



МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАТИСТИКИ  
(РОССТАТ)

**П Р И К А З**

4 июня 2020 г.

№ 297

Москва

**Об утверждении формы федерального статистического наблюдения  
«Анкета выборочного федерального статистического наблюдения  
по вопросам использования населением 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 позиции 1.27.6 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 годовую форму федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» с указаниями по ее заполнению и ввести ее в действие для отчета за 2020 год.

2. Данные по указанной в пункте 1 настоящего приказа форме федерального статистического наблюдения предоставлять по адресам и в сроки в соответствии с установленными в форме.

3. С введением в действие указанной в пункте 1 настоящего приказа формы федерального статистического наблюдения признать утратившим силу

приказ Росстата от 8 мая 2019 г. № 265 «Об утверждении формы федерального статистического наблюдения «Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей».

Руководитель



П.В. Малков

Приложение

УТВЕРЖДЕНА

приказом Росстата  
от 04.06.2020 № 297

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ СТАТИСТИЧЕСКОЕ НАБЛЮДЕНИЕ**

Конфиденциальность гарантируется получателем информации

**АНКЕТА**

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

по Календарному плану, утвержденному приказом Росстата  
(периоды проведения опроса)

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

Предоставляют	Сроки предоставления	<b>Форма № 1-ИТ</b> Приказ Росстата: Об утверждении формы от _____ № _____ О внесении изменений (при наличии) от _____ № _____ от _____ № _____
лица, проводящие опрос (интервьюеры) – территориальному органу Росстата в субъекте Российской Федерации по установленному им адресу	на следующий день после окончания опроса	
		Годовая

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 (настольный, мобильный или планшетный)?			
	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 в Вашем домохозяйстве? <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 (лэптоп, ноутбук, нетбук, ультрабук)	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 и другое)	4		→4
	<b>CInt2_5</b> Игровая приставка	5		→4
	<b>CInt2_6</b> Телевизор со специальным устройством (Smart TV)	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? <b>(УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>			
	Да	1		→5
	Нет	2		→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 100 Мбит/с	2	→7
	100 Мбит/с и выше	3	→7
6	Назовите причины отсутствия доступа к сети Интернет в Вашем домохозяйстве <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 точках общественного доступа или в любом другом месте)	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 тому подобное)	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>СЗ_6</b> В пунктах общественного доступа на бесплатной основе (например, в публичных библиотеках, музеях, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и тому подобное)	6	6	6	6	6	→11
	<b>СЗ_7</b> В пунктах коммерческого доступа на платной основе (например, в интернет-кафе, гостиницах и тому подобное)	7	7	7	7	7	→11
	<b>СЗ_8</b> В дороге (во время поездки в общественном транспорте: в метро, автобусе, трамвае, троллейбусе, электричке, поезде, такси)	8	8	8	8	8	→11
	<b>СЗ_5</b> В других местах	5	5	5	5	5	→11
<b>11</b>	Какие действия, связанные с работой на персональном компьютере, Вы выполняли за последние 12 месяцев? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	<b>С4_12</b> Копирование или перемещение файла или папки	12	12	12	12	12	→12
	<b>С4_13</b> Использование инструмента копирования и вставки для дублирования или перемещения информации в документе	13	13	13	13	13	→12
	<b>С4_1</b> Работа с текстовым редактором (ввод и редактирование)	1	1	1	1	1	→12
	<b>С4_2</b> 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
	<b>С4_3</b> Использование программ для редактирования фото-, видео- и аудио-файлов	3	3	3	3	3	→12
	<b>С4_4</b> Создание электронных презентаций с использованием специальных программ (например, Power Point)	4	4	4	4	4	→12
	<b>С4_11</b> Отправка электронной почты с прикрепленным(и) файлом(ами) (например, с документами, фото-, видео-, аудио-файлами или другими файлами)	11	11	11	11	11	→12
	<b>С4_5</b> Подключение и установка новых устройств (например, модем, камера, принтер или другие устройства)	5	5	5	5	5	→12

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	<b>C4_7</b> Передача файлов между компьютером и периферийными устройствами (цифровая камера, плеер, мобильный телефон)	7	7	7	7	7	→12
	<b>C4_8</b> Поиск, загрузка, установка и настройка программного обеспечения	8	8	8	8	8	→12
	<b>C4_9</b> Установка новой или переустановка операционной системы	9	9	9	9	9	→12
	<b>C4_6</b> Самостоятельное написание программного обеспечения с использованием языков программирования	6	6	6	6	6	→12
	<b>C4_10</b> Иное	10	10	10	10	10	→12
<b>РАЗДЕЛ 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ ИНТЕРНЕТ</b>							
<b>12</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	→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
<b>13</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	→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
<b>14</b>	Назовите места, где Вы обычно использовали сеть Интернет за последние 3 месяца <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	<b>Int3_1</b> Дома	1	1	1	1	1	→15
	<b>Int3_2</b> На работе	2	2	2	2	2	→15
	<b>Int3_3</b> По месту учебы	3	3	3	3	3	→15



№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	Int3_4 У друзей, знакомых	4	4	4	4	4	→15
	Int3_10 В пунктах общественного доступа на бесплатной основе (например, в публичных библиотеках, музеях, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и тому подобное)	10	10	10	10	10	→15
	Int3_11 В пунктах коммерческого доступа на платной основе (например, в интернет-кафе, гостиницах и тому подобное)	11	11	11	11	11	→15
	Int3_12 В дороге (во время поездки в общественном транспорте: в метро, автобусе, трамвае, троллейбусе, электричке, поезде, такси)	12	12	12	12	12	→15
	Int3_9 В других местах	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? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 7 ИЛИ КОД 8)</b>						
	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
	Int4_6 Планшетный компьютер через сети беспроводной связи (Wi-Fi и другие)	6	6	6	6	6	→16
	Int4_7 Другие мобильные устройства (например, портативная игровая консоль, 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

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
16	<p>Что Вы делали в сети Интернет за последние 3 месяца?</p> <p><b>(ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 1. НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА ОТМЕЬТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b></p>						
	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_28 Код 28	28	28	28	28	28	→17
	Int5_22 Код 22	22	22	22	22	22	→17

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
17	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, 9 ИЛИ КОД 8)</b>						
	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? <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	→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		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
19	<b>IntZ1</b> При использовании сети Интернет Вы применяли отечественные средства защиты информации (например, Антивирус Касперского, Kaspersky Anti- Spam, Dr web, NANO Антивирус)? <b>(УКАЖИТЕ ТОЛЬКО ОДИН КОД)</b>						
	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 <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 9 ИЛИ КОД 10)</b>						
	<b>Int8_1</b> 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
	<b>Int8_2</b> Нет необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	5	5	5	5	5	→21
	<b>Int8_3</b> Высокие затраты на подключение к сети Интернет	6	6	6	6	6	→21
	<b>Int8_4</b> Недостаток навыков для работы в сети Интернет	7	7	7	7	7	→21
	<b>Int8_5</b> Отсутствие технической возможности подключения к сети Интернет	8	8	8	8	8	→21
	<b>Int8_6</b> Другие причины	9	9	9	9	9	→21
<b>Int8_7</b> Затрудняюсь ответить	10	10	10	10	10	→21	
<b>РАЗДЕЛ 4. ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ</b>							
21	Получали ли Вы государственные и муниципальные услуги в последние 12 месяцев и какие при этом использовали способы? <b>(ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 2, ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ. УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ ОТ 1 ДО 5, 7 ИЛИ КОД 6)</b>						

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	<p><b>(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)</b></p> <p><b>PS1_1</b> 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><b>PS1_4</b> Да, в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)</p>	4	4	4	4	4	→27
	<p><b>PS1_7</b> Да, при личном посещении</p>	7	7	7	7	7	→27
	<p><b>PS1_5</b> Да, другими способами (по почте, факсу и тому подобное)</p>	5	5	5	5	5	→27
	<p><b>PS1_6</b> Нет, я не получал государственные и муниципальные услуги</p>	6	6	6	6	6	→28
22	<p>Назовите, пожалуйста, категории государственных и 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><b>(РАЗЪЯСНИТЕ РЕСПОНДЕНТУ МЕХАНИЗМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ. ПОКАЖИТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТОЧКУ 2, НА ОСНОВЕ ВЫБРАННЫХ РЕСПОНДЕНТОМ КАТЕГОРИЙ УСЛУГ ОТМЕТЬТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b></p>						
	<p><b>PS2_s1</b> Код 01</p>	1	1	1	1	1	→23
	<p><b>PS2_s2</b> Код 02</p>	2	2	2	2	2	→23

№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	PS2_s3 Код 03	3	3	3	3	3	→23
	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)? <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	→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

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	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
	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? <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	→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 при использовании официальных веб-сайтов и порталов государственных и муниципальных услуг для личных целей за 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	→26

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	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
	PS5_4 Другие	4	4	4	4	4	→26
	PS5_5 Не сталкивался	5	5	5	5	5	→26
26	<b>PS6</b> 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	→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 и 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	→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



№ п/п		Респондент № 1	Респондент № 2	Респондент № 3	Респондент № 4	Респондент № 5	Переход к вопросу
	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
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
<b>РАЗДЕЛ 5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ЗАКАЗА ТОВАРОВ И/ЛИ УСЛУГ</b>							
<b>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</b>							
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)						

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	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
	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? <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	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 <b>(ПРОЧИТАЙТЕ ВСЛУХ, УКАЖИТЕ ВСЕ ПОДХОДЯЩИЕ КОДЫ)</b>						
	IntP4_1 Отсутствие необходимости (нежелание пользоваться, нет интереса)	1	1	1	1	1	→34

№ п/п		Респон- дент № 1	Респон- дент № 2	Респон- дент № 3	Респон- дент № 4	Респон- дент № 5	Переход к вопросу
	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
	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_9 За меня заказ оформили другие люди (родственники или члены семьи, друзья)	9	9	9	9	9	→34
	IntP4_8 Другие причины	8	8	8	8	8	→34
34	<b>PS10</b> Как вы оцениваете влияние информационных технологий и информационно-телекоммуникационных 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.  
БЛАГОДАРИЮ ВАС ЗА ПОНИМАНИЕ И СОТРУДНИЧЕСТВО!**

Интервьюер \_\_\_\_\_

(фамилия, имя и (при наличии) отчество)

\_\_\_\_\_ (подпись)




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

<b>№ п/п</b>	<b>Действия в сети Интернет</b>	<b>Двузначный код</b>
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 так далее), 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, E-xecutive.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	Просмотр новостей, информации о погоде	28
16.27	Другие цели	22

## КАРТОЧКА 2

Вопрос 22. Назовите, пожалуйста, категории 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 <sup>1</sup>	Двузначный код
22.1	 <b>ЗДРАВООХРАНЕНИЕ И МЕДИЦИНА</b>	01
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заявок (запись) запись на прием к врачу,</li> <li>– прием заявок (запись) на вызов врача на дом,</li> <li>– предоставление сведений о прикреплении к медицинской организации,</li> <li>– предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи,</li> <li>– запись для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации,</li> <li>– выдача направления на госпитализацию для оказания специализированной или высокотехнологичной медицинской помощи,</li> <li>– выдача гражданам направлений на прохождение медико-социальной экспертизы</li> </ul>	
22.2	 <b>УСЛУГИ МВД/ГИБДД</b>	02
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проверка наличия штрафов ГИБДД,</li> <li>– выдача/замена водительских прав,</li> <li>– проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений,</li> <li>– регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним</li> </ul>	
22.3	 <b>НАЛОГИ И СБОРЫ</b>	03
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– узнай свой Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН),</li> <li>– запись на прием в налоговую инспекцию,</li> <li>– проверка наличия налоговых задолженностей и налогов,</li> <li>– получение выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков, Единого государственного реестра юридических лиц и Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей,</li> <li>– подача налоговой декларации,</li> <li>– подача документов на налоговые выплаты</li> </ul>	

<sup>1</sup> 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	 <b>ПАСПОРТА, РЕГИСТРАЦИЯ</b>	04
<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> <li>– выбор избирательного участка<sup>1</sup>,</li> <li>– участие в переписи населения<sup>2</sup></li> </ul>		
22.5	 <b>ОБРАЗОВАНИЕ</b>	05
<ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, в том числе информации о посещении школы, ведение дневника и журнала успеваемости,</li> <li>– прием заявлений о зачислении в государственные образовательные организации (учреждения), реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет,</li> <li>– прием заявлений о зачислении детей в общеобразовательные организации (учреждения) (школы),</li> <li>– предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся,</li> <li>– предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся,</li> <li>– предоставление информации из базы данных о результатах единого государственного экзамена,</li> <li>– запись в кружки, спортивные секции, дома творчества</li> </ul>		
22.6	 <b>ИМУЩЕСТВЕННЫЕ И ЗЕМЕЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ</b>	06
<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости,</li> <li>– запись на прием на регистрацию прав недвижимого имущества,</li> <li>– государственная регистрация прав на недвижимое имущество,</li> <li>– предоставление земельных участков и помещений в аренду, собственность, пользование</li> </ul>		
22.7	 <b>РЕГИСТРАЦИЯ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ</b>	07
<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>		


<sup>1</sup> Пункт 16 статьи 64 Федерального закона от 12 июня 2002 г. № 67-ФЗ «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации».


<sup>2</sup> Пункт 3 статьи 6 Федерального закона от 25 января 2002 г. № 8-ФЗ «О Всероссийской переписи населения».


22.8	 <b>СОЦИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ</b>	08
<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение выписок с личного пенсионного счета,</li> <li>– установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению,</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,</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>		
22.9	 <b>СУДЕБНЫЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ</b>	09
<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 производством в отношении физического или юридического лица</li> </ul>		
22.10	 <b>БЕЗОПАСНОСТЬ И ОХРАНА ПРАВОПОРЯДКА</b>	10
<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>		
22.11	 <b>РАБОТА И ЗАНЯТОСТЬ</b>	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>– прием заявлений об оказании содействия гражданам в поиске подходящей работы, а также об оказании содействия работодателям в подборе необходимых работников,</li> <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 организаций (учреждений) начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые,</li> <li>– прием заявлений об участии в оплачиваемых общественных работах и предоставление информации об организации таких работ</li> </ul>		





22.12	 <b>ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО</b>	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	 <b>РАЗРЕШИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ</b>	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	 <b>ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>	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	 <b>ПРИРОДА И ЭКОЛОГИЯ</b>	16
<p>– выдача охотничьих билетов единого федерального образца,</p> <p>– выдача разрешений, заключений и квот в отношении недр, водных ресурсов</p>		
22.16	 <b>ЭКОНОМИКА, ФИНАНСЫ, СТАТИСТИКА</b>	17
<p>– получение официальной статистической информации</p>		

22.17	 <b>ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И БЮДЖЕТНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ, НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	18
<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>		

22.18	 <b>КУЛЬТУРА, ДОСУГ</b>	19
<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> <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>		

22.19	 <b>РЕКЛАМА И СМИ</b>	20
<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>		

22.20	 <b>ПРОИЗВОДСТВО, СТРОИТЕЛЬСТВО И ТОРГОВЛЯ</b>	21
<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>		

22.21	 <b>ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ</b>	23
<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>		

22.22	<b>ДРУГИЕ</b>	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	Двузначный 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 <a href="http://tutu.ru">tutu.ru</a> , <a href="http://tickets.ru">tickets.ru</a> , бронирование гостиниц с использованием сервисов <a href="http://Booking.com">Booking.com</a> , <a href="http://Trivago.ru">Trivago.ru</a> , 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 для целей выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей (далее – интервьюеры), по форме федерального статистического наблюдения № 1-ИТ «Анкета выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей» (далее – Анкета) отражают сведения о полученных ответах от населения в возрасте от 15 лет<sup>1</sup> 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) (статья 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 (статья 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Интервьюеры предоставляют заполненные Анкеты территориальному органу Росстата в субъекте 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 Анкете. 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 Анкете, 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*<sup>2</sup> 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

<sup>1</sup> Несовершеннолетние в возрасте от 15 до 18 лет опрашиваются в присутствии или с письменного согласия своих законных представителей.

<sup>2</sup> Данное понятие используется исключительно для целей проведения выборочного федерального статистического наблюдения по вопросам использования населением информационных технологий и информационно-телекоммуникационных сетей.

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 (статья 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 (статья 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Под *информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет»*<sup>1</sup> (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 Анкеты заполняются интервьюером на основе кодов, предоставленных в адресной части формы федерального статистического наблюдения № 1-3 «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*<sup>1</sup> понимается настольный, мобильный или планшетный (или аналогичный портативный) компьютер.

*Настольный компьютер*<sup>1</sup> – компьютер, требующий постоянного подключения к электросети и чаще всего установленный стационарно (например, десктопы (системный

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

блок и монитор представлены в виде отдельных устройств, соединенных между собой проводами), моноблоки).

*Мобильный компьютер*<sup>1</sup> – компьютер, не требующий постоянного подключения к электросети, размеры которого позволяют его легко переносить (например, лэптопы, ноутбуки, нетбуки, ультрабуки, смартбуки).

*Планшетный (или аналогичный портативный) компьютер*<sup>1</sup> – это компьютер, оборудованный сенсорным экраном, и соответственно управляемый путем соприкосновения с экраном вместо использования физической клавиатуры или наряду с ней.

К персональным компьютерам не относится оборудование со встроенными компьютерными возможностями, такое как Smart TV, а также устройства, основной функцией которых является телефонная связь, например, мобильные телефоны или смартфоны.

**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 видеоприставка, 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*<sup>1</sup> 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 мобильной 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

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

документации определить вид (виды) доступа к сети Интернет, используемый в домохозяйстве.

**Вопрос 5.** Для определения максимальной 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](http://www.speedtest.net/ru) или [yandex.ru/internet](http://yandex.ru/internet). Результаты тестирования покажут скорость входящего соединения (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 видеозвонки, 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 доступа к сети Интернет в домохозяйстве. 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*<sup>1</sup> – 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

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



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.

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 любого типа за последние 3 месяца. Интервьюер зачитывает вслух все варианты ответов и отмечает в Анкете все ответы респондента.

**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<sup>1</sup>* 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<sup>1</sup>* 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<sup>1</sup>* 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 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.

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

В соответствии со статьей 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);

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 ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации (например, [www.mos.ru](http://www.mos.ru), [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru), [uslugi.udmurt.ru](http://uslugi.udmurt.ru) и другие) или официальных веб-сайтов органов государственной власти и местного самоуправления (например, портал Росстата – [www.gks.ru](http://www.gks.ru), ФНС России – [nalog.ru](http://nalog.ru), Росреестра – [rosreestr.ru](http://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 пунктах общественного доступа (публичных библиотеках, МФЦ), в пунктах коллективного доступа (интернет-кафе, гостиницах 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 (пункт 7 статьи 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» (пункт 5 статьи 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*<sup>1</sup> 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*<sup>1</sup> понимается подача запроса о предоставлении услуги (в том

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

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 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.

**Вопрос 22.** Интервьюер предварительно разъясняет респонденту *механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме*<sup>1</sup> – 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 категории государственных или муниципальных услуг и отмечает в Анкете ответы, соответствующие всем услугам, 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 (пункт 1 статьи 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

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

*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 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 статьей 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 (пункт 2 статьи 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*<sup>1</sup> – 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

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

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*<sup>1</sup> – 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 ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), региональном портале государственных и муниципальных услуг (например, [www.mos.ru](http://www.mos.ru), [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru), [uslugi.udmurt.ru](http://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 и 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*<sup>1</sup> 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*<sup>1</sup> – 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*<sup>1</sup> – 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.

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

**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 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-телекоммуникационных 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.

---