

# Fișele de raportare a cetățenilor Republica Moldova

Studiu sociologic  
realizat cu suportul Băncii Mondiale,  
Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională  
și PNUD Moldova

## Cuprins

<b>Sumar executiv</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Introducere</b> .....	<b>7</b>
1.1. Caracteristica generală a Sondajelor „Fișa de raportare a cetățeanului” .....	7
1.2. Proiectul “Fișa de raportare a cetățeanului” în Republica Moldova .....	7
1.3. Scopul și obiectivele studiului .....	8
1.4. Instituțiile publice evaluate.....	8
1.5. Metodologia studiului.....	10
<b>2. Profilul serviciilor publice din perspectiva cetățenilor</b> .....	<b>12</b>
2.1. Nivelul de solicitare a serviciilor publice .....	12
2.2. Calitatea serviciilor publice .....	13
2.3. Accesibilitatea informațiilor referitoare la serviciile publice .....	16
2.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în procesul de obținere a serviciilor solicitate.....	17
2.5. Nivelul de corupție în prestarea serviciilor publice.....	19
<b>3. Accesul la informații și servicii prin intermediul Internetului (e-Accesul)</b> .....	<b>21</b>
3.1. Accesul la calculatoare și la Internet .....	21
3.2. e-Accesarea serviciilor publice.....	25
3.3. Atitudinea cetățenilor față de informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice .....	27
<b>4. Analiza aprofundată a serviciilor oferite de instituțiile medicale publice</b> .....	<b>29</b>
4.1. Nivelul de solicitare a serviciilor instituțiilor medicale.....	29
4.2. Calitatea serviciilor prestate de instituțiile medicale .....	30
4.3. Accesul la informațiile de interes public ale instituțiilor medicale .....	30
4.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în instituțiile medicale .....	31
4.5. Nivelul de corupție în instituțiile medicale.....	32
<b>5. Analiza aprofundată a serviciilor oferite de instituțiile de documentare a populației</b> .....	<b>33</b>
5.1. Nivelul de solicitare a serviciilor instituțiilor de documentare a populației.....	33
5.2. Calitatea serviciilor de documentare a populației.....	34
5.3. Accesul la informațiile de interes public ale instituțiilor de documentare a populației .....	34
5.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în instituțiile de documentare a populației .....	35
5.5. Nivelul de corupție în instituțiile de documentare a populației.....	36
<b>6. Căile de îmbunătățire a serviciilor publice în viziunea respondenților</b> .....	<b>38</b>
<b>7. Concluzii</b> .....	<b>41</b>
<b>Anexe</b> .....	<b>43</b>
Anexa 1: Termenii de referință.....	44
Anexa 2. Caracteristica eșantionului .....	48
Anexa 3. Chestionar .....	50

## Lista figurilor

Figura 1. Nivelul de solicitare a serviciilor publice.....	13
Figura 2. Ponderea cetățenilor care se declară satisfăcuți de calitatea serviciilor publice de care au beneficiat .....	14
Figura 3. Nivelul de satisfacție a populației vizând calitatea serviciilor publice .....	15
Figura 4. Ponderea cetățenilor care consideră că informația despre serviciile instituțiilor publice este accesibilă și completă .....	16
Figura 5. Ponderea persoanelor care s-au confruntat cu dificultăți în obținerea serviciilor publice .....	17
Figura 6. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice .....	19
Figura 7. Ponderea persoanelor care afirmă că au plătit mită pentru a obține serviciul solicitat .....	20
Figura 8. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, după gen și medii de reședință.....	22
Figura 9. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, pe grupe de vârstă.....	23
Figura 10. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, pe categorii de venituri.....	24
Figura 11. Tehnologiile de acces la Internet.....	25
Figura 12. Rata de contactare a instituțiile publice prin intermediul paginilor Web.....	26
Figura 13. Rata de utilizare a serviciilor publice disponibile prin Internet .....	27
Figura 14. Serviciile publice pe care cetățenii ar prefera să le primească prin Internet sau telefonia mobilă .....	28
Figura 15. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor medicale.....	31
Figura 16. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor de documentare a populației.....	36
Figura 17. Domenii de intervenție în scopul îmbunătățirii serviciilor publice.....	38

## Sumar executiv

O guvernare este eficientă și responsabilă doar atunci când ea este receptivă la opiniile și sugestiile cetățenilor. Aceste opinii și sugestii sunt de neprețuit atât în trasarea cursului strategic al unei țări, cât și în soluționarea problemelor cotidiene, cu care cetățenii se confruntă atunci, când ei se adresează la instituțiile publice.

*Scopul* principal al studiului constă în evaluarea nivelului de solicitare, accesibilității și calității serviciilor prestate, nivelului corupției și identificarea dificultăților cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice solicitate.

Sondajul “Fișele de raportare a cetățenilor”, metodologia căruia a fost elaborată de instituțiile Băncii Mondiale și care a fost realizat în Republica Moldova pentru prima oară, oferă informații complete, relevante și valide despre serviciile prestate de 30 de categorii de instituții publice.

*Eșantionul.* Cei 3000 de respondenți incluși în studiu, au fost selectați aleatoriu din 173 de localități, din care 12 orașe și 161 de sate, din toate raioanele țării. Respondenții au fost rugați să evalueze serviciile publice de care ei au beneficiat în ultimele 12 luni. Rezultatele sondajului sunt reprezentative la nivel național, cu excepția teritoriului necontrolat de autoritățile Republicii Moldova (Transnistria), și au o marjă de eroare de  $\pm 1,7\%$ , la nivelul de încredere de 95%.

*Nivelul de solicitare a serviciilor publice.* În ultimul an, trei din patru respondenți au apelat cel puțin o singură dată la o instituție publică. Cele mai solicitate sunt serviciile oferite de către policlinicile și centrele medicilor de familie, primăriile, spitalele publice și oficiile de documentare a populației. După nivelul de solicitare, între bărbați și femei, între locuitorii satelor și orașelor, nu există diferențe semnificative.

*Calitatea serviciilor publice* este apreciată ca fiind satisfăcătoare de circa două treimi din cetățenii ce au beneficiat de ele. Ponderea persoanelor din orașe, ce s-au declarat nesatisfăcute de calitatea serviciilor publice, este mai mare decât cea a persoanelor de la sate. Cea mai mare pondere a cetățenilor nemulțumiți, aproape jumătate din solicitanți, se atestă în cazul Poliției, Arhivei Naționale, Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă și subdiviziunilor teritoriale ale acesteia, Direcțiilor/Secțiilor de asistență socială.

*Accesibilitatea și completitudinea informațiilor.* Circa două treimi din cetățeni apreciază informația despre serviciile instituțiilor publice ca fiind accesibilă și completă. În aspect de gen și mediul de reședință, completitudinea și accesibilitatea informațiilor despre serviciile publice este evaluată de respondenți în mod diferit, opiniile negative fiind mai frecvente în cazul bărbaților și a locuitorilor din orașe. Oficiile Cadastrale, Arhiva Națională și Poliția sunt considerate de circa o jumătate de respondenți ca instituții, informația despre serviciile cărora nu este completă și accesibilă.

*Dificultăți și bariere în obținerea serviciilor publice.* Cota persoanelor care s-au confruntat cu dificultăți și bariere în obținerea serviciilor publice este mare, de circa o treime din solicitanți. Conform percepției respondenților, cetățenii din mediul urban se confruntă mai des cu

obstacole și bariere în obținerea serviciilor publice solicitate decât cei din mediul rural. Principalele dificultăți și bariere cu care se confruntă cetățenii sunt durata mare de așteptare și cozile lungi, indiferența personalului, dezorganizare în prestarea serviciilor, corupția. În procesul de depășire a dificultăților, cel mai des cetățenii manifestă insistență, apelează la ajutorul cunoscuților sau plătesc mită.

Cea mai mare pondere a cetățenilor, care s-au confruntat cu dificultăți și bariere în obținerea serviciului solicitat, se atestă în cazul Arhivei Naționale, Direcțiilor de Salvatori și Pompieri, Agenției pentru Reglementare în Energetică, Poliției. Această pondere este mare și în cazul altor instituții, frecvent solicitate de către cetățeni: Oficiile cadastrale, Direcțiile/Secțiile de Asistență Socială, Agenția Națională și pentru Ocuparea Forței de Muncă.

*Corupția.* Fenomene de mituire au fost raportate în cazul a 24 din cel 30 de categorii de instituții publice, serviciile cărora au fost supuse evaluării. Cea mai mare pondere a persoanelor ce plătesc mită se înregistrează în cazul instituțiilor de standardizare și metrologie, Oficiilor Documentare Transport și Certificare Conducători Auto, Centrelor de medicină preventivă, spitalelor publice. Fenomenul de mituire se atestă în proporții semnificative în Direcțiile Salvatori și Pompieri, instituțiile publice de învățământ, Poliție, Oficiile cadastrale, Serviciul Vamal.

*Utilizarea calculatorului și a Internetului.* Circa doi din fiecare cinci cetățeni ai Republicii Moldova utilizează calculatorul și Internetul. În acest domeniu se atestă disparități semnificative, ponderea femeilor, care utilizează calculatorul, fiind mai mică decât cea a bărbaților. Inegalitatea digitală este deosebit de pronunțată în funcție de mediul de reședință, în sate ponderea persoanelor ce utilizează calculatorul și Internetul fiind aproape de două ori mai mică decât în orașe. În dependență de veniturile disponibile, inegalitatea digitală este și mai mare, de aproape șase ori, iar în dependență de vârsta respondenților – de aproape opt ori.

Deși mai mult de o treime din respondenți cunosc faptul că informația despre serviciile publice este disponibilă în Internet, doar unul din zece respondenți a accesat site-urile instituțiilor publice. Mare majoritate a respondenților ce accesează site-urile instituțiilor publice sunt orașeni. Cel mai des respondenții au accesat serviciile publice oferite on-line pentru a găsi un loc de muncă, a soluționa problemele legate de sănătate, a consulta fondurile bibliotecilor publice.

*Informatizarea serviciilor publice.* În favoarea prestării serviciilor publice prin intermediul Internetului sau telefoniei mobile s-au pronunțat circa o jumătate din respondenți. Opiniile favorabile informatizării serviciilor publice sunt mai frecvente în mediul urban, decât în cel rural. Persoanele tinere sunt mult mai deschise pentru implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor în prestarea serviciilor publice. Cota persoanelor ce susțin informatizarea serviciilor publice crește odată cu sporire veniturilor pe care ei le au. Serviciile pe care respondenții ar prefera să le obțină on-line sunt cele de sănătate, de căutare a unui loc de muncă, de perfectare a documentelor personale, de înscriere în instituțiile de învățământ.

*Calitatea serviciilor medicale.* Analiza aprofundată a serviciilor prestate de instituțiile medicale publice a scos în evidență nivelul înalt de solicitare a acestora, perceperea pozitivă de către solicitanți a calității serviciilor medicale obținute, accesibilitatea și completitudinea informațiilor respective. În procesul de obținere a serviciilor medicale, fiecare a cincea persoană a întâmpinat dificultăți și bariere, principalele din ele fiind durata mare de așteptare și cozile lungi, indiferența și incompetența personalului, corupția. Fiecare a cincea persoană

care a beneficiat de serviciile medicale, afirmă ca a plătit mită. Mita este plătită mai des de către persoanele tinere și de cele cu venituri mai mari.

*Calitatea serviciilor de documentare a populației.* Fiind frecvent solicitate, aceste servicii sunt, în general, apreciate pozitiv de către cetățeni. Pe lângă dificultățile și barierele ce sunt indicate de cetățeni și în cazul altor servicii – durata mare de așteptare și cozile lungi, indiferența și incompetența personalului, corupția –, în cazul serviciilor de documentare a populației mai mulți respondenți au indicat și brutalitatea personalului, în special, atunci când în actele eliberate sunt depistate greșeli.

*Căile de îmbunătățire a serviciilor publice.* Mai mult de jumătate din respondenți au formulat sugestii, implementarea cărora nu necesită mari investiții: îmbunătățirea atitudinii angajaților instituțiilor publice față de cetățeni, ridicarea nivelului de calificare a angajaților instituțiilor publice, îmbunătățirea managementului, perfecționarea modului de prestare a serviciilor publice. Modul de funcționare a instituțiilor publice trebuie schimbat, asigurându-se centrarea pe solicitant, remunerarea angajaților publici în bază de performanță, motivarea lor, accelerarea proceselor de prelucrare a solicitărilor. Este necesară digitalizarea tuturor tipurilor de documente din cadrul instituțiilor și informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.

O analiză detaliată a fiecărui serviciu public poate fi găsită pe pagina [www.ipp.md](http://www.ipp.md).

## 1. Introducere

### 1.1. Caracteristica generală a Sondajelor „Fișa de raportare a cetățeanului”

Sondajele „Fișa de raportare a cetățeanului” (Citizen Report Card) reprezintă un instrument, care furnizează o conexiune inversă (feedback) referitoare la modul de prestare a serviciilor publice din perspectiva beneficiarilor. Acest instrument permite colectarea, sistematizarea și analiza informațiilor referitoare atât la calitatea, eficiența și caracterul adecvat al serviciilor publice, cât și despre problemele cu care se confruntă utilizatorii în procesul interacțiunii cu instituțiile publice ce prestează astfel de servicii.

Sondajele „Fișa de raportare a cetățeanului” înregistrează feedbackul cetățenilor într-o formă simplă și clară, indicând nivelul de satisfacție sau insatisfacție a acestora. Aceste sondaje nu se limitează doar la măsurarea nivelului de satisfacție sau insatisfacție – ele cercetează și multiplele aspecte ale interacțiunii dintre instituțiile prestatoare de servicii și cetățeni și urmăresc identificarea rezultatelor acestor interacțiuni. În termeni mai simpli, se pornește de la faptul că satisfacția sau insatisfacția cetățenilor are anumite cauze, care, în general, sunt legate de calitatea serviciilor prestate, cum ar fi fiabilitatea sistemului de aprovizionare cu energie electrică sau dotarea spitalelor cu echipamente medicale. Prin urmare, Fișele de raportare a cetățenilor reflectă și dificultățile cu care se confruntă solicitanții în procesul de soluționare a anumitor probleme (de exemplu, penele de curent) și costurile ascunse, care apar în procesul de utilizare a serviciilor publice (de exemplu, taxele informale, plățile doctorilor). Prin urmare, sondajele „Fișa de raportare a cetățenilor” studiază performanța serviciilor prin prisma cetățenilor și au drept scop identificarea aspectelor problematice ale serviciilor publice.

Un aspect important al sondajelor bazate pe utilizarea Fișelor de raportare a cetățenilor este nivelul înalt de credibilitatea a acestora. Concluziile formulate în bază prelucrării rezultatelor acestor sondaje nu reflectă pur și simplu opiniile câtorva persoane care gândesc într-un anumit mod sau reclamațiile câtorva cetățeni supărați. Metodologia sondajelor „Fișa de raportare a cetățenilor” presupune o eșantionare sistemică ce asigură identificarea tuturor opiniilor – atât a cetățenilor mulțumiți, cât și a celor nesatisfăcuți de serviciile publice. Acest lucru este asigurat prin faptul că metodologia utilizată se bazează pe tehnicile avansate ale științelor sociale, pe proceduri riguroase de selectare a eșantionului, de elaborare a chestionarului, de efectuare a interviurilor și de analiză a datelor. Prin urmare, sondajele bazate pe utilizarea Fișelor de raportare a cetățenilor furnizează un feedback ușor de înțeles și demn de toată încrederea.

### 1.2. Proiectul “Fișa de raportare a cetățeanului” în Republica Moldova

Proiectul “Fișa de raportare a cetățeanului” (FRC) în Republica Moldova reprezintă prima încercare de studiere a celor mai bune practici de reformare a serviciilor publice. În procesul implementării acestui proiect, cetățenii Republicii Moldova au fost rugați să evalueze 30 de instituții prestatoare de servicii publice, o atenție sporită fiind acordată serviciilor de ocrotire a sănătății și celor de documentare a populației. Deși are un caracter explorator, acest studiu nu

doar identifică nivelul de cunoaștere și capacitatea decizională, dar face și o diagnoză a instituțiilor evaluate în scopul ameliorării calității serviciilor prestate.

### **1.3. Scopul și obiectivele studiului**

Scopul studiului constă în evaluarea nivelului de solicitare a serviciilor publice și modul de contactare a instituțiilor publice, accesibilitatea și calitatea serviciilor prestate, dificultățile cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice solicitate, nivelul corupției. Obiectivele principale ale studiului sunt:

- Sporirea transparenței și responsabilității sectorului public prin furnizarea unui feedback din partea utilizatorilor de servicii publice.
- Consolidarea capacităților societății civile în monitorizarea performanțelor instituțiilor ce prestează servicii publice.
- Furnizarea unei linii de referință pentru Proiectul de e-Guvernare, finanțat de Banca Mondială.

Studiul include un feedback de la utilizatorii de servicii publice referitor la:

- Disponibilitatea, posibilitățile de a accesa și gradul de utilizare a serviciilor publice.
- Calitatea serviciilor publice.
- Incidența problemelor și capacitatea furnizorilor de servicii publice de a reacționa la apariția acestora.
- Plățile neformale și corupția.
- Nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor publice.
- Motivele de insatisfacție.
- Sugestii de îmbunătățire a serviciilor publice.
- Disponibilitatea și calitatea informației despre serviciile publice.
- Modalitățile de contactare a autorităților publice.
- Serviciile pe care cetățenii ar dori să le acceseze prin intermediul Internetului sau telefoniei mobile.

### **1.4. Instituțiile publice evaluate**

În procesul implementării proiectului, evaluării au fost supuse serviciile prestate de următoarele autorități sau instituții publice:

1. Serviciul Fiscal de Stat al Republicii Moldova și Inspectoratele fiscale de stat teritoriale.
2. Casa Națională și Casele teritoriale de asigurări sociale.
3. Direcțiile /Secțiile de asistență socială și protecția familiei în cadrul Consiliilor Raionale.
4. Compania Națională de Asigurări în Medicină și agențiile teritoriale.



5. Subdiviziunile teritoriale de evidență și documentare a populației ale Direcției de documentare a populației din cadrul Întreprinderii de Stat „Centrul Resuselor Informaționale de Stat „Registru” (Oficiile de Documentare a Populației).
6. Oficiile Stare Civilă.
7. Consiliile Raionale.
8. Primăriile, Preturile (în cazul Municipiului Chișinău).
9. Oficiile Teritoriale ale Cancelariei de Stat.
10. Subdiviziunile Departamentului Poliție al Ministerului Afacerilor Interne, Comisariatele de poliție, sectoarele de poliție (Poliția).
11. Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă și agențiile teritoriale.
12. Policlinicile/ Centrele Medicilor de Familie.
13. Spitalele publice.
14. Instituțiile publice de învățământ.
15. Bibliotecile publice.
16. Biroul Național de Statistică și direcțiile/secțiile teritoriale.
17. Camera Înregistrării de Stat și oficiile teritoriale.
18. Camera de Licențiere.
19. Instituțiile ce prestează servicii de standardizare și metrologie (infrastructura calității).
20. Serviciul Vamal și Serviciul Grăniceri (în aspectele ce țin de trecerea frontierei de stat).
21. Oficiile Cadastrale.
22. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE).
23. Agenția Națională pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației (ANRCETI).
24. Direcția Salvatori și Pompieri a Serviciului Protecție Civilă și Situații Excepționale al MAI și subdiviziunile teritoriale ale acesteia.
25. Centrele de Medicină Preventivă.
26. Inspectoratul Ecologic de Stat și subdiviziunile teritoriale ale acestuia.
27. Agenția Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Produselor de Origine Animală.
28. Arhiva Națională a Republicii Moldova.
29. Direcția Documentare Mijloace de Transport și Calificare a Conducătorilor Auto din cadrul Întreprinderii de Stat „Centrul Resuselor Informaționale de Stat „Registru” și subdiviziunile teritoriale ale acesteia.
30. Direcțiile agricole raionale.

Instituțiile și serviciile evaluate au fost selectate în conformitate cu Termenii de referință, prezentați în *Anexa 1*.

## **1.5. Metodologia studiului**

### **1.5.1. Eșantionare**

Studiul a fost efectuat pe un eșantion de 3000 de persoane alese proporțional din cele 3 zone ale țării: Nord (29%), Centru (50%) și Sud (21%). La nivelul de încredere de 95%, acest eșantion a asigurat o marjă de eroare de  $\pm 1,7\%$ .

În studiu au fost incluși cetățeni ai Republicii Moldova cu vârsta de peste 16 ani, atât din localitățile rurale, cât și din cele urbane. Eșantionul utilizat a fost unul stratificat, ponderat, aleatoriu, cu utilizarea metodei pasului.

Persoanele intervievate reprezintă atât mediul urban (38%), cât și mediul rural (62%). Din numărul total de respondenți, 57% sunt femei. Distribuția participanților la sondaj după principalele criterii – vârsta, limba vorbită, veniturile, domeniu de activitate, ocupația ș.a. –, este prezentată în *Anexa 2*.

Studiul a fost efectuat în 173 puncte de intervievare, cuprinzând 12 localități urbane și 161 rurale. Interviuurile au fost efectuate în toate raioanele țării, cu excepția celor din teritoriul care temporar nu se află sub jurisdicția Republicii Moldova (Transnistria).

Accentuăm faptul, că în cazul serviciilor mai puțin solicitate, sondajul clasic a fost completat cu un “sondaj de accelerare” (*booster survey*). Acest sondaj a inclus realizarea unor interviuri suplimentare anume în locul solicitării serviciilor respective.

### **1.5.2 Colectarea și verificarea datelor**

Pentru colectarea datelor a fost utilizată metoda cantitativă. În acest scop, au fost efectuate interviuri „față-în-față”, bazate pe un chestionar cu întrebări combinate: atât închise, cât și deschise. Studiul a fost efectuat în perioada 2–23 iulie 2010.

În proiect au fost antrenate 55 echipe de operatori de interviuri, care au mai participat în cercetări similare. În faza inițială a cercetării, toți operatorii au fost instruiți, li s-a explicat scopul cercetării și semnificația tuturor întrebărilor din chestionar.

În scopul verificării corectitudinii datelor colectate, după terminarea etapei de interviere față-în-față, a fost administrat un Chestionar-test. Administrarea Chestionarului-test a fost efectuată prin interviuri telefonice (450 de respondenți) și vizite repetate la domiciliu (150 de respondenți).

### **1.5.3. Structura chestionarului**

Chestionarul utilizat este unul complex și include atât întrebări închise, cât și întrebări deschise (*Anexa 3*). Inițial, Chestionarul a fost elaborat de către echipa de cercetare Magenta Consulting în limba engleză, în corespundere cu experiența internațională, fiind ulterior

dezvoltat și aprobat de Institutul de Politici Publice și Banca Mondială. În scopul administrării pe teren, Chestionarul a fost tradus în limbile română și rusă, ambele variante fiind identice ca conținut, iar fiecare interviu a fost realizat în limba solicitată de respondent.

Pentru a exclude eventualele interpretări greșite ale întrebărilor, varianta inițială a chestionarului a fost pre-testat în pe un grup de 50 de respondenți.

Respondenții au fost rugați să evalueze serviciile publice solicitate de ei în ultimile 12 luni, ca punct de referință fiind data efectuării interviurilor respective.

Pentru elucidarea anumitor aspecte ce țin de specificul serviciilor publice, în Chestionar au fost incluse și întrebări cu răspuns multiplu. Evident, în cazul unor astfel de întrebări, suma ponderilor variantelor de răspuns depășește valoarea de 100%.

#### **1.5.4. Analiza datelor**

Analiza cantitativă a datelor colectate a fost efectuată cu ajutorul soft-urilor specializate. Fiecare serviciu a fost analizat atât la nivel agregat, cât și în mod separat. Pornind de la importanța serviciilor din sectorul agricol, ocrotirea sănătății și de documentare a populației, rezultatele respective ale sondajului au fost prezentate în capitole separate.

Accentuăm faptul, că evaluarea fiecărui serviciu public – nivelul de satisfacție a populației, accesibilitatea informațiilor despre serviciul respectiv, gradul de răspândire a plăților informale sau a mitei ș.a.m.d. –, a fost efectuată în baza răspunsurilor formulate doar de persoanele ce au apelat la serviciul respectiv în ultimele 12 luni înainte de data interviului.

Cetățenii incluși în studiu au răspuns la întrebările chestionarului în contextul așteptărilor pe care ei le au față de accesibilitatea, disponibilitatea și calitatea serviciilor publice Prin urmare, ca și în cazul oricărei altei cercetări sociologice, constatările studiului și clasamentele referitoare la calitatea serviciilor publice se bazează pe opiniile subiective ale respondenților.

#### **1.5.5. Obstacole în colectarea datelor**

Singurul obstacol întâmpinat în procesul colectării datelor conform metodei „sondaj de accelerare” (booster survey) a fost interzicerea de către reprezentanții ANRE și ai Inspectoratului Ecologic de Stat a colectării de date în apropierea sediilor instituțiilor respective.

În cazul serviciilor publice, prestate de Direcțiile agricole raionale, din cauza numărului mic de respondenți ce au solicitat astfel de servicii, numărul de chestionare completate a fost insuficient pentru a efectua o analiză distinctă.

## **2. Profilul serviciilor publice din perspectiva cetățenilor**

În acest capitol sunt expuse opiniile cetățenilor referitoare la următoarele aspecte ale modului de prestare a serviciilor publice:

- nivelul de solicitare a serviciilor publice;
- calitatea serviciilor publice;
- nivelul de satisfacție de modul în care a fost prestat serviciul public;
- accesibilitatea informațiilor referitoare la serviciile publice;
- dificultățile cu care se confruntă cetățenii în procesul de obținere a serviciilor solicitate;
- nivelul de corupție în prestarea serviciilor publice.

### **2.1. Nivelul de solicitare a serviciilor publice**

Nivelul de solicitare a fiecărui serviciu public a fost măsurat prin ponderea persoanelor, care pe parcursul ultimelor 12 luni s-au adresat cel puțin o singură dată la instituția publică ce prestează serviciul respectiv.

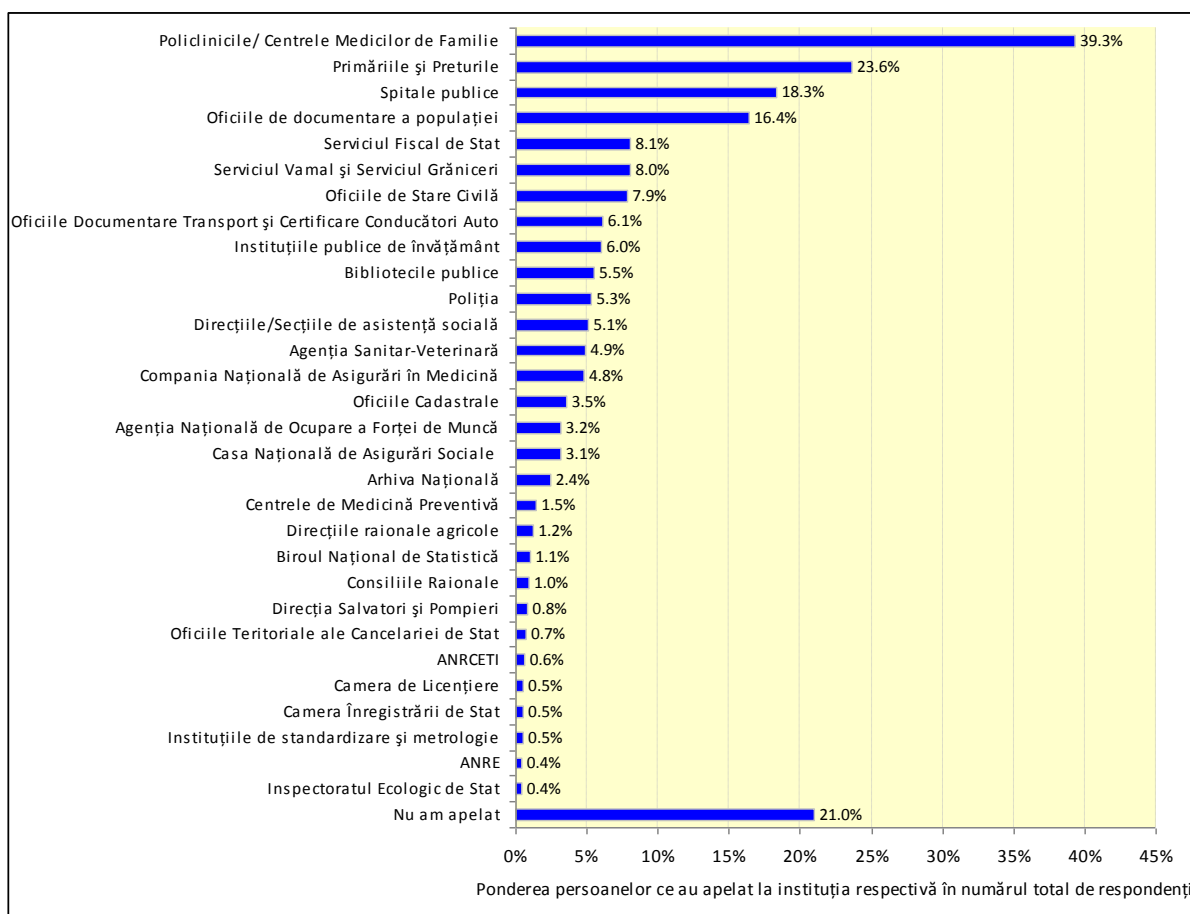
S-a constatat, că ponderea persoanelor ce solicită servicii publice este de circa 73%, iar diferențe semnificative între bărbați și femei, între mediile de reședință rural și urban nu există. În schimb, se atestă o scădere cu circa 6 puncte procentuale a nivelului de solicitare a serviciilor publice de către persoanele de vârstă de peste 65 de ani.

Instituțiile și organele administrației publice la care au apelat cei mai mulți respondenți sunt policlinicile și centrele medicilor de familie – 39%, urmate de primăriile – 24%, spitalele publice – 18% și oficiile de documentare a populației – 16%.

Cel mai jos nivel de solicitare a serviciilor publice (0,5% și mai puțin) se atestă în cazul Inspectoratul Ecologic de Stat și subdiviziunile teritoriale ale acestuia, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică și instituțiile ce prestează servicii de standardizare și metrologie.

Pe parcursul ultimului an, o pondere semnificativă de cetățeni, de circa 21%, nu au apelat niciodată la serviciile prestate de instituțiile publice.

**Figura 1. Nivelul de solicitare a serviciilor publice**



## 2.2. Calitatea serviciilor publice

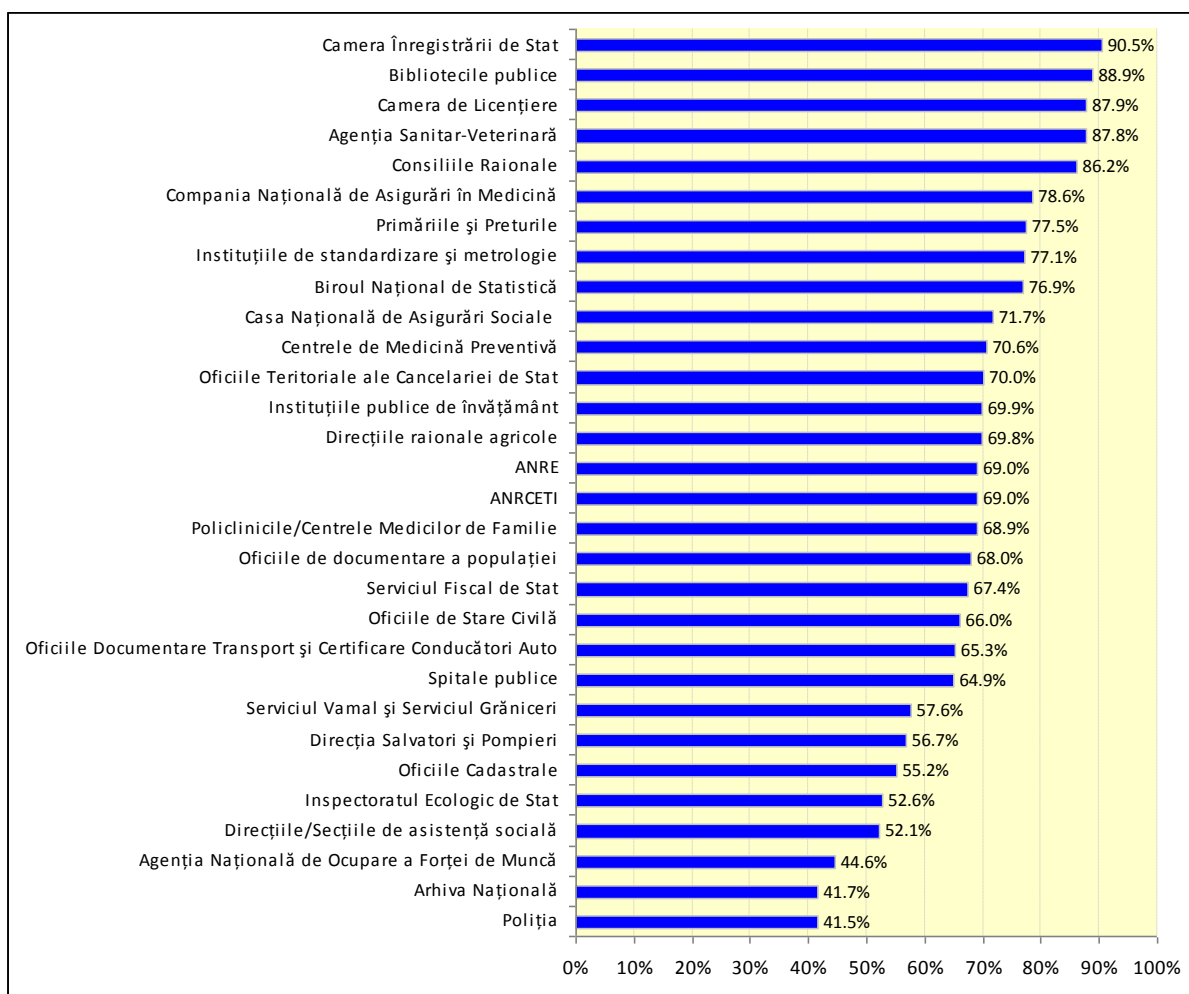
Calitatea serviciilor publice a fost măsurată prin ponderea persoanelor, care au răspuns afirmativ la întrebarea “*Sunteți satisfăcut de calitatea serviciilor publice?*”. Întrebările au fost puse separat pentru fiecare din instituțiile publice supuse evaluării și doar persoanelor, care au solicitat servicii de la instituțiile respective.

În ansamblu, o parte semnificativă din cetățeni este satisfăcută de calitatea serviciilor prestate de instituțiile publice. Cea mai mare pondere de cetățeni, care s-au declarat satisfăcuți, se înregistrează în cazul serviciilor prestate de Camera Înregistrării de Stat (90%), bibliotecile publice (89%), Camera de Licențiere (88%). În partea superioară a clasamentului se află și organele de administrare publică locală – consiliile raionale (86%), primăriile și preturile (78%).

Spitalele publice și instituțiile de învățământ se află la mijlocul clasamentului, ponderea celor satisfăcuți de calitatea serviciilor respective fiind, respectiv, de 65% și 67%.

În partea de jos a clasamentului se află Poliția (42%), Arhiva Națională (42%), Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă (45%).

**Figura 2. Ponderea cetățenilor care se declară satisfăcuți de calitatea serviciilor publice de care au beneficiat**



În general, calitatea serviciilor publice este apreciat în același mod atât de femei, cât și de bărbați, diferențele de gen fiind mici, de circa 3 puncte procentuale.

După mediul de reședință, diferențele sunt însă semnificative, ponderea persoanelor din mediul rural ce s-au declarat satisfăcute de calitatea serviciilor publice (76%) fiind mai mare decât cea a persoanelor din aceeași categorie din mediul urban (60%).

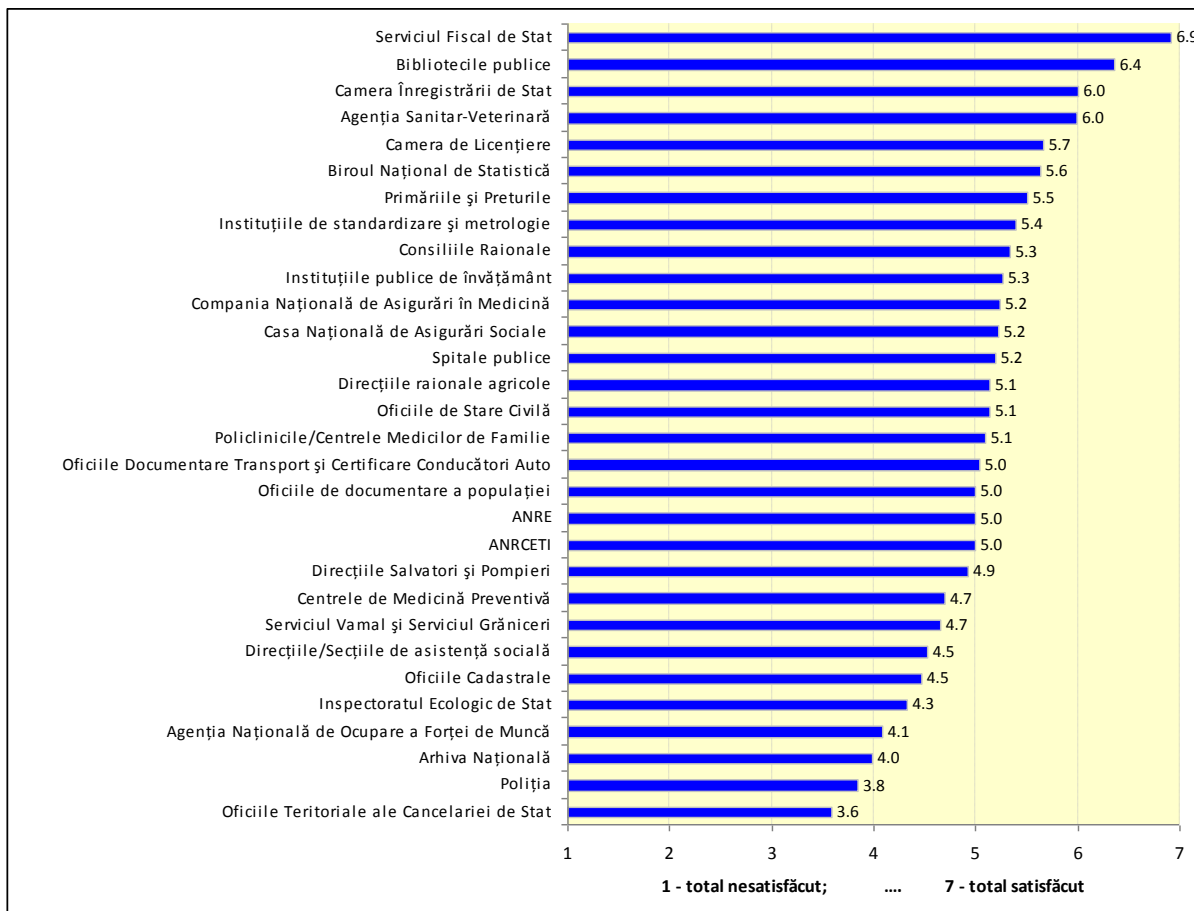
În scopul unei evaluări cantitative a calității serviciilor publice, respondenții au fost rugați să indice nivelul de satisfacție, măsurat pe o scară de la 1 (total nesatisfăcut) până la 7 (total satisfăcut).

Cele mai înalte nivele de satisfacție au fost înregistrate în cazul serviciilor prestate de către Serviciul Fiscal de Stat și inspectoratelor teritoriale ale acestuia (6,9 puncte), bibliotecile publice (6,4 puncte), Camera Înregistrării de Stat și oficiile teritoriale ale acestei (6,0 puncte), Agenția Sanitar-Veterinară și pentru Siguranța Produselor de Origine Animală (6,0 puncte).

Cel mai joase nivele de satisfacție au fost înregistrate în cazul Oficiilor Teritoriale ale Cancelariei de Stat (3,6 puncte), Poliției (3,8 puncte), Agenției Naționale de Ocupare a Forței de Muncă și agențiilor teritoriale ale acesteia (4,0 puncte).

La mijlocul clasamentului se află instituțiile de învățământ (5,3 puncte), spitalele publice (5,2 puncte), Oficiile de Stare Civilă (5,1 puncte) și Oficiile de Documentare a Populației (5,0 puncte).

**Figura 3. Nivelul de satisfacție a populației vizând calitatea serviciilor publice**



Nivelul de satisfacție de calitatea serviciilor prestate de către instituțiile publice este mai înalt în rândul populației din mediul rural (5,2) puncte, persoanele din mediul urban declarându-se mai puțin satisfăcute (4,7 puncte).

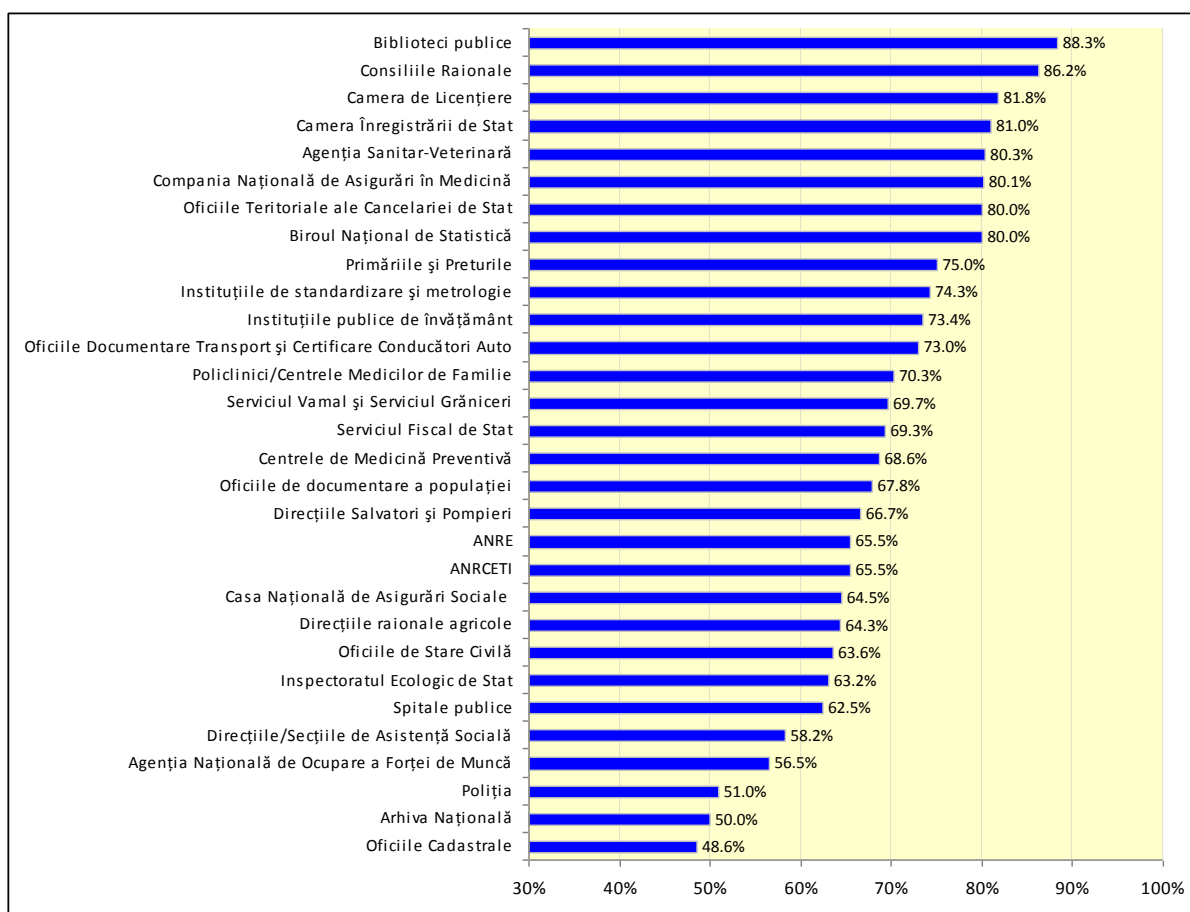
Din perspectiva genurilor, diferențe semnificative în evaluarea calității serviciilor prestate de către instituțiile publice nu au fost înregistrate.

### 2.3. Accesibilitatea informațiilor referitoare la serviciile publice

În scopul evaluării nivelului de accesibilitate și completitudine a informațiilor referitoare la serviciile publice, respondenților le-a fost adresată întrebarea „În opinia Dvs., informația despre serviciile acestei instituției publice este completă și accesibilă?”. Fiecare respondent a evaluat doar instituțiile publice, la serviciile cărora el/ea a apelat.

În topul instituțiilor informația despre serviciile cărora este considerată de cetățeni ca fiind accesibilă și completă se află bibliotecile publice (88%), consiliile raionale (86%), Camera de Licențiere (82%), Camera Înregistrării de Stat (81%), Agenția Sanitar-Veterinară (80.3%), Compania Națională de Asigurări în Medicină (80.1%), Oficiile Teritoriale ale Cancelariei de Stat (80.0%), Biroul Național de Statistică (80.0%), Primăriile și Preturile (75.0%), Instituțiile de standardizare și metrologie (74.3%), Instituțiile publice de învățământ (73.4%), Oficiile Documentare Transport și Certificare Conducători Auto (73.0%), Policlinici/Centrele Medicilor de Familie (70.3%), Serviciul Vamal și Serviciul Grăniceri (69.7%), Serviciul Fiscal de Stat (69.3%), Centrele de Medicină Preventivă (68.6%), Oficiile de documentare a populației (67.8%), Direcțiile Salvatori și Pompieri (66.7%), ANRE (65.5%), ANRCETI (65.5%), Casa Națională de Asigurări Sociale (64.5%), Direcțiile raionale agricole (64.3%), Oficiile de Stare Civilă (63.6%), Inspectoratul Ecologic de Stat (63.2%), Spitale publice (62.5%), Direcțiile/Secțiile de Asistență Socială (58.2%), Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă (56.5%), Poliția (51.0%), Arhiva Națională (50.0%) și Oficiile Cadastrale (48.6%).

**Figura 4. Ponderea cetățenilor care consideră că informația despre serviciile instituțiilor publice este accesibilă și completă**



Instituțiile, serviciile cărora sunt solicitate de un număr relativ mare de cetățeni, se afla la mijlocul clasamentului: primăriile și preturile (75%), instituțiile publice de învățământ (73%), policlinicile și centrele medicilor de familie (70%), Oficiile de documentare a populației (68%).

În partea de jos a clasamentului se află Oficiile cadastrale (49%), Arhiva Națională (50%) și Poliția (51%).



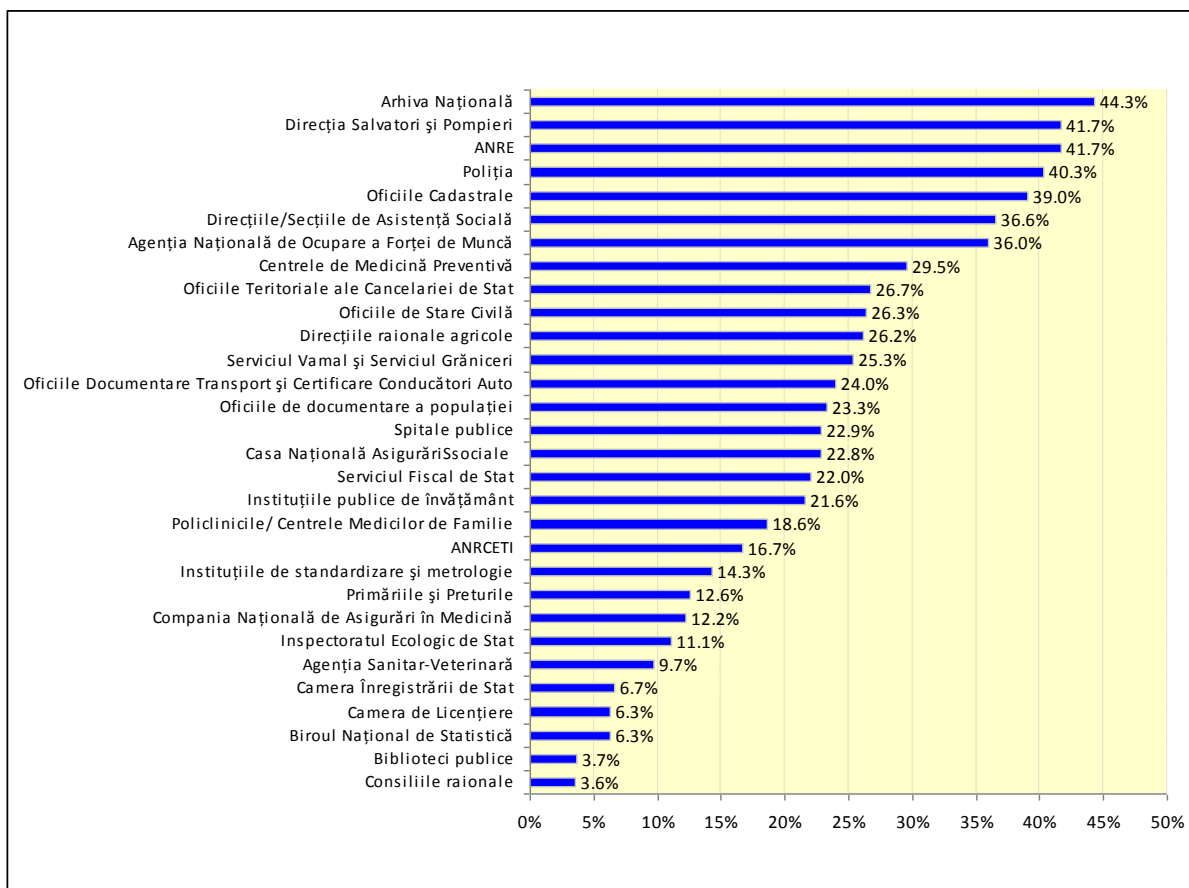
După mediul de reședință, completitudinea și accesibilitatea informațiilor despre serviciile publice este evaluată de cetățeni în mod diferit. Astfel, doar 60% din locuitorii orașelor consideră că informația despre serviciile publice este completă și accesibilă, pe când în cazul cetățenilor din localitățile rurale valoarea acestui indicator este de 68%. Întrucât, în general, locuitorii din orașe au un acces mai facil la informații, diferență de circa 8 puncte procentuale ar putea fi explicată prin nivelul mai înalt al cerințelor pe care ei le înaintează față de modul în care sunt prestate serviciile publice.

O diferență semnificativă, de circa 7 puncte procentuale, se atestă și sub aspectul de gen, ponderea bărbaților care consideră că informațiile despre serviciile publice sunt complete și accesibile (61%) fiind mai mică decât cea a femeilor ce au aceeași opinie (68%).

#### 2.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în procesul de obținere a serviciilor solicitate

În scopul identificării eventualelor dificultăților cu care se confruntă cetățenii în procesul obținerii serviciilor publice, respondenții au fost rugați să răspundă la două întrebări. Prima se referea doar la faptul dacă ei au întâmpinat sau nu dificultăți, iar a doua – în cazul unui răspuns afirmativ la prima întrebare –, să concretizeze, care a fost dificultatea respectivă.

**Figura 5. Ponderea persoanelor care s-au confruntat cu dificultăți în obținerea serviciilor publice**



S-a constatat, că circa 28% din numărul total de respondenți au întâmpinat dificultăți și bariere în obținerea serviciilor publice solicitate. Cea mai mare pondere a cetățenilor care s-au confruntat cu dificultăți se atestă în cazul serviciilor prestate de Arhiva Națională (44%), Direcțiile de Salvatori și Pompieri (42%), Agenția pentru Reglementare în Energetică (42%), Poliția (42%).

Ponderea cetățenilor ce întâmpină dificultăți este relativ mare și în cazul altor servicii, frecvent solicitate de către cetățeni. Astfel, s-au confruntat cu dificultăți circa 39% din cetățenii care s-au adresat la Oficiile cadastrale, 37% din cei care s-au adresat la Direcțiile/Secțiile de Asistență Socială și 36% din cetățenii care s-au adresat la Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și oficiile teritoriale ale acesteia.

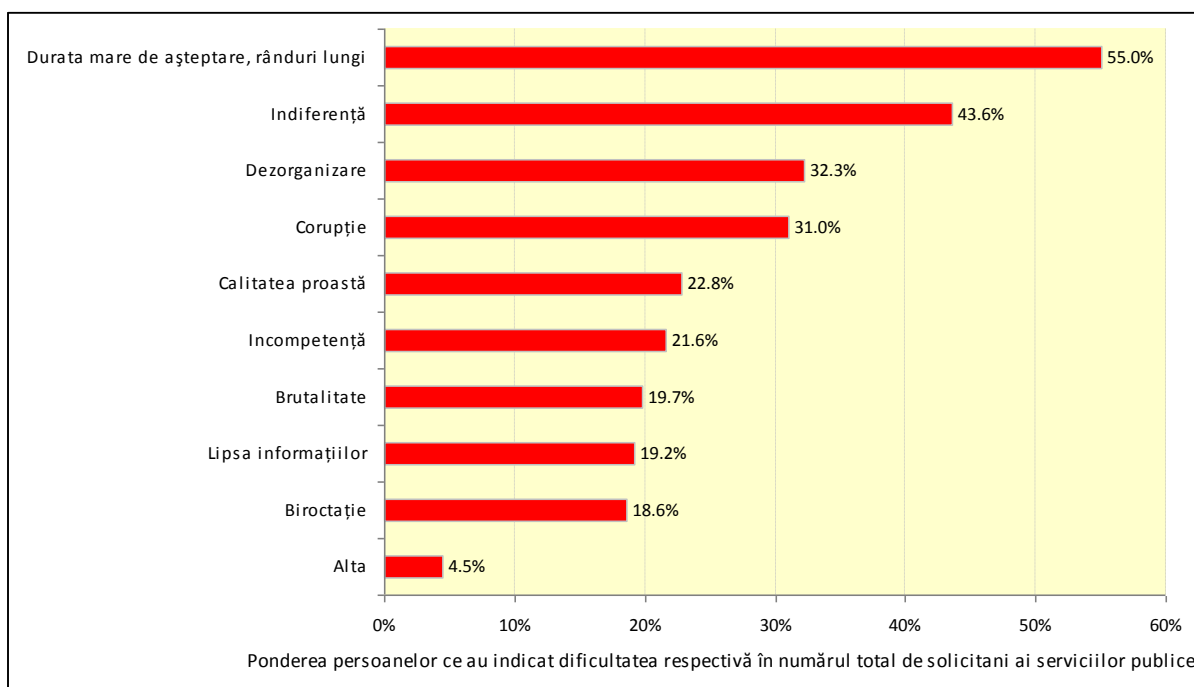
Cea mai mică pondere a cetățenilor, care s-au confruntat cu dificultăți în procesul obținerii serviciilor solicitate, se atestă în cazul Consiliilor raionale (4%), bibliotecilor publice (4%), Biroului Național de Statistică (7%).

După mediul de reședință, ponderea cetățenilor din localitățile urbane, care se confruntă cu dificultăți în obținerea serviciilor publice (33%), este mai mare decât cea a cetățenilor din aceeași categorie din localitățile rurale (23%).

În aspect de gen, diferențe statistice semnificative nu au fost depistate, ponderea bărbaților și ponderea femeilor, care s-au confruntat cu probleme în obținerea serviciilor publice solicitate, fiind aproximativ aceiași (28%).

Principalele dificultăți și bariere cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice solicitate sunt: timpul lung și cozile (55%), indiferența personalului (44%), dezorganizare în prestarea serviciilor (32%), corupția (31%).

**Figura 6. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice**



În general, majoritatea dificultăților și barierele cu care se confruntă cetățenii țin mai mult de calificarea profesională și comportamentul angajaților instituțiilor publice, decât de asigurarea materială a instituțiilor respective: incompetență (27%), brutalitate (20%), birocrație (19%).

### 2.5. Nivelul de corupție în prestarea serviciilor publice

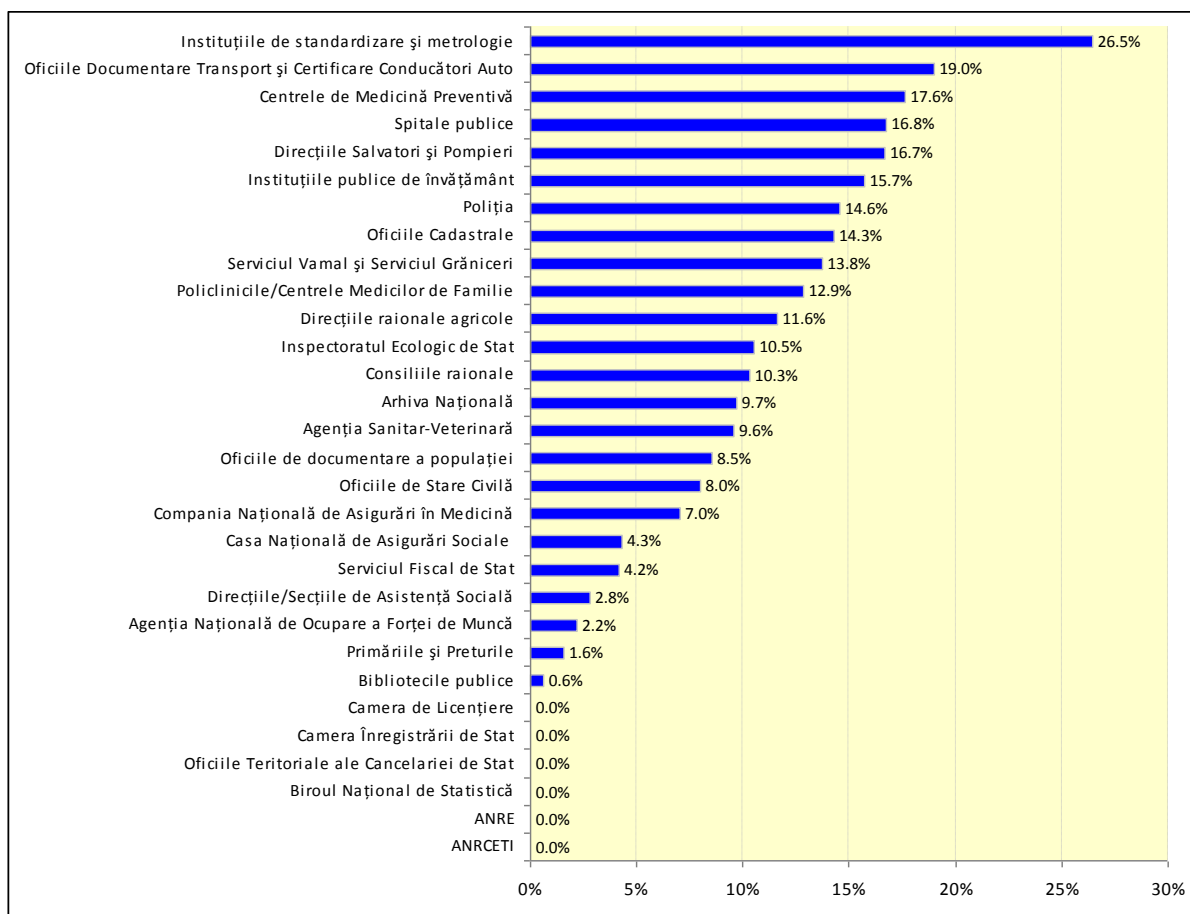
Nivelul de corupție în prestarea serviciilor publice a fost măsurat prin ponderea persoanelor care au dat un răspuns afirmativ la întrebarea „Ați plătit mită pentru a primi serviciul respectiv?” în numărul total de solicitanți ai fiecărui serviciu.

Doar în cazul a 6 din cele 30 de categorii de instituții incluse în studiu – ANRCTI, ANRE, Biroul Național de Statistică, Oficiile Teritoriale ale Cancelariei de Stat, Camera de Licențiere –, respondenții afirmă că nu au plătit mită.

Cea mai mare pondere a persoanelor ce plătesc mită se înregistrează în cazul obținerii serviciilor publice de la instituțiile de standardizare și metrologie (26%), Oficiile Documentare Transport și Certificare Conducători Auto (19%), Centrele de medicină preventivă (18%), spitalele publice (17%).

Fenomenul de mituire se atestă în proporții semnificative în Direcțiile Salvatori și Pompieri (17%), instituțiile publice de învățământ (16%), Poliție (15%), Oficiile cadastrale (14%), Serviciul Vamal (14%).

**Figura 7. Ponderea persoanelor care afirmă că au plătit mită pentru a obține serviciul solicitat**



### **3. Accesul la informații și servicii prin intermediul Internetului (e-Accesul)**

În acest capitol sunt expuse rezultatele ce se referă la posibilitățile cetățenilor Republicii Moldova de a beneficia de serviciile publice prin intermediul rețelelor de calculatoare:

- accesul cetățenilor la calculatoarele personale și la Internet;
- situația curentă privind accesarea serviciilor publice prin intermediul Internetului;
- atitudinea cetățenilor față de informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.

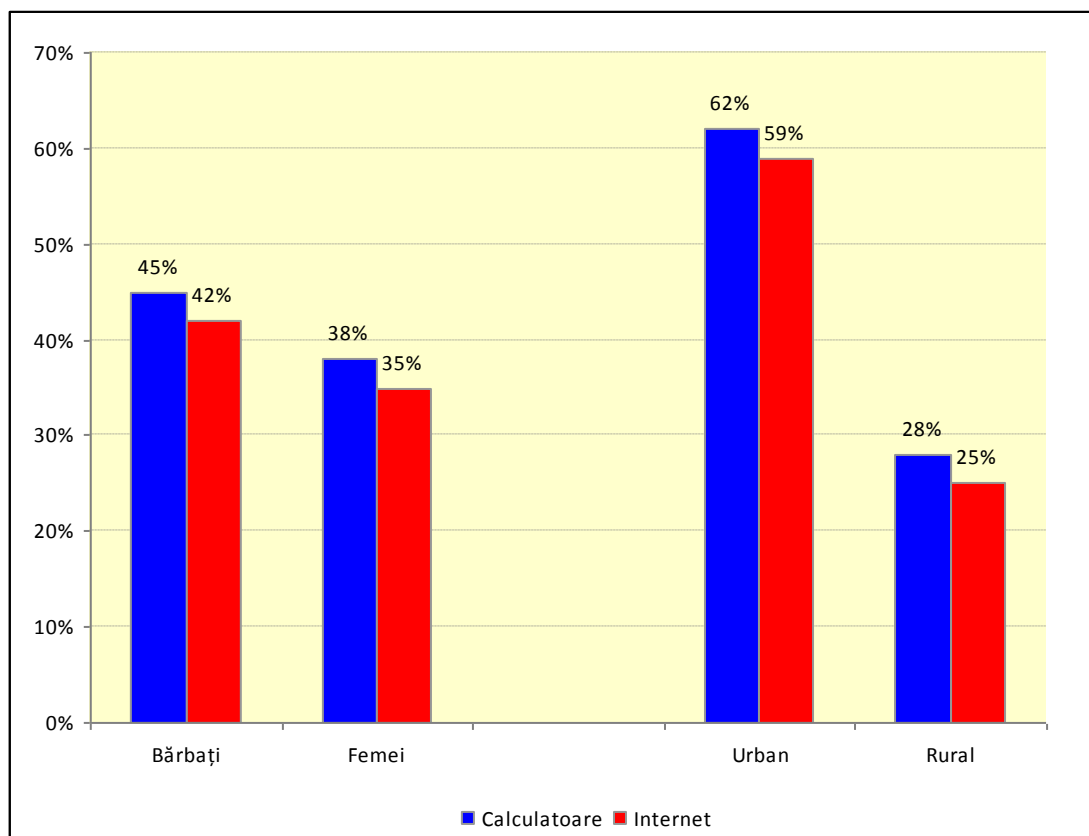
#### **3.1. Accesul la calculatoare și la Internet**

##### ***3.1.1. Utilizarea calculatoarelor***

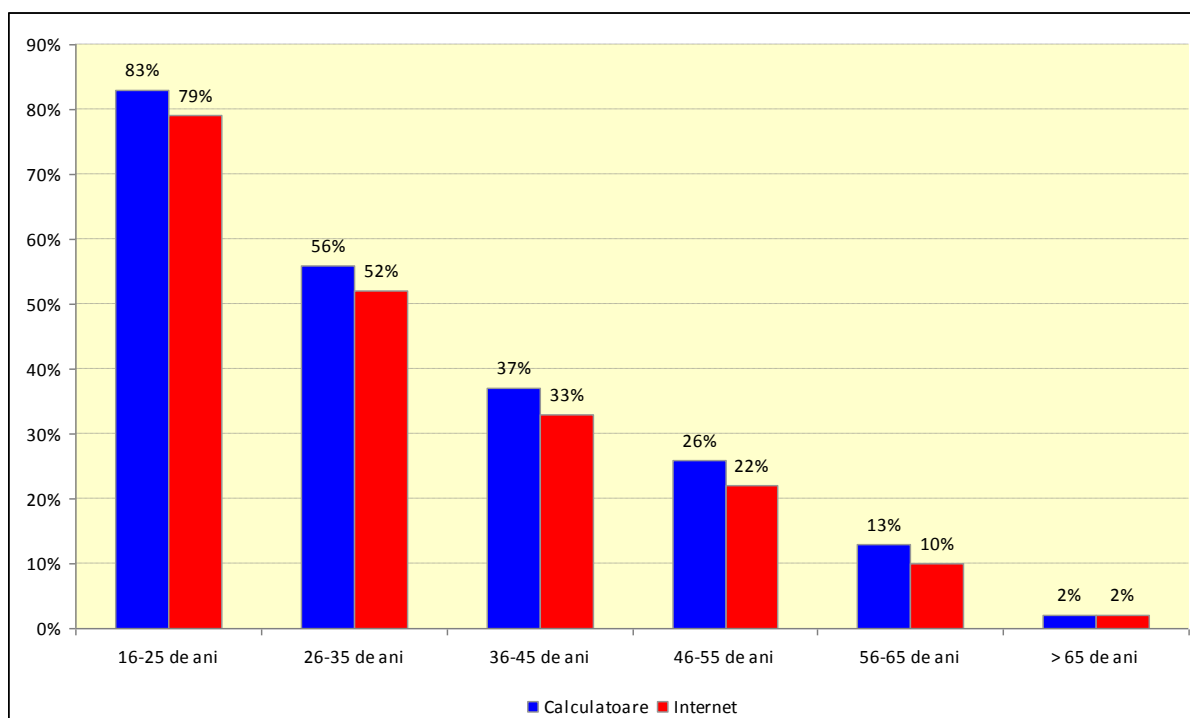
În total, în Republica Moldova, ponderea cetățenilor, care au utilizat în ultimele 12 luni calculatorul, este de 41%. Deși această pondere este relativ mare, accesul la calculatoare se caracterizează prin disparități semnificative:

- Calculatoarele sunt utilizate de mai mulți bărbați (45%) și de mai puține femei (38%).
- Ponderea populației urbane ce utilizează calculatorul (62%) este cu mult mai mare decât cea a populației rurale (28%).
- Calculatoarele sunt utilizate de mai mulți cetățeni din Regiunea Centru (49%) și mai puțin de cetățenii din Regiunile Nord (33%) și Sud (33%).
- Calculatorul este utilizat mai mult de persoanele tinere: 83% din grupa de vârstă de 16–25 de ani, comparativ cu doar 13% din grupa de vârstă de 56–65 ani.
- În categoria persoanelor cu venituri lunare de peste 5000 de lei ponderea utilizatorilor de calculatoare este de 84%, pe când în cazul persoanelor cu venituri lunare mai mici de 1000 de lei, ponderea utilizatorilor de calculatoare este de doar de 17%.

**Figura 8. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, după gen și medii de reședință**



**Figura 9. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, pe grupe de vârstă**

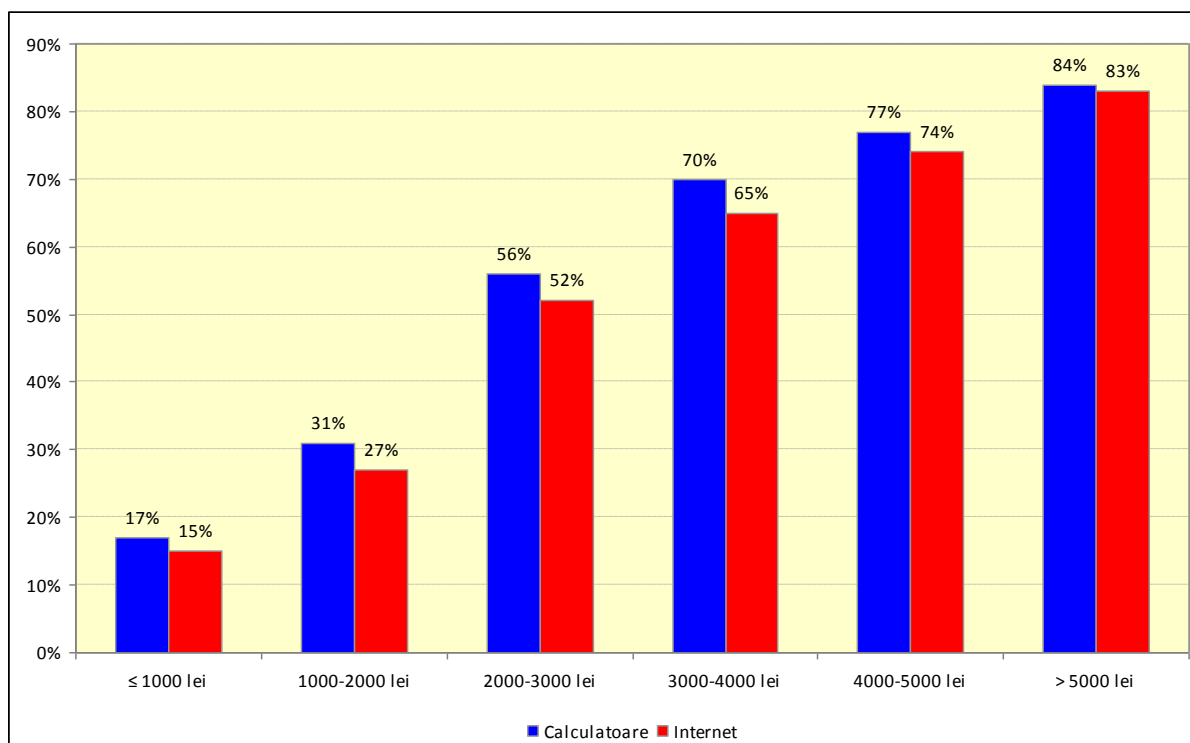


### 3.1.2. Utilizarea Internetului

Ponderea cetățenilor ce au utilizat Internetul pe parcursul ultimilor 12 luni este de 38%. Ca și în cazul utilizării calculatoarelor, accesul la Internet se caracterizează prin următoarele disparități:

- de gen – Internetul este utilizat de 42% de bărbați și 35% de femei;
- după mediul de reședință – de 59% de populație din mediul urban și doar 25% de populație din mediul rural;
- în profil teritorial – 46% în Regiunea Centru, 30% în Regiunea Nord și doar de 29% în Regiunea Sud;
- după vârstă – 79% din grupa de vârstă de 16–25 de ani, 22% din grupa de vârstă de 46–55 ani și doar 10% din grupa de vârstă de 56–65 ani;
- în categoria persoanelor cu venituri lunare de peste 5000 de lei ponderea utilizatorilor de calculatoare este de 83%, pe când în cazul persoanelor cu venituri lunare mai mici de 1000 de lei, ponderea utilizatorilor de calculatoare este de doar de 15%.

**Figura 10. Ponderea cetățenilor ce utilizează calculatorul și Internetul, pe categorii de venituri**



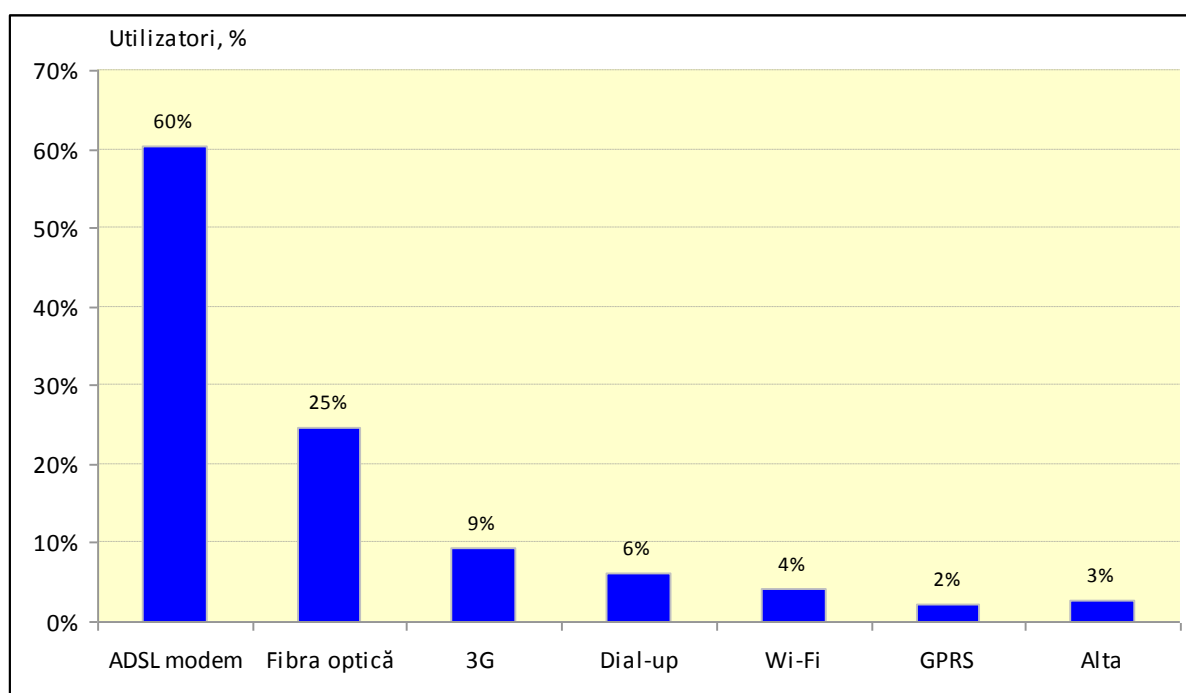
Deși într-o măsură cu mult mai mică, există anumite disparități și în aspect lingvistic. Doar 41% din toți vorbitorii de limba română utilizează calculatorul, pe când în cazul vorbitorilor de limba rusă ponderea persoanelor ce utilizează calculatorul este de 43%. O situație similară se atestă și în cazul Internetului, care este utilizat de 37% din toți vorbitorii de limba română și de 40% din toți vorbitorii de limba rusă.

### **3.1.3. Tehnologiile de acces la Internet**

Cea mai răspândită tehnologie de acces Internet este ADSL, care a fost nominalizată de către circa 60% din respondenți, și cea prin fibră optică, nominalizată de 25% din respondenți. Tehnologia 3G a fost indicată de 9% din respondenți, iar celelalte tipuri de conexiuni – de mai puțin de 6%.



**Figura 11. Tehnologiile de acces la Internet**



Datele colectate în procesul sondajului relevă faptul că tehnologiile avansate sunt mai mult răspândite în mediul urban, iar în profil teritorial – în raionale din centru. De tehnologiile avansate beneficiază, în primul rând, persoanele cu venituri mai mari.

### **3.2. e-Accesarea serviciilor publice**

#### **3.2.1. Accesarea site-urilor instituțiilor publice**

Circa 39% din respondenți cunosc faptul, că informația despre instituțiile publice este disponibilă și în Internet. Însă, în ansamblu pe țară, doar 7% din populație au accesat în ultimele 12 luni cel puțin o singură dată un site al uneia din instituțiile publice.

După mediul de reședință, ponderea persoanelor care accesează site-urile instituțiilor publice (14%) este cu mult mai mare decât cea a persoanelor din categoria respectivă din mediul rural (3%).

Discrepanțe semnificative se observă, de asemenea, odată cu înaintarea în vârstă – 12% în cazul tinerilor și 1% în cazul persoanelor în etate.

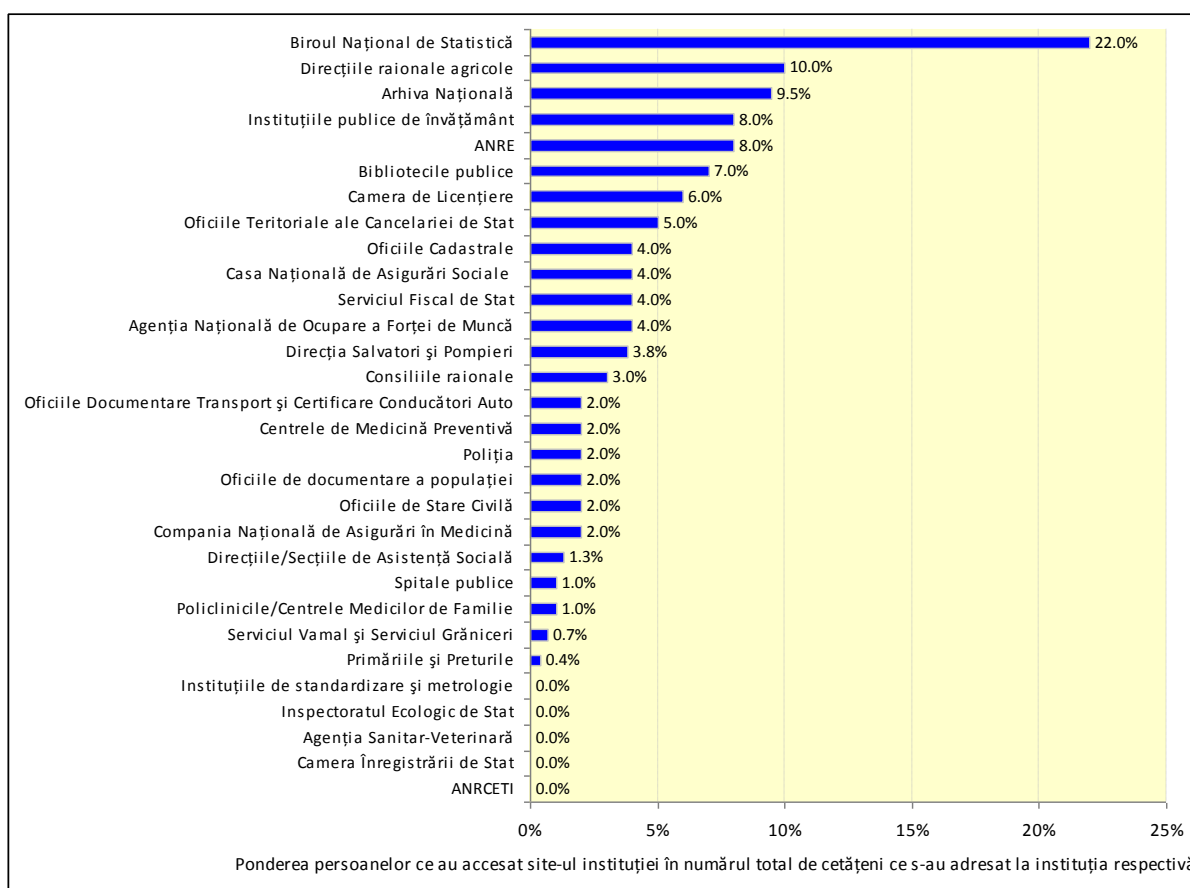
Un alt factor important, care contribuie la menținerea inegalității digitale, îl constituie diferența de venituri. Astfel, ponderea persoanelor cu venituri mici ( $\leq 1000$  de lei), care accesează site-urile instituțiilor publice, este de doar 1%, pe când în cazul persoanelor cu venituri mari ( $\geq 5000$  lei) ponderea respectivă este de 28%.

În scopul clasificării instituțiilor publice în funcție de rata utilizatorilor ce au accesat site-urile acestora, respondenților li s-a pus întrebarea „Cum ați contactat instituția publică dată?”, una din variantele de răspuns fiind „Web cu posibilitatea de a plasa mesaje”.

S-a constatat, că cea mai mare rată de utilizatori ce accesează instituția prin Internet se înregistrează în cazul Biroului Național de Statistică (22%), care este urmat de Direcțiile raionale agricole (10%), Arhiva Națională (10%), Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (8%), instituțiile publice de învățământ (8%), bibliotecile publice (7%).

În cazul instituțiilor, serviciile cărora sunt solicitate de un număr mare de cetățeni, rata utilizatorilor ce se adresează prin Internet este relativ mică: Agenția Națională și Agențiile Teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă (4%), Poliția (2%), Oficiile de documentare a Populației (2%), spitalele publice (1%).

**Figura 12. Rata de contactare a instituțiile publice prin intermediul paginilor Web**



### 3.2.2. Servicii publice accesate on-line

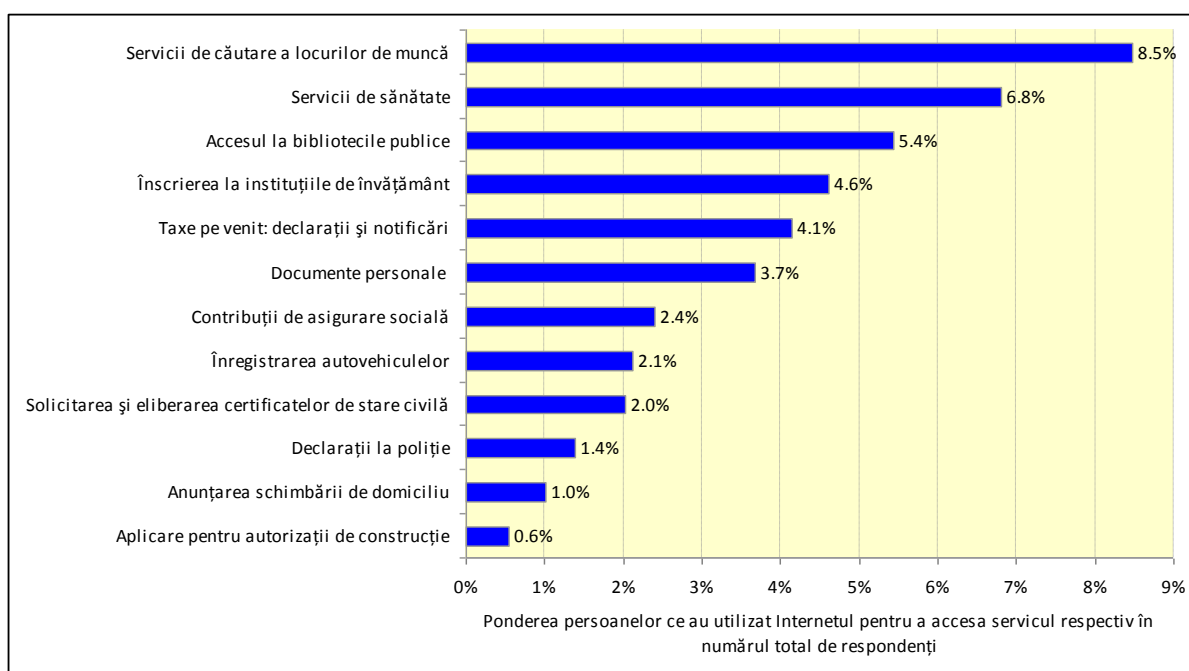
În scopul determinării rating-ului serviciilor publice, accesate de cetățeni prin intermediul Internetului, respondenților le-a fost pusă întrebarea „Dvs. ați utilizat serviciile disponibile

prin Internet”, însoțită de o listă formată din 12 servicii publice. Respondenții au avut posibilitatea să indice serviciile publice pe care ei le-au accesat on-line.

S-a constatat, că 84% din respondenți niciodată nu au accesat servicii publice prin intermediul Internetului. Restul respondenților au folosit on-line unul sau mai multe servicii din cele incluse în listă.

Cel mai frecvent utilizat serviciu on-line este căutarea unui loc de muncă (8% din numărul total de respondenți), care este urmat de servicii de sănătate (5%), accesul la bibliotecile publice (5%), înmatricularea la instituțiile de învățământ (5%).

**Figura 13. Rata de utilizare a serviciilor publice disponibile prin Internet**



### 3.3. Atitudinea cetățenilor față de informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice

Pentru a identifica atitudinea cetățenilor față de informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice, respondenților le-au fost puse două întrebări. Prima din ele se referea la faptul dacă ei consideră că informatizarea autorităților publice, adică implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor este necesară, iar a doua – pe care din serviciile publice ei ar prefera să le primească prin intermediul Internetului sau a telefoniei mobile.

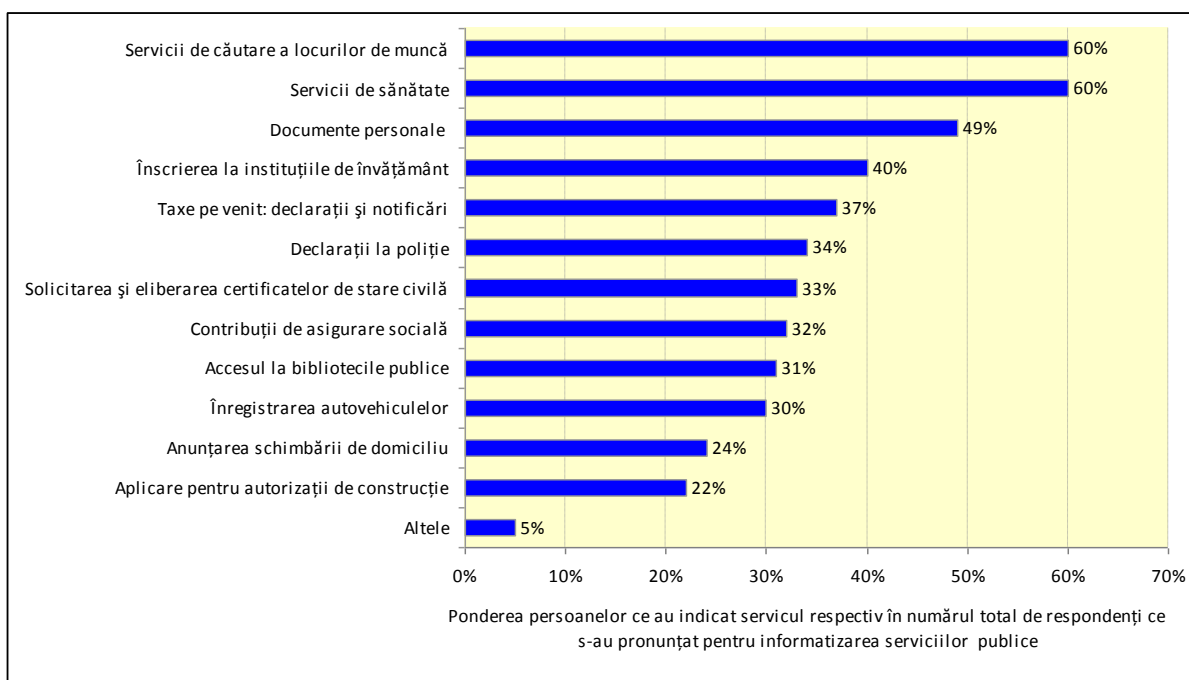
În ansamblu pe țară, 53% din respondenți s-au pronunțat pentru prestarea serviciilor publice prin intermediul Internetului sau telefoniei mobile, iar alte 35% din respondenți consideră că acest lucru este indezirabil.

Opiniile favorabile informatizării serviciilor publice sunt mai frecvente în mediul urban (65%), decât în cel rural (doar 45% din respondenți). Persoanele tinere sunt mult mai deschise pentru implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor în prestarea serviciilor publice, 71% din ei formulând opinii favorabile, pe când în rândul persoanelor în vârstă cota respondenților ce au formulat opinii favorabile este cu mult mai mică – de doar 19%.

Cota persoanelor ce susțin informatizarea serviciilor publice crește odată cu sporire veniturilor pe care ei le au, de la 32% în cazul persoanelor cu venituri mici, până la 85% în cazul persoanelor cu venituri mari.

Respondenții care s-au pronunțat pentru informatizarea serviciilor publice au fost rugați să aleagă serviciile pe care ei ar prefera să le primească prin intermediul Internetului sau a telefoniei mobile. Cel mai des au fost indicate serviciile de sănătate (60%), de căutare a unui loc de muncă (60%), de perfectare a documentelor personale (49%), de înscriere în instituțiile de învățământ (40%).

**Figura 14. Serviciile publice pe care cetățenii ar prefera să le primească prin Internet sau telefonia mobilă**



## **4. Analiza aprofundată a serviciilor oferite de instituțiile medicale publice**

În acest capitol sunt analizate serviciile oferite de două categorii de instituții medicale: Policlinicile/Centrele Medicilor de Familie și Spitalele publice. Serviciile oferite de aceste instituții sunt analizate din perspectiva nivelului de solicitare, calității, accesului la informații, dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii, nivelul corupției.

### **4.1. Nivelul de solicitare a serviciilor instituțiilor medicale**

Serviciile prestate de Policlinici și Centrele Medicilor de Familie sunt cele mai solicitate, ponderea respondenților care au apelat la astfel de servicii fiind de 39%. Serviciile spitalelor publice au fost solicitate de circa 18% din numărul total de respondenți. În ansamblu pe țară, circa 55% din persoanele care solicită servicii medicale, fac acest lucru în fiecare lună.

Serviciile instituțiilor medicale sunt solicitate mai des de către femei – 25% din numărul total de respondenți, față de 19% în cazul bărbaților.

După mediul de reședință, ponderea persoanelor care apelează la serviciile prestate de instituțiile medicale este mai mare în mediul urban – 24%, față de 21% în cazul persoanelor din mediul rural.

În profil teritorial, ponderea persoanelor care apelează la serviciile medicale este mai mare în Regiunea Nord (54%), care este urmată de Regiunea Centru (50%) și Regiunea Sud (50%).

După venituri, ponderea persoanelor cu venituri mici, până la 1000 de lei, care se adresează la instituțiile medicale este mai mare decât cea a persoanelor cu venituri mari, peste 5000 de lei, fiind, respectiv, de 51% și 41%.

Principala modalitate de a solicita serviciile medicale constă în adresarea directă la sediile instituțiilor respective (91% din respondenți). În cazurile în care specifică serviciului solicitat nu necesită prezența cetățeanului la sediul instituției medicale, instituțiile respective au fost contactate prin telefon (19% din respondenți) și doar 2,4% din respondenți au preferat să folosească în acest scop Internetul.

Unul din factorii principali, care influențează în mod direct nivelul de solicitare a serviciilor medicale este distanța ce trebuie parcursă de către cetățean până la sediile instituțiilor respective, care variază de la 10 metri, până la 18 km, media fiind de 1403 metri, iar mediana – de 800 metri.

În mediul rural, distanța pe care trebuie să o parcurgă un cetățean până la o instituție medicală variază de la 10 metri până la 18 km, media fiind de 1248 metri, iar mediana de 700 metri. Pentru a se ajunge la o instituție medicală, sătenii merg pe jos (85%), folosesc transportul public (6%) sau transportul personal (5%).

În mediul urban, distanța pe care trebuie să o parcurgă un cetățean până la o instituție medicală variază de la 20 metri până la 6 km, media fiind de 1643 metri, iar mediana de 1000

metri. Pentru a se ajunge la o instituție medicală, orășenii merg pe jos (53%), folosesc transportul public (28%) sau transportul personal (15%).

Faptul că distanțele indicate de respondenții din mediului rural sunt mai mici decât distanțele indicate de respondenții din mediul urban se explică prin existența în majoritatea satelor a Centrelor medicilor de familie, iar fiecare respondent a fost rugat să facă referire anume la cea mai apropiată instituție medicală.

#### **4.2. Calitatea serviciilor prestate de instituțiile medicale**

În ansamblu pe țară, 67% din numărul total de respondenții ce s-au adresat la instituțiile medicale au apreciat calitatea serviciilor respective ca fiind una satisfăcătoare. Ponderea persoanelor care s-au declarat satisfăcute de calitatea serviciilor medicale este mai mare în mediul rural – 75%, comparativ cu 57% în mediul urban.

În aspect de gen, calitatea serviciilor medicale este apreciată practic în același mod atât de bărbați (67%), cât și de femei (66%).

Diferențe semnificative în aprecierea calității serviciilor medicale se atestă în funcție de venitul cetățenilor. Astfel, în cazul persoanelor cu venituri mici ( $\leq 1000$  de lei pe lună), ponderea respondenților ce s-au declarat satisfăcuți de calitatea serviciilor medicale este de 73%, iar în cazul persoanelor cu venituri mari ( $\geq 5000$  de lei pe lună) ponderea persoanelor satisfăcute este de 56%.

În ansamblu pe țară, nivelul de satisfacție al cetățenilor vizând calitatea serviciilor medicale obținute, evaluat pe o scară de la 1 (total nesatisfăcut) la 7 (total satisfăcut), este de 5,1 puncte. Conform acestui indicator, serviciile medicale se află în partea de mijloc a clasamentului ce include toate cele 30 de categorii de servicii publice supuse evaluării.

#### **4.3. Accesul la informațiile de interes public ale instituțiilor medicale**

Circa 67% din respondenți au declarat că informația despre serviciile prestate de instituțiile medicale este completă și accesibilă. Ponderea persoanelor care au afirmat acest lucru este mai mare în localitățile rurale – 72% din respondenți, comparativ cu 60% în localitățile urbane.

În aspect de gen, diferențe semnificative în evaluarea accesului la informațiile de interes public ale instituțiilor medicale nu există. Astfel, ponderea bărbaților care consideră că informația despre serviciile prestate de instituțiile medicale este completă și accesibilă este de 68%, iar pe când cea a femeilor – de 67%.

După venituri, în cazul persoanelor cu venituri mici ( $\leq 1000$  de lei pe lună), ponderea respondenților, care consideră că informația despre serviciile prestate de instituțiile medicale este completă și accesibilă (74%), este mai mare decât cea a persoanelor cu venituri mari ( $\geq 5000$  lei pe lună) – 56%.

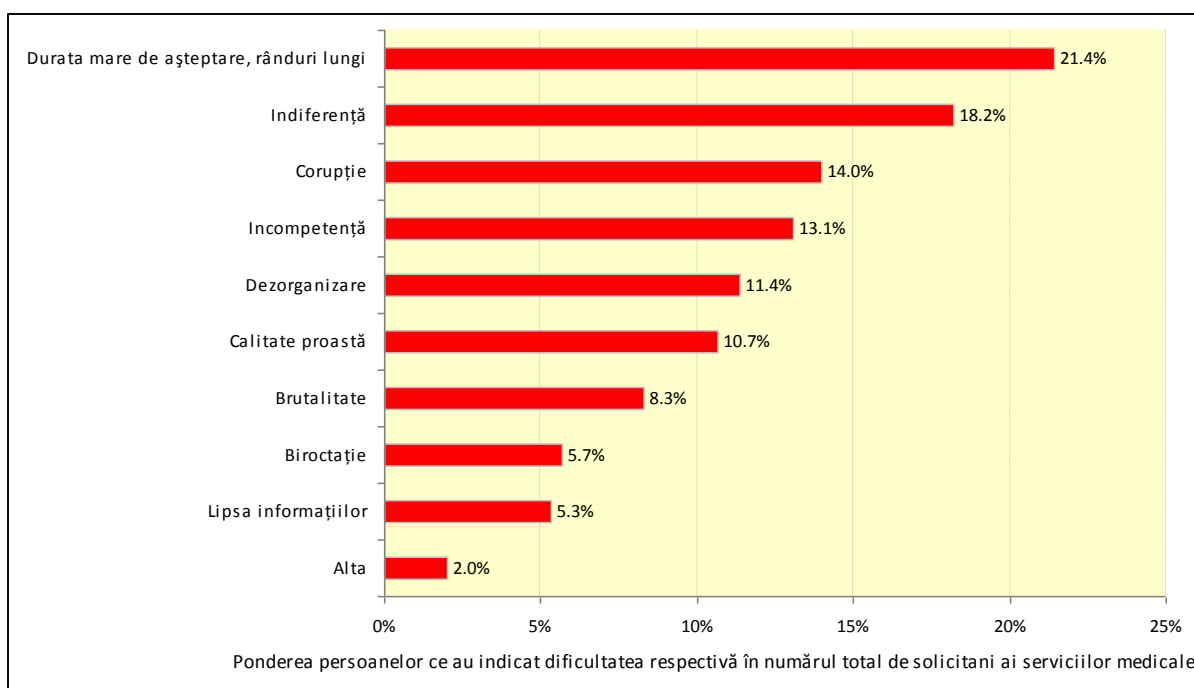
Doar 5% din respondenții ce s-au adresat la instituțiile medicale, au indicat lipsa informației ca fiind o dificultate în obținerea serviciilor respective.

#### 4.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în instituțiile medicale

În total pe țară, cu dificultăți și bariere s-au confruntat circa 24% din numărul total de respondenți care s-au adresat la instituțiile medicale. Principalele dificultăți cu care se confruntă cetățenii sunt durata mare de așteptare și cozile lungi (22%), indiferența personalului (18%), corupția (14%).

O pondere semnificativă de respondenți indică ca dificultăți și bariere în obținerea serviciilor medicale solicitate incompetența personalului (13%), dezorganizarea ce persistă în instituțiile medicale (11%), brutalitatea personalului (8,3%).

**Figura 15. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor medicale**



Pentru a depăși aceste dificultăți, 40% din respondenți au manifestat insistență, alte 26% din respondenți au apelat la cunoscuți, iar – 20% din respondenți au plătit mită. Ponderea celor care au ales să meargă pe o cale oficială de depășire a dificultăților cu care s-au confruntat în procesul de obținere a serviciului solicitat este relativ mică. Astfel, la organul superior s-au adresat doar 3,5% din respondenți, au înaintat reclamații 7,8% din respondenți, iar 5,5% din respondenți au preferat să se adreseze la altă instanță.

#### 4.5. Nivelul de corupție în instituțiile medicale

Circa 13% din respondenții care au apelat la serviciile Policlinicilor/Centrelor medicilor de familie au afirmat că au plătit mită. În cazul spitalelor publice valoarea acestui indicator este mai mare, fiind de 17%.

Conform afirmațiilor respondenților, ponderea femeilor ce au plătit mită în numărul total de femei ce au apelat la serviciile instituțiilor medicale este de 16%, iar cea a bărbaților din categoria respectivă – de 17%, diferențele de gen fiind statistic ne semnificative.

În aspect de mediu de reședință, afirmațiile că au plătit mită în procesul de obținere a serviciilor medicale sunt formulate mai des de către cetățenii din mediul urban – 18%, comparativ 15% în cazul respondenților din mediul rural.

Ponderea persoanelor ce afirmă că au plătit mită în procesul de obținere a serviciilor medicale este mai mică în cazul persoanelor cu venituri mici ( $\leq 1000$  de lei pe lună) – 14%, comparativ cu 22% în cazul persoanelor cu venituri mari ( $\geq 5000$  de lei pe lună).

În aspect de vârstă, mita este plătită mai mult de către respondenții de vârstă 16–35 de ani – 20%, comparativ cu 15% în cazul respondenților de vârstă 36–55 de ani și 12% în cazul respondenților de vârstă de peste 55 de ani.



## **5. Analiza aprofundată a serviciilor oferite de instituțiile de documentare a populației**

În acest capitol sunt analizate serviciile prestate de către instituțiile de documentare a populației. Serviciile respective sunt analizate din perspectiva nivelului de solicitare, calității, accesului la informații, dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii, nivelul corupției.

### **5.1. Nivelul de solicitare a serviciilor instituțiilor de documentare a populației**

Instituțiile de documentare a populației oferă o gama foarte mare de servicii, care sunt solicitate, practic, de toate categoriile de populație. Ponderea respondenților, care au apelat în ultimele 12 luni la serviciile de documentare a populației este de circa 21%.

Serviciile de documentare a populației sunt solicitate în aceeași măsură atât de bărbați (21% din numărul total de respondenți), cât și de femei (21%). În aspect de mediu de reședință, ponderea populației urbane ce solicită servicii de documentare (28%) este mai mare cu 11 puncte procentuale decât cea a populației rurale (17%).

În funcție de veniturile disponibile, serviciile de documentare a populației sunt solicitate mai mult de persoanele cu venituri mari ( $\geq 5000$  de lei pe lună) – 33%, comparativ cu 13% în cazul persoanelor cu venituri mici/mari ( $\leq 1000$  de lei pe lună).

Cel mai des sunt solicitate următoarele servicii de documentare a populației:

- eliberarea pașapoartelor – 57% din numărul total de respondenți ce s-au adresat la oficiile de documentare a populației;
- eliberarea certificatelor de naștere – 52%;
- eliberarea buletinelor de identitate – 43%;
- eliberarea certificatelor de căsătorie – 29%.

Mai puțin solicitate au fost serviciile ce țin de modificarea datelor personale ce nu implică schimbări de acte (2%) și eliberarea certificatelor de adopție/paternitate (1%).

Modalitățile frecvent utilizate pentru a accesa serviciile de documentare a populației sunt adresarea nemijlocită la sediile oficiilor respective (97%) și telefonul (9%). Internetul a fost folosit de doar 1% din numărul total de respondenți ce au apelat la serviciile oficiilor de documentare a populației.

Distanța pe care trebuie să o parcurgă solicitanții serviciilor de documentare a populației variază de la 20 metri până la 15 km, media fiind de 1927 m, iar mediana – de 1000 de metri.

În mediul rural, distanța pe care trebuie să o parcurgă un cetățean până la o instituție la care el poate obține certificate și documente variază de la 20 metri până la 15 km, media fiind de

1734 metri, iar mediana de 800 metri. Pentru a se ajunge la o astfel de instituție, sătenii merg pe jos (76%), folosesc transportul public (10%) sau transportul personal (7%).

În mediul urban, distanța pe care trebuie să o parcurgă un cetățean până la o instituție la care el poate obține certificate și documente variază de la 20 metri până la 5 km, media fiind de 2232 metri, iar mediana de 1500 metri. Pentru a se ajunge la o astfel de instituție, orășenii merg pe jos (39%), folosesc transportul public (38%) sau transportul personal (17%).

Menționăm faptul, că în cazul localităților sătești, primăriile au fost considerate de respondenți ca fiind cele mai apropiate instituții la care ei pot obține certificate și documente. În consecință, distanțele indicate de respondenții din mediului rural sunt mai mici decât cele indicate de respondenții din mediul urban.

## **5.2. Calitatea serviciilor de documentare a populației**

În ansamblu pe țară, circa 68% din respondenții care s-au adresat la instituțiile de documentare a populației, sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor de care au beneficiat.

În aspect de gen, în perceperea calității serviciilor de documentare a populației se atestă diferențe semnificative. Astfel, ponderea femeilor, care se declară satisfăcute de calitatea serviciilor de documentare a populației, în numărul total de femei ce au apelat la serviciile respective (71%), este cu 8 puncte procentuale mai mare decât cea a bărbaților (63%).

Diferențe semnificative, de 9 puncte procentuale se atestă și după mediul de reședință. Astfel, ponderea respondenților din mediul rural, care se declară satisfăcuți de calitatea serviciilor de documentare a populației, este de 73%, pe când ponderea respondenților satisfăcuți din mediul urban este de doar 62%.

În ansamblu pe țară, nivelul de satisfacție al cetățenilor vizând calitatea serviciilor de documentare a populației, evaluat pe o scară de la 1 (total nesatisfăcut) la 7 (total satisfăcut), este de 5,0 puncte. Conform acestui indicator, serviciile de documentare a populației se află în partea de mijloc a clasamentului ce conține toate cele 30 de categorii de servicii publice supuse evaluării.

## **5.3. Accesul la informațiile de interes public ale instituțiilor de documentare a populației**

În ansamblu pe țară, ponderea respondenților, care afirmă că informația despre serviciile de documentare a populației este completă și accesibilă, este de circa 68%. Ponderea persoanelor care au declarat acest lucru este mai mare în localitățile rurale – 73% din respondenți, comparativ cu 61% în localitățile urbane.

În aspect de gen, 69% din femei consideră informațiile de interes public ale instituțiilor de documentare a populației ca fiind complete și accesibile, pe când în cazul bărbaților acest indicator are valoarea de 63%.

După venituri, în cazul persoanelor cu venituri mici ( $\leq 1000$  de lei pe lună), ponderea respondenților, care consideră că informația despre serviciile prestate de instituțiile de documentare a populației este completă și accesibilă (78%), este mai mare decât cea a persoanelor cu venituri mari ( $\geq 5000$  lei pe lună) – 53%.

În cazul serviciilor de documentare a populației, accesul redus la informații poate deveni un impediment major pentru cetățeni. Astfel, o pondere statistic semnificativă, de circa 10% din respondenții ce s-au adresat la instituțiile de documentare a populației, au afirmat că una din dificultățile cu care s-au confruntat în obținerea serviciilor respective este anume lipsa informațiilor.

#### **5.4. Dificultățile cu care se confruntă cetățenii în instituțiile de documentare a populației**

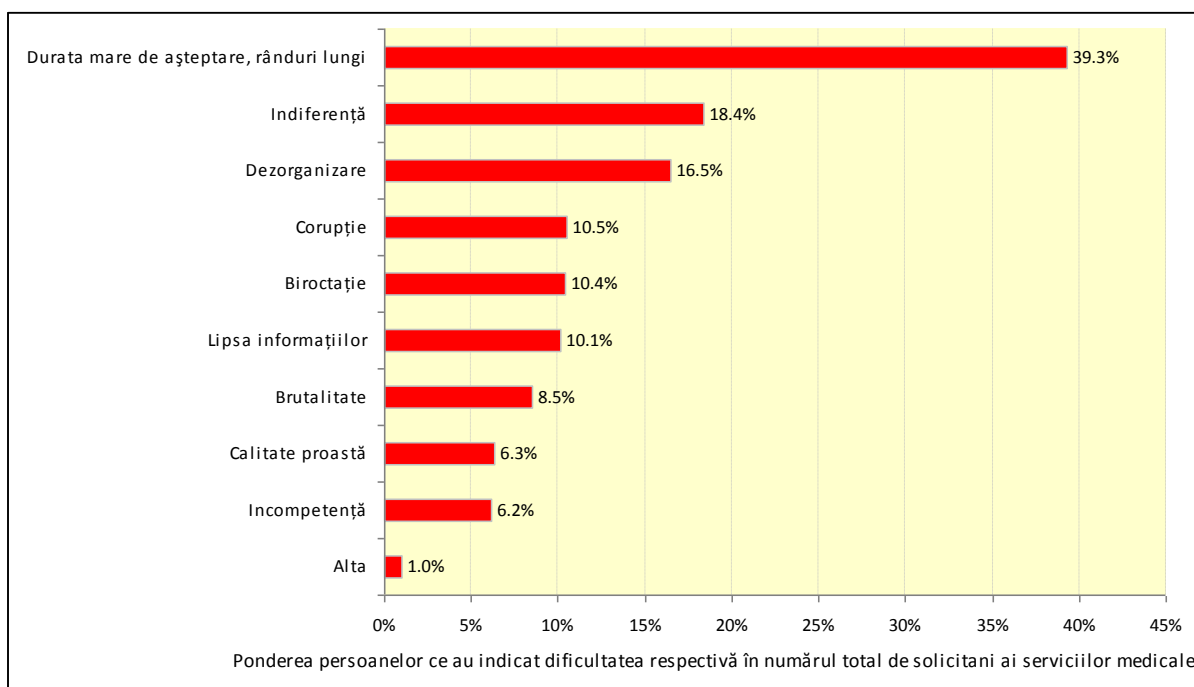
În total pe țară, cu dificultăți și bariere în obținerea serviciilor de documentare a populației s-au confruntat circa 23% din respondenții ce s-au adresat la instituțiile respective.

Principalele dificultăți și bariere cu care se confruntă cetățenii în instituțiile de documentare a populației sunt timpul mare de așteptare și rândurile lungi (39% din numărul total de respondenții ce au apelat la serviciile respective), indiferența personalului (18%), dezorganizarea (16%) și corupția (10%).

În special, timpul lung de așteptare este indicat de respondenții ce au solicitat eliberarea pașaportului (42%) și modificări ale datelor personale ce nu implică schimbarea actelor (50%).

Respondenții menționează, de asemenea, birocrația (10%), lipsa informațiilor (10%), brutalitatea (8%) și incompetența personalului (6%), calitatea proastă a serviciilor (6%).

**Figura 16. Dificultățile și barierele cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor de documentare a populației**



Pentru a depăși aceste dificultăți, cea mai mare parte din respondenți (40%) a manifestat insistență, alte 22% au apelat la cunoscuți, iar circa 13% din respondenți au afirmat că au plătit mită.

Ca și în cazul altor categorii de servicii, ponderea cetățenilor, care au ales o cale oficială de depășire a dificultăților cu care s-au confruntat în instituțiile de documentare a populației, este relativ mică. Astfel, doar 7% din respondenții ce s-au confruntat cu dificultăți, au preferat să se adreseze la organul ierarhic superior, să depună o reclamație (5%) sau să se adreseze într-o altă instanță (4%).

### **5.5. Nivelul de corupție în instituțiile de documentare a populației**

În ansamblu pe țară, ponderea respondenților ce au afirmat că au dat mită în procesul obținerii serviciilor de documentare a populației este de 8,5%.

În aspect de gen, ponderea femeilor care afirmă că au plătit mită în procesul de obținere a serviciilor de documentare a populației este de 7%, iar cea a bărbaților – 12%, diferențele fiind statistic semnificative.

Afirmațiile că au plătit mită sunt formulate mai des de respondenții din mediul urban – 11%, comparativ cu 8% în cazul respondenților din mediul rural.

După venituri, ponderea persoanelor ce afirmă că au plătit mită în procesul de obținere a serviciilor de documentare a populației este mai mică în cazul persoanelor cu venituri mici ( $\leq$  1000 de lei pe lună) – 6%, comparativ cu 21% în cazul persoanelor cu venituri mari ( $\geq$  5000 de lei pe lună).

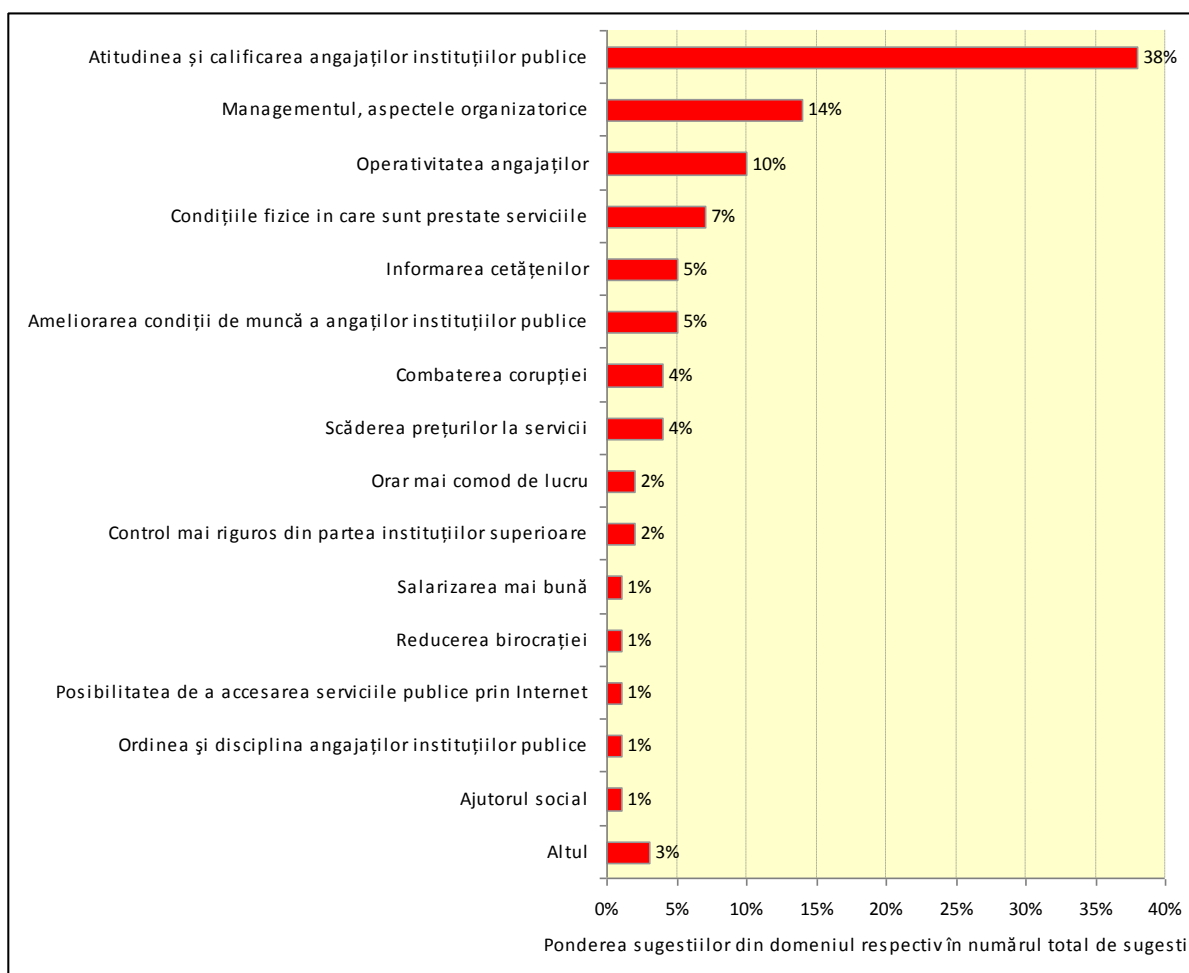
În aspect de vârstă, mita este plătită mai des de către respondenții de vârstă 16–55 de ani – 10%, comparativ cu 5% în cazul respondenților de vârstă de peste 55 de ani.

## 6. Căile de îmbunătățire a serviciilor publice în viziunea respondenților

În acest capitol sunt sistematizate sugestiile respondenților referitoare la căile de îmbunătățire a serviciilor publice. Sugestiile respective au fost formulate în formă de răspunsuri deschise de 1244 de persoane sau circa 57% din cei 2190 de respondenți, ce au solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu public.

Sugestiile respondenților au fost grupate în 16 domenii de intervenție: îmbunătățirea atitudinii angajaților instituțiilor publice față de cetățeni, ridicarea nivelului de calificare a angajaților instituțiilor publice, îmbunătățirea managementului, scăderea prețurilor serviciilor publice etc.

**Figura 17. Domenii de intervenție în scopul îmbunătățirii serviciilor publice**



Cele mai multe, 38% din numărul total de sugestii formulate de respondenți, se referă la ameliorarea atitudinii față de cetățeni și ridicarea nivelului de calificare a angajaților instituțiilor publice.

Respondenții au remarcat că o parte semnificativă din angajații instituțiilor ce prestează servicii publice nu au nivelul necesar de pregătire profesională și manifestă o atitudine neadecvată față de cetățeni. Cel mai frecvent acest aspect a fost menționat în cazul instituțiilor de documentare a populației, respondenții indicând greșeli gramaticale în actele perfectate și reacții brutale ale personalului la solicitările de schimbare a actelor respective. În cazurile în care unii din solicitanții insistenți au cerut explicații suplimentare, ei au fost tratați cu indiferență și lipsă de politețe.

Practic, pentru toate categoriile de servicii se atestă cazuri în care angajații instituțiilor publice nu acordă atenția cuvenită solicitanților, în timpul deservirii cetățenilor se ocupă cu activități ce nu țin de prestarea serviciului respectiv, postează cetățenii în situații incomode sau chiar umilitoare.

Circa 24% din sugestiile formulate de respondenți se referă la îmbunătățirea managementului instituțional și perfecționarea modului de prestare a serviciilor publice. Respondenții remarcă complexitatea procedurilor de obținere a serviciilor solicitate, neclarități în modul de organizare a instituțiilor publice și în repartizarea responsabilităților între subdiviziuni, dificultăți în identificarea persoanelor oficiale, care le-ar putea soluționa problema. Cetățenii din orașele mici și localitățile rurale ar dori ca serviciile publice frecvent solicitate să fie prestate direct în localitățile respective, organizându-se în acest scop filiale ale instituțiilor raionale.

O pondere semnificativă (10%) o au sugestiile, care se referă la operativitatea cu care sunt deserviți cetățenii. Respondenții remarcă încetineala unor angajați din instituțiile publice, lipsa motivației acestora pentru a deservi calitativ un număr cât mai mare de solicitanți, fapt ce duce la apariția unor cozi nejustificat de lungi, în special, în cazul serviciilor frecvent solicitate.

Sugestiile de îmbunătățire a modului de informare a cetățenilor (7%) se referă, în principal, la afișarea în sediile instituțiilor publice a informațiilor despre drepturile omului, în general, și drepturile cetățeanului ce solicită un anumit serviciu, în particular. Respondenții remarcă necesitatea afișării unor informații cât mai explicite despre modul cum pot fi depuse reclamațiile și termenul legal în care ele trebuie să fie examinate, despre persoanele oficiale la care ei se pot adresa în caz de necesitate, orele de audiență etc.

Necesitatea îmbunătățirii condițiilor fizice în care sunt prestate serviciile publice este menționată de circa 7% din respondenți. Mai mulți respondenți, în special din localitățile rurale și unele centre raionale au indicat că instituțiile ce prestează servicii publice sunt amplasate în clădiri vechi sau încăperi adaptate, necesită reparații. Multe din sălile de așteptare sunt mici, întunecoase, nu au un număr suficient de scaune.

Analizând condițiile fizice din instituțiile ce prestează servicii publice, o parte din respondenți au accentuat și faptul că ele ar trebui îmbunătățite pentru a crea comodități nu numai solicitanților, dar și funcționarilor, fapt ce va spori eficiența muncii acestora. Astfel, circa 5% din sugestiile se referă la necesitatea dotării instituțiilor publice cu mobilă de birou, tehnică modernă de calcul, articole de cancelarie, mijloace de afișaj etc. Unii respondenți au indicat necesitatea digitalizării tuturor tipurilor de documente din cadrul instituțiilor și informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.

Sugestiile referitoare la combaterea corupției (4%) se referă la înăsprirea legilor și implementarea lor în practica cotidiană, mărirea salariilor angajaților din instituțiile publice, excluderea procedurilor care favorizează estorcarea de mită.

Circa 4% din sugestii se referă la reducerea prețurilor pentru anumite servicii, iar alte 2% – la flexibilizarea programelor (orarelor) de lucru ale instituțiilor publice. Cetățenii din orașe propun ca instituțiile publice să funcționeze în orele de seară și în zilele de sâmbătă. Cetățenii din localitățile rurale ar dori ca serviciile publice raionale, de exemplu, consultațiile medicale, să fie prestate și în satul lor, cel puțin, o dată pe săptămână.

Unii respondenți consideră că modul de prestare a serviciilor publice ar putea fi îmbunătățit și prin extinderea controalelor (2% din sugestii), care trebuie efectuate atât la nivel instituțional, cât și la nivelul fiecărui funcționar. S-au înregistrat și sugestii, în care se propune ca activitatea instituțiilor ce prestează servicii publice să fie organizată conform principiilor de funcționare a companiilor private: centrarea pe solicitant, remunerarea în bază de performanță, motivarea angajaților, accelerarea proceselor de prelucrare a solicitărilor.

Deși ponderea sugestiilor referitoare la extinderea posibilităților de accesare a serviciilor publice prin intermediul Internetului nu este mare (1%), foarte mulți respondenți, în special din localitățile urbane, s-au pronunțat pentru implementarea programărilor on-line, cel puțin, la serviciile publice frecvent solicitate.

Sugestiile referitoare la combaterea birocrăției se referă la reducerea numărului de formulare și simplificarea acestora, implementarea pe scară largă a principiului ghișeului unic, simplificarea procedurilor de obținerea a actelor.



## 7. Concluzii

1. Sondajul “Fișele de raportare a cetățenilor”, care a fost realizat în Republica Moldova pentru prima oară, oferă informații complete, relevante și valide despre serviciile prestate de instituțiile publice. Rezultatele sondajului sunt reprezentative la nivel național, cu excepția teritoriului necontrolat de autoritățile Republicii Moldova (Transnistria), și au o marjă de eroare de  $\pm 1,7\%$ , la nivelul de încredere de 95%.
2. Evaluării au fost supuse serviciile oferite de către 30 de autorități și instituții publice, principalele aspecte analizate fiind nivelul de solicitare și modul de contactare a instituțiilor publice, accesibilitatea și calitatea serviciilor prestate, dificultățile cu care se confruntă cetățenii în obținerea serviciilor publice solicitate, nivelul corupției.
3. Ponderea cetățenilor, care solicită servicii publice, este înaltă. În ultimul an, trei din patru respondenți au apelat cel puțin o singură dată la o instituție publică. Cele mai solicitate sunt serviciile oferite de către policlinicile și centrele medicilor de familie, primăriile, spitalele publice și oficiile de documentare a populației. După nivelul de solicitare, între bărbați și femei, între locuitorii satelor și orașelor, nu există diferențe semnificative.
4. Calitatea serviciilor publice este apreciată ca fiind satisfăcătoare de circa două treimi din cetățenii ce au beneficiat de ele. În aspect de gen, în aprecierea calității serviciilor publice nu există diferențe statistic semnificative. Însă, după mediul de reședință, astfel de diferențe există, ponderea persoanelor din orașe, ce s-au declarat nesatisfăcute de calitatea serviciilor publice, fiind mai mare decât cea a persoanelor din aceiași categorie de la sate. Cea mai mare pondere a cetățenilor nemulțumiți, aproape jumătate din solicitanți, se atestă în cazul Poliției, Arhivei Naționale, Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă și subdiviziunilor teritoriale ale acesteia, Direcțiilor/Secțiilor de asistență socială.
5. Informația despre serviciile instituțiilor publice este apreciată ca fiind accesibilă și completă de circa două treimi din cetățeni. În aspect de gen și mediul de reședință, completitudinea și accesibilitatea informațiilor despre serviciile publice este evaluată de respondenți în mod diferit, opiniile negative fiind mai frecvente în cazul bărbaților și a locuitorilor din orașe. Oficiile Cadastrale, Arhiva Națională și Poliția sunt considerate de circa o jumătate de respondenți ca instituții în care informația despre serviciile cărora nu este completă și accesibilă.
6. Cota persoanelor care s-au confruntat cu dificultăți și bariere în obținerea serviciilor publice este mare, de circa o treime din solicitanți. Conform percepției respondenților, cetățenii din mediul urban se confruntă mai des cu obstacole și bariere în obținerea serviciilor publice solicitate decât cei din mediul rural. Principalele dificultăți și bariere cu care se confruntă cetățenii sunt durată mare de așteptare și cozile lungi, indiferența personalului, dezorganizare în prestarea serviciilor, corupția. În procesul de depășire a dificultăților, cel mai des cetățenii manifestă insistență, apelează la ajutorul cunoscuților sau plătesc mită.
7. Cea mai mare pondere a cetățenilor, care s-au confruntat cu dificultăți și bariere în obținerea serviciului solicitat, se atestă în cazul Arhivei Naționale, Direcțiilor de Salvatori și Pompieri, Agenției pentru Reglementare în Energetică, Poliției. Această pondere este mare și în cazul altor instituții, frecvent solicitate de către cetățeni: Oficiile cadastrale,

Direcțiile/Secțiile de Asistență Socială, Agenția Națională și pentru Ocuparea Forței de Muncă.

**8.** Fenomene de mituire au fost raportate în cazul a 24 din cel 30 de categorii de instituții publice, serviciile cărora au fost supuse evaluării. Cea mai mare pondere a persoanelor ce plătesc mită se înregistrează în cazul instituțiilor de standardizare și metrologie, Oficiilor Documentare Transport și Certificare Conducători Auto, Centrelor de medicină preventivă, spitalelor publice. Fenomenul de mituire se atestă în proporții semnificative în Direcțiile Salvatori și Pompieri, instituțiile publice de învățământ, Poliție, Oficiile cadastrale, Serviciul Vamal.

**9.** Circa doi din fiecare cinci cetățeni ai Republicii Moldova utilizează calculatorul și Internetul. Însă, în acest domeniu se atestă disparități semnificative, ponderea femeilor, care utilizează calculatorul, fiind mai mică decât cea a bărbaților. Inegalitatea digitală este deosebit de pronunțată în funcție de mediul de reședință, în sate ponderea persoanelor ce utilizează calculatorul și Internetul fiind aproape de două ori mai mică decât în orașe. În dependență de veniturile disponibile, inegalitatea digitală este și mai mare, de aproape șase ori, iar în dependență de vârsta respondenților – de aproape opt ori.

**10.** Deși mai mult de o treime din respondenți cunosc faptul că informația despre serviciile publice este disponibilă în Internet, doar unul din zece respondenți a accesat site-urile instituțiilor publice. Mare majoritate a respondenților ce accesează site-urile instituțiilor publice sunt orașeni. Cea mai mare rată de utilizatori ce contactează instituția prin Internet s-a înregistrat în cazul Biroului Național de Statistică, Direcțiile raionale agricole, Arhiva Națională, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, instituțiile publice de învățământ, bibliotecile publice. Cel mai des respondenții au accesat serviciile publice oferite on-line pentru a găsi un loc de muncă, a soluționa problemele legate de sănătate, a consulta fondurile bibliotecilor publice.

**11.** Prestarea serviciilor publice prin intermediul Internetului sau telefoniei mobile a fost susținută de circa o jumătate din respondenți. Opiniile favorabile informatizării serviciilor publice sunt mai frecvente în mediul urban, decât în cel rural. Persoanele tinere sunt mult mai deschise pentru implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor în prestarea serviciilor publice. Cota persoanelor ce susțin informatizarea serviciilor publice crește odată cu sporire veniturilor pe care ei le au. Serviciile pe care respondenții ar prefera să le obțină on-line sunt cele de sănătate, de căutare a unui loc de muncă, de perfectare a documentelor personale, de înscriere în instituțiile de învățământ.

**12.** Analiza aprofundată a serviciilor prestate de instituțiile medicale publice a scos în evidență nivelul înalt de solicitare a acestora, perceperea pozitivă de către solicitanți a calității serviciilor medicale obținute, accesibilitatea și completitudinea informațiilor respective. S-a constatat că la serviciile instituțiilor medicale apelează mai des femeile și persoanele cu venituri mici. În procesul de obținere a serviciilor medicale, fiecare a cincea persoană a întâmpinat dificultăți și bariere, principalele din ele fiind durata mare de așteptare și cozile lungi, indiferența și incompetența personalului, corupția. Fiecare a cincea persoană care a beneficiat de serviciile medicale, afirmă ca a plătit mită. Mita este plătită mai des de către persoanele tinere și de cele cu venituri mai mari.

**13.** Frecvent solicitate și pozitiv apreciate de către cetățeni sunt și serviciile de documentare a populației. Aceste servicii sunt solicitate într-o măsură mai mare de către persoanele din

orașe și de cele cu venituri mari. Pe lângă dificultățile și barierele ce sunt indicate de cetățeni și în cazul altor servicii – durata mare de așteptare și cozile lungi, indiferența și incompetența personalului, corupția –, în cazul serviciilor de documentare a populației mai mulți respondenți au indicat și brutalitatea personalului, în special, atunci când în actele eliberate sunt depistate greșeli.

**14.** În viziunea respondenților, principalele căi de îmbunătățire a serviciilor sunt îmbunătățirea atitudinii angajaților instituțiilor publice față de cetățeni, ridicarea nivelului de calificare a angajaților instituțiilor publice, îmbunătățirea managementului, scăderea prețurilor. Modul de funcționare a instituțiilor publice trebuie schimbat, asigurându-se centrarea pe solicitant, remunerarea angajaților publici în bază de performanță, motivarea lor, accelerarea proceselor de prelucrare a solicitărilor. Este necesară digitalizarea tuturor tipurilor de documente din cadrul instituțiilor și informatizarea proceselor de prestare a serviciilor publice.

**15.** În încheiere accentuăm faptul că persistența unui anumit grad de insatisfacție de calitatea serviciilor publice justifică necesitatea efectuării unor studii sociologice suplimentare. În cadrul unor astfel de studii, pentru fiecare serviciu public, ar trebui identificate atât cauzele insatisfacției manifestate de anumite categorii de cetățeni, cât și eventualele căi de îmbunătățire a modului de prestare a serviciilor respective.

## Anexe

### Anexa 1: Termenii de referință

#### Context

Guvernarea constituie o provocare semnificativă pentru creștere și reducerea sărăciei în Moldova. Guvernarea deficientă, sectorul privat necompetitiv și societatea civilă fragmentată creează, toate împreună, un cerc dinamic în cadrul căruia o mare parte a populației migrează peste hotare, în loc de a acționa ca agenți ai creării bunăstării în propria țară. Strategia de Guvernare și Luptă împotriva Corupției a Băncii Mondiale pentru Moldova pune în evidență faptul că Banca trebuie să depună eforturi sporite și să aloce resurse suplimentare destinate măsurilor de consolidare a aspectului cerere de o bună guvernare.

Guvernul Republicii Moldova a evidențiat necesitatea unei administrații publice mai eficiente și mai transparente în cel mai recent document de politici („Relansăm Moldova” din 24 martie 2010): *“Obiectivul nostru strategic este de a crea o administrație publică eficientă, profesionistă, onestă și transparentă, aliniată principiilor democratice și capabilă de a presta cetățenilor Moldovei servicii de înaltă valoare”*.

Atât Guvernul, precum și donatorii consideră că E-guvernarea va constitui un instrument important de perfecționare a guvernării în Moldova. E-guvernarea implică utilizarea instrumentelor și a sistemelor oferite de tehnologiile de informare și comunicare (TIC) în vederea prestării unor mai bune servicii publice pentru cetățeni și mediul de afaceri. TIC sunt deja pe larg utilizate de organele guvernamentale, la fel ca și în întreprinderi, însă E-guvernarea înseamnă mai mult, decât niște instrumente. O E-guvernare eficientă implică de asemenea reconceptualizarea organizațiilor și a proceselor, la fel ca și schimbarea comportamentului astfel, încât serviciile să fie prestate mai eficient oamenilor care au nevoie să le utilizeze.

*“Guvernul concepe TIC ca un nou motor de creștere durabilă și de transformare a guvernului în unul centrat pe cetățeni”* („Relansăm Moldova”, 24 martie 2010).

PNUD implementează un proiect de asistență acordată Guvernului în procesul de realizare a componentei E-guvernare a Strategiei Naționale de Edificare a Societății Informaționale în Moldova. În cadrul proiectului, PNUD a comandat în 2007 studiul “Evaluarea necesităților prioritare ale populației în termeni de servicii publice”. În prezent, Banca Mondială este în proces de elaborare a unui proiect estimat la 15 milioane de dolari SUA („E-transformarea guvernării în Moldova”) axat pe sporirea disponibilității și a calității unei serii de servicii publice destinate cetățenilor și întreprinderilor prin utilizarea inovatoare a TIC în sectorul public. Prezenta misiune se va baza pe studiile anterioare efectuate de PNUD și va servi drept resursă-cheie la elaborarea noului proiect în domeniul E-guvernării, precum și drept bază pentru măsurarea schimbărilor produse în timp și asigurarea sistematică a legăturii inverse din partea actorilor interesați.

## **Fișa de raportare a cetățeanului**

Evoluând în baza experienței de pionerat din Bangalore și fiind diseminată în mai multe țări, precum Filipine, Vietnam, Ucraina, Etiopia și Tanzania, Fișa de Raportare a Cetățeanului (FRC) este un instrument al practicii internaționale de succes utilizat pentru perfecționarea calității prestării serviciilor. Prin intermediul colectării legăturii inverse din partea actualilor utilizatori în ceea ce privește performanța și calitatea serviciilor publice, FRC formează o bază riguroasă și o agendă pro-activă pentru comunități și autoritățile publice locale în vederea angajării într-un dialog axat pe îmbunătățirea calității prestării serviciilor publice.

Fișa de Raportare a Cetățeanului (FRC) este un instrument simplu, dar puternic de furnizare a legăturii inverse sistematice de la utilizatorii serviciilor publice către agențiile publice. Fișele de raportare a cetățeanului sunt niște studii axate pe legătura inversă din partea clienților care furnizează o măsurare cantitativă a percepțiilor utilizatorilor privind calitatea, eficiența și caracterul adecvat al diferitor servicii publice. FRC facilitează prioritizarea reformelor și acțiunilor corective, atrăgând atenția asupra problemelor evidențiate. Dincolo de procesul de executare a unui studiu, FRC implică și eforturi de diseminare și instituționalizare care le transformă în instrumente efective de impunere a responsabilității publice.

## **Scopul lucrării de consultanță**

Obiectivele acestui studiu sunt:

- sporirea transparenței și responsabilității în sectorul public prin furnizarea legăturii inverse din partea clienților asupra serviciilor
- consolidarea capacității societății civile de a efectua monitorizarea performanței
- constituirea unei baze pentru noul proiect al Băncii Mondiale în domeniul E-guvernării

Sarcina principală constă în efectuarea unui studiu cantitativ (o așa-numită fișă de raportare a cetățeanului) asupra unui eșantion reprezentativ pentru populația Moldovei axat pe instituțiile publice selectate – în ce măsură sunt cetățenii satisfăcuți de prestarea serviciilor, care sunt mijloacele de contactare a autorităților, au fost ei nevoiți să facă unele plăți neoficiale pentru serviciile publice? Rezultatele preconizate sunt: 1) raport, 2) fișe de raportare în care serviciile sunt clasificate în baza nivelului de satisfacere exprimat de cetățeni, 3) audieri publice cu diseminarea concluziilor.

Selectarea serviciilor și a metodologiei ar putea să se bazeze pe studiul PNUD din 2007 (vezi anexa 1) care va permite de a avea o viziune mai amplă, dar selectarea finală a serviciilor va fi decisă în colaborare cu Banca Mondială. Grupurilor vulnerabile, marginalizate ale societății li se va acorda o atenție deosebită în cadrul studiului, dat fiind faptul că asemenea grupuri sunt mai dependente de serviciile publice, dar, în același timp, dispun de regulă de un acces limitat la ele.

Mai jos este prezentată lista provizorie a autorităților publice ce urmează a fi incluse în studiu:

1. Policlinici / spitale publice.
2. Primăria, consiliu raional.
3. Inspectoratul Fiscal de Stat.

4. Oficii de Documentare a populației (secții pașapoarte, buletine).
5. Casa Națională de Asigurări Sociale / Oficiile teritoriale.
6. Instituții publice de învățământ.
7. Casa Națională de Asigurări în Medicină.
8. Oficiu Cadastral.
9. Poliția.
10. Oficii de Asistență Socială.
11. Biblioteci publice.
12. Oficiul Stării Civile.
13. Birouri de angajare a forței de muncă.
14. Arhiva de Stat.
15. Serviciul Vamal.
16. Biroul Național de Statistică.
17. Pretura.
18. Centru Medicină Preventivă.
19. Camera Înregistrării de Stat.
20. Serviciul Veterinar.
21. Camera de Licențiere.
22. Serviciul Standardizare și Metrologie.
23. Agenția Națională pentru Reglementări în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației.
24. Serviciul Pompieri.
25. Inspectoratul Ecologic de Stat.
26. Agenția Națională pentru Reglementări în Energetică.
27. Alte autorități.

Raportul trebuie să includă și o legătură inversă din partea actualilor utilizatori în ceea ce privește:

- Disponibilitate, acces și utilizarea serviciilor.
- Calitate și siguranță.
- Incidența problemelor și responsabilitatea prestatorilor de servicii.
- Costuri latente – Corupție și investiții forțate.
- Satisfacția față de servicii.
- Motivele insatisfacției.
- Propuneri de perfecționare.
- Disponibilitatea și calitatea informației privind serviciile.
- Mijloacele de care dispun cetățenii pentru a contacta autoritățile publice.

- Serviciile pe care cetățenii preferă să le acceseze prin intermediul Internetului sau al telefonului mobil.

### **Produse și graficul prealabil al activităților**

Misiunea va avea o durată estimativă de 2 luni și va începe în luna iunie 2010. Un număr limitat de ONG-uri din Moldova vor fi invitate să participe la tender (organizațiile vor avea posibilitatea de a stabili legături cu companii de cercetări în domeniul marketingului). În scopul de a realiza obiectivele studiului, organizația selectată va desemna un specialist superior cu experiență relevantă responsabil de coordonarea întregii misiuni și va mobiliza un număr suficient de cercetători pe teren. Produsele menționate mai jos vor fi prezentate în limba engleză, iar raportul final și fișa de raportare a cetățeanului – atât în limba engleză, precum și română.

<b>Data</b>	<b>Produse</b>
Către 28 mai 2010	Contract
Către 4 iunie 2010	Consultantul către Banca Mondială: Raport inițial cu descrierea detaliată a metodologiei studiului, a chestionarului și a planului de lucru
Către 9 iunie, 2010	Banca Mondială către Consultant: Comentarii privind Raportul inițial
10–24 iunie 2010	Studiu realizat de către consultant
24–29 iunie 2010	Informații prelucrate de către consultant
30 iunie 2010	Consultantul către Banca Mondială: Proiect de raport
7 iulie 2010	Banca Mondială către consultant: Comentarii privind proiectul raportului
21 iulie 2010	Consultantul către Banca Mondială: Raport final
26 iulie 2010	Fișe de raportare a cetățeanului
27–30 iulie 2010	Mediatizare și audieri publice privind concluziile

### **Raportare**

Consultantul va prezenta rapoarte doamnei Kristin Sinclair, ofițer pentru operațiuni în domeniul guvernării la Oficiul Băncii Mondiale din Chișinău. Tranzacțiile vor fi prelucrate de Diana Calugher la oficiul Băncii Mondiale.

### **Calificările instituției/organizației**

- Cunoașterea domeniului guvernării și e-guvernării.
- Cunoștințe solide în domeniul executării și analizei studiilor cantitative.
- Experiență de participare la campanii mass-media și de promovare.
- Aptitudini superioare de a scrie în limba engleză.
- Aptitudini excelente de comunicare în limbile română și rusă.

## Anexa 2. Caracteristica eșantionului

Numărul total de respondenți,  $N = 3000$ .

Indicator	În % față de numărul total de respondenți
<i>Regiunea</i>	
Nord	28,8
Centru	50,4
Sud	20,8
<i>Mediul de reședință</i>	
Urban	38,5
Rural	61,5
<i>Vârsta</i>	
16–25 ani	23,8
26–35 ani	16,0
36–45 ani	15,5
46–55 ani	17,6
56–65 ani	14,6
Peste 65 ani	12,4
<i>Sexul</i>	
Masculin	42,8
Feminin	57,2
<i>Limba vorbită</i>	
Română	75,7
Rusă	24,3
<i>Ocupația</i>	
Director de companie	1,4
Director departament	1,0
Lucrez pe cont propriu	5,8
Specialist	10,0
Angajat public	2,9
Muncitor calificat	6,1
Muncitor	10,3
Elev/student	13,9
Nu lucrez, nu caut de lucru	4,8
Șomer	12,4
Casnică	10,0



<b>Indicator</b>	<b>În % față de numărul total de respondenți</b>
Pensionar	21,2
Alta	0,1
<i>Domeniul de activitate</i>	
Industria grea	0,0
Industria ușoară	1,5
Electronică	0,9
Agricultură	5,2
Comerț	5,9
Construcții	3,3
Educație	5,5
Transport	3,2
Servicii	7,3
Imobiliare	0,0
Bănci și Burse	0,7
Divertisment	0,0
Medicină	2,5
Alta	0,0
Nu lucrez	62,2
<i>Venitul lunar</i>	
Până la 1000 MDL	34,5
1000–2000 MDL	22,5
2001–3000 MDL	20,7
3001–4000 MDL	9,8
4001–5000 MDL	5,7
Peste 5000 MDL	6,7

## Anexa 3. Chestionar

### Necesitatea populației în servicii publice

Bună dimineața/ziua. Mă numesc \_\_\_\_\_. Vă invit să participați la sondajul sociologic realizat de "Magenta Consulting" și Institutul de Politici Publice, implementat cu suportul Băncii Mondiale, Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională și Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare din Moldova. Ținem să vă aducem la cunoștință că acesta este un studiu social, nu unul politic sau cu scop de campanie electorală.

Scopul cercetării pe care o efectuăm este orientat spre evaluarea gradului de utilizare a serviciilor publice de către cetățeni. În baza rezultatelor furnizate de Dvs. și locuitorii altor gospodării selectate aleatoriu se vor examina perspectivele de dezvoltare ulterioară a serviciilor publice.

Numărul chestionarului	---
Oraș	
Sector	
Cod operator	
Data/luna/anul	
Numele respondentului	
Nr. de contact	

### Demografie

#### 1.1. Vârsta (doar un singur răspuns)

16–25 ani	1
26–35 ani	2
36–45 ani	3
46–55 ani	4
56–65 ani	5
Peste 66 ani	6

#### 1.2. Sexul (doar un singur răspuns)

Masculin	1
Feminin	2

### 1.3. Poziția curentă (doar un singur răspuns)

Director de firmă, patron	1
Manager de departament	2
Lucrez pe cont propriu	3
Specialist (cu studii superioare)	4
Funcționar public	5
Muncitor calificat	6
Lucrător (inclusiv șofer)	7
Student	8
Nu lucrez, nu caut de lucru	9
Nu lucrez, caut de lucru	10
Casnică	11
Pensionar	12
Alta, specificați _____	13

### 1.4. Domeniul de activitate (doar un singur răspuns)

Industria grea (auto, utilaj)	1
Industria ușoară (textile etc.)	2
Electronica (PC/IT)	3
Agricultura	4
Comerț cu amănuntul / angro	5
Construcții	6
Învățământ	7
Transport	8
Servicii	9
Agenție imobiliară, asigurări	10
Bănci, burse	11
Publicitate	12
Medicina	13
Alta, specificați _____	14
Nu lucrez	15

### 1.5. Venitul lunar per familie (doar un singur răspuns)

< 1000 lei	1
1001–2000 lei	2
2001–3000 lei	3
3001–4000 lei	4
4001–5000 lei	5
> 5001 lei	6

### 1.6. Mediul de reședință (doar un singur răspuns)

Urban	1
Rural	2

### 1.7. Regiunea (doar un singur răspuns)

Nord	1
Centru	2
Sud	3

### 1.8. Limba vorbită în familie

Româna	1
Rusa	2

## Utilizarea computerelor și Internetului

### 2.1. Dvs. aveți computer în gospodărie? (doar un singur răspuns)

Da	1
Nu	2 → treceți la 2.4

### 2.2. Dvs. aveți acasă acces la Internet? (doar un singur răspuns)

Da	1
Nu	2 → treceți la 2.4

### 2.3. Care este modalitatea de conectare la Internet acasă? (răspuns multiplu)

Dial-up	1
ADSL/modem	2
Fibră optică	3
WiFi	4
GPRS (telefon, card)	5 – Indicați numărul ____
3G (telefon, dispozitiv mobil)	6 – Indicați numărul ____
Alta, specificați _____	7

### 2.4. Indiferent de locație, Dvs. personal ați utilizat computerul în ultimele 12 luni? (doar un singur răspuns)

Da	1
Nu	2 → treceți la 3.1

### 2.5. Indiferent de locație, Dvs. ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni? (doar un singur răspuns)

Da	1
Nu	2 → treceți la 3.1

### 2.6. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? (răspuns multiplu)

Acasă	1
La prieteni, cunoscuți	2
La școală, universitate	3
La serviciu	4
La bibliotecă, oficiu poștal etc. (gratis)	5
Internet cafe, hotel (acces cu plată)	6
La orice locație prin telefon celular mobil	7
La orice locație prin alt echipament mobil de acces Internet (notebook cu Wi-Fi etc.)	8

### 2.7. Dvs ați utilizat Internet pentru ... (răspuns multiplu)

Obținerea informațiilor despre bunuri, servicii	1
Obținerea informațiilor despre sănătate, servicii medicale	2
Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice	3
Solicitarea de servicii de la organizațiile guvernamentale, autoritățile publice	4
Transmiterea sau primirea mesajelor e-mail	5
Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP	6

Plasarea informației	7
Chat (skype, messenger)	8
Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor prin intermediul Internetului	9
Efectuarea operațiilor bancare prin intermediul Internetului	10
Activități de instruire și educație	11
Jocuri on-line sau descărcarea jocurilor video	12
Descărcarea filmelor, imaginilor, muzicii, cărților	13
Vizionarea TV, video și imaginilor; audierea stațiilor radio sau a muzicii	14
Descărcarea programelor	15
Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line, descărcarea cărților electronice	16
Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale (programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)	17

**2.8. Cât de frecvent Dvs. ați utilizat Internet în ultimele 12 luni, orice locație? (doar un singur răspuns)**

Cel puțin o dată pe zi	1
Cel puțin o dată pe săptămână	2
Mai puțin o dată pe săptămână	3

**Utilizarea serviciilor publice**

**3.1. Dvs. ați solicitat servicii de la autoritățile / instituțiile publice în ultimele 12 luni? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2 → treci la 3.16
Nș/Nr	3

**3.2. Bifați serviciile autorităților/instituțiilor publice pe care le-ați solicitat în ultimele 12 luni (răspuns multiplu)**

1	Serviciile Inspectoratului Fiscal de Stat	1
2	Serviciile Casei Naționale de Asigurări Sociale	2
3	Servicii de Asistență Socială	3
4	Serviciile Casei Naționale de Asigurări în Medicină	4
5	Serviciile Oficiilor de Documentare a populației, dintre care:	
	pașaport străin	5
	buletin de identitate	6

	cetățenia	7
	înregistrarea la domiciliu	8
	modificarea datelor personale care nu implică schimbarea actelor (etnie, grad științific etc.)	9
6	Serviciile Consiliului raional	10
7	Serviciile Primăriei, Preturii (în cazul Municipiului Chișinău)	11
8	Serviciile Oficiilor teritoriale al Cancelariei de Stat	12
9	Serviciile Oficiilor Stare Civilă, dintre care obținerea de certificate, adeverințe, duplicate:	
	de naștere	13
	de căsătorie	14
	de divorț	15
	de schimbarea numelui / prenumelui	16
	de deces	17
	de adopție	18
	de stabilire a paternității	19
10	Serviciile Poliției	20
11	Serviciile Agenției Naționale și agențiilor teritoriale pentru Ocuparea Forței de Muncă	21
12	Serviciile Policlinicilor / Centrelor medicilor de familie:	
	informații interactive despre disponibilitatea serviciilor în policlinici	22
	programări pentru policlinici	23
	solicitarea serviciilor medicale	24
	certificate medicale	25
	rețete	26
	buletine medicale	27
13	Serviciile spitalelor publice	
	informații interactive despre disponibilitatea serviciilor în spitale	28
	programări pentru spitale	29
	beneficierea de servicii medicale	30
	certificate medicale	31
	rețete	32
	buletine	33
	programări pentru internare	34
14	Serviciile instituțiilor publice de învățământ	35
15	Serviciile bibliotecilor publice	36
16	Serviciile Biroului Național de Statistică	37
17	Serviciile Camerei Înregistrării de Stat	38
18	Serviciile Camerei de Licențiere	39
19	Servicii de standardizare și metrologie	40
20	Serviciile Serviciul Vamal și Serviciului Grăniceri (în aspectele ce țin de trecerea frontierei)	41

21	Serviciile Oficiilor Cadastrale (БТИ)	42
22	Serviciile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică	43
23	Serviciile Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației	44
24	Serviciile Direcțiilor Salvatori și Pompieri	45
25	Serviciile Centrelor de Medicină Preventivă	46
26	Serviciile Inspectoratului Ecologic de Stat	47
27	Serviciile Agenției Sanitar-Veterinare	48
28	Serviciile Arhivei Naționale	49
29	Serviciile Direcției Documentare Mijloace de Transport și Calificare a Conducătorilor Auto (МРЭО):	
	înmatricularea mijloacelor de transport auto și moto	50
	certificatul privind mijlocul de transport	51
	permisul de conducere	52
	certificate, duplicate, fișe privind transportul / permisul	53
30	Serviciile direcțiilor agricole raionale	54
31	Alte servicii, dintre care:	
	certificate de conformitate a mărfurilor	55
	subvenții	56
	garant la obținerea granturilor	57
	facilități la consolidarea terenurilor	58
	tehnică (ajutoare)	59
	achiziții publice	60
	irigarea terenurilor agricole	61
32	Alte, indicați _____	62

**Operator, atenție! Tabelele 3.3–3.15 se vor completa pentru fiecare din serviciile bifate în Tabelul 3.2!**

### 3.3. Cum ați contactat instituția respectivă? (răspuns multiplu)

Direct la sediu	1
Prin telefon	2
E-mail	3
Web cu posibilitatea de a plasa mesaje	4
Alta, specificați _____	5



**3.4. Cât de des ați solicitat acest serviciu în ultimele 12 luni? (doar un singur răspuns, pentru fiecare din serviciile bifate în Tabelul 3.2)**

Lunar	1
O dată la 2–3 luni	2
1 dată la 6 luni	3
1 dată pe an	4
După necesitate	5
Nu am solicitat	6

**3.5. Cât timp ați așteptat la coadă pentru a obține serviciul solicitat, inclusiv pentru aplicare, cât și pentru obținerea serviciului? (doar un singur răspuns)**

Până la 15 minute	1
Până la 30 minute	2
Până la 4 ore	3
Până la 1 zi	4
Mai mult de 1 zi	5
Nu am beneficiat	6

**3.6. Cât timp a durat acordarea serviciului propriu-zis? (doar un singur răspuns)**

1 oră	1
Până la 4 ore	2
1 zi	3
5 zile	4
10 zile	5
30 zile	6
Mai mult de 30 zile	7
Nu am beneficiat	8

**3.7. În cât timp trebuia să fie acordat serviciului? (doar un singur răspuns)**

1 oră	1
Până la 4 ore	2
1 zi	3
5 zile	4
10 zile	5
30 zile	6
Mai mult de 30 zile	7

Nu am beneficiat	8
------------------	---

**3.8. Ați întâmpinat dificultăți în obținerea serviciului? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu → treci la 3.10	2

**3.9. Cum ați rezolvat problema? (răspuns multiplu)**

Adresare la organul superior	1
Adresare în altă instanță	2
Insistență	3
Reclamație	4
Mită	5
Cunoscuți	6
Internet	7
Nerezolvată	8
Alte, specificați	9

**3.10. Ați plătit mită pentru a primi serviciul respectiv? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2

**3.11. În opinia DVS, informația despre serviciile acestei instituției publice este completă și accesibilă? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2

**3.12. Sunteți satisfăcut de calitatea acestui serviciu public? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2

**3.13. Evaluați pe o scală de la 1 la 7 nivelul Dvs. de satisfacție privind calitatea serviciilor, unde 1 – total nesatisfăcut, 7 – total satisfăcut**

1            2            3            4            5            6            7

**3.14. Cu care din următoarele dificultăți, bariere v-ați ciocnit în procesul de obținere a serviciilor solicitate? (răspuns multiplu)**

Dezorganizare	1
Lipsa informației	2
Brutalitate	3
Indiferență	4
Incompetență	5
Corupție	6
Calitate proastă	7
Birocrație	8
Nerezolvat	9
Timp lung, rânduri	10
Alte, specificați	11
(Nu citiți!) Nici una	12

**3.15. Sugestii de îmbunătățire**

---

**Operator, atenție! Verificați dacă ați completat Tabelele 3.3–3.15 pentru fiecare din serviciile bifate în Tabelul 3.2!**

**3.16. În opinia Dvs., la general, informația despre serviciile publice este accesibilă și completă? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2

**3.17. Cum v-ar fi mai comod să interacționați cu autoritățile publice?? (răspuns multiplu)**

Direct la sediu	1
Prin telefon	2
E-mail	3
Web cu posibilitatea de a plasa mesaje	4
Alta, specificați _____	5

**3.18. În opinia dvs. autoritățile și instituțiile publice (lista de mai sus) sunt receptive la solicitările cetățenilor?(doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2
Nș/Nr	3

**3.19. Care este distanța pe care o aveți de parcurs de acasă până la cel mai apropiat punct medical la care puteți beneficia de asistență medicală?**

							metri
--	--	--	--	--	--	--	-------

**3.20. Pentru a vă deplasa la punctul medical, cel mai des dvs. ... (doar un singur răspuns)**

Solicitați ambulanța	1
Mergeți pe jos	2
Mergeți cu mașina personală	3
Mergeți cu mașina rudelor/ prietenilor	4
Mergeți cu transportul public	5
Alta, specificați _____	6

**3.21. Care este distanța pe care o aveți de parcurs până la cel mai apropiat sediu al instituției de la care puteți obține certificate și alte documente?**

							metri
--	--	--	--	--	--	--	-------

**3.22. Pentru a vă ajunge la sediul instituției la care beneficiați de aceste servicii, cel mai des dvs. vă deplasați ... (doar un singur răspuns)**

Pe jos	1
Cu mașina personală	2
Cu mașina rudelor/ prietenilor	3
Cu transportul public	4
Alta, specificați _____	5
Nu mă adresez	6

**3.23. Ați accesat vreodată paginile Web ale autorităților publice? (răspuns multiplu)**

Da	1 – indicați					
Nu	2					

**3.24. Cunoașteți că informația despre unele autorități publice este disponibilă pe Internet? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2 → treceți la 3.26
(Nu citiți) Nș/Nr	3

**3.25. Dvs. ați utilizat serviciile disponibile prin Internet? (răspuns multiplu)**

	Serviciul public	Indicați frecvența utilizării				
		Lunar	O dată la 2-3 luni	1 dată la 6 luni	1 dată pe an	După necesitate
	<b>a) Servicii publice pentru cetățeni</b>					
1	Taxe pe venit: declarații, notificări					
2	Servicii de căutare a locurilor de muncă					
3	Contribuții de asigurare socială					
4	Documente personale (pașapoarte, acte de identitate, permise de conducere)					
5	Înregistrarea autovehiculelor					
6	Aplicare pentru autorizații de construcție					
7	Declarații la poliție					
8	Accesul la bibliotecile publice					
9	Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă					
10	Înscrierea la instituțiile de învățământ superior					
11	Anunțarea schimbării de domiciliu					
12	Servicii de sănătate					
13	<b>b) Alte servicii (specificați care) _____</b>					
14	Nu am utilizat					

**3.26. Cum credeți, este necesară informatizarea autorităților publice (implementarea TIC), adică acordarea serviciilor prin Internet sau prin telefonul mobil? (doar un singur răspuns)**

Da	1
Nu	2 – sfârșit chestionar
(Nu citiți) Nș/Nr	3

**3.27. Care din următoarele servicii v-ar plăcea să le primiți prin intermediul Internetului sau telefoniei mobile? (răspuns multiplu)**

	<b>Serviciul public</b>
	<b>a) Servicii publice pentru cetățeni</b>
1	Taxe pe venit: declarații, notificări
2	Servicii de căutare a locurilor de muncă
3	Contribuții de asigurare socială
4	Documente personale (pașapoarte, acte de identitate, permise de conducere)
5	Înregistrarea autovehiculelor
6	Aplicare pentru autorizații de construire
7	Declarații la poliție
8	Accesul la bibliotecile publice
9	Solicitarea și eliberarea certificatelor de stare civilă
10	Înscrierea la instituțiile de învățământ
11	Anunțarea schimbării de domiciliu
12	Servicii de sănătate
13	<b>b) Alte servicii (specificați care) _____</b>

**Vă mulțumim pentru participare!**