

ФЕДЕРАЛЬНОЕ СТАТИСТИЧЕСКОЕ НАБЛЮДЕНИЕ

Конфиденциальность гарантируется получателем информации

АНКЕТА ВЫБОРОЧНОГО ФЕДЕРАЛЬНОГО СТАТИСТИЧЕСКОГО НАБЛЮДЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ СЕТЕЙ

с 14 октября по 20 октября 2019 г.

с 11 ноября по 17 ноября 2019 г.

(периоды проведения опроса)

Заполняется на домохозяйство и на
лиц в возрасте от 15 лет и старше

Предоставляют	Сроки предоставления	Форма № 1-ИТ Приказ Росстата: Об утверждении формы от 08.05.2019 № 265 О внесении изменений (при наличии) от _____ № _____ от _____ № _____
Лица, проводящие опрос (далее – интервьюеры): - территориальному органу Росстата в субъекте Российской Федерации по установленному им адресу	на следующий день после окончания опроса	
		2 раза в год

Код формы по ОКУД	Код (проставляет интервьюер)					
	территории по ОКАТО (5 знаков)	местности (города-1, села-2)	района (5 знаков)	участка (6 знаков)	карточки (3 знака)	домохозяйства (1 знак)
1	2	3	4	5	6	7
0604002						

ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ!

Вся сообщенная Вами информация рассматривается как
конфиденциальная и будет использована только для
статистического анализа по вопросам использования
населением информационных технологий и
информационно-телекоммуникационных сетей

ВСЕ ВОПРОСЫ РАЗДЕЛА ЗАПОЛНЯЮТСЯ НА ДОМОХОЗЯЙСТВО

**РАЗДЕЛ 1. НАЛИЧИЕ ПЕРСОНАЛЬНОГО КОМПЬЮТЕРА
И ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ В ДОМОХОЗЯЙСТВЕ**

1.	C1 Имеется ли в Вашем домохозяйстве персональный компьютер любого типа?			
	Да	1		→2
	Нет	2		→2
2.	CInt1 Имеет ли Ваше домохозяйство доступ к сети Интернет?			
	Да	1		→3
	Нет	2		→6
3.	С помощью какого устройства осуществляется доступ к сети Интернет у Вас дома? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 6 ИЛИ КОД 7)			
	CInt2_1 Настольный (стационарный) компьютер	1		→4
	CInt2_2 Мобильные компьютеры (лэптоп, ноутбук, нетбук, ультрабук)	2		→4
	CInt2_3 Планшетный компьютер	3		→4
	CInt2_4 Другое мобильное устройство (мобильный телефон или смартфон, устройство для чтения электронных книг и другое)	4		→4
	CInt2_5 Игровая приставка	5		→4
	CInt2_6 Телевизор со специальным устройством (Smart TV)	6		→4
	CInt2_7 Затрудняюсь ответить	7		→4
4.	CInt3 Имеет ли Ваше домохозяйство широкополосный (фиксированный или мобильный) доступ к сети Интернет? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)			
	Да	1		→5
	Нет	2		→5

5.	СInt4 Оцените максимальную заявленную скорость доступа к сети Интернет любого используемого устройства в Вашем домохозяйстве (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)		
	Ниже 256 Кбит/с	1	→7
	От 256 Кбит/с до 100 Мбит/с	2	→7
	100 Мбит/с и выше	3	→7
6.	Назовите причины отсутствия доступа к сети Интернет у Вас дома (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)		
	СInt5_1 Доступ к сети Интернет есть в другом месте (на работе, у знакомых, в точках общественного доступа или в любом другом месте)	1	→7
	СInt5_2 Нет необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	2	→7
	СInt5_3 Высокие затраты на подключение к сети Интернет	3	→7
	СInt5_4 Недостаток навыков для работы в сети Интернет	4	→7
	СInt5_5 Отсутствие технической возможности подключения к сети Интернет	5	→7
	СInt5_6 По соображениям безопасности и конфиденциальности (опасение воровства персональных данных, заражения компьютера вредоносными программами и тому подобное)	6	→7
	СInt5_7 Другие причины	7	→7

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
ВСЕ ВОПРОСЫ РАЗДЕЛОВ 2-5 ЗАПОЛНЯЮТСЯ НА КАЖДОГО РЕСПОНДЕНТА В ВОЗРАСТЕ ОТ 15 ЛЕТ И СТАРШЕ В СОСТАВЕ ДОМОХОЗЯЙСТВА РАЗДЕЛ 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ И ПЕРСОНАЛЬНЫХ КОМПЬЮТЕРОВ							
СВЕДЕНИЯ О РЕСПОНДЕНТАХ							
7.	В99 Порядковый номер опрашиваемого лица (ВОПРОС НЕ ЗАДАЕТСЯ, А ЗАПОЛНЯЕТСЯ НА ОСНОВАНИИ ИНФОРМАЦИИ ИЗ АНКЕТЫ ВЫБОРОЧНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ РАБОЧЕЙ СИЛЫ)	!_!_!	!_!_!	!_!_!	!_!_!	!_!_!	→8
8.	М1 Использовали ли Вы мобильный телефон или смартфон за последние 3 месяца? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Да	1	1	1	1	1	→9
	Нет	2	2	2	2	2	→9
9.	С2 Когда в последний раз Вы пользовались персональным компьютером (дома, на работе или в любом другом месте)? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	В течение последних 3-х месяцев	1	1	1	1	1	→10
	От 3-х месяцев до года	2	2	2	2	2	→11
	Более года назад	3	3	3	3	3	→12
	Никогда	4	4	4	4	4	→12
10.	Где Вы пользовались персональным компьютером за последние 3 месяца? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	С3_1 Дома	1	1	1	1	1	→11
	С3_2 На работе	2	2	2	2	2	→11
	С3_3 По месту учебы	3	3	3	3	3	→11
	С3_4 У друзей, знакомых	4	4	4	4	4	→11
	С3_5 В других местах	5	5	5	5	5	→11
11.	Какие действия, связанные с работой на персональном компьютере, Вы выполняли за последние 12 месяцев? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	С4_12 Копирование или перемещение файла или папки	12	12	12	12	12	→12

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	C4_13 Использование инструмента копирования и вставки для дублирования или перемещения информации в документе	13	13	13	13	13	→12
	C4_1 Работа с текстовым редактором	1	1	1	1	1	→12
	C4_2 Работа с электронными таблицами (например, использование таких функций работы с данными, как фильтрация, сортировка, формулы, создание диаграмм и так далее)	2	2	2	2	2	→12
	C4_3 Использование программ для редактирования фото-, видео- и аудио-файлов	3	3	3	3	3	→12
	C4_4 Создание электронных презентаций с использованием специальных программ (например, Power Point)	4	4	4	4	4	→12
	C4_5 Подключение и установка новых устройств (например, модем, камера, принтер или другие устройства)	5	5	5	5	5	→12
	C4_6 Самостоятельное написание программного обеспечения с использованием языков программирования	6	6	6	6	6	→12
	C4_7 Передача файлов между компьютером и периферийными устройствами (цифровая камера, плеер, мобильный телефон)	7	7	7	7	7	→12
	C4_8 Поиск, загрузка, установка и настройка программного обеспечения	8	8	8	8	8	→12
	C4_9 Установка новой или переустановка операционной системы	9	9	9	9	9	→12
	C4_11 Отправка электронной почты с прикрепленным(-и) файлом(-ами) (например, с документами, фото-, видео-, аудио-файлами или другими файлами)	11	11	11	11	11	→12
	C4_10 Иное	10	10	10	10	10	→12

РАЗДЕЛ 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

12.	Int1 Когда в последний раз Вы пользовались сетью Интернет (дома, на работе или в любом другом месте)? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	В течение последних 3-х месяцев	1	1	1	1	1	→13
	От 3-х месяцев до года	2	2	2	2	2	→17
	Более года назад	3	3	3	3	3	→20
	Никогда	4	4	4	4	4	→20

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
13.	Int2 Как часто Вы пользовались сетью Интернет за последние 3 месяца (дома, на работе или в любом другом месте)? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Каждый день или почти каждый день	1	1	1	1	1	→14
	Не менее одного раза в неделю (но не каждый день)	2	2	2	2	2	→14
	Не менее одного раза в месяц (но не каждую неделю)	3	3	3	3	3	→14
	Менее одного раза в месяц	4	4	4	4	4	→14
14.	Назовите места, где Вы обычно использовали сеть Интернет за последние 3 месяца (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	Int3_1 Дома	1	1	1	1	1	→15
	Int3_2 На работе	2	2	2	2	2	→15
	Int3_3 По месту учебы	3	3	3	3	3	→15
	Int3_4 У друзей, знакомых	4	4	4	4	4	→15
	Int3_5 Публичные библиотеки	5	5	5	5	5	→15
	Int3_6 Отделения почты России	6	6	6	6	6	→15
	Int3_7 Компьютерные клубы	7	7	7	7	7	→15
	Int3_8 Точки общественного доступа (в гостиницах, аэропортах, кафе и тому подобное)	8	8	8	8	8	→15
	Int3_9 Другие места	9	9	9	9	9	→15
15.	Использовали ли Вы какие-нибудь из следующих мобильных устройств для доступа к сети Интернет <u>вне дома или работы</u> за последние 3 месяца? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 7 ИЛИ КОД 8)						
	Int4_1 Мобильный телефон или смартфон через сеть сотовой телефонной связи	1	1	1	1	1	→16
	Int4_2 Мобильный телефон или смартфон через сети беспроводной связи (Wi-Fi и другие)	2	2	2	2	2	→16
	Int4_3 Ноутбук/нетбук через сеть сотовой телефонной связи	3	3	3	3	3	→16
	Int4_4 Ноутбук/нетбук через сети беспроводной связи (Wi-Fi и другие)	4	4	4	4	4	→16
	Int4_5 Планшетный компьютер через сеть сотовой телефонной связи	5	5	5	5	5	→16

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	Int4_6 Планшетный компьютер через сети беспроводной связи (Wi-Fi и другие)	6	6	6	6	6	→16
	Int4_7 Другие мобильные устройства (например, игровая приставка, умные часы, устройство для чтения электронных книг)	7	7	7	7	7	→16
	Int4_8 Я не использовал доступ к сети Интернет через мобильные устройства вне дома или работы	8	8	8	8	8	→16
16.	Что Вы делали в сети Интернет за последние 3 месяца? (ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 1, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	Int5_1 Код 01	1	1	1	1	1	→17
	Int5_2 Код 02	2	2	2	2	2	→17
	Int5_3 Код 03	3	3	3	3	3	→17
	Int5_23 Код 23	23	23	23	23	23	→17
	Int5_4 Код 04	4	4	4	4	4	→17
	Int5_5 Код 05	5	5	5	5	5	→17
	Int5_6 Код 06	6	6	6	6	6	→17
	Int5_7 Код 07	7	7	7	7	7	→17
	Int5_8 Код 08	8	8	8	8	8	→17
	Int5_9 Код 09	9	9	9	9	9	→17
	Int5_10 Код 10	10	10	10	10	10	→17
	Int5_24 Код 24	24	24	24	24	24	→17
	Int5_25 Код 25	25	25	25	25	25	→17
	Int5_12 Код 12	12	12	12	12	12	→17
	Int5_13 Код 13	13	13	13	13	13	→17
	Int5_14 Код 14	14	14	14	14	14	→17
	Int5_15 Код 15	15	15	15	15	15	→17
	Int5_16 Код 16	16	16	16	16	16	→17
	Int5_17 Код 17	17	17	17	17	17	→17
	Int5_18 Код 18	18	18	18	18	18	→17
	Int5_19 Код 19	19	19	19	19	19	→17
	Int5_20 Код 20	20	20	20	20	20	→17
	Int5_21 Код 21	21	21	21	21	21	→17
	Int5_26 Код 26	26	26	26	26	26	→17
	Int5_27 Код 27	27	27	27	27	27	→17
	Int5_22 Код 22	22	22	22	22	22	→17

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
17.	Укажите, пожалуйста, с какими проблемами (угрозами) информационной безопасности Вы сталкивались за последние 12 месяцев (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 7, 9 ИЛИ КОД 8)						
	Int6_1 Заражение вирусами, что привело к потере информации и/или времени на их удаление	1	1	1	1	1	→18
	Int6_2 Несанкционированный доступ к Вашему компьютеру (информационным ресурсам, информационным системам)	2	2	2	2	2	→18
	Int6_3 Несанкционированная рассылка (спам)	3	3	3	3	3	→18
	Int6_4 Посещение детьми нежелательных сайтов, контакты детей с потенциально опасными людьми через сеть Интернет	4	4	4	4	4	→18
	Int6_5 Хищение денежных средств или персональных данных	5	5	5	5	5	→18
	Int6_6 Использование Вашего мобильного телефона неизвестными лицами	6	6	6	6	6	→18
	Int6_9 Использование Вашей электронной почты неизвестными лицами	9	9	9	9	9	→18
	Int6_7 Другие проблемы	7	7	7	7	7	→18
Int6_8 Не сталкивался с такими проблемами (угрозами)	8	8	8	8	8	→18	
18.	Применяли ли Вы за последние 12 месяцев следующие средства защиты информации при использовании сети Интернет? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 4 ИЛИ КОД 5, ИЛИ КОД 6)						
	Int7_1 Антивирусные средства	1	1	1	1	1	→19
	Int7_2 Антиспамовые фильтры	2	2	2	2	2	→19
	Int7_3 Средства родительского контроля или фильтрации Интернет-ресурсов	3	3	3	3	3	→21
	Int7_4 Другие средства защиты	4	4	4	4	4	→21
	Int7_5 Не использую средства защиты	5	5	5	5	5	→21
Int7_6 Затрудняюсь ответить	6	6	6	6	6	→21	

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
19.	IntZ1 При использовании сети Интернет Вы применяли отечественные средства защиты информации? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Да	1	1	1	1	1	→21
	Нет	2	2	2	2	2	→21
	Затрудняюсь ответить	3	3	3	3	3	→21
20.	Назовите причины, из-за которых Вы не пользовались сетью Интернет (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 9 ИЛИ КОД 10)						
	Int8_1 По соображениям безопасности:						
	Стремление ограничить доступ детей к нежелательной информации и программам	1	1	1	1	1	→21
	Стремление защитить компьютер от вирусов и вирусоносных программ	2	2	2	2	2	→21
	Нежелание раскрывать в сети Интернет персональные данные	3	3	3	3	3	→21
	Int8_2 Нет необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	5	5	5	5	5	→21
	Int8_3 Высокие затраты на подключение к сети Интернет	6	6	6	6	6	→21
	Int8_4 Недостаток навыков для работы в сети Интернет	7	7	7	7	7	→21
	Int8_5 Отсутствие технической возможности подключения к сети Интернет	8	8	8	8	8	→21
	Int8_6 Другие причины	9	9	9	9	9	→21
Int8_7 Затрудняюсь ответить	10	10	10	10	10	→21	
РАЗДЕЛ 4. ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ							
21.	Получали ли Вы государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев и какие при этом использовали способы? (ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 2, ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 5, 7 ИЛИ КОД 6)						

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	<p>(ДЛЯ ДАННОГО ВАРИАНТА ОТВЕТА РАЗЪЯСНИТЕ РЕСПОНДЕНТУ, ЧТО ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ ВЕБ-САЙТАХ И ПОРТАЛАХ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРИ НАЛИЧИИ РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ЕСИА), ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ И В ТЕРМИНАЛАХ САМООБЛУЖИВАНИЯ – БЕЗ РЕГИСТРАЦИИ)</p> <p>PS1_1 Да, через сеть Интернет (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (мобильный телефон, планшет и прочие), электронную почту, терминалы самообслуживания)</p>	1	1	1	1	1	→22
	<p>PS1_4 Да, в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)</p>	4	4	4	4	4	→27
	<p>PS1_7 Да, при личном посещении</p>	7	7	7	7	7	→27
	<p>PS1_5 Да, другими способами (по почте, факсу и тому подобное)</p>	5	5	5	5	5	→27
	<p>PS1_6 Нет, я не получал государственные и муниципальные услуги</p>	6	6	6	6	6	→28
22.	<p>Назовите, пожалуйста, виды государственных или муниципальных услуг, которые Вы получали через сеть Интернет за последние 12 месяцев (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (мобильный телефон, планшет и прочие), электронную почту, терминалы самообслуживания)</p> <p>(РАЗЪЯСНИТЕ РЕСПОНДЕНТУ МЕХАНИЗМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ. ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 2, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВИДОВ УСЛУГ ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</p>						
	<p>PS2_s1 Код 01</p>	1	1	1	1	1	→23
	<p>PS2_s2 Код 02</p>	2	2	2	2	2	→23
	<p>PS2_s3 Код 03</p>	3	3	3	3	3	→23

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS2_s4 Код 04	4	4	4	4	4	→23
	PS2_s5 Код 05	5	5	5	5	5	→23
	PS2_s6 Код 06	6	6	6	6	6	→23
	PS2_s7 Код 07	7	7	7	7	7	→23
	PS2_s8 Код 08	8	8	8	8	8	→23
	PS2_s9 Код 09	9	9	9	9	9	→23
	PS2_s10 Код 10	10	10	10	10	10	→23
	PS2_s11 Код 11	11	11	11	11	11	→23
	PS2_s12 Код 12	12	12	12	12	12	→23
	PS2_s14 Код 14	14	14	14	14	14	→23
	PS2_s15 Код 15	15	15	15	15	15	→23
	PS2_s16 Код 16	16	16	16	16	16	→23
	PS2_s17 Код 17	17	17	17	17	17	→23
	PS2_s18 Код 18	18	18	18	18	18	→23
	PS2_s19 Код 19	19	19	19	19	19	→23
	PS2_s20 Код 20	20	20	20	20	20	→23
	PS2_s21 Код 21	21	21	21	21	21	→23
	PS2_s23 Код 23	23	23	23	23	23	→23
	PS2_s22 Код 22	22	22	22	22	22	→23
23.	Какие действия Вы совершали при взаимодействии через сеть Интернет с органами государственной власти и местного самоуправления и государственными (муниципальными) учреждениями за последние 12 месяцев (с использованием официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг)? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	PS3_1 Получение информации через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг	1	1	1	1	1	→24
	PS3_2 Скачивание типовых форм для заполнения	2	2	2	2	2	→24
	PS3_3 Отправка заполненных форм заявлений и других необходимых документов в электронном виде	3	3	3	3	3	→24
	PS3_4 Получение результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (например, через личный кабинет на портале государственных и муниципальных услуг)	4	4	4	4	4	→24

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS3_5 Осуществление обязательных платежей (уплата пошлин, налогов, штрафов) в режиме онлайн	5	5	5	5	5	→24
	PS3_7 Запись на прием через сеть Интернет (например, через портал государственных и муниципальных услуг)	7	7	7	7	7	→24
	PS3_8 Обжалование действий и бездействий органов, оказывающих услуги с использованием ФГИС досудебное обжалование	8	8	8	8	8	→24
	PS3_9 Получение уведомлений с порталов услуг на электронную почту и в SMS-сообщении	9	9	9	9	9	→24
	PS3_6 Другое	6	6	6	6	6	→24
24.	Использовали ли Вы какие-нибудь из следующих мобильных устройств для посещения официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг за последние 12 месяцев? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 4 ИЛИ КОД 5)						
	PS4_1 Мобильный телефон или смартфон	1	1	1	1	1	→25
	PS4_2 Мобильные компьютеры (лэптоп, ноутбук, нетбук, ультрабук)	2	2	2	2	2	→25
	PS4_3 Планшетный компьютер	3	3	3	3	3	→25
	PS4_4 Другие мобильные устройства	4	4	4	4	4	→25
	PS4_5 Я не использовал мобильные устройства для этого	5	5	5	5	5	→25
25.	Сталкивались ли Вы со следующими проблемами, когда использовали официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг для личных целей в последние 12 месяцев? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 4, 6 ИЛИ КОД 5)						
	PS5_1 Технические сбои на сайте/портале	1	1	1	1	1	→26
	PS5_2 Недостаточная, неясная или устаревшая информация	2	2	2	2	2	→26
	PS5_3 Не удалось получить необходимую поддержку и помощь (онлайн или офлайн)	3	3	3	3	3	→26
	PS5_6 Для необходимой услуги нет кнопки «получить услугу»	6	6	6	6	6	→26

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS5_4 Другие	4	4	4	4	4	→26
	PS5_5 Не сталкивался	5	5	5	5	5	→26
26.	PS6 Оцените уровень удовлетворенности качеством предоставленных Вам услуг, для получения которых использовалась сеть Интернет за последние 12 месяцев (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Полностью удовлетворен качеством	1	1	1	1	1	→28
	Частично удовлетворен	2	2	2	2	2	→28
	Не удовлетворен	3	3	3	3	3	→28
27.	Назовите причины, из-за которых сеть Интернет не использовалась для получения государственных или муниципальных услуг в течение последних 12 месяцев (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	PS7_1 Не было необходимости отправлять официальные формы заявления вообще	1	1	1	1	1	→28
	PS7_2 Нужная мне услуга была недоступна на официальных веб-сайтах и порталах государственных и муниципальных услуг	2	2	2	2	2	→28
	PS7_3 Предпочитаю личный визит и персональные контакты	3	3	3	3	3	→28
	PS7_4 Нет немедленной реакции (ответа)	4	4	4	4	4	→28
	PS7_5 Недостаточно навыков или знаний (например, не знаю как использовать веб-сайт или его использование слишком сложное)	5	5	5	5	5	→28
	PS7_6 Есть опасения насчет защиты и безопасности персональных данных	6	6	6	6	6	→28
	PS7_7 Получение необходимой мне услуги требовало личного визита для предоставления бумажных форм и получения результата	7	7	7	7	7	→28
	PS7_8 Проблемы с электронной подписью или другими способами электронной идентификации, необходимыми для получения услуги	8	8	8	8	8	→28
	PS7_9 За меня это сделали другие люди (консультанты, друзья, родственники или члены семьи)	9	9	9	9	9	→28
	PS7_10 Другие причины	10	10	10	10	10	→28

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
28.	PS8 Зарегистрированы ли Вы на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг?						
	Да	1	1	1	1	1	→29
	Нет	2	2	2	2	2	→30
29.	PS9 Есть ли у Вас личная электронная подпись на физическом носителе (смарт-карта, USB-токен и прочие), необходимая для получения государственных или муниципальных услуг в электронной форме для себя лично?						
	Да	1	1	1	1	1	→30
	Нет	2	2	2	2	2	→30

РАЗДЕЛ 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ЗАКАЗА ТОВАРОВ И/ИЛИ УСЛУГ

ВОПРОСЫ 30 – 33 НЕ ЗАДАЮТСЯ, ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ НА ВОПРОС 12 ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕТИ ИНТЕРНЕТ ВЫБРАЛ ВАРИАНТ ОТВЕТА «БОЛЕЕ ГОДА НАЗАД» ЛИБО ВАРИАНТ «НИКОГДА». ИНТЕРВЬЮЕР СРАЗУ ПЕРЕХОДИТ К ВОПРОСУ 34.

30.	IntP1 Когда в последний раз Вы покупали или заказывали товары и/или услуги через сеть Интернет? (УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Меньше чем 3 месяца назад	1	1	1	1	1	→31
	Больше 3-х месяцев назад	2	2	2	2	2	→31
	Больше чем один год назад	3	3	3	3	3	→33
	Никогда	4	4	4	4	4	→33
31.	Какие товары и/или услуги приобретались Вами через сеть Интернет за последние 12 месяцев? (ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 3, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	IntP2_1 Код 01	1	1	1	1	1	→32
	IntP2_2 Код 02	2	2	2	2	2	→32
	IntP2_3 Код 03	3	3	3	3	3	→32
	IntP2_4 Код 04	4	4	4	4	4	→32
	IntP2_5 Код 05	5	5	5	5	5	→32
	IntP2_17 Код 17	17	17	17	17	17	→32
	IntP2_6 Код 06	6	6	6	6	6	→32

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	IntP2_7 Код 07	7	7	7	7	7	→32
	IntP2_8 Код 08	8	8	8	8	8	→32
	IntP2_9 Код 09	9	9	9	9	9	→32
	IntP2_10 Код 10	10	10	10	10	10	→32
	IntP2_11 Код 11	11	11	11	11	11	→32
	IntP2_12 Код 12	12	12	12	12	12	→32
	IntP2_13 Код 13	13	13	13	13	13	→32
	IntP2_14 Код 14	14	14	14	14	14	→32
	IntP2_16 Код 16	16	16	16	16	16	→32
	IntP2_15 Код 15	15	15	15	15	15	→32
32.	Как Вы оплачивали товары и/или услуги, заказанные через сеть Интернет за последние 12 месяцев? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	IntP3_1 С помощью банковской карты	1	1	1	1	1	→34
	IntP3_2 Наличными по факту доставки	2	2	2	2	2	→34
	IntP3_3 Со счета мобильного телефона (в том числе через SMS-сообщение)	3	3	3	3	3	→34
	IntP3_4 Через платежный терминал или банкомат	4	4	4	4	4	→34
	IntP3_5 В банковских отделениях	5	5	5	5	5	→34
	IntP3_6 С помощью электронных денег (WebMoney, Яндекс.Деньги и тому подобные)	6	6	6	6	6	→34
	IntP3_7 В отделениях Почты России	7	7	7	7	7	→34
	IntP3_8 У организации-производителя товара (услуги)	8	8	8	8	8	→34
	IntP3_9 У организации-дистрибьютора товара (услуги)	9	9	9	9	9	→34
	IntP3_10 Другое	10	10	10	10	10	→34
33.	Назовите причины, из-за которых Вы не использовали сеть Интернет для заказа товаров и/или услуг за последние 12 месяцев (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)						
	IntP4_1 Отсутствие необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	1	1	1	1	1	→34
	IntP4_2 Предпочитаю личные покупки	2	2	2	2	2	→34
	IntP4_3 Нежелание раскрывать в сети Интернет информацию о платежной карте	3	3	3	3	3	→34
	IntP4_4 Нежелание раскрывать в сети Интернет персональные данные	4	4	4	4	4	→34

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	IntP4_5 Отсутствие доверия к такого рода покупкам (из-за возможного низкого качества продукции, отсутствия гарантий и тому подобного)	5	5	5	5	5	→34
	IntP4_6 Недостаток навыков для заказа товаров/услуг с помощью сети Интернет	6	6	6	6	6	→34
	IntP4_7 Технические сложности (например, недостаточная скорость Интернет-соединения, необходимая для заказа товара/услуги)	7	7	7	7	7	→34
	IntP4_8 Другие причины	8	8	8	8	8	→34
34.	PS10 Как вы оцениваете влияние информационных технологий и информационно-коммуникационных сетей на свою жизнь? (ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)						
	Позитивно	1	1	1	1	1	Конец опроса
	Неоднозначно	2	2	2	2	2	Конец опроса
	Отрицательно	3	3	3	3	3	Конец опроса
	Ничего не изменилось	4	4	4	4	4	Конец опроса
	Затрудняюсь ответить	5	5	5	5	5	Конец опроса

ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ В КОНЦЕ ОПРОСА!

**ИНТЕРВЬЮ ОКОНЧЕНО.
БЛАГОДАРИЮ ВАС ЗА ПОНИМАНИЕ И СОТРУДНИЧЕСТВО!**

Интервьюер

_____ (Ф.И.О.)

_____ (Подпись)




КАРТОЧКА 1**Вопрос 16. Что Вы делали в сети Интернет за последние 3 месяца?**

№ п/п	Действия в сети Интернет	Двузначный код
16.1.	Поиск информации о товарах и услугах	01
16.2.	Поиск информации, связанной со здоровьем или услугами в области здравоохранения	02
16.3.	Поиск вакансий (в том числе с использованием таких сервисов как hh.ru, Rabota.ru, Superjob)	03
16.4.	Поиск жилья для аренды (комнаты, квартиры, дома, коттеджа и т.д.), в том числе с использованием таких сайтов как Airbnb, Domofond.ru, Avito, Из рук в руки, ЦИАН и других	23
16.5.	Отправка или получение электронной почты	04
16.6.	Телефонные звонки или видеоразговоры через сеть Интернет (используя, например, Skype, Facetime, WhatsApp, Viber или другие приложения)	05
16.7.	Участие в социальных сетях (например, Вконтакте, Одноклассники, Мой Мир, Facebook, Twitter, Instagram или других социальных сетях)	06
16.8.	Участие в онлайн голосованиях или консультациях по общественным и политическим проблемам (по вопросам городского планирования, подписывание петиций и обращений)	07
16.9.	Публикация мнений по общественным и политическим проблемам через веб-сайты, участие в форумах	08
16.10.	Участие в профессиональных сетях (например, Linkedin, Xing, Executive.ru и другие)	09
16.11.	Общение с помощью систем мгновенного обмена сообщениями (чаты, ICQ, WhatsApp, Viber и другие)	10
16.12.	Покупка товаров или услуг (в том числе через Интернет-аукционы, например, eBay, Amazon, агрегаторы объявлений, например, Avito, Яндекс.Маркет и другие)	24
16.13.	Продажа товаров или услуг (в том числе через Интернет-аукционы, например, eBay, Amazon, агрегаторы объявлений, например, Avito, Яндекс.Маркет и другие)	25
16.14.	Осуществление банковских операций (например, денежные переводы, платежи, просмотр информации о счете через личный кабинет и другое, за исключением операций в рамках услуг страхования, операций с акциями и иными ценными бумагами)	12
16.15.	Поиск информации об образовании, курсах обучения, тренингах и тому подобное	13
16.16.	Дистанционное обучение	14
16.17.	Получение знаний и справок на любую тему с использованием Википедии, онлайн-энциклопедий или другого аналогичного источника информации	15
16.18.	Игра в видео- или компьютерные игры/игры для мобильных телефонов или их скачивание	16
16.19.	Скачивание фильмов, изображений, музыки; просмотр видео; прослушивание музыки или радио	17





№ п/п	Действия в сети Интернет	Двузначный код
16.20.	Скачивание программного обеспечения (другого, чем компьютерные игры)	18
16.21.	Чтение или скачивание онлайн-газет или журналов, электронных книг	19
16.22.	Культурные цели (поиск информации об объектах культурного наследия и культурных мероприятиях, прохождение виртуальных туров по музеям и галереям и тому подобное)	20
16.23	Загрузка личных файлов (книг/статей/журналов, фотографий, музыки, видео, программ и другого контента) на любые сайты, в социальные сети для публичного доступа	21
16.24.	Использование пространства в сети Интернет для хранения документов, изображений, музыки, видео и других файлов (например, на таких сервисах как Яндекс.Диск, Облако Mail.Ru, Google Drive, Dropbox, iCloud и других)	26
16.25.	Ведение блога (регулярное его пополнение записями, изображениями или мультимедиа)	27
16.26.	Другие цели	22

КАРТОЧКА 2

Вопрос 22. Назовите, пожалуйста, виды государственных или муниципальных услуг, которые Вы получали через сеть Интернет за последние 12 месяцев (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (мобильный телефон, планшет и прочие), электронную почту, терминалы самообслуживания)





№ п/п	Категории услуг / наименование видов государственных и муниципальных услуг ¹	Двузначный код
22.1.	 ЗДРАВООХРАНЕНИЕ И МЕДИЦИНА	01
	<ul style="list-style-type: none"> – прием заявок (запись) запись на прием к врачу, – прием заявок (запись) на вызов врача на дом, – предоставление сведений о прикреплении к медицинской организации, – предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи, – запись для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации, – выдача направления на госпитализацию для оказания специализированной или высокотехнологичной медицинской помощи, – выдача гражданам направлений на прохождение медико-социальной экспертизы 	
22.2.	 УСЛУГИ МВД/ГИБДД	02
	<ul style="list-style-type: none"> – проверка наличия штрафов ГИБДД, – выдача/замена водительских прав, – проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений, – регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним 	
22.3.	 НАЛОГИ И СБОРЫ	03
	<ul style="list-style-type: none"> – узнай свой Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), – запись на прием в налоговую инспекцию, – проверка наличия налоговых задолженностей и налогов, – получение выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков, Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, – подача налоговой декларации, – подача документов на налоговые выплаты 	






¹ Перечень сформирован на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р, а также Приложения № 1 и Приложения № 2 к Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р.


22.4.	 ПАСПОРТА, РЕГИСТРАЦИЯ	04
<ul style="list-style-type: none"> – оформление получения заграничного паспорта, – оформление получения общегражданского паспорта, – регистрация по месту жительства и пребывания, – выбор избирательного участка¹, – участие в переписи населения² 		
22.5.	 ОБРАЗОВАНИЕ	05
<ul style="list-style-type: none"> – предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, в том числе информации о посещении школы, ведение дневника и журнала успеваемости, – прием заявлений о зачислении в государственные образовательные организации (учреждения), реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет, – прием заявлений о зачислении детей в общеобразовательные организации (учреждения) (школы), – предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, – предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, – предоставление информации из базы данных о результатах единого государственного экзамена, – запись в кружки, спортивные секции, дома творчества 		
22.6.	 ИМУЩЕСТВЕННЫЕ И ЗЕМЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ	06
<ul style="list-style-type: none"> – получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости, – запись на прием на регистрацию прав недвижимого имущества, – государственная регистрация прав на недвижимое имущество, – предоставление земельных участков и помещений в аренду, собственность, пользование 		
22.7.	 РЕГИСТРАЦИЯ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ	07
<ul style="list-style-type: none"> – запись в ЗАГС, – прием и выдача документов о государственной регистрации рождения, – прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака, – прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака, – прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения), – прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени, – прием и выдача документов о государственной регистрации смерти 		


¹ П. 16 ст. 64 Федерального закона от 12 июня 2002 г. № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации».


² П. 3 ст. 6 Федерального закона от 25 января 2002 г. № 8-ФЗ «О Всероссийской переписи населения».


22.8.	 СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	08
<ul style="list-style-type: none"> – получение выписок с личного пенсионного счета, – установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению, – получение государственного сертификата на материнский (семейный) капитал, а также подача заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала, – предоставление социальных пособий малоимущим гражданам, – назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей, – прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, – назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте 		
22.9.	 СУДЕБНЫЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	09
<ul style="list-style-type: none"> – проверка наличия судебных задолженностей, – получение справки об отсутствии судимости, – предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического или юридического лица 		
22.10.	 БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ПРАВОПОРЯДКА	10
<ul style="list-style-type: none"> – выдача разрешений на хранение, ношение, перевозку оружия и патронов к нему, – получение удостоверения частного охранника 		
22.11.	 РАБОТА И ЗАНЯТОСТЬ	11
<ul style="list-style-type: none"> – прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников, – постановка на биржу труда, – прием заявлений о временном трудоустройстве несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан, испытывающих трудности в поиске работы, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников образовательных организаций (учреждений) начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые, – прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ 		


22.12.	 ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО	12
<p>– выдача копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, выдача которых относится к полномочиям соответствующего государственного и муниципального учреждения,</p> <p>– получение информации технического учета,</p> <p>– предоставление показаний приборов учета,</p> <p>– прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг</p>		
22.13.	 РАЗРЕШИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ	14
<p>– выдача разрешений (в том числе разрешений на проезд грузового транспорта, на провоз крупногабаритных объектов, на установку рекламных конструкций, на строительство, на ввод объектов в эксплуатацию и другое),</p> <p>– выдача лицензий (в том числе на деятельность такси, на деятельность в области связи и другое)</p>		
22.14.	 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	15
<p>– государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств,</p> <p>– представление уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности</p>		
22.15.	 ПРИРОДА И ЭКОЛОГИЯ	16
<p>– выдача охотничьих билетов единого федерального образца,</p> <p>– выдача разрешений, заключений и квот в отношении недр, водных ресурсов</p>		
22.16.	 ЭКОНОМИКА, ФИНАНСЫ, СТАТИСТИКА	17
<p>– получение официальной статистической информации</p>		

22.17.	 ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И БЮДЖЕТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ	18
<ul style="list-style-type: none"> – прием заявок (запросов, обращений) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий), – предоставление информации о зарегистрированных некоммерческих организациях, – регистрация и аккредитация некоммерческих организаций, – подача жалоб и предложений 		

22.18.	 КУЛЬТУРА, ДОСУГ	19
<ul style="list-style-type: none"> – предоставление доступа к библиографической информации сводного электронного каталога библиотек России, – предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов, в том числе в части, не касающейся авторских прав, – предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий, – предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках субъекта Российской Федерации, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, – предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел, – предоставление информации об объектах культурного наследия регионального и (или) местного значения, находящихся на территории Российской Федерации и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, – запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии 		

22.19.	 РЕКЛАМА И СМИ	20
<ul style="list-style-type: none"> – получение информации о тиражах печатных СМИ, – получение справки, подтверждающей право на получение льгот, предусмотренных законодательством Российской Федерации для полиграфических материалов, – получение государственной поддержки на производство, распространение и (или) тиражирование социально значимых проектов в области электронных средств массовой информации, в том числе создание и поддержание в сети Интернет сайтов, имеющих социальное или образовательное значение 		

22.20.	 ПРОИЗВОДСТВО, СТРОИТЕЛЬСТВО И ТОРГОВЛЯ	21
<ul style="list-style-type: none"> – получение градостроительных планов земельных участков, – подготовка и выдача разрешений на строительство, – предоставление информации о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий, – прием документов, необходимых для согласования перепланировки и (или) переустройства жилого (нежилого) помещения, а также выдача соответствующих решений о согласовании или об отказе, – прием документов, необходимых для согласования перевода жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое, а также выдача соответствующих решений о переводе или об отказе в переводе, – государственный кадастровый учет недвижимого имущества 		

22.21.	 ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ	23
<ul style="list-style-type: none"> – прием заявок на объекты патентного права, в том числе международных заявок на изобретения, полезные модели и промышленные образцы, возражений на решения, принятые по результатам экспертизы, – прием заявлений (в том числе международных заявок) о государственной регистрации средств индивидуализации, возражений на решения, принятые по результатам экспертизы, заявлений о признании товарного знака или селекционного достижения общеизвестным в Российской Федерации товарным знаком или селекционным достижением, – прием заявлений о государственной регистрации программ для электронных вычислительных машин, баз данных и топологий интегральных микросхем – прием предусмотренных законодательством Российской Федерации документов, представленных на государственную регистрацию договоров о распоряжении правами на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, а также сделок, предусматривающих использование результатов интеллектуальной деятельности в составе единой технологии, в том числе за пределами Российской Федерации, – прием заявлений и ходатайств, касающихся продления срока действия исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации, – предоставление информации о зарегистрированных результатах интеллектуальной деятельности и средствах их индивидуализации, их статусе 		

22.22.	ДРУГИЕ	22
--------	---------------	----

КАРТОЧКА 3

Вопрос 31. Какие товары и/или услуги приобретались Вами через сеть Интернет за последние 12 месяцев?

№ п/п	Товары/услуги, приобретаемые через сеть Интернет	Двухзначный код
31.1.	Предметы домашнего обихода (мебель, посуда, столовые приборы, постельное белье, предметы интерьера, игрушки и другое)	01
31.2.	Медицинские товары (лекарства и тому подобное)	02
31.3.	Фильмы, музыка	03
31.4.	Книги, журналы, газеты (в том числе электронные книги, онлайн-журналы и газеты)	04
31.5.	Одежда, обувь, спорттовары	05
31.6.	Косметика и парфюмерия	17
31.7.	Видеоигры и их обновления	06
31.8.	Программное обеспечение (в том числе обновления)	07
31.9.	Компьютерное оборудование (персональные компьютеры и аксессуары к ним, например, клавиатура, звуковые колонки, мониторы и другое)	08
31.10.	Электронное оборудование (бытовая техника (телевизоры, видеопроекторы, аудиотехника и тому подобное), мобильные телефоны, электролампы, батарейки, и другое)	09
31.11.	Телекоммуникационные услуги (например, телевидение, услуги по доступу к сети Интернет, фиксированная и мобильная связь и другое)	10
31.12.	Финансовые услуги (банковские услуги, денежные переводы, услуги страхования, операции с акциями и иными ценными бумагами и тому подобное)	11
31.13.	Продукты питания и бакалейные товары	12
31.14.	Билеты на развлекательные мероприятия (концерты, театр, спортивные соревнования и другое)	13
31.15.	Услуги, связанные с организацией путешествий (покупка билетов, например, через сайты tutu.ru , tickets.ru , бронирование гостиниц с использованием сервисов Booking.com , Trivago.ru , аренда транспорта и другое)	14
31.16.	Товары для творчества и хобби (краски, бумага, нитки, ткань и тому подобное)	16
31.17.	Другое	15

Указания по заполнению формы федерального статистического наблюдения

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Лица, проводящие опрос (далее для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей именуемые интервьюеры), по форме федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» отражают сведения о полученных ответах от населения в возрасте от 15 лет и старше в отобранных домохозяйствах.

Обработка данных для выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей осуществляется исключительно для статистических целей при условии обязательного обезличивания персональных данных, полученных от каждого опрошенного члена домохозяйства.

Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных) (ст. 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных (ст. 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Интервьюеры предоставляют заполненные опросные листы территориальному органу Росстата по субъекту Российской Федерации по установленному им адресу на следующий день после окончания опроса.

При проведении опроса интервьюер должен соблюдать следующие правила:

читать каждый вопрос дословно, то есть строго так, как он написан, и задавать вопросы в том порядке, в котором они указаны в опросном листе. Зачитывать респонденту все варианты ответов или показать Карточку, в тех вопросах, где это указано;

соблюдать указания по технике заполнения опросного листа, обращать внимание на переходы от вопросов к вопросам (отмечены символом «→» с указанием номера вопроса, к которому следует перейти);

стараться не оставлять без ответа ни один вопрос в опросном листе, выясняя, а не угадывая или интерпретируя ответ респондента;

вести регистрацию ответов респондентов четко и аккуратно, так как неправильные и неразборчивые записи приводят к снижению достоверности информации, вызывают ошибки при обработке данных.

Опросные листы интервьюер должен заполнять и проверять, находясь в обследуемом домохозяйстве. Какие-либо исправления или изменения записей без согласия домохозяйства запрещаются.

*Домохозяйство*¹ представляет собой совокупность лиц, проживающих в одном жилом помещении (или его части), как связанных, так и не связанных отношениями родства, совместно обеспечивающих себя пищей и всем необходимым для жизни, то есть полностью или частично объединяющих и расходующих свои средства (в том числе лица, чей фактический (или предполагаемый) период пребывания в домашнем хозяйстве длится более одного года). Домохозяйство может состоять из одного человека, живущего самостоятельно, и обеспечивающего себя пищей и всем необходимым для жизни.

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

Информационные технологии – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Информационно-телекоммуникационная сеть – технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники (ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Под *информационно-телекоммуникационной сетью Интернет*¹ (далее – сеть Интернет) понимается всемирная компьютерная сеть общего пользования. Сеть Интернет обеспечивает доступ к ряду услуг связи, информации и развлечениям и осуществляет перенос файлов и данных.

II. ЗАПОЛНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ФОРМЫ

Адресная часть

Коды в графах 2 – 7 формы федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» (далее – Анкета) заполняются интервьюером на основе кодов, предоставленных в адресной части формы федерального статистического наблюдения № 1-З «Анкета выборочного обследования рабочей силы» заполненной на респондентов, проживающих в обследуемом домохозяйстве.

По вопросам Анкеты опрашиваются лица в возрасте от 15 лет и старше, учтенные как постоянно (обычно) проживающие по отобранным адресам.

Первым в домашнем хозяйстве следует опрашивать одного из взрослых членов домохозяйства (семьи).

Ответы на поставленные вопросы Анкеты могут быть получены как от самого респондента, так и со слов совместно проживающих взрослых членов домохозяйства (семьи), если последние могут дать исчерпывающие ответы на все вопросы Анкеты.

Раздел 1. Наличие персонального компьютера и доступа к сети Интернет в домохозяйстве

Вопросы раздела заполняются на домохозяйство в целом и задаются наиболее информированному респонденту в составе домохозяйства (обычно население в возрасте до 40 лет).

При этом вопросы, относящиеся к наличию в домохозяйстве персонального компьютера (сети Интернет), заполняются положительно только в том случае, если оборудование находится в рабочем состоянии, либо предполагается, что оно должно будет скоро приведено в рабочее состояние (реализована техническая возможность для доступа к сети Интернет).

Вопрос 1. При наличии в домохозяйстве персонального компьютера вне зависимости от того, используется он или нет, в Анкете отмечается ответ 1, при отсутствии – ответ 2.

Под *персональным компьютером*¹ понимается настольный (оборудование, требующее постоянного подключения к электросети и чаще всего установленное стационарно, – десктопы (системный блок и монитор представлены в виде отдельных устройств, соединенных между собой проводами), моноблоки) или портативный (оборудование,

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

использование которого не требует постоянного подключения к электросети – ноутбуки, нетбуки, ультрабуки, смартбуки, планшетные компьютеры) компьютер. Это понятие не включает такое оборудование, как мобильные телефоны, карманные персональные компьютеры (КПК) или телевизоры.

Вопрос 2. При наличии в домохозяйстве доступа к сети Интернет вне зависимости от того, используется ли он или нет, в Анкете отмечается ответ 1, при отсутствии – ответ 2.

Доступ может осуществляться с помощью любого устройства, дающего возможность доступа к сети Интернет (не только персонального компьютера). Таким устройством может также быть мобильный телефон, игровая приставка, телевизор со специальным устройством (Smart TV) и другое.

При отсутствии в домохозяйстве доступа к сети Интернет интервьюер переходит к вопросу 6.

Вопрос 3. Вопрос направлен на определение типов устройств, которые используются в домохозяйстве для обеспечения домашнего доступа к сети Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Вопрос 4. При наличии в домохозяйстве широкополосного доступа к сети Интернет вне зависимости от того, используется он или нет, в Анкете отмечается ответ 1, при отсутствии – ответ 2.

К *широкополосному доступу*¹ относится доступ к сети Интернет по любой из технологий, например, посредством кабеля, мобильной или спутниковой связи и тому подобного, который обеспечивает подключение к сети Интернет со скоростью не менее 256 Кбит/с. Указанная скорость обеспечивается всеми способами подключения к сети Интернет, за исключением подключения посредством модема через телефонную линию (технология dial-up), при котором телефонная линия всегда занята. Таким образом, если при использовании сети Интернет в домохозяйстве телефонная линия занята, в Анкете отмечается ответ 2, если телефонная линия свободна – ответ 1.

Широкополосный доступ к сети Интернет позволяет просматривать видео, участвовать в сетевых играх и слушать радио в режиме онлайн.

Широкополосный доступ к сети Интернет бывает фиксированный и мобильный.

Фиксированный широкополосный доступ строится на основе проводных технологий, в то время как мобильный широкополосный доступ включает в себя передачу данных с использованием беспроводных технологий.

При применении беспроводных технологий доступ к сети Интернет может осуществляться с использованием мобильного телефона, а также с использованием специального модема со встроенной SIM-картой оператора подвижной сотовой связи, подключаемого к настольному или портативному компьютеру.

В случае если респондент не знает точно, какое используется соединение, интервьюеру необходимо попросить респондента предоставить договор (договоры) об оказании услуг по обеспечению доступа к сети Интернет и на основе предоставленной документации определить вид (виды) доступа к сети Интернет, используемый в домохозяйстве.

Вопрос 5. Для определения максимально заявленной скорости доступа к сети Интернет следует выбрать одно устройство, у которого скорость соединения предположительно выше всего, или узнать у респондента тарифный план, по которому предоставляется услуга по обеспечению доступа к сети Интернет. Тарифный план можно узнать из договора об оказании услуг. Обычно в наименовании тарифного плана и указана максимально доступная для абонента скорость. Кроме того, для определения скорости доступа к сети Интернет можно воспользоваться сайтом www.speedtest.net/ru или yandex.ru/internet. Результаты тестирования покажут скорость входящего соединения

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

(скорость получения, DOWNLOAD SPEED), на основании которой следует выбрать подходящий вариант ответа.

Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента.

Скорость доступа к сети Интернет ниже 256 Кбит/с (**вариант ответа 1**) обычно обеспечивается при соединении посредством модема через телефонную линию (технология dial-up, при которой телефонная линия всегда занята). При такой скорости веб-страницы с изображениями загружаются в течение нескольких десятков секунд или нескольких минут в зависимости от объема. Файл объемом 3 Мб (обычный размер аудио-файла продолжительностью 3-4 минуты или размер фотографии высокого разрешения) при такой скорости будет скачиваться не менее 1,5 минут. Скачивание 700 Мб информации (объем CD-диска) при такой скорости займет не менее 6 часов. Обычно такой скорости недостаточно для просмотра видео в режиме онлайн.

Скорость от 100 Мбит/с и выше (**вариант ответа 3**) позволяет комфортно просматривать веб-страницы в сети Интернет, слушать аудиозаписи и просматривать видео высокого качества в режиме онлайн. Благодаря высокой пропускной способности можно использовать сеть Интернет на двух и более устройствах одновременно (делать видео-звонки, просматривать потоковое видео, скачивать большие объемы информации) без потери качества. Такая скорость позволяет скачивать большие объемы информации за считанные минуты: скачивание 1,5 Гб информации при такой скорости займет около 2 минут.

Вопрос 6. На вопрос отвечают респонденты, которые не имеют дома доступа к сети Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента, после чего переходит к вопросу 7.

Раздел 2. Использование мобильных телефонов и персональных компьютеров

Вопросы раздела 2 заполняются на респондентов в возрасте от 15 лет и старше в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

Вопрос 7. Вопрос не задается. Интервьюер указывает порядковый номер опрашиваемого лица на основании информации, содержащейся в заполненной Анкете выборочного обследования рабочей силы.

Вопрос 8. Респонденту задается вопрос об использовании мобильного телефона или смартфона за последние 3 месяца для связи, а не только в качестве часов, для игр, прослушивания музыки или просмотра видео.

*Мобильный телефон или смартфон*¹ – портативный телефон с установленной SIM-картой, обеспечивающий доступ к телефонной сети связи общего пользования.

Использование мобильного телефона или смартфона не обязательно подразумевает, что он принадлежит тому или иному респонденту или, что респондент платит за телефонную связь, но мобильный телефон должен быть доступен для использования, например, по работе, посредством друга или члена семьи и тому подобное.

При этом эпизодическое использование мобильного телефона или смартфона, например, его одалживание чтобы позвонить, сюда не включается.

Вопрос 9. Респонденту задается вопрос о том, когда он в последний раз пользовался персональным компьютером в любом из возможных мест (дома, на работе либо в любых других местах). Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента.

Если респондент выбирает вариант ответа «В течение последних 3-х месяцев», интервьюер переходит к вопросу 10.

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

Если респондент выбирает вариант ответа «От 3-х месяцев до года», интервьюер переходит к вопросу 11.

Если респондент выбирает вариант ответа «Более года назад» либо «Никогда» интервьюер переходит к вопросу 12.

Вопрос 10. Данный вопрос предназначен для выявления всех мест, где респондент пользовался персональным компьютером за последние 3 месяца. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

К другим местам относятся публичные библиотеки, отделения почты России, Интернет-кафе, компьютерные клубы и другие.

Вопрос 11. В рамках данного вопроса определяются действия, которые осуществлялись респондентом при работе на персональном компьютере за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Раздел 3. Использование сети Интернет

Вопросы раздела 3 заполняются на респондентов в возрасте от 15 лет и старше в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

Вопрос 12. Респонденту задается вопрос о том, когда он в последний раз пользовался сетью Интернет в любом из возможных мест (дома, на работе или в любом другом месте). Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента.

Если респондент выбирает вариант ответа «В течение последних 3-х месяцев», интервьюер переходит к вопросу 13.

Если респондент выбирает вариант ответа «От 3-х месяцев до года», интервьюер переходит к вопросу 17.

Если респондент выбирает вариант ответа «Более года назад» либо вариант «никогда», интервьюер переходит к вопросу 20.

Вопрос 13. Респонденту задается вопрос о том, как часто он пользовался сетью Интернет за последние 3 месяца в любом из возможных мест (дома, на работе или в любом другом месте). Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента.

Вопрос 14. Данный вопрос предназначен для выявления всех мест, где респондент пользовался сетью Интернет за последние 3 месяца. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Вопрос 15. Данный вопрос предназначен для определения вида мобильных устройств, используемых респондентом для доступа к сети Интернет вне дома или работы за последние 3 месяца.

Вопрос 16. Интервьюер показывает респонденту Карточку 1, в которой указаны возможные действия при работе в сети Интернет за последние 3 месяца, и отмечает в Анкете ответы, соответствующие всем действиям, которые были выбраны респондентом.

Вопрос 17. Данный вопрос направлен на выявление проблем (угроз) в области информационной безопасности, с которыми респондент сталкивался при работе в сети Интернет за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Вопрос 18. Данный вопрос направлен на выявление средств защиты информации, которые применялись респондентом при использовании сети Интернет за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Если респондент выбирает варианты ответов «Антивирусные средства» и «Антиспамовые фильтры», интервьюер переходит к вопросу 19.

Если респондент выбирает варианты ответов «Средства родительского контроля или фильтрации Интернет-ресурсов», «Другие средства защиты», «Не использую средства защиты», «Затрудняюсь ответить», то интервьюер переходит к вопросу 21.

К *антивирусным средствам*¹ относятся специализированные программы, предназначенные для обнаружения компьютерных вирусов, нежелательных (вредоносных) программ и восстановления зараженных (измененных) такими программами файлов, а также для профилактики – предотвращения заражения (модификации) файлов или операционной системы вредоносным содержимым. Наиболее популярными антивирусными программами являются Антивирус Касперского, Dr web, Avast, Norton, ESET NOD32, McAfee security, AVG Anti-Virus, Panda Antivirus, 360 Total Security и другие.

К *антиспамовым фильтрам*¹ относится специализированное программное обеспечение или функция используемого программного обеспечения, предназначенные для фильтрации и скрывания нежелательных рекламных сообщений при посещении Интернет-сайтов, получении электронной почты и использовании программ обмена сообщениями.

К *средствам родительского контроля или фильтрации Интернет-ресурсов*¹ относится комплекс правил и мер по предотвращению негативного воздействия сети Интернет и компьютера на опекаемого человека (обычно ребенка).

Вопрос 19. Если респондент применяет такие средства защиты информации при использовании сети Интернет как антивирусные средства и/или антиспамовые фильтры, то задается вопрос, направленный на выявление страны их производства.

К отечественным средствам защиты информации относятся Антивирус Касперского, Kaspersky Anti-Spam, Dr web, NANO Антивирус.

Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента, после чего переходит к вопросу 21.

Вопрос 20. Данный вопрос предназначен для определения причин, из-за которых респондент никогда не пользовался сетью Интернет либо пользовался сетью Интернет в последний раз более 12-ти месяцев назад, в том числе причин, связанных с соображениями безопасности и оказавших влияние на решение респондента не пользоваться сетью Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов, отмечает в Анкете ответы респондента и переходит к вопросу 21.

Раздел 4. Получение государственных или муниципальных услуг в электронной форме

Вопросы раздела 4 заполняются на респондентов в возрасте от 15 лет и старше в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

Вопрос 21. Респонденту задается вопрос о том, получал ли он государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев и какие при этом использовал способы.

В целях ориентирования респондента по вопросам получения государственных и муниципальных услуг интервьюер показывает ему Карточку 2, в которой приведены основные примеры государственных и муниципальных услуг.

В соответствии со ст. 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственные и муниципальные услуги предоставляются:

– федеральными органами исполнительной власти (министерствами, службами и агентствами);

– органами государственных внебюджетных фондов (Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный Фонд обязательного медицинского страхования);

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

– исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;

– местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия;

– Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом», Государственной корпорацией по космической деятельности «Роскосмос» и акционерным обществом «Почта России» по государственным услугам в установленной сфере деятельности;

– государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, при условии, что эти услуги оказываются на основании государственного / муниципального задания (заказа), подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг и предоставляются в электронной форме.

Государственные и муниципальные услуги оказываются при непосредственном обращении в орган, предоставляющий государственные и муниципальные услуги:

– в устной или письменной форме (личное обращение в отделения органов власти, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), по телефону, факсу, почте);

– в электронной форме (с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации (например, www.mos.ru, uslugi.tatarstan.ru, uslugi.udmurt.ru и другие) или официальных веб-сайтов органов государственной власти и местного самоуправления (например, портал Росстата – www.gks.ru, ФНС России – nalog.ru, Росреестра – rosreestr.ru и другие), по электронной почте, через терминалы самообслуживания). При этом под получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме понимаются такие действия (совокупность действий) заявителя как запись на прием в орган (организацию), МФЦ для подачи запроса; формирование запроса; прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги; оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации; получение результата предоставления услуги; досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Государственные и муниципальные услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг, электронной почты можно получить в любом месте, где есть компьютер или любое другое мобильное устройство с выходом в сеть Интернет, например, на работе, по месту учебы, в отделении почты России, в публичной библиотеке, точках общественного доступа (в гостинице, аэропорту и тому подобное).

Результат получения государственных и муниципальных услуг респондент получает в виде документа (например, выписка с личного пенсионного счета, направление на госпитализацию, свидетельство о рождении и другое), информации (статистическая информация, сведения о штрафах, налоговых задолженностях, наличии судимости, о порядке оказания специализированной медицинской помощи, результатах ЕГЭ, электронный дневник и другое) или другой форме (запись на прием к врачу, решение о выплате пособия и тому подобное).

Если респондент выбирает ответ «Да, через сеть Интернет (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (мобильный телефон, планшет и прочие), электронную почту, терминалы самообслуживания)», интервьюер переходит к вопросу 22.

Если респондент выбирает ответ «Да» в МФЦ, при личном посещении или другими способами (по почте, факсу, а также с помощью членов семьи, друзей и тому подобное), интервьюер переходит к вопросу 27.

Если респондент выбирает ответ «Да, через сеть Интернет» и ответ «Да» в МФЦ, при личном посещении или другими способами (по почте, факсу, а также с помощью членов семьи, друзей и тому подобное), интервьюер в Анкете отмечает **ВСЕ** ответы и переходит к **вопросу 22** (вопрос 27 не задается).

Если респондент выбирает ответ «Нет», то интервьюер переходит к вопросу 28.

Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг (п. 7 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Санкционированный доступ заявителя к информации, содержащейся в государственных, муниципальных и других информационных системах, через портал государственных и муниципальных услуг осуществляется только после процедуры регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), то есть при наличии учетной записи на портале.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» (п. 5 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Под получением государственной услуги в электронной форме с использованием *мобильного устройства*¹ понимается подача запроса о предоставлении услуги (в том числе запроса о предоставлении информации, если результатом услуги является предоставление органом власти такой информации) посредством программного обеспечения (приложения), установленного на мобильном телефоне или планшетном компьютере, позволяющего осуществлять такие запросы.

Под получением государственной услуги в электронной форме с использованием *терминала самообслуживания*¹ понимается подача запроса о предоставлении услуги (в том числе запроса о предоставлении информации, если результатом услуги является предоставление органом власти информации) посредством любых терминалов, обеспечивающих доступ гражданина к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) региональным portalам государственных и муниципальных услуг. К получению услуги в электронной форме с использованием терминала самообслуживания не относится использование терминалов электронной очереди, установленных в органах власти, МФЦ, бюджетных учреждениях.

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

Вопрос 22. Интервьюер предварительно разъясняет респонденту *механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме*¹ – действия (совокупность действий) заявителя, совершенные в электронной форме, при получении услуги с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации, а также официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления:

- запись на прием в орган (организацию), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса;
- формирование запроса;
- прием и регистрация органом (организацией) запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- оплата государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получение результата предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Затем интервьюер задает вопрос и показывает Карточку 2, в которой указаны виды государственных или муниципальных услуг и отмечает в Анкете ответы, соответствующие всем видам услуг, которые были выбраны респондентом.

Вопрос 23. Данный вопрос направлен на выявление действий, которые осуществлялись при получении государственной или муниципальной услуги через сеть Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента, после чего переходит к вопросу 24.

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги (п. 1 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

предоставления государственных и муниципальных услуг» прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав (п. 2 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

*Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме*¹ – предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Государственные и муниципальные услуги считаются предоставленными в электронной форме при условии использования заявителем механизма аутентификации в ЕСИА в процессе получения услуги, применяемой на Едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталах государственных и муниципальных услуг.

Вопрос 24. Данный вопрос направлен на выявление масштабов использования различных мобильных устройств для посещения официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента, после чего переходит к вопросу 25.

Вопрос 25. Данный вопрос направлен на выявление проблем, с которыми сталкивался респондент при использовании официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг в последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента, после чего переходит к вопросу 26.

Вопрос 26. Данный вопрос направлен на оценку уровня удовлетворенности качеством предоставленных респонденту услуг, для получения которых использовалась сеть Интернет за последние 12 месяцев. Если респондент получал несколько услуг, частью из которых он полностью удовлетворен, а другой частью не удовлетворен или частично удовлетворен, то в Анкете отмечается ответ «частично удовлетворен».

Вопрос 27. На вопрос отвечают респонденты, которые не пользовались сетью Интернет более 12 месяцев, а также те, которые использовали сеть Интернет в течение последних 12 месяцев, но не для получения государственных или муниципальных услуг в электронной форме.

*Консультант*¹ – физическое лицо, имеющее соответствующее образование, подготовку и опыт работы по вопросам консультирования в сфере деятельности, к которой он привлекается (например, консультант в МФЦ).

Вопрос 28. Если респондент зарегистрирован на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), региональном портале государственных

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

и муниципальных услуг (например, www.mos.ru, uslugi.tatarstan.ru, uslugi.udmurt.ru и другие), в Анкете отмечается ответ 1, если респондент не зарегистрирован – ответ 2.

Вопрос 29. Если у респондента есть электронная подпись на физическом носителе (смарт-карта, USB-токен и прочие), необходимая для получения государственных или муниципальных услуг в электронной форме для себя лично, а не в организации, в которой работает респондент, в Анкете отмечается ответ 1, если электронная подпись у респондента отсутствует – ответ 2.

*Электронная подпись*¹ используется в качестве аналога собственноручной подписи для придания документу, оформленному в электронной форме, юридической силы, равной юридической силе документа на бумажном носителе, подписанного собственноручной подписью.

*Смарт-карта*¹ – пластиковая карта со встроенной микросхемой (чипом), содержащая информацию о пользователе карты и предназначенная для идентификации и аутентификации пользователя при получении государственных и муниципальных услуг.

*USB-токен*¹ – компактное устройство, выглядящее как стандартный USB флеш накопитель и предназначенное для идентификации и аутентификации пользователя, а также для хранения криптографических ключей, таких как электронная подпись.

Раздел 5. Использование сети Интернет для заказа товаров и/или услуг

Вопросы раздела 5 заполняются на респондентов в возрасте от 15 лет и старше в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

Вопросы 30 – 33 **не задаются**, если респондент выбрал на вопрос 12 об использовании сети Интернет вариант ответа «Более года назад» либо вариант «Никогда». В данном случае интервьюер сразу **переходит к вопросу 34**.

Вопрос 30. Респонденту задается вопрос о том, когда он в последний раз покупал или заказывал товары и/или услуги через сеть Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента.

При этом вариант ответа «Больше 3-х месяцев назад» предполагает использование респондентом сети Интернет для заказа товаров и/или услуг в последний раз больше трех месяцев назад, но менее 12 месяцев назад.

Если респондент выбирает ответ «Меньше чем 3 месяца назад» или «Больше 3-х месяцев назад», интервьюер переходит к вопросу 31.

Если респондент пользовался сетью Интернет для заказа товаров и/или услуг в последний раз «Более чем один год назад» или «Никогда» в этих целях ею не пользовался, интервьюер переходит к вопросу 33.

Вопрос 31. Интервьюер показывает респонденту Карточку 3, в которой указан перечень товаров и/или услуг, которые можно приобрести через сеть Интернет, и отмечает в Анкете ответы, соответствующие всем товарам/услугам, которые были выбраны респондентом.

В случае если товар и/или услуга приобретались через сеть Интернет совместно несколькими членами домохозяйства, соответствующий код отмечается в ответах респондента, на которого оформлен заказ товара и/или услуги.

Вопрос 32. Респонденту задается вопрос о способах оплаты товаров и/или услуг, приобретенных им через сеть Интернет за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **все** ответы респондента.

Вопрос 33. На вопрос отвечают респонденты, которые использовали сеть Интернет для заказа товаров и/или услуг в последний раз более чем один год назад или никогда не

¹ Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

заказывали товары и/или услуги с помощью сети Интернет. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете ответы респондента, после чего переходит к вопросу 34.

Вопрос 34. В заключение респонденту задается вопрос о влиянии информационно-коммуникационных технологий на его жизнь. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете **один** ответ респондента, после чего опрос оканчивается. По окончании опроса интервьюер благодарит респондента за участие в нем.