



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ  
(РОССТАТ)**

16 сентября 2016 г.

**П Р И К А З**

521

№ \_\_\_\_\_

Москва

**Об утверждении формы федерального статистического наблюдения  
«Анкета выборочного обследования населения по вопросам  
использования информационных технологий и информационно-  
телекоммуникационных сетей»**

В соответствии с подпунктом 5.5 Положения о Федеральной службе государственной статистики, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. № 420, и во исполнение Федерального плана статистических работ, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 671-р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую форму федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» с указаниями по ее заполнению с периодичностью два раза в год и ввести ее в действие для отчета за 2016 год.
2. Установить предоставление данных по приведенной в пункте 1 настоящего приказа форме федерального статистического наблюдения по адресу и в сроки, установленные в форме.

18.09.16

3. С введением указанного в пункте 1 настоящего приказа статистического инструментария признать утратившим силу приказ Росстата от 13 октября 2015 г. № 473 «Об утверждении формы федерального статистического наблюдения «Анкета выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей».

---

Руководитель



А.Е. Суринов

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ СТАТИСТИЧЕСКОЕ НАБЛЮДЕНИЕ**

Конфиденциальность гарантируется получателем информации

**А Н К Е Т А  
ВЫБОРОЧНОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ  
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИНФОРМАЦИОННО-  
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ СЕТЕЙ**

по состоянию на обследуемую неделю  
с 10 октября по 16 октября 2016 г.  
с 7 ноября по 13 ноября 2016 г.

Заполняется на лиц в возрасте  
15-72 лет

Предоставляют	Сроки предоставления	Форма № 1-ИТ
Лица, проводящие опрос (далее – интервьюеры): - территориальному органу Росстата в субъекте Российской Федерации по установленному им адресу	на 8 день после обследуемой недели	Приказ Росстата: Об утверждении формы от <u>16.09.16</u> № <u>521</u> О внесении изменений (при наличии) от _____ № _____ от _____ № _____
		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.	<b>C1</b> Имеется ли в Вашем домохозяйстве персональный компьютер любого типа?			
	Да	1		→2
	Нет	2		→2
2.	<b>CInt1</b> 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? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 6 ИЛИ КОД 7)</b>			
	<b>CInt2_1</b> Настольный (стационарный) компьютер	1		→4
	<b>CInt2_2</b> Мобильные компьютеры (ноутбук, нетбук и др.)	2		→4
	<b>CInt2_3</b> Планшетный компьютер	3		→4
	<b>CInt2_4</b> Другое мобильное устройство (мобильный телефон или смартфон, устройство для чтения электронных книг, КПК и др.)	4		→4
	<b>CInt2_5</b> Игровая приставка	5		→4
	<b>CInt2_6</b> Телевизор (со специальным устройством)	6		→4
	<b>CInt2_7</b> Затрудняюсь ответить	7		→4
4.	<b>CInt3</b> Имеет ли Ваше домохозяйство широкополосный (фиксированный или мобильный) доступ к сети "Интернет"?			
	Да	1		→5
	Нет	2		→5
	Затрудняюсь ответить	3		→5

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



№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	<b>C4_3</b> Использование программ для редактирования фото-, видео- и аудио-файлов	3	3	3	3	3	→11
	<b>C4_4</b> Создание электронных презентаций с использованием специальных программ (например, Power Point)	4	4	4	4	4	→11
	<b>C4_5</b> Подключение и установка новых устройств	5	5	5	5	5	→11
	<b>C4_6</b> Самостоятельное написание программного обеспечения с использованием языков программирования	6	6	6	6	6	→11
	<b>C4_7</b> Передача файлов между компьютером и периферийными устройствами (цифровая камера, плеер, мобильный телефон)	7	7	7	7	7	→11
	<b>C4_8</b> Изменение параметров или настроек конфигурации программного обеспечения	8	8	8	8	8	→11
	<b>C4_9</b> Установка новой или переустановка операционной системы	9	9	9	9	9	→11
	<b>C4_10</b> Иное	10	10	10	10	10	→11
<b>РАЗДЕЛ 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"</b>							
<b>11.</b>	<b>Int1</b> Когда в последний раз Вы пользовались сетью "Интернет" (дома, на работе или в любом другом месте)? <b>(УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	В течение последних 3-х месяцев	1	1	1	1	1	→12
	От 3-х месяцев до года	2	2	2	2	2	→16
	Более года назад	3	3	3	3	3	→18
	Никогда	4	4	4	4	4	→18
<b>12.</b>	<b>Int2</b> Как часто Вы пользовались сетью "Интернет" за последние 3 месяца (дома, на работе или в любом другом месте)? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	Каждый день или почти каждый день	1	1	1	1	1	→13
	Не менее одного раза в неделю (но не каждый день)	2	2	2	2	2	→13

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	Не менее одного раза в месяц (но не каждую неделю)	3	3	3	3	3	→13
	Менее одного раза в месяц	4	4	4	4	4	→13
13.	Назовите места, где Вы обычно использовали сеть "Интернет" за последние 3 месяца <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	Int3_1 Дома	1	1	1	1	1	→14
	Int3_2 На работе	2	2	2	2	2	→14
	Int3_3 По месту учебы	3	3	3	3	3	→14
	Int3_4 У друзей, знакомых	4	4	4	4	4	→14
	Int3_5 Публичные библиотеки	5	5	5	5	5	→14
	Int3_6 Отделения почты России	6	6	6	6	6	→14
	Int3_7 Компьютерные клубы	7	7	7	7	7	→14
	Int3_8 Точки общественного доступа (в гостиницах, аэропортах, общественных местах и т.д.)	8	8	8	8	8	→14
	Int3_9 Другие места	9	9	9	9	9	→14
14.	Использовали ли Вы какие-нибудь из следующих мобильных устройств для доступа к сети "Интернет" <u>вне дома или работы</u> за последние 3 месяца? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 7 ИЛИ КОД 8)</b>						
	Int4_1 Мобильный телефон или смартфон через сеть сотовой связи	1	1	1	1	1	→15
	Int4_2 Мобильный телефон или смартфон через беспроводные сети (Wi-Fi и др.)	2	2	2	2	2	→15
	Int4_3 Ноутбук/нетбук через сеть сотовой телефонной связи	3	3	3	3	3	→15
	Int4_4 Ноутбук/нетбук через сети беспроводной связи (Wi-Fi и др.)	4	4	4	4	4	→15
	Int4_5 Планшетный компьютер через сеть сотовой телефонной связи	5	5	5	5	5	→15
	Int4_6 Планшетный компьютер через сети беспроводной связи (Wi-Fi и др.)	6	6	6	6	6	→15
	Int4_7 Другие устройства	7	7	7	7	7	→15
	Int4_8 Я не использовал доступ к сети "Интернет" через мобильные устройства вне дома или работы	8	8	8	8	8	→15



№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
15.	<p>Что Вы делали в сети "Интернет" за последние 3 месяца?</p> <p><b>(ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 1, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА ОТМЕТЬТЕ ВСЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ КОДЫ)</b></p>						
	Int5_1 Код 01	1	1	1	1	1	→16
	Int5_2 Код 02	2	2	2	2	2	→16
	Int5_3 Код 03	3	3	3	3	3	→16
	Int5_4 Код 04	4	4	4	4	4	→16
	Int5_5 Код 05	5	5	5	5	5	→16
	Int5_6 Код 06	6	6	6	6	6	→16
	Int5_7 Код 07	7	7	7	7	7	→16
	Int5_8 Код 08	8	8	8	8	8	→16
	Int5_9 Код 09	9	9	9	9	9	→16
	Int5_10 Код 10	10	10	10	10	10	→16
	Int5_11 Код 11	11	11	11	11	11	→16
	Int5_12 Код 12	12	12	12	12	12	→16
	Int5_13 Код 13	13	13	13	13	13	→16
	Int5_14 Код 14	14	14	14	14	14	→16
	Int5_15 Код 15	15	15	15	15	15	→16
	Int5_16 Код 16	16	16	16	16	16	→16
	Int5_17 Код 17	17	17	17	17	17	→16
	Int5_18 Код 18	18	18	18	18	18	→16
	Int5_19 Код 19	19	19	19	19	19	→16
	Int5_20 Код 20	20	20	20	20	20	→16
	Int5_21 Код 21	21	21	21	21	21	→16
	Int5_22 Код 22	22	22	22	22	22	→16

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

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
18.	Назовите причины, из-за которых Вы не пользовались сетью "Интернет" <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 9 ИЛИ КОД 10)</b>						
	<b>Int8_1</b> По соображениям безопасности:						→23
	Стремление ограничить доступ детей к нежелательной информации и программам	1	1	1	1	1	→23
	Стремление защитить компьютер от вирусов и вирусносных программ	2	2	2	2	2	→ 23
	Нежелание раскрывать в сети "Интернет" персональные данные	3	3	3	3	3	→ 23
	<b>Int8_2</b> Нет необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	5	5	5	5	5	→23
	<b>Int8_3</b> Высокие затраты на подключение к сети "Интернет"	6	6	6	6	6	→23
	<b>Int8_4</b> Недостаток навыков для работы в сети "Интернет"	7	7	7	7	7	→ 23
	<b>Int8_5</b> Отсутствие технической возможности подключения к сети "Интернет"	8	8	8	8	8	→ 23
	<b>Int8_6</b> Другие причины	9	9	9	9	9	→ 23
<b>Int8_7</b> Затрудняюсь ответить	10	10	10	10	10	→ 23	
<b>РАЗДЕЛ 4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ" ДЛЯ ЗАКАЗА ТОВАРОВ И/ЛИ УСЛУГ</b>							
19.	<b>IntP1</b> Когда в последний раз Вы покупали или заказывали товары или услуги через сеть "Интернет"? <b>(УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	Меньше чем 3 месяца назад	1	1	1	1	1	→ 20
	Больше 3-х месяцев назад	2	2	2	2	2	→ 20
	Больше чем один год назад	3	3	3	3	3	→ 22
	Никогда	4	4	4	4	4	→ 22
20.	Какие товары и/или услуги приобретались Вами через сеть "Интернет" за последние 12 месяцев? <b>(ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 2, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА ОТМЕТЬТЕ ВСЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ КОДЫ)</b>						
	<b>IntP2_1</b> Код 01	1	1	1	1	1	→ 21

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	IntP2_2 Код 02	2	2	2	2	2	→ 21
	IntP2_3 Код 03	3	3	3	3	3	→ 21
	IntP2_4 Код 04	4	4	4	4	4	→ 21
	IntP2_5 Код 05	5	5	5	5	5	→ 21
	IntP2_6 Код 06	6	6	6	6	6	→ 21
	IntP2_7 Код 07	7	7	7	7	7	→ 21
	IntP2_8 Код 08	8	8	8	8	8	→ 21
	IntP2_9 Код 09	9	9	9	9	9	→ 21
	IntP2_10 Код 10	10	10	10	10	10	→ 21
	IntP2_11 Код 11	11	11	11	11	11	→ 21
	IntP2_12 Код 12	12	12	12	12	12	→ 21
	IntP2_13 Код 13	13	13	13	13	13	→ 21
	IntP2_14 Код 14	14	14	14	14	14	→ 21
	IntP2_16 Код 16	16	16	16	16	16	→ 21
	IntP2_15 Код 15	15	15	15	15	15	→ 21
21.	Как Вы оплачивали товары и/или услуги, заказанные через сеть "Интернет" за последние 12 месяцев? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	IntP3_1 С помощью банковской карты	1	1	1	1	1	→ 23
	IntP3_2 Наличными по факту доставки	2	2	2	2	2	→ 23
	IntP3_3 Со счета мобильного телефона (в том числе через SMS-сообщение)	3	3	3	3	3	→ 23
	IntP3_4 Через платежный терминал или банкомат	4	4	4	4	4	→ 23
	IntP3_5 В банковских отделениях	5	5	5	5	5	→ 23
	IntP3_6 С помощью электронных денег (WebMoney, Яндекс. Деньги и т.д.)	6	6	6	6	6	→ 23
	IntP3_7 В отделениях Почты России	7	7	7	7	7	→ 23
	IntP3_8 У организации-производителя товара (услуги)	8	8	8	8	8	→ 23
	IntP3_9 У организации-дистриьютора товара (услуги)	9	9	9	9	9	→ 23
	IntP3_10 Другое	10	10	10	10	10	→ 23

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
22.	<p>Назовите причины, из-за которых Вы не использовали сеть "Интернет" для заказа товаров и/или услуг за последние 12 месяцев</p> <p><b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b></p>						
	IntP4_1 Отсутствие необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	1	1	1	1	1	→ 23
	IntP4_2 Предпочитаю личные покупки	2	2	2	2	2	→ 23
	IntP4_3 Нежелание раскрывать в сети "Интернет" информацию о платежной карте	3	3	3	3	3	→ 23
	IntP4_4 Нежелание раскрывать в сети "Интернет" персональные данные	4	4	4	4	4	→ 23
	IntP4_5 Отсутствие доверия к такого рода покупкам (из-за возможного низкого качества продукции, отсутствия гарантий и др.)	5	5	5	5	5	→ 23
	IntP4_6 Недостаток навыков для заказа товаров/услуг с помощью сети "Интернет"	6	6	6	6	6	→ 23
	IntP4_7 Технические сложности (например, недостаточная скорость Интернет-соединения, необходимая для заказа товара/услуги и др.)	7	7	7	7	7	→ 23
	IntP4_8 Другие причины	8	8	8	8	8	→ 23
<p><b>РАЗДЕЛ 5. ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ</b></p>							
23.	<p>Получали ли Вы государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев и какие при этом использовали способы?</p> <p><b>(ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 3, ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 5, 7 ИЛИ КОД 6)</b></p>						
	PS1_1 Да, через "Интернет" (используя официальные сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (телефон, планшет и пр.), электронную почту, терминалы самообслуживания)	1	1	1	1	1	→ 24
	PS1_4 Да, в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)	4	4	4	4	4	→ 29
	PS1_7 Да, при личном посещении	7	7	7	7	7	→ 29
	PS1_5 Да, другими способами (по почте, факсу и др.)	5	5	5	5	5	→ 29

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	PS1_6 Нет, я не получал государственные и муниципальные услуги	6	6	6	6	6	→30
24.	<p>Назовите, пожалуйста, виды государственных или муниципальных услуг, которые Вы получали через "Интернет" за последние 12 месяцев (используя официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг, мобильные устройства (телефон, планшет и пр.), электронную почту, терминалы самообслуживания)</p> <p><b>(РАЗЪЯСНИТЕ РЕСПОНДЕНТУ МЕХАНИЗМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ. ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 3, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВИДОВ УСЛУГ ОТМЕТЬТЕ ВСЕ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ КОДЫ)</b></p>						
	PS2_s1 Код 01	1	1	1	1	1	→25
	PS2_s2 Код 02	2	2	2	2	2	→25
	PS2_s3 Код 03	3	3	3	3	3	→25
	PS2_s4 Код 04	4	4	4	4	4	→25
	PS2_s5 Код 05	5	5	5	5	5	→25
	PS2_s6 Код 06	6	6	6	6	6	→25
	PS2_s7 Код 07	7	7	7	7	7	→25
	PS2_s8 Код 08	8	8	8	8	8	→25
	PS2_s9 Код 09	9	9	9	9	9	→25
	PS2_s10 Код 10	10	10	10	10	10	→25
	PS2_s11 Код 11	11	11	11	11	11	→25
	PS2_s12 Код 12	12	12	12	12	12	→25
	PS2_s14 Код 14	14	14	14	14	14	→25
	PS2_s15 Код 15	15	15	15	15	15	→25
	PS2_s16 Код 16	16	16	16	16	16	→25
	PS2_s17 Код 17	17	17	17	17	17	→25
	PS2_s18 Код 18	18	18	18	18	18	→25
	PS2_s19 Код 19	19	19	19	19	19	→25
	PS2_s20 Код 20	20	20	20	20	20	→25

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS2_s21 Код 21	21	21	21	21	21	→25
	PS2_s23 Код 23	23	23	23	23	23	→25
	PS2_s22 Код 22	22	22	22	22	22	→25
25.	Какие действия Вы совершали при взаимодействии через "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)? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	PS3_1 Получение информации через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг	1	1	1	1	1	→ 26
	PS3_2 Скачивание типовых форм для заполнения	2	2	2	2	2	→ 26
	PS3_3 Отправка заполненных форм и других необходимых документов в электронном виде	3	3	3	3	3	→ 26
	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	→ 26
	PS3_5 Осуществление обязательных платежей (уплата пошлин, налогов, штрафов) в режиме онлайн	5	5	5	5	5	→ 26
	PS3_7 Запись на прием через "Интернет" (например, через портал государственных и муниципальных услуг)	7	7	7	7	7	→26
	PS3_8 Обжалование действий и бездействий, органов, оказывающих услуги с использованием ФГИС досудебное обжалование	8	8	8	8	8	→26
	PS3_9 Получение уведомлений с порталов услуг на электронную почту и в SMS-сообщения	9	9	9	9	9	→26
	PS3_6 Другое	6	6	6	6	6	→26
26.	Использовали ли Вы какие-нибудь из следующих мобильных устройств для официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг за последние 12 месяцев? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 4 ИЛИ КОД 5)</b>						
	PS4_1 Мобильный телефон или смартфон	1	1	1	1	1	→27

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS4_2 Ноутбук, нетбук	2	2	2	2	2	→27
	PS4_3 Планшетный компьютер	3	3	3	3	3	→27
	PS4_4 Другие мобильные устройства	4	4	4	4	4	→27
	PS4_5 Я не использовал мобильные устройства для этого	5	5	5	5	5	→27
27.	Сталкивались ли Вы со следующими проблемами, когда использовали официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг для личных целей в последние 12 месяцев? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 4, 6 ИЛИ КОД 5)</b>						
	PS5_1 Технические сбои на сайте/портале	1	1	1	1	1	→ 28
	PS5_2 Недостаточная, неясная или устаревшая информация	2	2	2	2	2	→ 28
	PS5_3 Не удалось получить необходимую поддержку и помощь (онлайн или офлайн)	3	3	3	3	3	→ 28
	PS5_6 Для необходимой услуги нет кнопки «получить услугу»	6	6	6	6	6	→28
	PS5_4 Другие	4	4	4	4	4	→ 28
	PS5_5 Не сталкивался	5	5	5	5	5	→ 28
28.	PS6 Оцените уровень удовлетворенности качеством предоставленных Вам услуг, для получения которых использовалась сеть "Интернет" за последние 12 месяцев <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	Полностью удовлетворен качеством	1	1	1	1	1	→ 30
	Частично удовлетворен	2	2	2	2	2	→ 30
	Не удовлетворен	3	3	3	3	3	→ 30
29.	Назовите причины, из-за которых сеть "Интернет" не использовалась для получения государственных или муниципальных услуг в течение последних 12 месяцев? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	PS7_1 Не было необходимости отправлять официальные формы заявления вообще	1	1	1	1	1	→ 30
	PS7_2 Нужная мне услуга была недоступна на официальных веб-сайтах и порталах услуг	2	2	2	2	2	→30
	PS7_3 Предпочитаю личный визит и персональные контакты	3	3	3	3	3	→ 30
	PS7_4 Нет немедленной реакции (ответа)	4	4	4	4	4	→ 30



№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS7_5 Недостаточно навыков или знаний (например, не знаю как использовать веб-сайт или его использование слишком сложное)	5	5	5	5	5	→ 30
	PS7_6 Есть опасения насчет защиты и безопасности персональных данных	6	6	6	6	6	→ 30
	PS7_7 Получение необходимой мне услуги требовало личного визита и предоставления бумажных форм	7	7	7	7	7	→ 30
	PS7_8 Проблемы с электронной подписью или другими способами электронной идентификации, необходимыми для получения услуги	8	8	8	8	8	→ 30
	PS7_9 За меня это сделали другие люди (консультанты, друзья, члены семьи и т.п.)	9	9	9	9	9	→ 30
	PS7_10 Другие причины	10	10	10	10	10	→ 30
30.	<b>PS8</b> Зарегистрированы ли Вы на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг						
	Да	1	1	1	1	1	→ 31
	Нет	2	2	2	2	2	→ 31
31.	<b>PS9</b> Есть ли у Вас личная электронная подпись, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме для себя лично?						
	Да	1	1	1	1	1	→ 32
	Нет	2	2	2	2	2	→ 32
32.	<b>PS10</b> Как вы оцениваете влияние информационных технологий и информационно-коммуникационных сетей на свою жизнь? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	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.  
БЛАГОДАРЮ ВАС ЗА ПОНИМАНИЕ И СОТРУДНИЧЕСТВО!**

Интервьюер \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

## КАРТОЧКА 1

Вопрос 15. Что Вы делали в сети "Интернет" за последние 3 месяца?

№ п/п	Действия в сети "Интернет"	Двузначный код
1.	Поиск информации о товарах и услугах	01
2.	Поиск информации, связанной со здоровьем или услугами в области здравоохранения	02
3.	Поиск вакансий	03
4.	Отправка или получение электронной почты	04
5.	Телефонные звонки или видеоразговоры через "Интернет" (используя, например, Скайп или другие приложения)	05
6.	Участие в социальных сетях (например, Вконтакте, Одноклассники, Фейсбук и др.)	06
7.	Участие в онлайн голосованиях или консультациях по общественным и политическим проблемам (по вопросам городского планирования, подписывание петиций и обращений)	07
8.	Публикация мнений по общественным и политическим проблемам через веб-сайты, участие в форумах	08
9.	Участие в профессиональных сетях (например, LinkedIn, Xing, E-executive.ru и т.д.)	09
10.	Общение с помощью систем мгновенного обмена сообщениями (чаты, ICQ, QIP и др.)	10
11.	Продажа/покупка товаров и услуг (в т.ч. с помощью Интернет-сайтов-аукционов)	11
12.	Осуществление финансовых операций	12
13.	Поиск информации об образовании, курсах обучения, тренингах и т.п.	13
14.	Дистанционное обучение	14
15.	Получение знаний и справок на любую тему с использованием Википедии, онлайн-энциклопедий и т.д.	15
16.	Игра в видео- или компьютерные игры/игры для мобильных телефонов или их скачивание	16
17.	Скачивание фильмов, изображений, музыки; просмотр видео; прослушивание музыки или радио	17
18.	Скачивание программного обеспечения (другого, чем компьютерные игры)	18
19.	Чтение или скачивание онлайн-газет или журналов, электронных книг	19
20.	Культурные цели (поиск информации об объектах культурного наследия и культурных мероприятиях, прохождение виртуальных туров по музеям и галереям и др.)	20
21.	Загрузка личных файлов (книг/статей/журналов, фотографий, музыки, видео, программ и др.) на сайты, социальные сети, облачные хранилища для публичного доступа	21
22.	Другие цели	22

**КАРТОЧКА 2**

**Вопрос 20. Какие товары и/или услуги приобретались Вами через сеть "Интернет" за последние 12 месяцев?**

№ п/п	Товары/услуги, приобретаемые через сеть "Интернет"	Двузначный код
1.	Предметы домашнего обихода (мебель, посуда, столовые приборы, постельное белье, предметы интерьера, игрушки и др.)	01
2.	Медицинские товары (лекарства и т.п.)	02
3.	Фильмы, музыка	03
4.	Книги, журналы, газеты (в т.ч. электронные книги, онлайн-журналы и газеты)	04
5.	Одежда, обувь, спорттовары	05
6.	Видеоигры и их обновления	06
7.	Программное обеспечение (в т.ч. обновления)	07
8.	Компьютерное оборудование (персональные компьютеры и аксессуары к ним, например, клавиатура, звуковые колонки, мониторы и др.)	08
9.	Электронное оборудование (бытовая техника (телевизоры, видеопроекторы, аудиотехника и др.), мобильные телефоны, электролампы, батарейки, и др.)	09
10.	Телекоммуникационные услуги (например, телевидение, услуги по доступу к "Интернет", фиксированная и сотовая связь и т.д.)	10
11.	Финансовые услуги (банковские услуги, денежные переводы, услуги страхования, операции с акциями и иными ценными бумагами др.)	11
12.	Продукты питания и бакалейные товары	12
13.	Билеты на развлекательные мероприятия (концерты, театр, спортивные соревнования и др.)	13
14.	Услуги, связанные с организацией путешествий (покупка билетов, бронирование гостиниц, аренда транспорта и др.)	14
15.	Товары для творчества и хобби (краски, бумага, нитки, ткань и др.)	16
16.	Другое	15

## КАРТОЧКА 3

Вопрос 24. Назовите, пожалуйста, виды государственных или муниципальных услуг, которые Вы получали через официальные веб-сайты и порталы государственных и муниципальных услуг за последние 12 месяцев

№ п/п	Категории услуг	Наименование видов государственных и муниципальных услуг <sup>1</sup>	Двузначный код
1.	<i>Здравоохранение и медицина</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заявок (запись) на прием к врачу,</li> <li>– выдача направления на госпитализацию,</li> <li>– прием заявок на дополнительное стационарное обследование и (или) лечение,</li> <li>– выдача гражданам направлений на прохождение медико-социальной экспертизы,</li> <li>– предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи,</li> <li>– предоставление информации из федерального банка данных на лиц, пострадавших от радиационного воздействия и подвергшихся радиационному облучению в результате чернобыльской и других радиационных катастроф и инцидентов,</li> <li>– оформление заявки на оказание высокотехнологичной медицинской помощи и внесение данных заявителя в лист ожидания оказания высокотехнологичной медицинской помощи,</li> <li>– прием заявлений об оказании первичной медико-санитарной помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов, а также предоставление информации о такой помощи и постановка на соответствующий учет</li> </ul>	01
2.	<i>Услуги МВД/ГИБДД</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проверка наличия штрафов ГИБДД,</li> <li>– выдача/замена водительских прав,</li> <li>– прием квалификационных экзаменов на получение права на управление автотранспортными средствами, трамваями, троллейбусами, выдача водительских удостоверений и временных разрешений,</li> <li>– регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним</li> </ul>	02
3.	<i>Налоги и сборы</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– «узнай свой ИНН»,</li> <li>– запись на прием в налоговую инспекцию,</li> <li>– проверка наличия налоговых задолженностей и налогов,</li> <li>– получение выписки из ЕГРН, ЕГРЮЛ и ЕГРИП,</li> <li>– подача налоговой декларации,</li> <li>– подача документов на налоговые выплаты</li> </ul>	03
4.	<i>Паспорта, регистрация</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оформление получения заграничного паспорта,</li> <li>– оформление получения общегражданского паспорта,</li> <li>– регистрация по месту жительства и пребывания</li> </ul>	04
5.	<i>Образование и наука</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заявлений о зачислении в государственные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет,</li> <li>– прием заявлений о зачислении детей в общеобразовательные учреждения (школы) субъектов Российской Федерации или муниципальные общеобразовательные учреждения (школы),</li> <li>– предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, в том числе информации о посещении школы, ведение дневника и журнала успеваемости,</li> </ul>	05

<sup>1</sup> Перечень сформирован на основании распоряжения Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», 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 25.12.2013 № 2516-р.

№ п/п	Категории услуг	Наименование видов государственных и муниципальных услуг <sup>1</sup>	Двузначный код
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы,</li> <li>– предоставление информации из базы данных о результатах единого государственного экзамена,</li> <li>– запись в кружки, спортивные секции, дома творчества</li> </ul>	
6.	<i>Имущественные и земельные отношения</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение выписки из реестра прав на недвижимое имущество (ЕГРП),</li> <li>– запись на прием на регистрацию недвижимого имущества,</li> <li>– государственная регистрация прав на недвижимое имущество,</li> <li>– предоставление земельных участков и помещений в аренду, собственность, пользование</li> </ul>	06
7.	<i>Семья</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– запись в ЗАГС,</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации рождения,</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации заключения брака,</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации расторжения брака,</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации усыновления (удочерения),</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации перемены имени,</li> <li>– прием и выдача документов о государственной регистрации смерти</li> </ul>	07
8.	<i>Социальное обеспечение</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение выписок с личного пенсионного счета,</li> <li>– прием и регистрация заявлений граждан об установлении им пенсий в соответствии с федеральными законами «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»,</li> <li>– получение государственного сертификата на материнский (семейный) капитал, а также подача заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала,</li> <li>– предоставление социальных пособий малоимущим гражданам,</li> <li>– назначение и выплата пособий гражданам, имеющим детей, в случаях, когда выплата таких пособий отнесена к полномочиям органов государственной власти субъектов Российской Федерации или к полномочиям Российской Федерации, переданным для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации,</li> <li>– прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях,</li> <li>– назначение и выплата пособия на оплату проезда на общественном транспорте</li> </ul>	08
9.	<i>Судебные задолженности</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проверка наличия судебных задолженностей,</li> <li>– получение справки об отсутствии судимости,</li> <li>– предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического или юридического лица, включая сведения о наличии исполнительного производства, сведения о наложенных ограничениях (запретах) в отношении физического или юридического лица, а также сведения о ходе исполнительного производства, в том числе сведения о наличии неурегулированных претензий к заявителю со стороны Федеральной службы судебных приставов</li> </ul>	09
10.	<i>Безопасность и охрана правопорядка</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выдача разрешений на хранение, ношение, перевозку оружия и патронов к нему,</li> <li>– получение удостоверения частного охранника</li> </ul>	10

№ п/п	Категории услуг	Наименование видов государственных и муниципальных услуг <sup>1</sup>	Двузначный код
11.	<i>Труд и занятость</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– постановка на биржу труда,</li> <li>– 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 учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые,</li> <li>– прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников,</li> <li>– прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ</li> </ul>	11
12.	<i>Жилищно-коммунальное хозяйство</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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,</li> <li>– получение информации технического учета,</li> <li>– предоставление показаний приборов учета,</li> <li>– прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг</li> </ul>	12
13.	<i>Разрешительная деятельность органов власти и местного самоуправления</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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 др.),</li> <li>– выдача лицензий (в том числе на деятельность такси, на деятельность в области связи и др.)</li> </ul>	14
14.	<i>Предпринимательская деятельность</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей,</li> <li>– представление уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности</li> </ul>	15
15.	<i>Природа и экология</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– выдача охотничьих билетов единого федерального образца,</li> <li>– выдача разрешений, заключений и квот в отношении недр, водных ресурсов</li> </ul>	16
16.	<i>Экономика, финансы, статистика</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение официальной статистической информации</li> </ul>	17
17.	<i>Государственные и бюджетные учреждения, некоммерческие организации</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заявок (запросов, обращений) на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий),</li> <li>– предоставление информации о зарегистрированных некоммерческих организациях,</li> <li>– регистрация и аккредитация некоммерческих организаций,</li> <li>– подача жалоб и предложений</li> </ul>	18
18.	<i>Культура, искусство</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление доступа к библиографической информации сводного электронного каталога библиотек России.</li> <li>– предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов, в том числе в части, не касающейся авторских прав,</li> <li>– предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий,</li> <li>– 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,</li> <li>– предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек,</li> </ul>	19

№ п/п	Категории услуг	Наименование видов государственных и муниципальных услуг <sup>1</sup>	Двузначный код
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел,</li> <li>– 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,</li> <li>– запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии</li> </ul>	
19.	<i>Реклама и СМИ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение информации о тиражах печатных СМИ,</li> <li>– получение справки, подтверждающей право на получение льгот, предусмотренных законодательством Российской Федерации для полиграфических материалов,</li> <li>– 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</li> </ul>	20
20.	<i>Производство, строительство и торговля</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение градостроительных планов земельных участков,</li> <li>– подготовка и выдача разрешений на строительство,</li> <li>– предоставление информации о порядке проведения государственной экспертизы проектной документации и результатов инженерных изысканий,</li> <li>– прием документов, необходимых для согласования перепланировки и (или) переустройства жилого (нежилого) помещения, а также выдача соответствующих решений о согласовании или об отказе,</li> <li>– 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,</li> <li>– государственный кадастровый учет недвижимого имущества</li> </ul>	21
21.	<i>Интеллектуальная собственность</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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,</li> <li>– 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,</li> <li>– прием заявлений о государственной регистрации программ для электронных вычислительных машин, баз данных и топологий интегральных микросхем</li> <li>– 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,</li> <li>– прием заявлений и ходатайств, касающихся продления срока действия исключительного права на результаты интеллектуальной деятельности и средства индивидуализации,</li> <li>– предоставление информации о зарегистрированных результатах интеллектуальной деятельности и средствах их индивидуализации, их статусе</li> </ul>	23
22.	<i>Другие</i>		22

## Указания по заполнению формы федерального статистического наблюдения «Анкета выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей»

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Сведения по форме федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» предоставляет население в возрасте 15-72 лет в отобранных домохозяйствах.

Обработка данных для выборочного обследования населения по вопросам использования 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 27.07.2006 № 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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Лица, проводящие опрос (далее для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей именуемые интервьюеры), представляют заполненные опросные листы территориальному органу Росстата по субъекту Российской Федерации по установленному им адресу не позднее: в октябре – 24 октября; в ноябре – 21 ноября.

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\** 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

---

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



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.

*Информационные технологии* – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов (Федеральный закон от 27.07.2006 № 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 (Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Под *информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет»\** (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 заполняются интервьюером на основе кодов, проставленных в адресной части Анкеты № 1-3 «Анкета выборочного обследования рабочей силы» заполненной на респондентов, проживающих в обследуемом домохозяйстве.

Вопросы, включенные в Анкету выборочного обследования населения по вопросам использования информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей (далее – Анкета), касаются особенностей использования респондентами персонального компьютера и/или сети Интернет за последние 12 месяцев, то есть периода с 23 октября 2015 года по 23 октября 2016 года, с 20 ноября 2015 года по 20 ноября 2016 года, и/или за последние 3 месяца 2016 года.

Аналогичный подход применяется к вопросам, относящимся к наличию или использованию в домохозяйстве доступа к сети Интернет, при условии, что, используемое в этих целях оборудование находится в рабочем состоянии, либо предполагается, что оно должно будет скоро приведено в рабочее состояние и в нем реализована техническая возможность для доступа к сети Интернет.

По вопросам Анкеты опрашиваются лица в возрасте от 15 до 72 лет включительно, учтенные как постоянно (обычно) проживающие по отображенным 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).

---

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

При этом вопросы, относящиеся к наличию в домохозяйстве персонального компьютера, заполняются положительно только в том случае, если оборудование находится в рабочем состоянии либо предполагается, что оно должно будет скоро приведено в рабочее состояние.

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

Под *персональным компьютером\** 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 и т.д.) или портативный (оборудование, использование которого не требует постоянного подключения к электросети – ноутбуки, нетбуки, 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, КПК, игровая приставка, телевизор со специальным устройством и т.д.

При отсутствии в домохозяйстве доступа к сети Интернет респонденту задается вопрос 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 ответы респондента.

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

К *широкополосному доступу\** относится высокоскоростной доступ (обеспечивающий скорость не менее 256 Кбит/с и выше в одном или обоих направлениях) к сети Интернет.

Широкополосный доступ к сети Интернет бывает фиксированный или мобильный.

К *фиксированному широкополосному доступу\** относятся: подключение к сети Интернет через цифровую абонентскую линию (xDSL), кабельный модем, Wi-Fi, WiMAX, спутниковый доступ, другие виды фиксированного доступа со скоростью не менее 256 Кбит/с.

К *цифровой абонентской линии (xDSL)\** относится группа технологий, обеспечивающих постоянное цифровое Интернет-соединение по медным проводам местной телефонной сети. К основным технологиям цифровых абонентских линий (DSL) относятся технологии ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line – асимметричная цифровая абонентская линия; технология, в которой для загрузки данных выделяется более широкая полоса, чем для выгрузки) и HDSL (High Rate Digital Subscriber Line – высокоскоростная цифровая абонентская линия связи). Линия DSL позволяет передавать одновременно данные и голосовой сигнал; та часть канала, по которой передаются данные, подключена постоянно.

К *кабельному модему\** относится кабельный модем со встроенным сетевым мостом, предоставляющий возможность двусторонней передачи данных по коаксиальному (HFC, англ. hybrid fibre-coaxial) или оптическому (RFoG, англ. Radio Frequency over Glass) кабелю.

---

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

Кабельные модемы обычно используются в сетях кабельного телевидения для предоставления широкополосного доступа к сети Интернет.

Другие виды фиксированного широкополосного доступа включают технологии, работающие со скоростями выше или равными 256 Кбит/с, например, арендованные линии, волокно до дома, спутниковые линии, фиксированный беспроводной доступ, Wi-Fi и WiMAX.

К *мобильному широкополосному доступу\** относится доступ к сети Интернет по сетям подвижной сотовой связи со скоростью выше или равной 256 Кбит/с, например, широкополосный CDMA (W-CDMA), универсальная система подвижной электросвязи (UMTS); высокоскоростной пакетный доступ по линии вниз (HSDPA), дополненный высокоскоростным пакетным доступом по линии вверх (HSUPA); CDMA2000 1xEV-DO и CDMA 2000 1xEV-DV; LTE. При применении данных технологий доступ в сеть 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, и узнать у респондента тарифный план, по которому абоненту предоставляется услуга по обеспечению доступа к сети Интернет. Тарифный план можно узнать из договора об оказании услуг. Обычно в наименовании тарифного плана указана и максимально доступная для абонента скорость. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете один ответ респондента.

**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 персональных компьютеров

Вопросы раздела 2 заполняются на респондентов в возрасте 15-72 лет 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 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 9.

Если респондент выбирает вариант ответа «От 3-х месяцев до года», интервьюер переходит к вопросу 10.

Если респондент выбирает вариант ответа «Более года назад» либо «Никогда» интервьюер переходит к вопросу 11.

---

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

**Вопрос 9.** 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 общественные места, в которых граждане могут воспользоваться доступом к сети Интернет, в том числе публичные библиотеки, отделения Почты России, Интернет-кафе, компьютерные клубы, точки общественного доступа (хот-споты в гостиницах, аэропортах, общественных местах) и другие.

**Вопрос 10.** 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 15-72 лет в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

**Вопрос 11.** Респонденту задается вопрос о том, когда он в последний раз пользовался сетью Интернет 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 12.

Если респондент выбирает вариант ответа «От 3-х месяцев до года», интервьюер переходит к вопросу 16.

Если респондент выбирает вариант ответа «Более года назад» либо вариант «никогда», интервьюер переходит к вопросу 18.

**Вопрос 12.** Респонденту задается вопрос о том, как часто он пользовался сетью Интернет за последние 3 месяца 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.

**Вопрос 13.** 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 14.** Данный вопрос предназначен для определения вида мобильных устройств, используемых респондентом для доступа к сети Интернет вне дома или работы за последние 3 месяца.

**Вопрос 15.** 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 16.** 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 ответы респондента.

**Вопрос 17.** Данный вопрос направлен на выявление средств защиты информации, которые использовал респондент при использовании сети Интернет за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете ответы респондента, после чего переходит к вопросу 19.

К *антивирусным средствам\** 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.

К *антиспамовым фильтрам\** 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\** относится комплекс правил и мер по предотвращению негативного воздействия сети Интернет и компьютера на опекаемого человека (обычно ребёнка).

**Вопрос 18.** 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 23.

#### **Раздел 4. Использование сети Интернет для заказа товаров и/или услуг**

Вопросы раздела 4 заполняются на респондентов в возрасте 15-72 лет в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

**Вопрос 19.** Респонденту задается вопрос о том, когда он в последний раз покупал или заказывал товары 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 20.

Если респондент пользовался сетью Интернет для заказа товаров и/или услуг в последний раз «Более чем один год назад» или «Никогда» в этих целях его не пользовался, интервьюер переходит к вопросу 22.

**Вопрос 20.** Интервьюер показывает респонденту Карточку 2, 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 домашнего хозяйства, соответствующий код отмечается в ответах респондента, на которого оформлен заказ товара и/или услуги.

**Вопрос 21.** Респонденту задается вопрос о способах оплаты товаров и/или услуг, приобретенных им с помощью сети Интернет за последние 12 месяцев. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете ответы респондента.

**Вопрос 22.** 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

---

\* 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 23.

### **Раздел 5. Получение государственных или муниципальных услуг в электронной форме**

Вопросы раздела 5 заполняются на респондентов в возрасте 15-72 лет в составе домохозяйства в соответствующей графе – «Респондент № 1-5».

**Вопрос 23.** Респонденту задается вопрос о взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления (Минздрав России, Минобрнауки России, Минтруд России, Минфин России, ФМС России и др.) или поставщиками государственных и муниципальных услуг (порталы государственных или муниципальных услуг, многофункциональные центры) в течение последних 12 месяцев. В целях ориентирования респондента по вопросам получения государственных или муниципальных услуг интервьюер показывает ему Карточку 3.

Если респондент выбирает ответ «Да, через Интернет» (используя официальные сайты и порталы, мобильные устройства (телефон, планшет и пр.), электронную почту, терминалы самообслуживания), интервьюер переходит к вопросу 24.

Если респондент выбирает ответ «Да» (в МФЦ, при личном посещении и другими способами (по почте, факсу, а также с помощью членов семьи, друзей и т.п.)), интервьюер переходит к вопросу 29.

Если респондент выбирает ответ «Да, через Интернет» и ответ «Да» (в МФЦ, при личном посещении и другими способами (по почте, факсу, а также с помощью членов семьи, друзей и т.п.)), интервьюер в Анкете отмечает **ВСЕ** ответы и переходит к вопросу 24 (вопрос 29 не задается).

Если респондент выбирает ответ «Нет», то интервьюер переходит к вопросу 30.

*Портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)* – 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Санкционированный доступ заявителя на 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.

*Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)* – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Под получением государственной услуги в электронной форме с использованием *мобильного приложения* 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, установленного на мобильном телефоне или планшетном компьютере, позволяющего осуществлять такие запросы.

Под получением государственной услуги в электронной форме с использованием *терминала самообслуживания* 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) или региональному portalу государственных услуг. К получению услуги в электронной форме с использованием терминала самообслуживания не относится использование терминалов электронной очереди, установленных в органах власти, МФЦ, бюджетных учреждениях.

**Вопрос 24.** Интервьюер предварительно разъясняет респонденту *механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме\** – действия 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 3, в которой указаны виды государственных или муниципальных услуг, и отмечает в Анкете ответы, соответствующие всем видам услуг, которые были выбраны респондентом.

**Вопрос 25.** 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 ответы респондента, после чего переходит к вопросу 26.

*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

---

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

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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

*Муниципальная услуга*, предоставляемая органом местного самоуправления, – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований (п. 2 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

*Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме\** – 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 (п. 6 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Государственные и муниципальные услуги считаются предоставленными в электронной форме при условии использования заявителем механизма аутентификации в ЕСИА в процессе получения услуги.

**Вопрос 26.** 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 ответы респондента, после чего переходит к вопросу 27.

**Вопрос 27.** 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 ответы респондента, после чего переходит к вопросу 28.

**Вопрос 28.** Данный вопрос направлен на оценку уровня удовлетворенности качеством предоставленных респондентом 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 Анкету записывается ответ «частично удовлетворен».

**Вопрос 29.** 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.

---

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



**Вопрос 30.** Если респондент зарегистрирован на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг с помощью страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС) в Пенсионном фонде или с помощью электронной подписи, в Анкете отмечается ответ 1, если респондент не зарегистрирован – ответ 2.

**Вопрос 31.** Если у респондента есть электронная подпись, необходимая для получения государственных (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*\* 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.

**Вопрос 32.** 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.

---

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