили власний досвід отримання державних електронних послуг?

- Досвід дуже позитивний
- Більше позитивний, але дещо треба покращити
- Більше негативний, треба суттєво покращити
- Досвід дуже негативний
- Важко сказати / Відмова



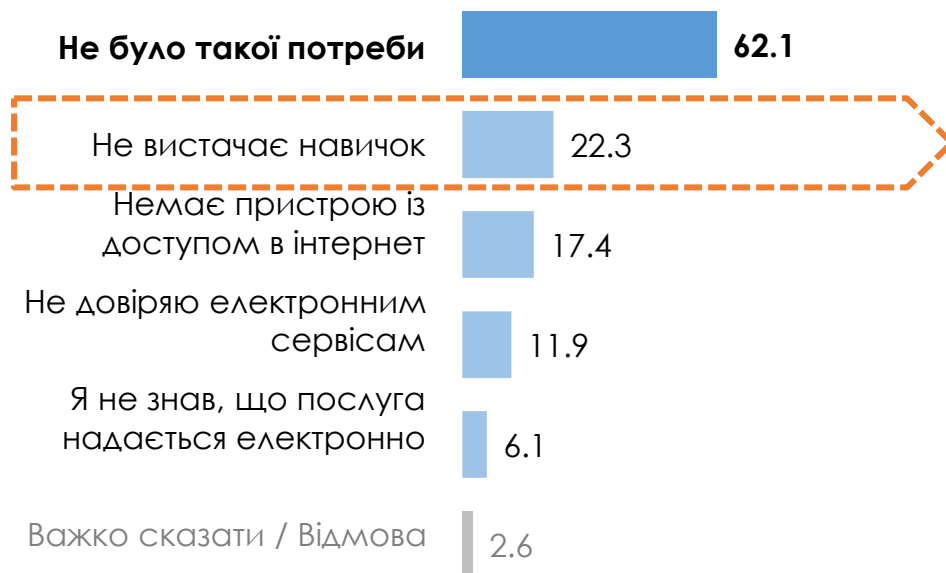
Який спосіб отримання послуг Вам видався найбільш зручним та ефективним?

- Онлайн
- Відвідування ЦНАП
- Однаково зручно та ефективно
- Однаково незручно і неефективно
- Важко сказати / Відмова

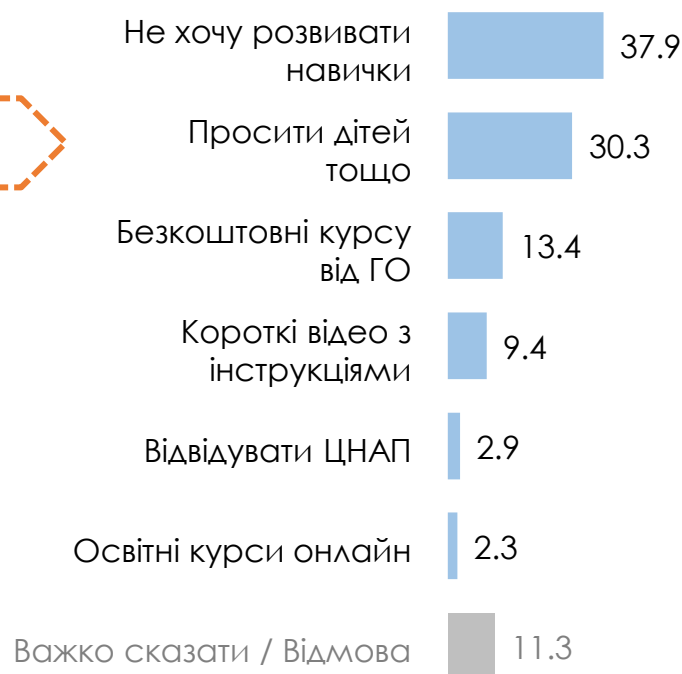


ПРИЧИНИ, ЧОМУ НЕ КОРИСТУВАЛИСЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

**Чому Ви не користувалися
державними електронними послугами
протягом останнього року?**



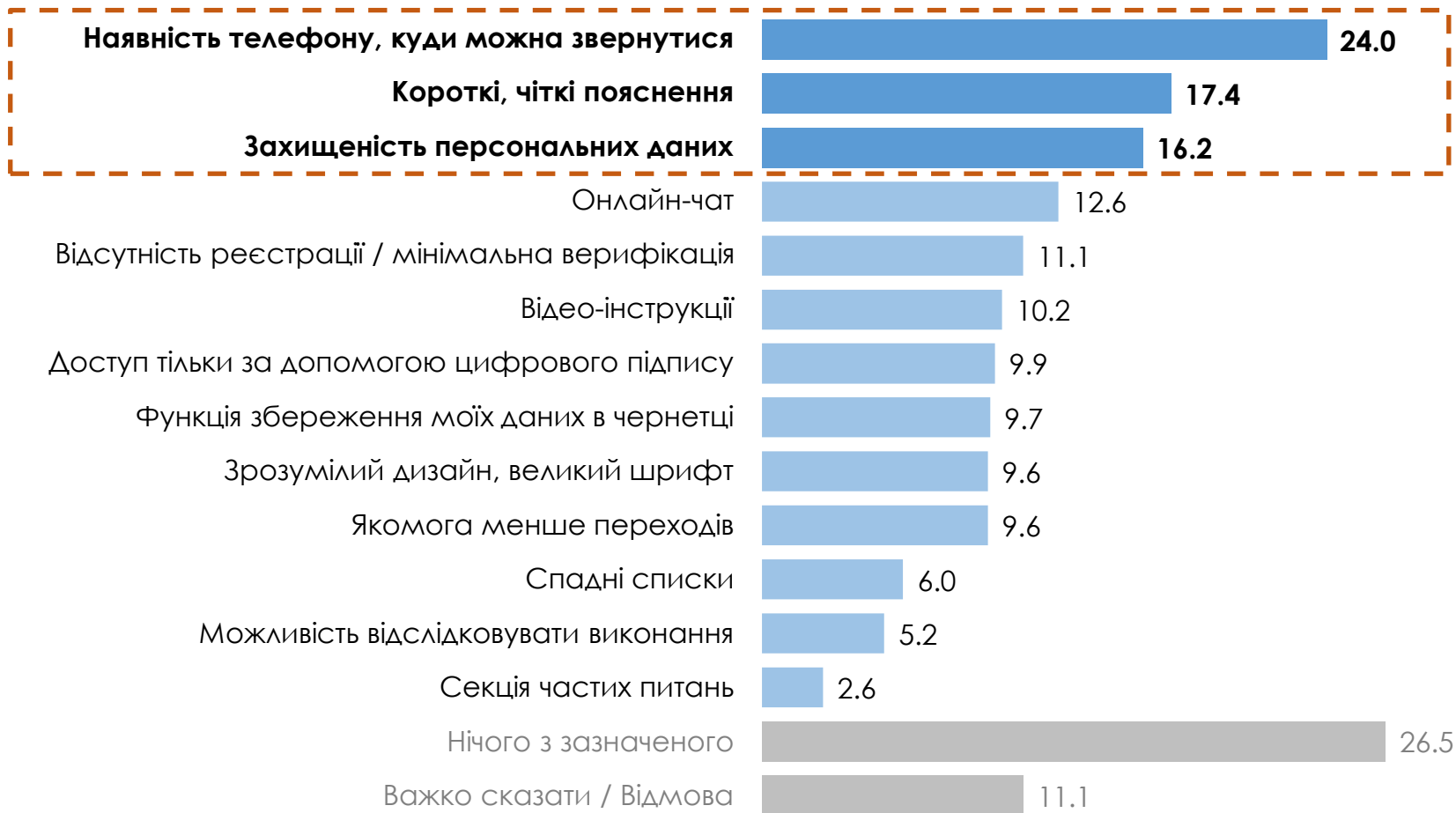
**Ви зазначили, що Вам не вистачає
навичок, аби користуватися
державними послугами. У який спосіб
Ви б хотіли їх розвинути?**





ТОП-АСПЕКТИ КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

Будь ласка, згадайте або уявіть, як Ви скористалися електронною послугою від держави. Які аспекти для Вас є важливими?
(респондент міг обрати до 3-х відповідей)





СИТУАЦІЇ ДЛЯ КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс?
(респондент міг обрати до 3-х відповідей)

% у стовпчику	Респонденти в цілому	Користу- валися	Не користу- валися
Назвали хоча б 1 ситуацію:	74.3	83.6	60.1
Отримання паспорту для виїзду закордон	21.0	24.3	15.9
Купівля, продаж, переоформлення, отримання номерних знаків на автомобіль (персональний транспорт)	15.3	19.9	8.1
Оформлення, поновлення документів для виплати субсидій	14.5	13.5	15.9
Отримання паспорту громадянина України	13.8	16.8	9.4
Ведення малого бізнесу (ФОП): від відкриття до припинення діяльності	12.3	16.6	5.4
Зміна місця реєстрації (прописка)	11.8	15.4	6.5
Доступ до даних власної медичної картки	10.4	11.0	9.6
Електронний лікарняний листок	8.9	11.1	5.0
Оформлення довідок для отримання пенсії	8.8	8.4	9.5
Оформлення необхідних документів у земельних питаннях онлайн	7.5	8.9	5.4
Отримання нотаріальних послуг	7.1	7.2	7.1
Купівля, продаж, оренда нерухомого майна	7.0	8.1	5.4
Сплата податків, оформлення відповідних довідок	6.8	8.7	3.9
Отримання документів для новонародженої дитини (свідоцтво про народження, ідентифікаційний код)	5.9	7.2	4.0
Отримання ідентифікаційного коду, його копії чи рівнозначного електронного аналогу	5.4	6.8	3.4



СИТУАЦІЇ ДЛЯ КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ *(продовження)*

В якій життєвій ситуації Вам би хотілося мати дієвий електронний сервіс?
(респондент міг обрати до 3-х відповідей)

% у стовпчику	Респонденти в цілому	Користу- валися	Не користу- валися
Отримання та заміна пенсійного посвідчення	4.6	4.1	5.6
Зміна виборчої адреси аби мати змогу проголосувати	4.5	5.5	3.0
Оформлення, поновлення документів щодо тимчасової непрацездатності / постійної інвалідності	3.8	3.6	3.9
Оформлення, поновлення документів у зв'язку із тимчасовою втратою робочого місця	3.0	3.5	2.3
Питання взаємодії із судовими інстанціями	1.9	2.0	1.7
Подання документів, отримання виписок у військових комісаріатах	1.8	2.4	0.9
Отримання довідки про несудимість	1.8	1.9	1.6
Оформлення документів для виходу у відпустку по догляду за дитиною (декрет)	1.6	2.1	1.0
Включення до переліку осіб – учасників(иць) бойових дій, оформлення та заміна посвідчення	1.5	2.0	0.8
Отримання та заміна документів, що підтверджують шлюб, розірвання шлюбу	1.4	1.1	1.9
Включення до переліку внутрішньо-переміщених осіб	0.5	0.6	0.3
Мені взагалі не потрібні жодні електронні послуги (сервіси)	15.3	8.6	26.0
Важко сказати / Відмова	10.4	7.9	13.9



Проект
підтримки



Швеція
Sverige



РОЗДІЛ III. МАТЕРІАЛИ ЩОДО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ



МАТЕРІАЛИ ПРО КОРИСТУВАННЯ ДЕРЖАВНИМИ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ

Чи Ви бачили матеріали, які розповідають про користування електронними державними послугами?
(респондент міг обрати декілька відповідей)



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!



Міністерство цифрової
трансформації України

Проект
підтримки



 Швеція
Sverige

