

**«Үй шаруашылығын ақпараттық-коммуникациялық технологияларды пайдалануы туралы зерттеу сауалнамасы»  
(индекс Н-020, кезеңділігі жылдық)  
статистикалық нысанына қосымша  
Приложение к статистической форме  
«Анкета обследования домашнего хозяйства  
об использовании информационно-коммуникационных технологий»  
(индекс Н-020, периодичность годовая)**

### **ЖЕКЕ СҰРАҚНАМА ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ВОПРОСНИК**

**Үйдің ID коды (титулдық парақтағы үйдің ID кодына сәйкес)**

ID код дома (идентичен ID коду дома на титульном листе).....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Пәтердің ID коды (титулдық парақтағы пәтердің ID кодына сәйкес)**

ID код квартиры (идентичен ID коду квартиры на титульном листе).....

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Үй шаруашылығы мүшесінің сәйкестендіру нөмірі («А» модуліндегі 1-тармақ)**

Идентификационный номер члена домашнего хозяйства (из модуля «А» пункт 1) .....

**Үй шаруашылығы мүшесінің аты («А» модуліндегі 1-тармақ)**

Имя члена домашнего хозяйства (из модуля «А» пункт 1) .....

**«D» МОДУЛІ: КОМПЬЮТЕРДІ ПАЙДАЛАҢУ**

МОДУЛЬ «D»: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КОМПЬЮТЕРА

**С модулінің 11-тармағын «Иә» деп белгілегендер толтырады**

Заполняют те, кто отметил «Да» в пункте 11 модуля С

**18. Соңғы 3 ай ішінде Сіз компьютерді қаншалықты жиі пайдаландыңыз? (бір нұсқаны белгілеңіз)**

Как часто Вы использовали компьютер в последние 3 месяца? (отметьте один вариант)

**18.1 Күніне бір реттен кем емес**

Не менее одного раза в день..... ☐

**18.2 Аптасына бір реттен кем емес, бірақ күнде емес**

Не менее одного раза в неделю, но не каждый день..... ☐

**18.3 Аптасына бір реттен кем**

Менее одного раза в неделю..... ☐

**19. Сіз қай жерде компьютерді пайдаландыңыз? (пайдаланған жердің бәрін белгілеңіз)**

Где Вы использовали компьютер? (отметьте все, где использовали)

**19.1 Үйде**

Дома..... ☐

**19.2 Жұмыс орнында**

На рабочем месте..... ☐

**19.3 Оқу орнында**

По месту обучения..... ☐

**19.4 Коммерциялық орталықта (ақылы негізде, мысалы интернет-кафе)**

В коммерческом центре (на платной основе, например интернет-кафе)..... ☐

**19.5 Көршілерде, достар немесе туыскандарда**

У соседей, друзей или родственников..... ☐

**20. Сіз төмендегі жабдықтардың қай түрін қолдандыңыз? (қолданатыныңыздың бәрін белгілеңіз)**

Каким из нижеперечисленных видов оборудования Вы пользовались? (отметьте все, что используете)

**20.1 Үстелүстілік компьютер**

Настольный компьютер..... ☐

**20.2 Тасымалды компьютер (ноутбук, нетбук, ультрабук)**

Переносной компьютер (ноутбук, нетбук, ультрабук)..... ☐

**20.3 Планшет**

..... ☐

**21. Сіз төмендегі компьютерлік әрекеттердің қайсыларын орындадыңыз?**

(орындағандарыңыздың барлығын белгілеңіз)

Какие из нижеперечисленных компьютерных действий Вы выполняли?

(отметьте все, что выполняли)

- 21.1 Файлдар салынған электронды поштаны (құжат, фотосурет, бейнежазба) жөнелту**  
Отправка электронной почты с вложенными файлами (документ, фотография, видео)..... ☐
- 21.2 Бағдарламалық қамтамасыз етуді іздеу, жүктеу және орнату**  
Поиск, загрузка и установка программного обеспечения..... ☐
- 21.3 Операциялық жүйеге немесе қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі бағдарламаларға өзгерісті қоса алғанда бағдарламалық қамтамасыз етуді күйге келтіру**  
Настройка программного обеспечения, включая изменение в операционную систему или программы по обеспечению безопасности..... ☐
- 21.4 Excel электрондық кестелерімен жұмыс істеу (кестелерде негізгі арифметикалық формулаларды пайдалану)**  
Работа в редакторе электронных таблиц Excel (использование базовых арифметических формул в таблицах)..... ☐
- 21.5 Word мәтіндік редакторында жұмыс істеу**  
Работа в текстовом редакторе Word..... ☐
- 21.6 Графикалық редакторда жұмыс істеу (презентация, мәтін, сурет, дыбыс, бейнежазба немесе диаграмманы қоса)**  
Работа в графическом редакторе (включая презентации, текст, изображения, звук, видео или диаграммы)..... ☐
- 21.7 Жаңа құрылғыларды (принтер, модем және басқалар) қосу және орнату**  
Подключение и установка новых устройств (принтер, модем и другие)..... ☐
- 21.8 Арнайы бағдарламалық тілді пайдаланумен компьютерлік бағдарламалар әзірлеу**  
Разработка компьютерных программ с использованием специального программного языка..... ☐
- 21.9 Файлды немесе папканы көшіру немесе орнын ауыстыру**  
Копирование или перенос файла или папки..... ☐
- 21.10 Құжаттағы ақпараттың көшірмесін алу немесе орнын ауыстыру үшін ақпаратты немесе ақпараттың бөлігін көшіру және орнына қою құралдарын пайдалану**  
Использование инструментов копирования и вставки информации или части информации для получения копий или перемещения информации в документе..... ☐
- 21.11 Компьютерлер мен басқа құрылғылар арасында файлдар жөнелту**  
Передача файлов между компьютерами и другими устройствами..... ☐
- 21.12 Басқа (көрсетіңіз)**  
Другое (укажите)..... ☐

**«Е» МОДУЛІ: ИНТЕРНЕТ ЖЕЛІСІН ЖӘНЕ ЭЛЕКТРОНДЫҚ ҮКІМЕТТІҢ КӨРСЕТІЛЕТІН ҚЫЗМЕТТЕРІН ПАЙДАЛАНУ**

МОДУЛЬ «Е»: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕТИ ИНТЕРНЕТ И УСЛУГИ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

С модулінің 16-тармағын «Иә» деп белгілегендер толтырады

Заполняют те, кто отметил «Да» в пункте 16 модуля С

**22. Соңғы 3 ай ішінде Сіз Интернет желісін (кез келген жерде) қаншалықты жиі пайдаландыңыз?**

(бір нұсқаны белгілеңіз)

Как часто Вы использовали сеть Интернет (в любом месте) за последние 3 месяца? (отметьте один вариант)

- 22.1 Күніне бір реттен кем емес**  
Не менее одного раза в день..... ☐
- 22.2 Аптасына бір реттен кем емес, бірақ күнде емес**  
Не менее одного раза в неделю, но не каждый день..... ☐
- 22.3 Аптасына бір реттен кем**  
Менее одного раза в неделю..... ☐

**23. Сіз қай жерде Интернет желісін пайдаландыңыз? (пайдаланған жердің бәрін белгілеңіз)**

Где Вы использовали сеть Интернет? (отметьте все, где использовали)

- 23.1 Үйде**  
Дома..... ☐
- 23.2 Жұмыс орнында**  
На рабочем месте..... ☐
- 23.3 Оқу орнында**  
По месту обучения..... ☐

- 23.4 Коммерциялық орталықта (ақылы негізде, мысалы, интернет-кафе)**  
В коммерческом центре (на платной основе, например, интернет-кафе)..... ☐
- 23.5 Қоғамдық орында (ақысыз негізде, мысалы, вокзалда, әужайда, қоғамдық кітапханада)**  
В общественном месте (на бесплатной основе, например на вокзале, в аэропорту, в публичных библиотеках)..... ☐
- 23.6 Көршілерде, достар немесе туыскандарда**  
У соседей, друзей или родственников..... ☐
- 23.7 Ұтқыр телефон арқылы кез келген жерде**  
В любом месте через мобильный телефон..... ☐
- 23.8 Басқа ұтқыр қатынау құрылғылары арқылы кез келген жерде**  
В любом месте через другие устройства мобильного доступа..... ☐
- 24. Сіз Интернет желісіне қол жеткізу үшін төмендегі тасымалды жабдықтардың қай түрін пайдаландыңыз? (пайдаланатынның бәрін белгілеңіз)**  
Каким из нижеперечисленных видов переносного устройства для доступа к сети Интернет Вы пользовались? (отметьте все, что используете)
- 24.1 Ұтқыр телефон**  
Мобильный телефон..... ☐
- 24.1.1 Интернет желісіне қосылу үшін технологияны пайдалана отырып, ұтқыр байланыс желісі бойынша**  
По сети мобильной связи, используя технологию для подключения к сети Интернет..... ☐
- 24.1.2 Басқа да сымсыз байланыс желілері бойынша (мысалы, клиенттік Wi-Fi (Wireless Fidelity) қабылдау-жіберу құрылғыларымен жабдықталған ұтқыр құрылғылар)**  
По иным сетям беспроводной связи (например, мобильные устройства, оснащенные клиентским Wi-Fi (Wireless Fidelity) приемо-передающими устройствами)..... ☐
- 24.2 Планшет**..... ☐
- 24.2.1 USB (Universal Serial Bus)-кілт/аппараттық кілт немесе интеграцияланатын деректер SIM (Subscriber Identification Module)-картасын пайдалана отырып, ұтқыр байланыс желісі бойынша**  
По сети мобильной связи, используя USB (Universal Serial Bus)-ключ/аппаратный ключ или интегрированную SIM (Subscriber Identification Module)-карту данных..... ☐
- 24.2.2 Басқа да сымсыз байланыс желілері бойынша (мысалы, клиенттік Wi-Fi қабылдау-жіберу құрылғыларымен жабдықталған ұтқыр құрылғылар)**  
По иным сетям беспроводной связи (например, мобильные устройства, оснащенные клиентским WiFi приемо-передающими устройствами)..... ☐
- 24.3 Тасымалды компьютер (ноутбук, нетбук, ультрабук)**  
Переносной компьютер (ноутбук, нетбук, ультрабук)..... ☐
- 24.3.1 USB-кілт/аппараттық кілт немесе интеграцияланған деректер SIM-картасын немесе модем ретінде ұтқыр телефонды пайдалана отырып, ұтқыр байланыс желісі бойынша**  
По сети мобильной связи, используя USB-ключ/аппаратный ключ или интегрированную SIM-карту данных либо мобильный телефон в качестве модема..... ☐
- 24.3.2 Басқа да сымсыз байланыс желілері бойынша (мысалы, клиенттік Wi-Fi қабылдау-жіберу құрылғыларымен жабдықталған ұтқыр құрылғылар)**  
По иным сетям беспроводной связи (например, мобильные устройства, оснащенные клиентским WiFi приемо-передающими устройствами)..... ☐
- 24.4 Басқа да тасымалды құрылғылар (мысалы, тасымалды ойын консолдары, сағаттар, электронды кітаптарды оқу үшін құрылғылар)**  
Другие переносные устройства (например, переносные игровые консоли, часы, устройства для чтения электронных книг)..... ☐
- 25. Сіз қандай мақсатта Интернет желісін пайдаландыңыз? (пайдаланған мақсаттардың барлығын белгілеңіз)**  
С какой целью Вы использовали сеть Интернет? (отметьте все цели, какие использовали)
- 25.1 Тауарлар мен көрсетілетін қызметтер туралы ақпараттарды алу**  
Получение информации о товарах и услугах..... ☐
- 25.2 Денсаулық сақтаумен немесе денсаулық сақтау саласындағы көрсетілетін қызметтермен байланысты ақпараттарды іздеу**  
Поиск информации, связанной со здравоохранением или услугами в области здравоохранения..... ☐
- 25.3 Веб-сайт арқылы денсаулығына байланысты маманға қабылдауға жазылу**..... ☐

- Запись на прием к специалисту по поводу здоровья через веб-сайт.....
- 25.4 Электрондық поштаны жіберу және алу**  
Отправка и получение электронной почты..... ☐
- 25.5 Интернет желісі/VoIP арқылы телефонмен сөйлесу**  
Телефонные переговоры через сеть Интернет/VoIP..... ☐
- 25.6 Әлеуметтік желілерде қатысу (Одноклассники, Facebook, Twitter, Instagram және басқалары)**  
Участие в социальных сетях (Одноклассники, Facebook, Twitter, Instagram и другие)..... ☐
- 25.7 Чаттарға, блогтарға, жаңалықтарға және онлайн-талқылауларға қол жеткізу**  
Доступ к чатам, блогам, новостям и онлайн-дискуссиям..... ☐
- 25.8 Ақпарат орналастыру немесе хабарламалармен шапшаң алмасу (What's App, Viber)**  
Размещение информации или мгновенный обмен сообщениями (What's App, Viber)..... ☐
- 25.9 Тауарларды немесе көрсетілетін қызметтерді сатып алу немесе тапсырыс беру (OLX, Lamoda, Ebay арқылы)**  
Покупка или заказ товаров или услуг (через OLX, Lamoda, Ebay)..... ☐
- 25.10 Тауарларды немесе көрсетілетін қызметтерді сату (OLX, Ebay арқылы)**  
Продажа товаров или услуг (через OLX, Ebay)..... ☐
- 25.11 Сапар кезінде саяхаттаумен немесе қонақүйлерде орналасумен байланысты көрсетілетін қызметтерді алу**  
Получение услуг связанных с путешествиями или размещением в гостиницах во время поездки..... ☐
- 25.12 Кәсіби желілерге қатысу**  
Участие в профессиональных сетях ..... ☐
- 25.13 Жұмыс іздеу немесе жұмысқа қатысты өтініш беру**  
Поиск работы или подача заявления по поводу работы..... ☐
- 25.14 Интернет-банкингті пайдалану**  
Использование Интернет-банкинга..... ☐
- 25.15 Білім беру және оқыту саласындағы қызмет (википедия, онлайн энциклопедиялар)**  
Деятельность в области образования и обучения (википедия, онлайн энциклопедии)..... ☐
- 25.16 Ресми онлайн-курстарды пайдалану**  
Использование официальных онлайн-курсов ..... ☐
- 25.17 Фильмдерді, суреттерді, музыканы жүктеу, бейнетуындыны қарау, музыка тыңдау, ойын ойнау немесе ойындар жүктеу**  
Скачивание фильмов, изображений, музыки, просмотр видео, прослушивание музыки, игра или скачивание игр..... ☐
- 25.18 Веб-радио тыңдау (ақылы да, ақысыз да)**  
Прослушивание веб-радио (как платно, так и бесплатно)..... ☐
- 25.19 Веб –телевидение қарау (ақылы да, ақысыз да)**  
Просмотр веб-телевидения (как платно, так и бесплатно)..... ☐
- 25.20 Бағдарламалық қамтамасыз етуді немесе қосымшаларды көшіру**  
Скачивание программного обеспечения или приложений..... ☐
- 25.21 Онлайн газеттер немесе журналдарды, электронды кітаптарды оқу немесе көшіру**  
Чтение или скачивание онлайн-газет или журналов, электронных книг..... ☐
- 25.22 Жеке веб-сайтын басқару**  
Управление личным веб-сайтом..... ☐
- 25.23 Жалпы ортақ қол жеткізу үшін сайтқа мәтіндерді жүктеу**  
Загрузка содержания на сайт для всеобщего доступа..... ☐
- 25.24 Блогты жүргізу: блогқа материал сақтау немесе қосу**  
Ведение блога: сохранение или добавление содержимого в блог ..... ☐
- 25.25 Жеке немесе ұйыммен құрылуы мүмкін веб-парақшалар арқылы азаматтық немесе саяси мәселелерге қатысты пікірлерді жариялау**  
Публикация мнений по поводу гражданских или политических проблем через веб-страницы, которые могут быть созданы индивидуально или организацией..... ☐
- 25.26 Азаматтық немесе саяси мәселелер бойынша онлайн консультацияларға немесе дауыс берулерге қатысу**  
Участие в онлайн консультациях или голосованиях по гражданским или политическим проблемам ..... ☐
- 25.27 Құжаттарды, суреттерді, музыканы, бейнетуындыны немесе басқа да файлдарды сақтау үшін Интернетте орынды пайдалану (мысалы, Google Drive, Dropbox, Windows Skydrive, iCloud, Amazon Cloud Drive)**

Использование места в Интернете для хранения документов, картинок, музыки, видео или других файлов (например, Google Drive, Dropbox, Windows Skydrive, iCloud, Amazon Cloud Drive)..... ☐

**25.28 Интернет арқылы жұмыс жасау үшін, мәтіндік құжаттарды, кестелерді немесе презентацияларды редакциялау үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану**

Использование программного обеспечения для работы через Интернет, для редактирования текстовых документов, таблиц или презентаций..... ☐

**25.29 Мемлекеттік шенеуніктердің блогына жүгіну**

Обращение в блоги государственных чиновников..... ☐

**25.30 Қызметтің өзге де түрлері (көрсетуіңізді өтінеміз)**

Прочие виды деятельности (просьба указать)..... ☐

**26. Сіз Интернет желісі арқылы электрондық үкіметтің (мемлекеттік органдардың веб-сайты) халыққа көрсететін қызметтерін пайдаландыңыз ба?**

Пользовались ли Вы услугами электронного правительства (веб-сайты государственных органов) для населения через сеть Интернет?

**26.1 Иә**  
Да ☐

**26.2 Жок**  
Нет ☐

→ **F модулі**  
модуль F

**27. Сіз электрондық үкімет көрсететін қандай қызметтерді пайдаландыңыз?**

(бір немесе одан көп жауапты белгілеуге болады)

Какими услугами электронного правительства Вы пользовались? (можно отметить один или более ответов)

**27.1 Мемлекеттік басқару органдарының веб-сайты арқылы ақпарат алу**

Получение информации через веб-сайт органов государственного управления..... ☐

**27.2 Мемлекеттік басқару органдарының сайтынан ресми нысандарды жүктеу (көшіру)**

Загрузка (скачивание) официальных форм с сайта органов государственного управления..... ☐

**27.3 Толтырылған нысандарды электронды түрде жіберу**

Электронная отправка заполненных форм..... ☐

**«F» МОДУЛІ: ЭЛЕКТРОНДЫҚ САУДА**

**МОДУЛЬ «F»: ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ**

**28. Соңғы 12 ай ішінде Сіз Интернет желісі арқылы тауарлар және көрсетілетін қызметтерді сатып алдыңыз ба (тапсырыс бердіңіз бе)?**

Покупали (заказывали) ли Вы товары и услуги через сеть Интернет за последние 12 месяцев?

**28.1 Иә**  
Да ☐

**28.2 Жок**  
Нет ☐

→ **35 және соңы**  
35 и конец

**29. Соңғы 12 ай ішінде қандай тауарлар және көрсетілетін қызметтерді Интернет желісі арқылы сатып алдыңыз (тапсырыс бердіңіз)? (сатып алғанның барлығын белгілеңіз)**

Какие товары и услуги за 12 последних месяцев Вы покупали (заказывали) через сеть Интернет? (отметьте все, что покупали)

**29.1 Халықтың тамақ өнімдері**

Продукты питания населения..... ☐

**29.2 Дәрілік препараттар**

Лекарственные препараты..... ☐

**29.3 Фильмдер, музыка**

Фильмы, музыка..... ☐

**29.4 Кітаптар, журналдар, газеттер**

Книги, журналы, газеты..... ☐

**29.5 Киім, аяқкиім, спорттық тауарлар**

Одежда, обувь, спортивные товары..... ☐

**29.6 Электрондық оқу материалдары**

Электронные учебные материалы..... ☐

**29.7 Компьютерлік бағдарламалар, бейнеойындар**

Компьютерные программы, видеоигры..... ☐

**29.8 Компьютерлік тауарлар (дискілер және басқалар)**

Компьютерные товары (диски и другие)..... ☐

**29.9 Электрондық жабдықтар**

Электронное оборудование..... ☐

**29.10 Үйде қолдануға арналған тауарлар (жиһаз, асүй ыдыстары және басқалары)**

Товары для домашнего пользования (мебель, кухонные принадлежности и другие)..... ☐

- 29.11 Телекоммуникациялық қызметтер (телевизия, цифрлық телефония, сымсыз байланыс және басқалар)** ☐  
Телекоммуникационные услуги (телевидение, цифровая телефония, беспроводная связь и другие)
- 29.12 Қаржылық және сақтандыру қызметтері** ☐  
Финансовые и страховые услуги.....
- 29.13 Саяхат үшін қызметтерді броньдау (қонақүй, отель, билеттер және тағы басқа)** ☐  
Бронирование услуг для путешествия (гостиниц, отелей, билетов и так далее.).....
- 29.14 Ойын-сауық іс-шараларына билеттер** ☐  
Билеты на развлекательные мероприятия.....
- 29.15 Басқа (көрсетіңіз)** ☐  
Другое (указать).....
- 30. Соңғы 12 ай ішінде Сіз Интернет желісі арқылы тауарлар және көрсетілетін қызметтерді кімнен сатып алдыңыз (тапсырыс бердіңіз)? (сатып алғандардың барлығын белгілеңіз)**  
У кого Вы покупали (заказывали) товары и услуги через сеть Интернет за последние 12 месяцев?  
(отметьте всех, у кого покупали)
- 30.1 Отандық сатушылардан** ☐  
Отечественных продавцов.....
- 30.2 ТМД<sup>2</sup> елдерінен** ☐  
Стран СНГ<sup>2</sup>.....
- 30.2.1 ЕАЭО<sup>3</sup> елдерінен** ☐  
стран ЕАЭС<sup>3</sup>.....
- 30.3 ТМД-дан тыс елдерден** ☐  
стран вне СНГ.....
- 31. Соңғы 12 ай ішінде Интернет желісі арқылы тапсырыс берілген тауарлар және көрсетілетін қызметтердің жалпы құны қандай? (көрсетуіңізді өтінеміз)**  
Какова общая стоимость товаров и услуг, заказанных через сеть Интернет за последние 12 месяцев?  
(просьба указать)
- 31.1 0 - 5000 теңгеге дейін** ☐  
0 – до 5000 тенге.....
- 31.2 5000 – 25000 теңгеге дейін** ☐  
5000 - до 25000 тенге.....
- 31.3 25000 – 50000 теңгеге дейін** ☐  
25000 - до 50000 тенге.....
- 31.4 50000 теңгеден жоғары** ☐  
Свыше 50000 тенге.....
- 32. Соңғы 12 ай ішінде тауарлар және көрсетілген қызметтерді Интернет желісі арқылы қалай төледіңіз?**  
Как Вы оплачивали товары и услуги через сеть Интернет за последние 12 месяцев? (возможны несколько вариантов ответа)
- 32.1 Интернет желісі арқылы банктік төлем карталарымен төлем (кредиттік және дебеттік)** ☐  
Оплата платежными банковскими картами через сеть Интернет (кредитная и дебетовая).....
- 32.2 Банктік аударыммен төлеу** ☐  
Оплата банковским переводом.....
- 32.3 Банктік төлем картасы арқылы алдын-ала төлем** ☐  
Предоплата через банковскую карточку.....
- 32.4 Тауарды жеткізу немесе қызмет көрсету кезінде қолма-қол ақшамен төлем** ☐  
Оплата наличными при доставке товара или оказании услуги.....
- 32.5 Ұтқыр төлемдер (мысалы, Сіздің ұтқыр телефоныңызға байластырылған аккаунт бойынша)** ☐  
Мобильные платежи (например, через аккаунт, который привязан к Вашему мобильному телефону).....
- 33. Соңғы 12 ай ішінде тауарлар және көрсетілетін қызметтерді Интернет желісі арқылы сатып алу (тапсырыс беру) кезінде проблемаларға кезіктіңіз бе?**  
Вы сталкивались с проблемами при покупке (заказов) товаров и услуг через сеть Интернет за последние 12 месяцев?
- 33.1 Иә** ☐ **→** **34 және соңы** **33.2 Жоқ** ☐ **→** **соңы**  
Да ☐ 34 и конец Нет ☐ конец

**Ескертпе:**

Примечание:

<sup>2</sup>ТМД – Тәуелсіз Мемлекеттер Достастығы

<sup>2</sup>СНГ – Содружество Независимых Государств

<sup>3</sup>ЕАЭО елдері – Еуразиялық экономикалық одақ

<sup>3</sup>страны ЕАЭС – Евразийский экономический союз

**34. Соңғы 12 ай ішінде тауарлар және көрсетілетін қызметтерді Интернет желісі арқылы сатып алу (тапсырыс беру) кезінде қандай проблема туындады? (туындаған проблемалардың барлығын белгілеңіз)**

Какие проблемы возникли при покупке (заказов) товаров и услуг через сеть Интернет за последние 12 месяцев? (отметьте все возникающие проблемы)

- 34.1 Сатып алу немесе төлем кезіндегі Интернет-ресурстың техникалық ақаулары**  
Технические неполадки Интернет-ресурса при покупке или оплате..... ☐
- 34.2 Кепілдіктер және басқа да заңды құқықтарға қатысты ақпарат іздеудегі қиыншылықтар**  
Трудности в обнаружении информации относительно гарантий и других законных прав..... ☐
- 34.3 Жеткізу жылдамдығының төмендігі**  
Медленная скорость доставки..... ☐
- 34.4 Түпкілікті құнның номиналды құннан жоғары болуы (жеткізу құны, мәміле үшін комиссия)**  
Конечная стоимость выше номинальной (стоимость доставки, комиссия за сделку)..... ☐
- 34.5 Сапасыз немесе бұзылған тауарлар (көрсетілген қызметтер)**  
Некачественные или поврежденные товары (услуги)..... ☐
- 34.6 Алаяқтық (тауарлар немесе көрсетілетін қызметтер алынбады, кредит картасының деректерін теріс пайдалану)**  
Мошенничество (товары или услуги не получены, злоупотребление данными кредитной карты)..... ☐
- 34.7 Шағымдарға қанағаттанарлық емес жауап алу немесе болмауы**  
Отсутствие или неудовлетворительный ответ на жалобы..... ☐
- 34.8 Басқа (көрсетіңіз)**  
Другое (указать)..... ☐

**35. Соңғы 12 ай ішінде Сіздің тауарлар және көрсетілетін қызметтерді Интернет желісі арқылы сатып алмауыңыздың (тапсырыс бермеуіңіздің) себептері қандай?**

Каковы были причины того, что Вы не покупали (заказывали) товары и услуги через сеть Интернет за последние 12 месяцев?

- 35.1 Қажеті жоқ**  
Нет необходимости..... ☐
- 35.2 Өзі сатып алғанды қалау, тауарлар көз алдында, дүкендерге, сауда орталықтарына деген бейілділік**  
Предпочтение делать покупки лично, товар на виду, лояльность к магазинам, торговым центрам..... ☐
- 35.3 Тәжірибенің жеткіліксіздігі**  
Недостаточность опыта..... ☐
- 35.4 Интернет желісі арқылы тапсырыс берілген тауарларды жеткізумен байланысты мәселелер (ұзақ немесе тасымалдау қиыншылықтары)**  
Проблемы с доставкой товаров, заказанных через сеть Интернет (долго или трудности перевозки)..... ☐
- 35.5 Төлем қауіпсіздігі мәселелері (кредит картасы бойынша ақпарат беру)**  
Проблемы безопасности оплаты (предоставление информации по кредитной карте)..... ☐
- 35.6 Дербес ақпараттың құпиялылығы (дербес ақпарат беру)**  
Секретность личной информации (предоставление персональной информации)..... ☐
- 35.7 Тауарларды алу немесе қайтарып беру мүмкіндігіне сенімсіздік**  
Недоверие к получению или возможности возврата товаров..... ☐
- 35.8 Интернет желісі арқылы төлем жүргізуге мүмкіндік беретін картаның болмауы**  
Отсутствие карты, позволяющей производить платеж через сеть Интернет..... ☐
- 35.9 Шағымдар мен шығындарды қайтармау, сондай-ақ қанағаттанарлық емес жауап алу**  
Жалобы и возмещение затрат, а также получение неудовлетворительного ответа..... ☐
- 35.10 Менің елімде шетелдік сатушылар сатумен айналыспайды**  
Иностранные продавцы не продают в моей стране..... ☐
- 35.11 Басқа (көрсетіңіз)**  
Другое (указать)..... ☐

**36. Статистикалық нысанды толтыруға жұмсалған уақытты көрсетіңіз, сағатпен (қажеттісін қоршаңыз)**  
Укажите время, затраченное на заполнение статистической формы, в часах (нужное обвести)

1 сағатқа дейін до 1 часа	1-2	2-4	4-8	8-40	40 сағаттан артық более 40 часов
------------------------------	-----	-----	-----	------	-------------------------------------

**Түсіністігіңіз және ынтымақтастығыңыз үшін алғыс білдіреміз!**

Благодарим Вас за понимание и сотрудничество!