

Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale

SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2022



Sondaj realizat pentru Agenția de Guvernare Electronică
în cadrul Proiectului "Modernizarea Serviciilor Guvernamentale",
implementat cu suportul Grupului Banca Mondială

Chișinău, Republica Moldova 2022

Cuprins

Introducere	5
Aspecte metodologice	6
1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului.....	8
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare	8
1.2. Nivelul de conectare la internet.....	11
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor	13
1.4. Utilizarea internetului	14
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor gubernamentale.....	19
3. Accesarea serviciilor publice electronice	31
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	37
5. Analiza socio-demografică.....	43
Concluzii	48
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului	48
Anexa 1: Tabele bi-variate.....	51

Lista figurilor

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer	8
Figura 2. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer: evoluții	9
Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie	10
Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet	11
Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții	12
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet	12
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni	13
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni	14
Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni	15
Figura 10. Frecvența utilizării internetului	15
Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții	16
Figura 12. Scopurile utilizării internetului	17
Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții	18
Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale	19
Figura 15. Gradul de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	20
Figura 16. Beneficiile așteptate ale Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	20
Figura 17. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare sau Guvernare electronică	21
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare	22
Figura 19. Anticiparea beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni	22
Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării	23
Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice	24
Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii	24
Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv	25
Figura 24. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip de dispozitiv. Dinamica notei medii.	26
Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline	26
Figura 26. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator	27
Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator	29
Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Guvernare Electronică	30
Figura 29. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice)	31
Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice	32
Figura 32. Servicii publice electronice: gradul de accesare	33
Figura 33. Servicii publice electronice: modul de accesare	34
Figura 34. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare	35
Figura 35. Sursele de informare despre servicii publice electronice	36
Figura 36. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare	36
Figura 38. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului	37
Figura 39. Modalitățile de accesare a serviciilor la care s-a apelat mai des	38
Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare	38
Figura 41. Accesarea serviciilor publice	39
Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6)	40
Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2022	40
Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/proponeri referitor la calitatea serviciului public	41
Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție	41
Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei	45
Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli	45

Lista tabelelor

Tabelul 1. Structura eșantionului	7
Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților.....	43
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor	44
Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor	46
Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință.....	46
Tabelul 6. Utilități în locuință	47

Introducere

Începând cu anul 2006, Republica Moldova a demarat Reforma Administrației Publice Centrale în scopul modernizării legislației în domeniul serviciilor publice și a proceselor administrative. Totodată, urmare a semnării în anul 2014 a Acordului de Asociere cu UE au devenit necesare eforturi suplimentare în scopul transformării administrației publice într-o aliniere a acesteia la standardele europene. Astfel, Guvernul a solicitat asistența Băncii Mondiale pentru reforma administrației publice, suportul fiind acordat în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale (PMSG) pentru perioada 2018-2023.

În anul 2018 este ratificat Acordul de finanțare dintre Republica Moldova și Asociația Internațională pentru Dezvoltare și Acordul de împrumut dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare în vederea realizării proiectului „Modernizarea serviciilor guvernamentale”. Proiectul a fost lansat la 25 iunie 2018 cu o perioadă de implementare de 5 ani și include 3 componente cheie de implementare:

Componenta I: Modernizarea serviciilor (raționalizarea, reinginerirea serviciilor selectate, extinderea și diversificarea punctelor de acces la servicii);

Componenta II: Platforme și servicii digitale (consolidarea și extinderea infrastructurii de guvernare electronică existentă, digitalizarea procedurilor și/sau serviciilor, mecanisme de asigurare a securității cibernetice și a protecției datelor cu caracter personal);

Componenta III: Implementarea noului model (centrat pe client/cetățean) de furnizare a serviciilor publice la nivelul creării, consolidării și ajustării capacității instituționale;

Proiectul Modernizarea Serviciilor Guvernamentale, ținând cont de viziunea Guvernului, exprimată în Strategia privind Reforma Administrației Publice 2016-2020¹ bazată pe Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021², **urmărește să valorifice și să continue realizările Proiectului de e-Transformare a Guvernării**, implementat de Guvernul Republicii Moldova și Banca Mondială. Obiectivul de bază al Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale țintește **sporirea accesului, eficienței și a calității în prestarea serviciilor guvernamentale**, iar un element cheie îl constituie **evaluarea de către beneficiari/cetățeni a calității și accesibilității serviciilor**.

În acest context, prezentul studiu este realizat cu scopul colectării datelor privind dinamica indicatorilor cheie a Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale, precum și pentru determinarea și monitorizarea nivelului de percepție și susținere a reformei, conștientizare a avantajelor/beneficiilor, asimilarea și deschiderea către asimilarea produselor de e-Guvernare care sunt un rezultat al unui proces complex și continuu de e-Transformare și Modernizare a Serviciilor Guvernamentale de la 2012 încoace.³

¹ <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=366209>

² <http://lex.justice.md/md/366273/>

³ Studiul captează și oferă date referitor la servicii publice administrative modernizate și e-servicii publice dezvoltate și digitizate pe parcursul anilor 2012-2020 ca urmare atât a Reformei de Modernizare a serviciilor publice, precum și în rezultatul implementării Proiectului de e-Transformare a Guvernului, iar în dinamică, începând cu 2019, sunt incluse și servicii electronice selectate spre modernizare în cadrul Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale (2018-2023)

Studiul respectiv este unul de tip cantitativ, colectarea datelor fiind realizată prin intermediul unui chestionar structurat.

Rezultatele studiului sunt structurate în cinci capitole de bază, conform chestionarului aplicat, în partea analitică fiind prezentate date cu referire la întreg eșantionul, unii indicatori sunt prezentați în dinamică, în comparație cu datele a o serie de studii realizate în perioada 2012-2016, 2019, 2020, 2021 și 2022 la comanda Agenției de Guvernare Electronică.

În anexă sunt incluse un set de tabele cu date dezagregate, în funcție de diverse caracteristici ale respondenților: *grupuri de vârstă, sex, statut ocupațional, nivel de educație*. De asemenea, sunt prezentate informații pe *medii de reședință și regiuni de dezvoltare*, conform structurii prezentate în tabelul 1.

Aspecte metodologice

- **Volumul eșantionului:** 3007 persoane cu vârstă de 18 ani și mai mult;
- **Tipul Eșantionului:** stratificat, probabilist, bi-stadial;
- **Criterii de stratificare:** 13 regiuni geografice, care coincid cu unitățile administrativ teritoriale de până la revenirea la raioane, mediu rezidențial (urban-rural), mărimea localităților urbane (2 tipuri), numărul populației ai localităților rurale (3 tipuri de localități rurale).

Eșantionare:

- Volumele straturilor urbane și ale totalului pe regiuni (fostele județe), cât și volumele straturilor rurale au fost calculate proporțional cu numărul populației, în conformitate cu datele comunicate de Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova.

Luând în considerație gradul sporit de migrație al forței de muncă din Republica Moldova, distribuția numărului de populație pe regiuni pe care a fost realizat design-ul eșantionului a fost ajustată la numărul de populație plecată la muncă peste hotarele țării, în baza datelor Anchetei Forței de Muncă, realizată de Biroul Național de Statistică.

Stadii de randomizare:

I. **Localitatea:** în cadrul straturilor ajustate, localitățile selectate (189) au fost stabilite în mod aleatoriu, în baza unui tabel cu numere aleatorii.

II. **Familia:** numărul maxim de interviuri efectuate într-un punct de eșantionare a fost de 5. Familiile în care s-a realizat interviurile au fost selectate prin metoda rutei aleatorii, cu un pas statistic prestabilit.

III. **Persoana:** în cazurile în care în familiile selectate există mai multe persoane adulte, persoana interviuată s-a stabilit prin metoda celei mai apropiate zile de naștere.

IV. **Reprezentativitate:** eșantionul este reprezentativ pentru populația adultă a Republicii Moldova, cu o eroare maximală de $\pm 1.8\%$

V. **Perioada de culegere a datelor:** 15 septembrie – 5 octombrie 2022. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost disponibil în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviu.

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3007	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1196	46,2%
	Feminin	1811	53,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	578	22,2%
	30-44 ani	824	28,9%
	45-59 ani	685	23,8%
	60 -74 ani	920	25,2%
Mediu de reședință:	Urban	1279	44,0%
	Rural	1728	56,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	19,0%
	Medii generale	654	21,8%
	Medii profesionale	1084	36,2%
	Superioare	689	23,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	59,3%
	Nu	1278	40,7%
Conexiunea la internet:	Da	2622	88,7%
	Nu	385	11,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	24,1%
	3000-6000 lei	755	24,2%
	Peste 6000 lei	1483	51,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	40,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	59,9%

Datele pentru indicatorii de bază sunt prezentate în comparație cu studiile „Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale” realizate în anii 2019-2021 iar pentru unii indicatori și cu sondajele anterioare, realizate începând cu anul 2012.

1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului

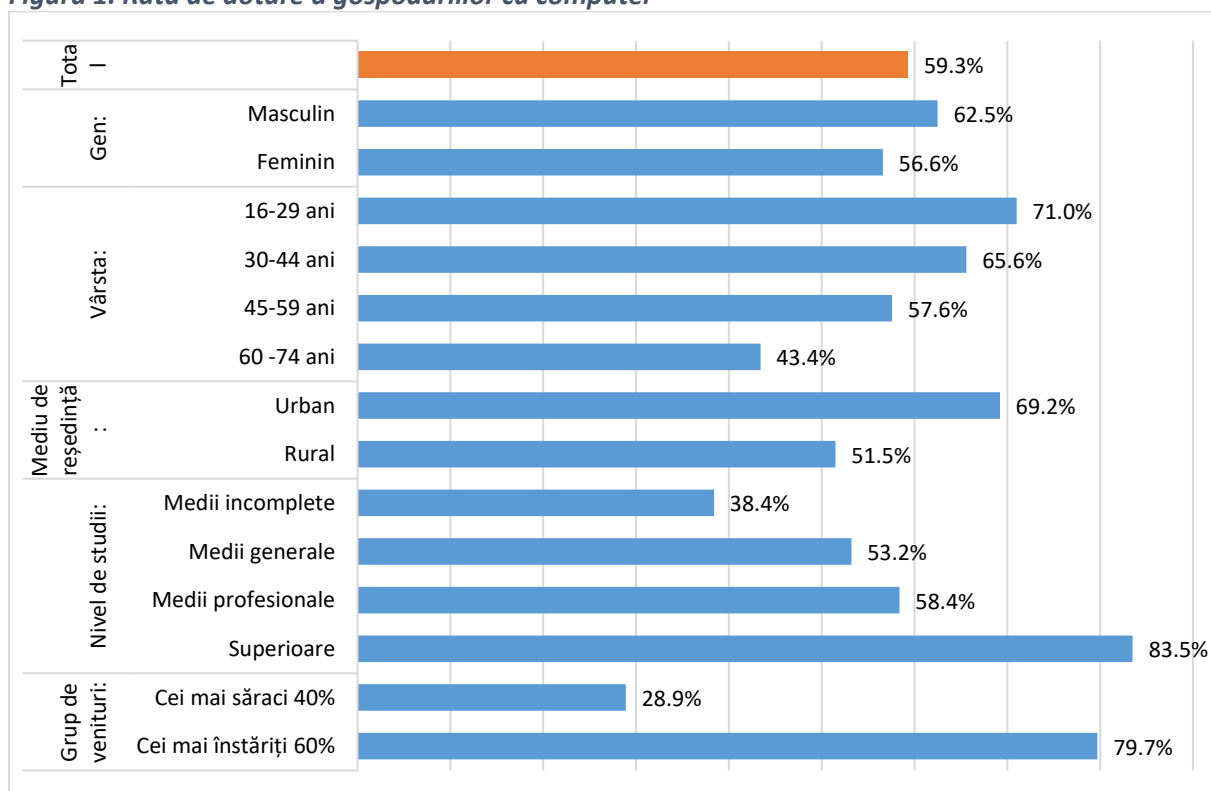
Acest capitol furnizează informații despre gradul de penetrare a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

În ultimele decenii am asistat la un proces rapid de computerizare a gospodăriilor din Republica Moldova și sporirea nivelului de acces la internet. În paralel s-au desfășurat și alte tendințe în ceea ce privește digitalizarea. În timp, trendul altădată crescător de computerizare a luat traiectoria de descreștere pe fundalul asigurării populației cu telefoane de tip smartphone. Și internetul devine un instrument tot mai important pentru informare, deja depășind televiziunea, care tradițional fusese cea mai importantă sursă de informare pentru multe decenii.

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

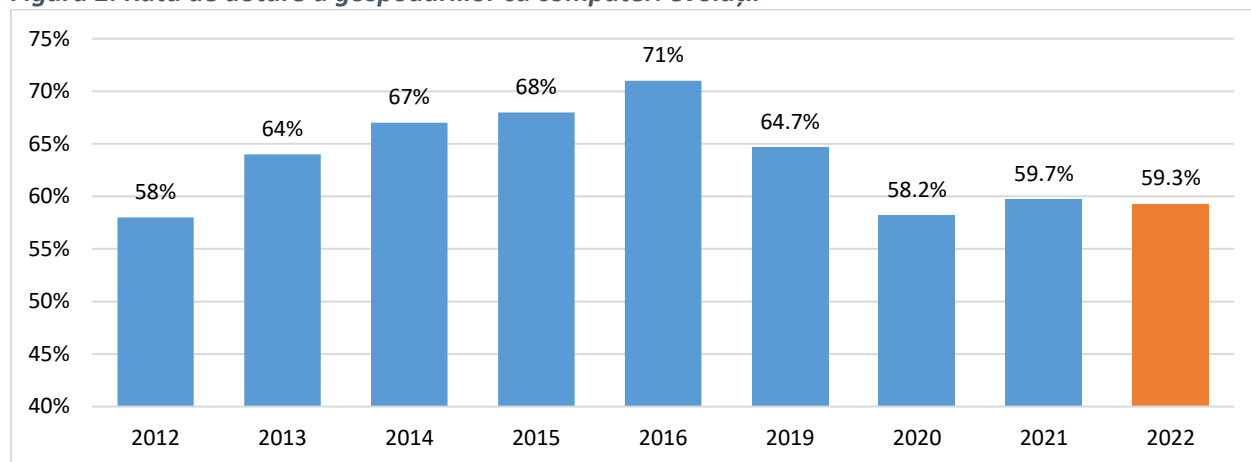
Studiul de față estimează că în prezent **șase din zece (59,3%) gospodării din Republica Moldova dispun de un computer la domiciliu**. Accesul la computer în acest sens îl au într-o măsură mai mare bărbații decât femeile (62,25% vs 56,6%), la fel există anumite variații în funcție de alte caracteristici socio-demografice. Rata de dotare cu computere *scade către grupurile de vârstă mai înaintate* (de la 71,0% în rândul celor de 18-29 ani la doar 43,3% în rândul celor de 60-74 ani), rămâne a fi mai mică în mediul rural (51,5% față de 69,2% în urban). De asemenea, rata de dotare cu computere este puternic influențată de nivelul de studii dar și de capacitățile financiare ale gospodăriilor, variațiile fiind duble între grupurile marginale. Dotarea cu computere a grupului celor mai săraci 40% respondenți este mai mult decât de două ori mai mică decât în restul populației (28,9% față de 79,7% în rândul celor mai înstăriți 60%)

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer



Dinamica valorii indicatorului privind dotarea cu computer, care în anii precedenți s-a aflat în scădere, atestă stabilizarea la nivelul a 60% gospodării (59,3% în 2022, 59,7% în 2021, 58,2% în 2020), fiind păstrată reducerea față de nivelul maxim de dotare de 71% înregistrat în 2016. Acest lucru se explică prin transformarea preferințelor de accesare a internetului prin alte metode - tot mai multe persoane accesând internetul de pe alte tipuri de dispozitive, în primul rând de pe telefonul mobil. Acest lucru se confirmă inclusiv prin faptul că 79,5% din gospodăriile care nu dispun de un computer au afirmat, totodată, că dispun de conexiune la internet iar rata generală de conexiune la internet (88,7%) este considerabil mai înaltă decât rata de disponibilitate a computerului.

Figura 2. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer: evoluții

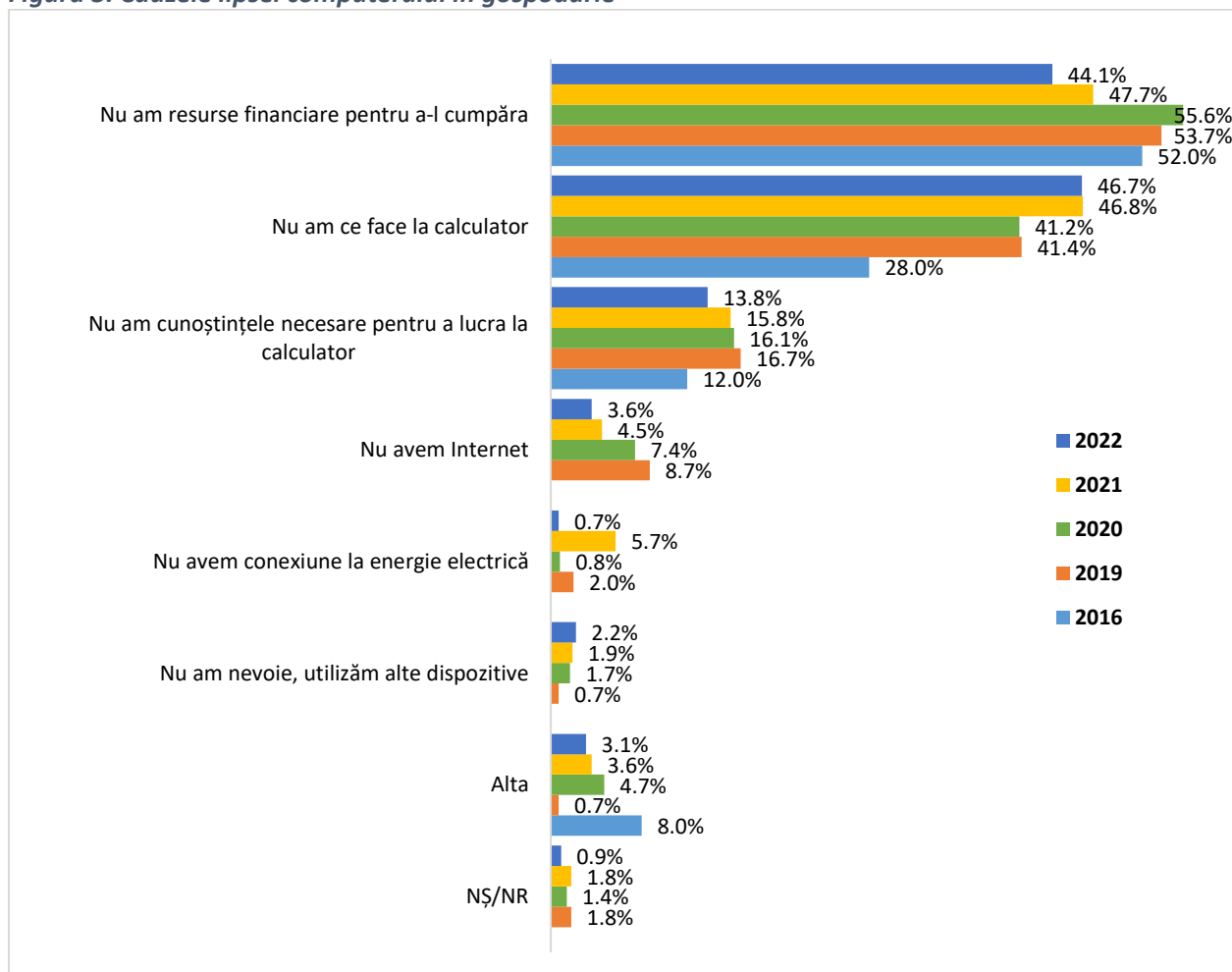


Ce ține de *cauza absenței computerului*, lipsa resurselor financiare pentru procurarea lui nu mai este cel mai des invocat motiv – 44,1% dintre chestionați. Tendința de renunțare la computer nu înseamnă renunțarea la tehnologii informaționale, dar este determinată de utilizarea altor dispozitive. Ponderea celor care declară că nu ar avea nevoie de calculator, deoarece nu îi văd utilitatea, s-a aflat în creștere continuă: 46,8% în 2021 față de 41,2% în 2020, 46,4% în 2019 și într-o creștere și mai pronunțată față de 2016 - 28,0%. Și iată că în prezentul studiu ponderea celor care au dat lipsa computerului pe seama faptului că nu au nevoie de acesta a depășit procentual pe cei care au optat pentru varianta financiară. Pe de altă parte, se constată trecerea la alte tipuri de dispozitive, căci, după cum vom vedea, rata de accesare a internetului a crescut în mod constant în perioada specifică studiului: 2012- 2022.

De menționat faptul, că ponderea celor care au motivat lipsa unui calculator în gospodărie prin faptul că nu ar avea ce face la calculator este mai mare în mediul urban și în rândul persoanelor mai înstăriți (*anexa 1, tabelul 4*).

Lipsa cunoștințelor și deprinderilor de operare cu calculatorul este a treia cauză ca și pondere (13,8%), fiind mai specifică femeilor, persoanelor în vârstă, celor cu venituri mai scăzute (*anexa 1, tabelul 4*).

Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie



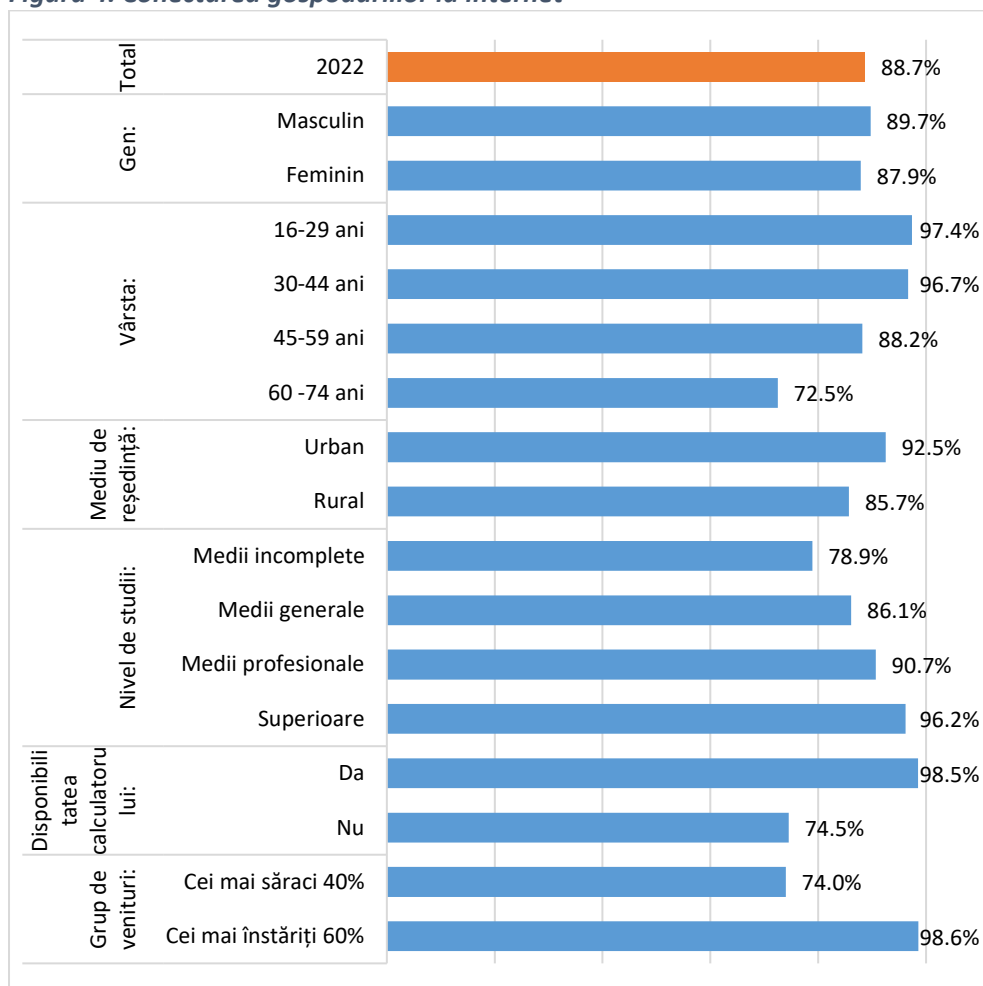
Din acele gospodării care dispun de computer, 24,5% (în creștere față de 2021- 13,0% și 2020 - 9,8%) au mai mult decât un singur dispozitiv, iar numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,2 (anexa 1, tabelul 3).

1.2. Nivelul de conectare la internet

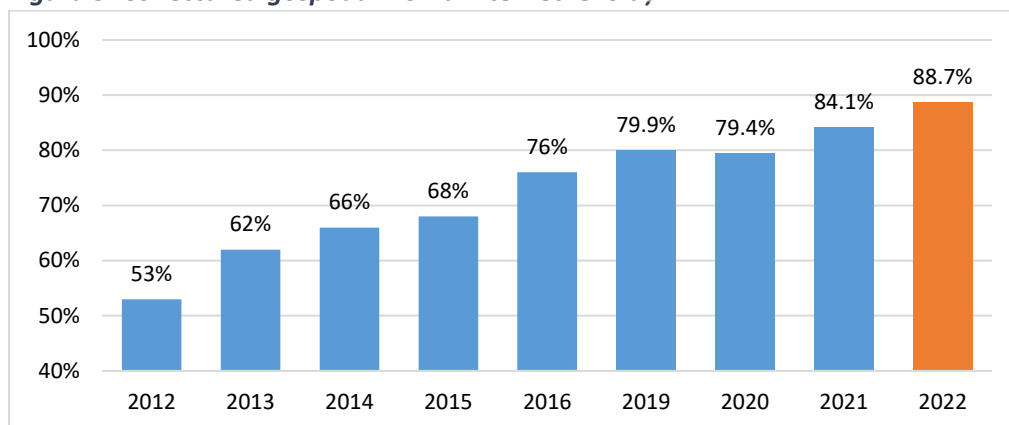
Din estimările studiului, rezidă că **88,7% gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este deja cu 28,8% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

Variațiile pe categorii socio-demografice sunt similare celor în cazul calculatorului, rata de penetrare a internetului scade o dată cu înaintarea în vârstă, este mai mică în mediul rural, corelează pozitiv cu nivelul de studii și de venituri. Respectiv, este ceva firesc ca acest indicator (conectarea la internet) să crească mai pronunțat tot în rândul acestor categorii. Dacă în anul 2021 diferența procentuală ce ține de conectarea la internet între populația urbană și cea rurală a fost de 20%, în acest an această valoare este de circa 7%, deci discrepanța redusă cu 13%.

Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet

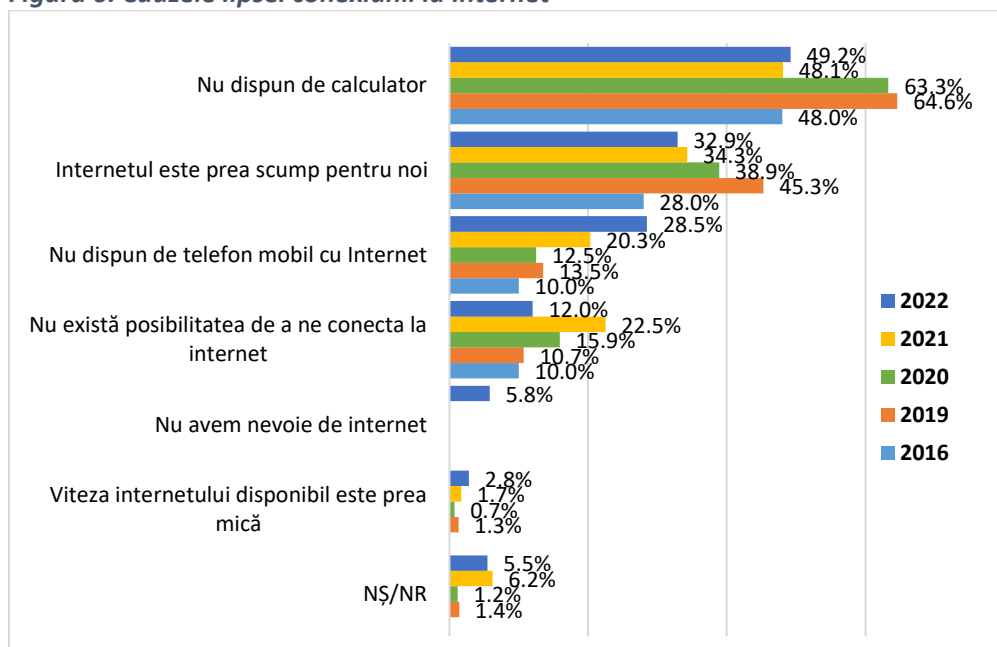


Studiile realizate în ultimul deceniu au înregistrat o continuă creștere a ratei de penetrare a internetului în gospodării, în anul 2021 aceasta sporind cu circa 5% față de anul 2020 și aproximativ cu aceeași proporție a crescut în 2022.

Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții

Se păstrează situația în care există trei modalități de conectare la Internet ale gospodăriilor, 26,9% gospodării fiind conectate prin semnal Wi-Fi, 23,4% prin ADSL și 29,5% dispun de conexiune prin fibră optică. Totodată, tot mai mare este ponderea celor care se conectează prin intermediul telefonului mobil – 14,0% (anexa 1, tabelul 7).

În cazul celor 11,3% gospodării care nu sunt conectate la internet, lipsa computerului este oarecum cel mai des invocată ca și cauză (49,2%), deși în scădere față de maximele înregistrate în studiile precedente. Un număr semnificativ al populației participante la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, invocă costul serviciului ca și cauză primară de lipsă a conectării, circa 33%, în creștere față de 2016 când erau 28,0% dar în scădere față de 2019, 2020 și 2021. Alții 28,5% explică absența conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet, acest motiv înregistrând creșteri față de studiile precedente. Scade, după o creștere anterioară, ponderea celor care nu sunt conectați la internet din cauza că nu există condițiile tehnice de conectare (12,0%).

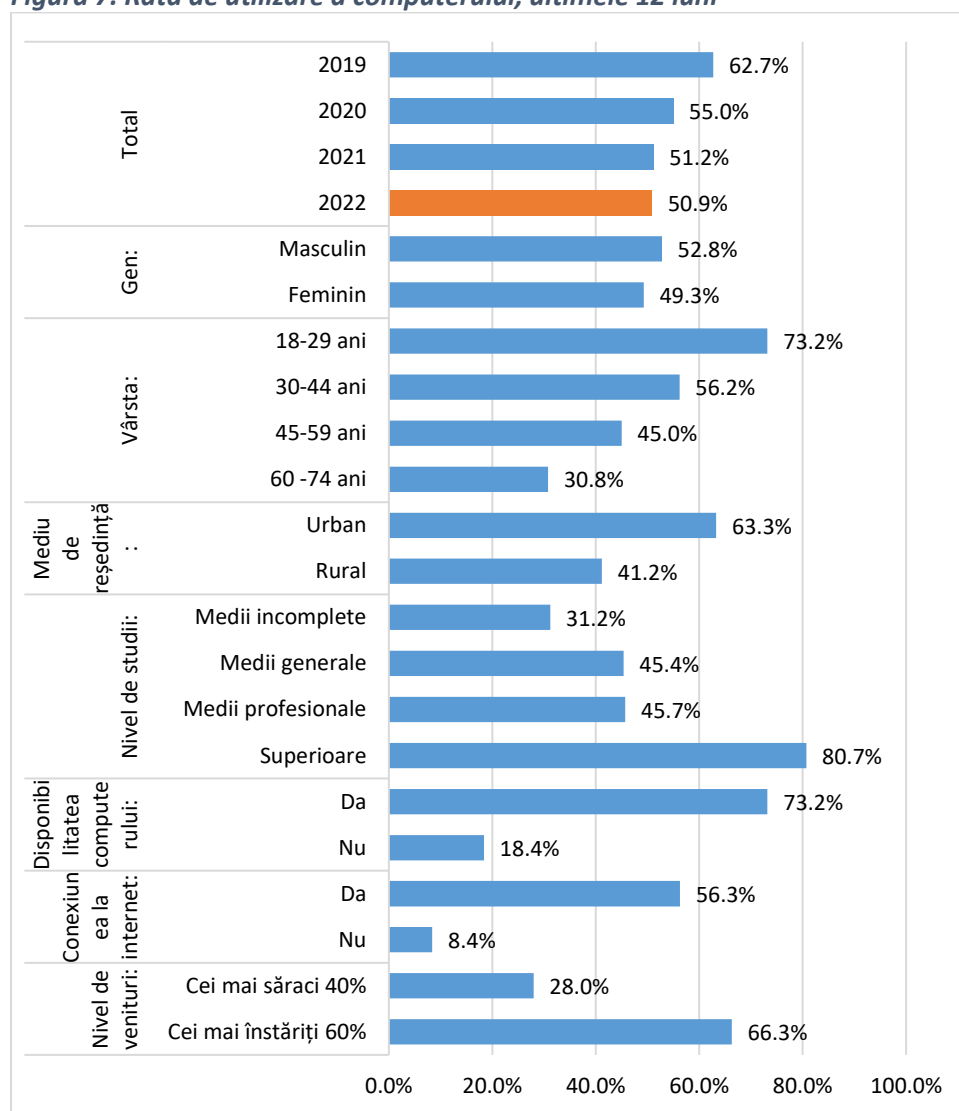
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet

1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

În pofida creșterii nivelului utilizării internetului, rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni constituie 50,9%, fiind în scădere continuă pentru al patrulea an de rând.

Nu se constată careva variații în funcție de gen. Se remarcă, în schimb, o puternică reducere a ratei de utilizare către grupul de vârstă mai înaintată (de la 73,2% în rândul tinerilor de 18-29 ani la 30,8% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (63,3% față de 41,2% în rândul celor din mediul rural), e dublă în cazul celor cu studii superioare (80,7%) în comparație cu categoria de cetățeni cu cel mai scăzut nivel de studii (31,2%), la fel, este dublă discrepanța între grupurile în funcție de venitul gospodăriei (28,0% față de 66,3%).

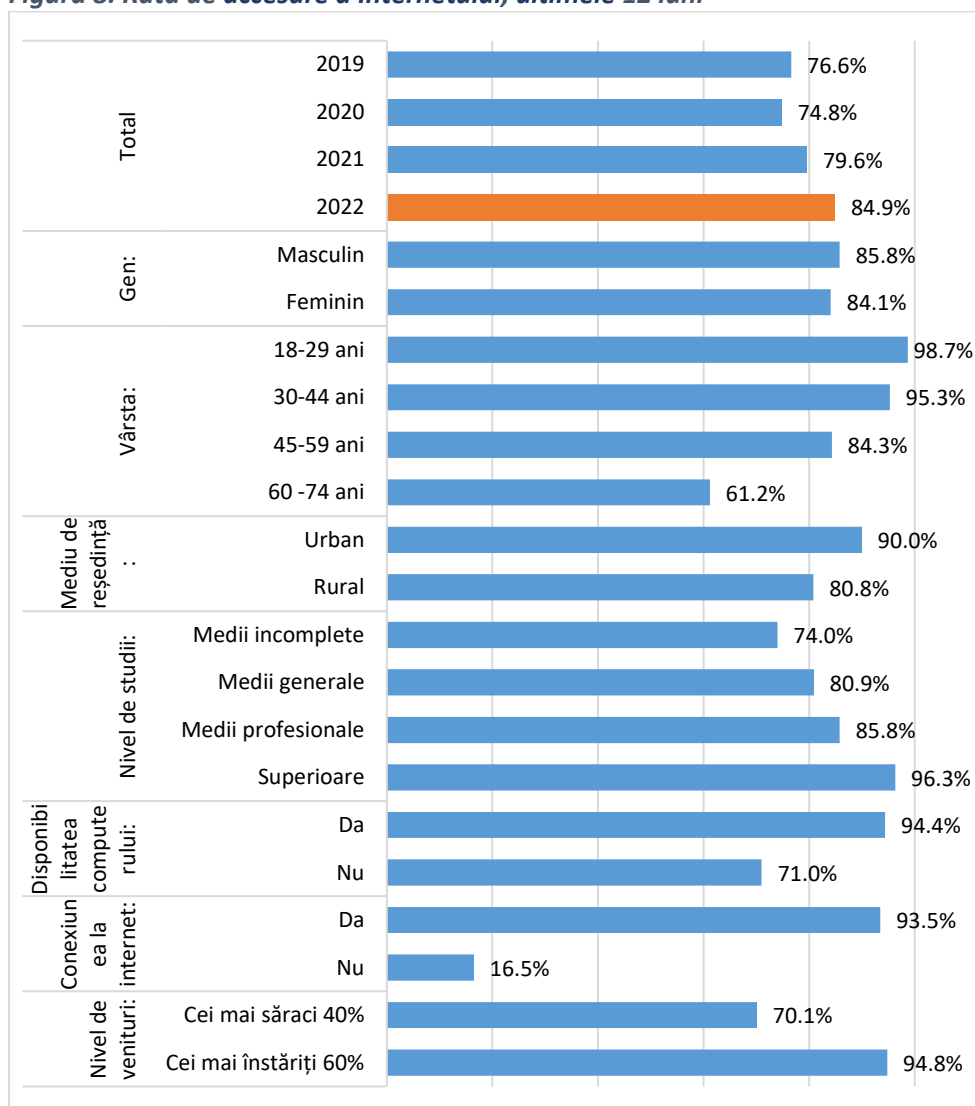
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni



1.4. Utilizarea internetului

Studiul relevă că **au utilizat internetul în ultimele 12 luni 84,9% respondenți**, în creștere față de anii precedenți. Se constată lipsa de diferențe a indicatorului în funcție de gen. În rest fluctuațiile sunt similare cu utilizarea computerului, și anume discrepanțe pronunțate în funcție de vârsta acestora (98,7% în cazul tinerilor și doar 61,2% în rândul persoanelor în vârstă). Atestăm că rata de utilizare în mediul urban este cu circa 10% mai mare decât în mediul rural și observăm o creștere pronunțată de utilizare a internetului către nivelul avansat de studii și stare financiară. De remarcat, totodată, că deși prezența computerului în gospodărie influențează creșterea ratei de utilizare a internetului, totuși aceasta nu este o determinantă completă, **71% respondenți din gospodăriile fără computer afirmă că au accesat internetul în ultimele 12 luni.**

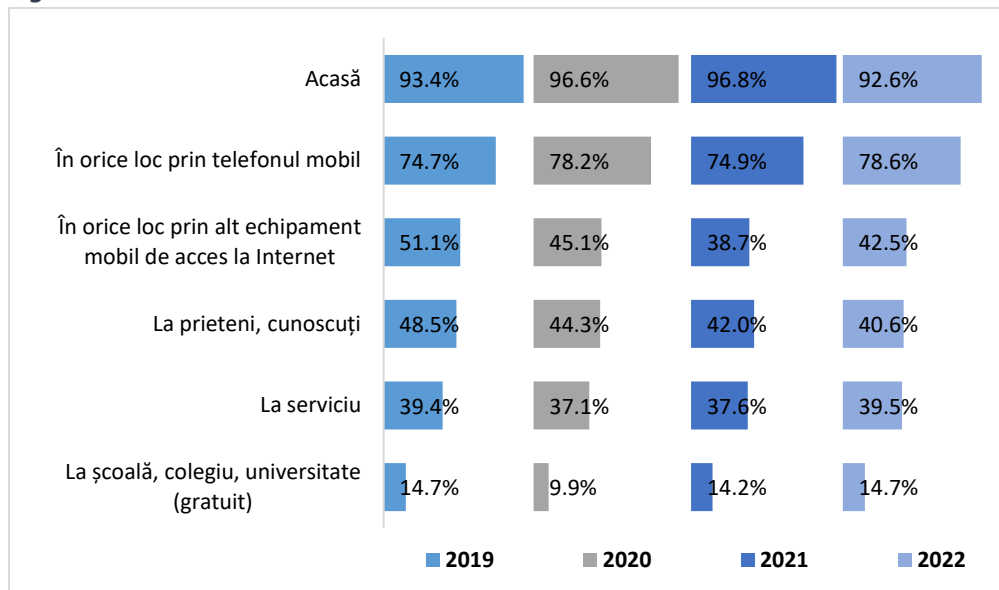
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni



Accesarea internetului are loc prin mai multe dispozitive și soluții tehnice, drept urmare majoritatea respondenților au acces constant, din orice loc. Deși cei mai mulți afirmă că au accesat internetul la domiciliu (92,6%), tot mai mulți au accesat prin intermediul telefonului mobil (78,6%, cu aproape 5% mai

mult decât în 2021), prin alte echipamente mobile de acces (42,5%, +4%), la prieteni, cunoscuți (40,6%), la serviciu (39,5%).

Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni



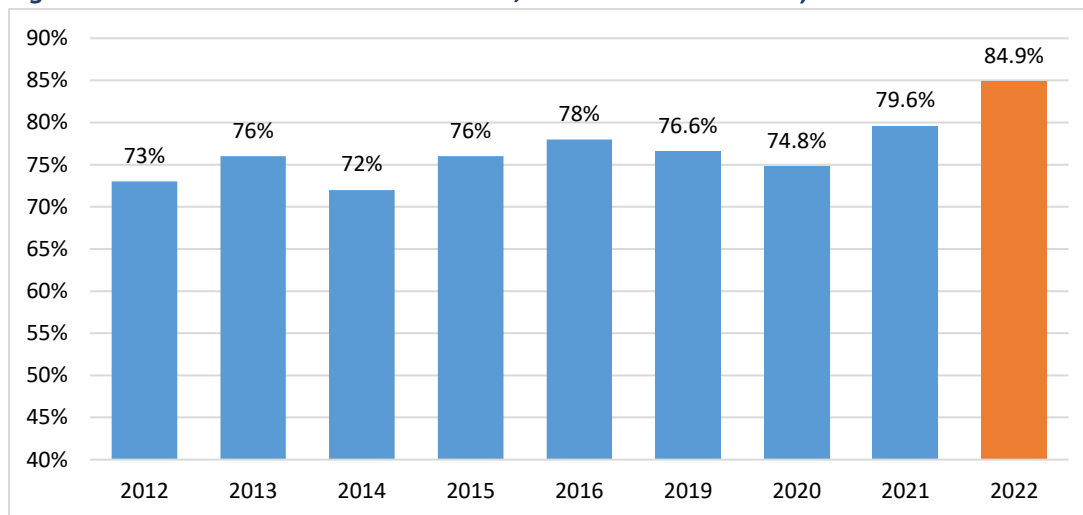
Marea majoritate a respondenților (89,4%) accesează internetul zilnic, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii cu nivel de venit mai înalt. (Anexa 1, Tabelul 11). Indicatorul nu înregistrează schimbări majore față de anii precedenți.

Figura 10. Frecvența utilizării internetului



în 2022 este înregistrat un nivel record de utilizare a internetului, pe când în anii precedenți evoluțiile păreau a se stabiliza. În perioada 2012-2021 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul 72%-80%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurătorilor.

Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții



Socializarea și agrementul sunt la moment principalele scopuri de utilizare a internetului, iar informarea despre obținerea serviciilor publice în regim online se află la sfârșitul topului, deși în ponderi este în creștere.

Așadar, din totalul populației care a utilizat internetul în ultimele 12 luni – 89,5% afirmă că au utilizat internetul pentru *discuții în chat*, iar 88,7% pentru *a accesa rețelele de socializare*. Pe locul trei se plasează *convorbirile audio prin intermediul internet-ului* (78,7%, cu aproape 10% de creștere față de 2021), urmează *vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement* (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme) cu 67,4%, apoi *citirea știrilor, ziarelor, revistelor online* (63,9%), apoi 61,5% pentru a transmite sau accesa mesaje electronice (poșta electronică).

Cercetările din ultimii ani atestă că **utilizarea internetului în scopuri care direct vizează serviciile publice a înregistrat ponderea maximă de 44,3% în anul curent - 2022**, fiind vorba în special despre obținerea informațiilor despre serviciile medicale prestate de instituțiile publice. Celelalte forme de informare și accesare a serviciilor publice au acumulat ponderi mai reduse.

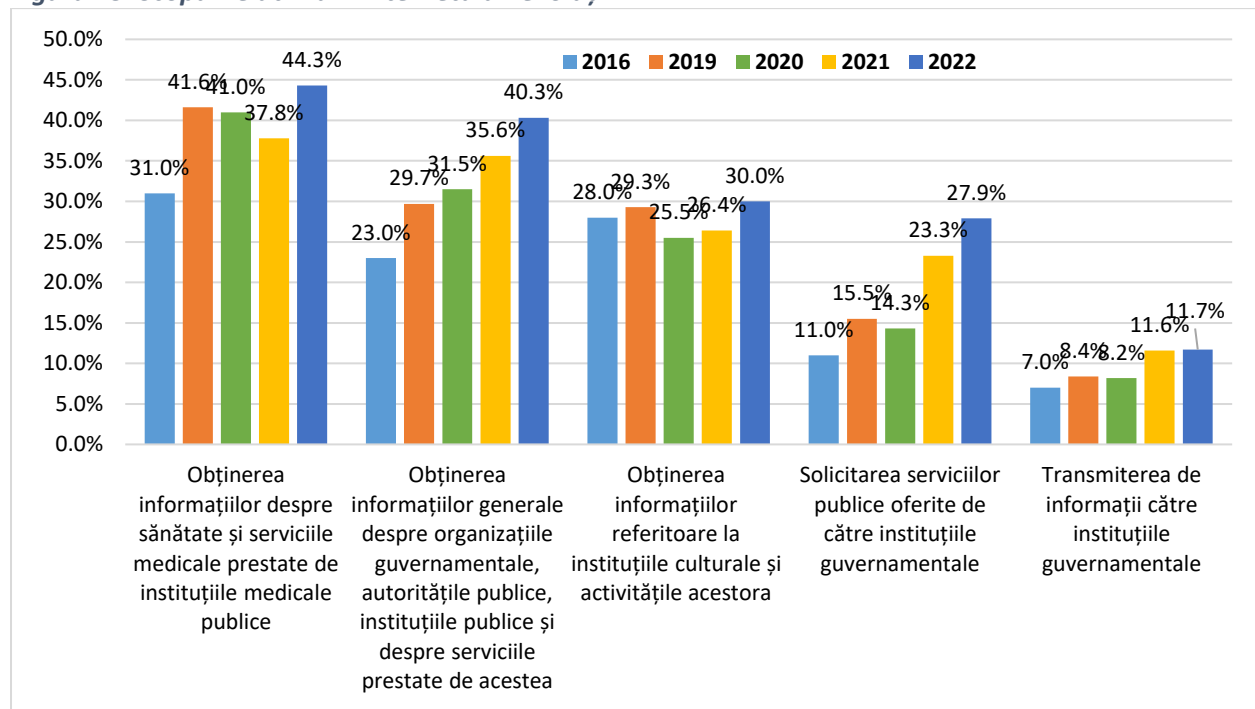
Figura 12. Scopurile utilizării internetului



Așa cum am menționat mai sus, precum reiese și din datele prezentate în *diagrama 13*, deși proporțiile sunt modeste, totuși atestăm o creștere constantă, comparativ cu anii precedenți practic în cazul fiecărui scop de accesare a serviciilor publice, cu evoluții notabile în 2022 față de 2021.

Datele din studiul din 2022 pun în evidență **creșterea constantă a accesării internetului în scopuri de informare despre instituții publice și serviciile acestora, cât și creșterea explozivă a solicitărilor de servicii publice prin intermediul internet-ului** (27,9% față de 23,3% în 2021 și 14,3% în 2020).

Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții



Ca și în cazul utilizării computerului și internetului, vârsta tânără, mediul urban, nivelul de studii sporit, precum și cel de venituri înalt sunt caracteristici socio-economice asociate unei rate mai înalte de accesare a serviciilor publice prin intermediul internetului (*anexa 1, tabelul 12-17*).

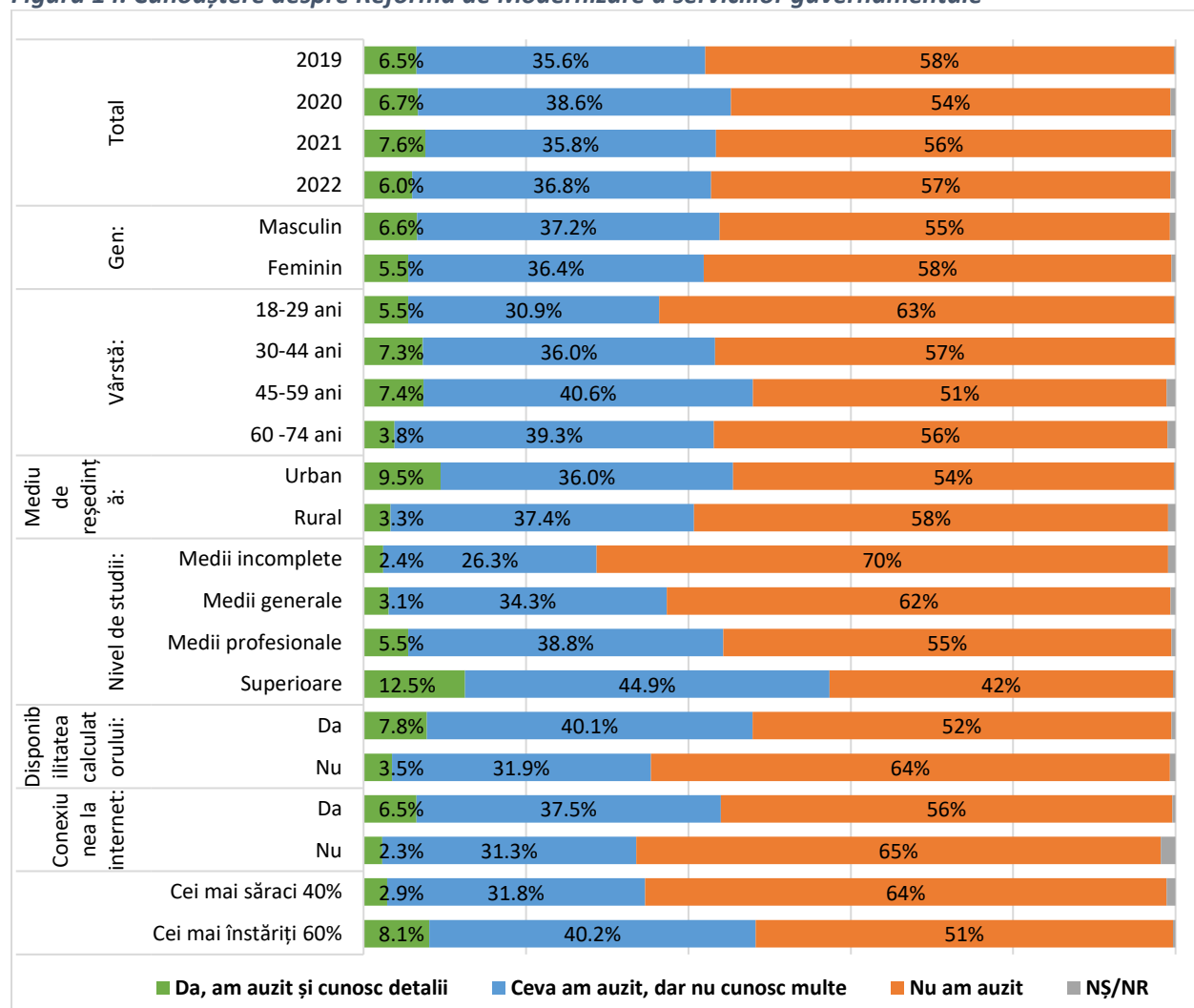
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

În acest capitol sunt analizate gradul de informare a cetățenilor despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale și e-Guvernare, percepțiile cetățenilor cu privire la beneficiile e-Guvernării, disponibilitatea de utilizare a serviciilor publice electronice.

Conform studiului, gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale înregistrează un nivel relativ modest. Doar 6% dintre cei chestionați **afirmă că sunt familiarizați cu anumite detalii despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**, alții 36,8% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii, iar peste jumătate din cei chestionați (58%), până la momentul interviului nu au auzit despre reformă.

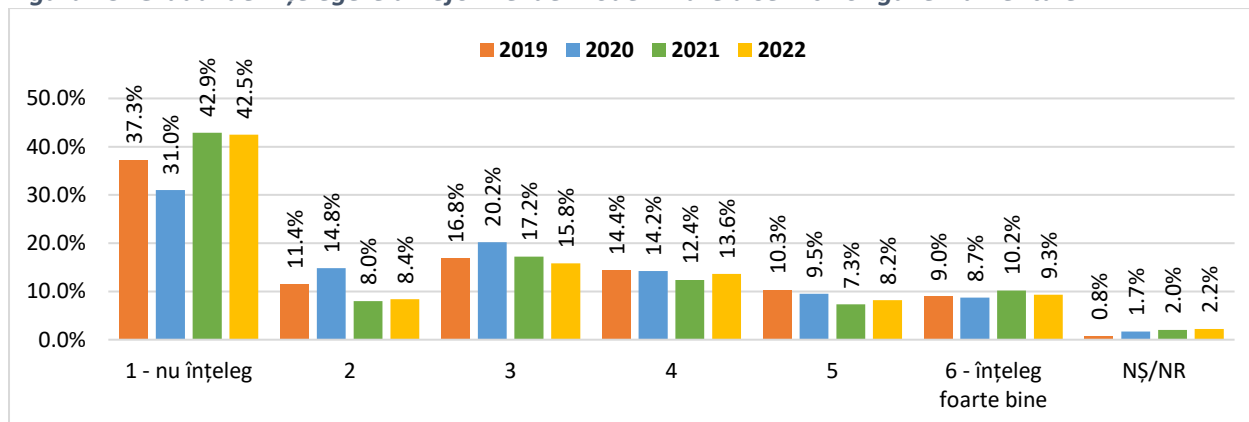
Gradul de cunoaștere al Reformei de Modernizare nu înregistrează variații importante în funcție de gen sau mediul de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale



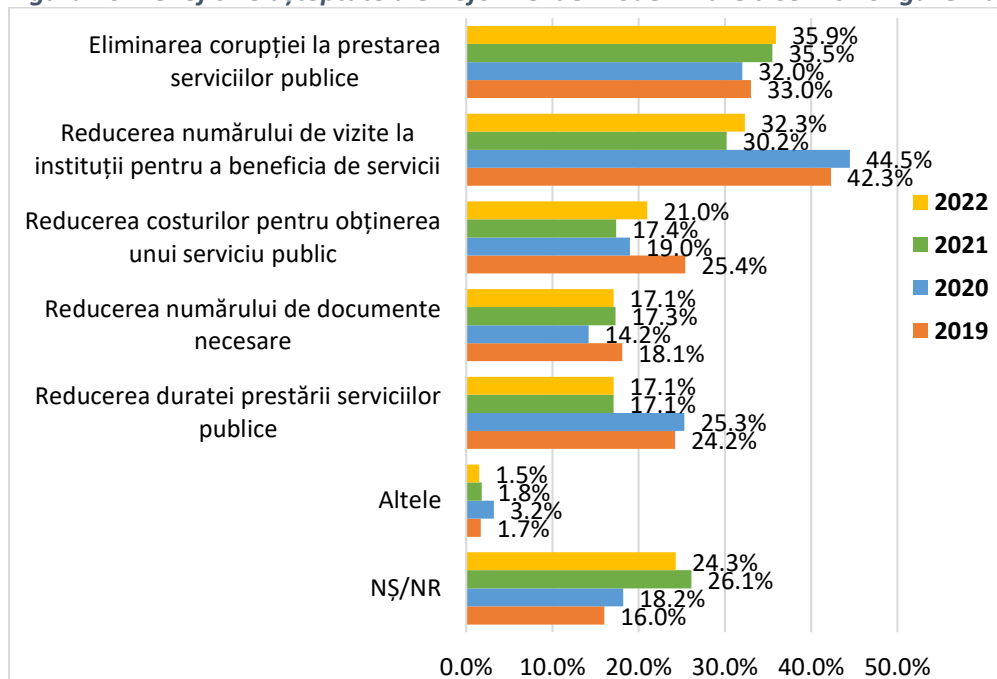
Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul lor de cunoaștere și înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **17,5% consideră că au un nivel înalt de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor** (acordând note de 5 și 6 pe o scală de la 1 la 6), în cazul a 29,4% se constată că acest nivel este unul mediu (note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar 50,9% au oferit note de 1 sau 2.

Figura 15. Gradul de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale



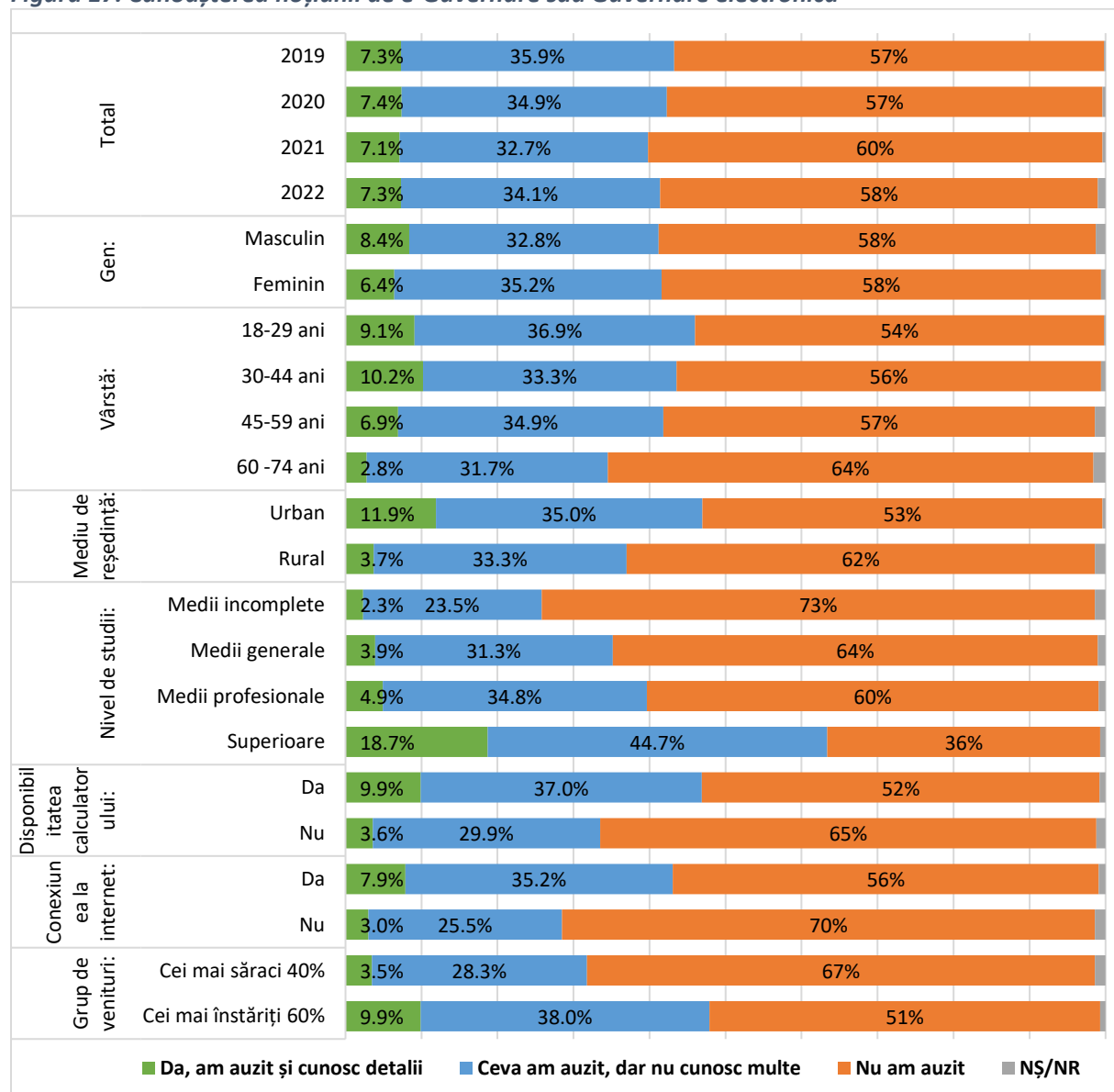
Unul din aspectele evaluate în cadrul studiului sunt potențialele beneficii așteptate de către cetățeni, ca și rezultat al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Constatăm, că în cazul a 35,9% din populație **eliminarea corupției la prestarea serviciilor publice** este unul din beneficiile așteptate. Iar 32,3% din respondenți așteaptă să fie **reduc numărul de vizite la instituțiile publice necesare pentru a beneficia de un serviciu**. Reducerea costurilor și a duratei prestării serviciilor sunt alte beneficii potențiale, menționate de către circa 21,0% din cei intervievați.

Figura 16. Beneficiile așteptate ale Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale

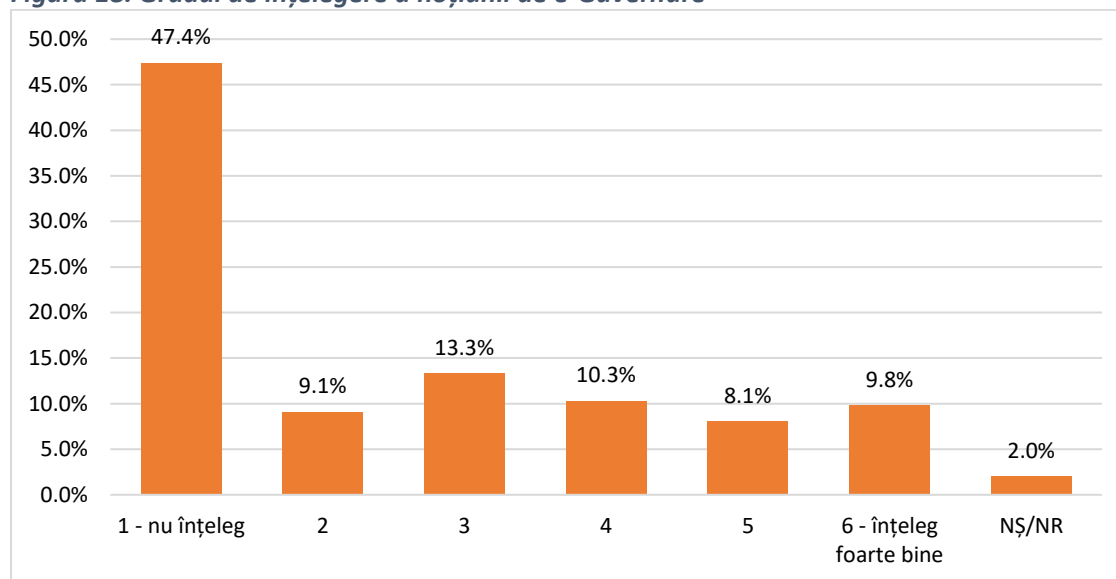


Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către populație este relativ constant pe parcursul ultimilor 3 ani, 7,3% din cetățenii intervievați cunosc detalii iar 34,1% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște multe detalii despre e-Guvernare, restul 58% au recunoscut că nu au auzit noțiunea dată până la momentul interviului. Nu sunt identificate variații în funcție de genul respondentului, vârsta și mediul de reședință. Trebuie să menționăm faptul că, cunoașterea noțiunii de e-Guvernare este în corelare directă cu nivelul de studii și venituri, prezența computerului și conexiunii la internet.

Figura 17. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare sau Guvernare electronică

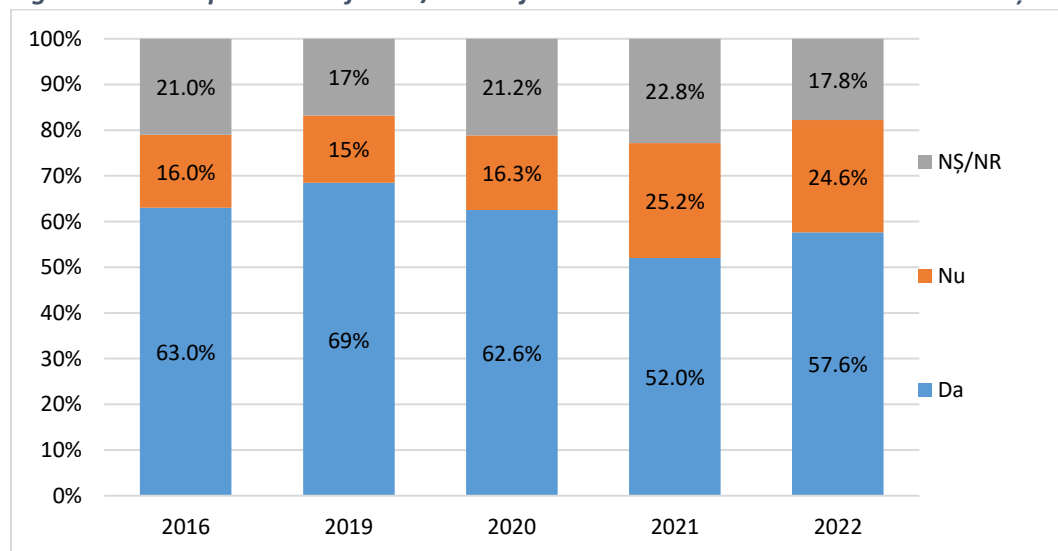


Gradul de înțelegere a noțiunii de e- Guvernare este unul mediu, note maxime în apreciere oferind 17,9% din totalul populației, iar note medii – 23,6%.

Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare

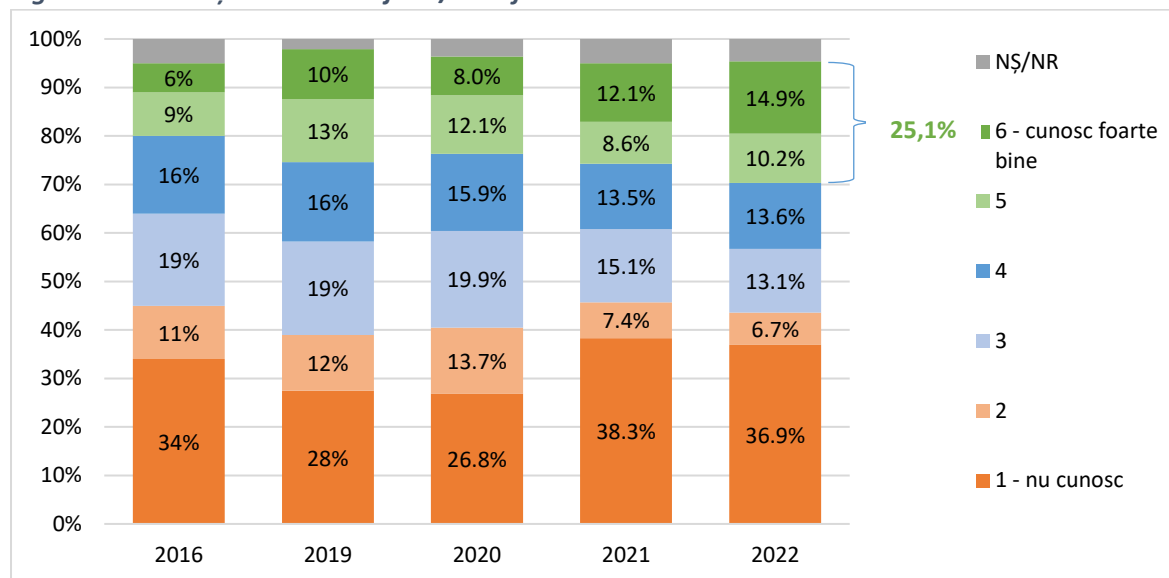
Totodată, **convingerea unei părți considerabile a populației este că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 57,6%**, în creștere față de anul 2021 (52,0%) însă încă sub nivelul anilor 2019 și 2020 (62,6% în 2020 și 69,0% în 2019).

Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (anexa 1, tabelul 24).

Figura 19. Anticiparea beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni

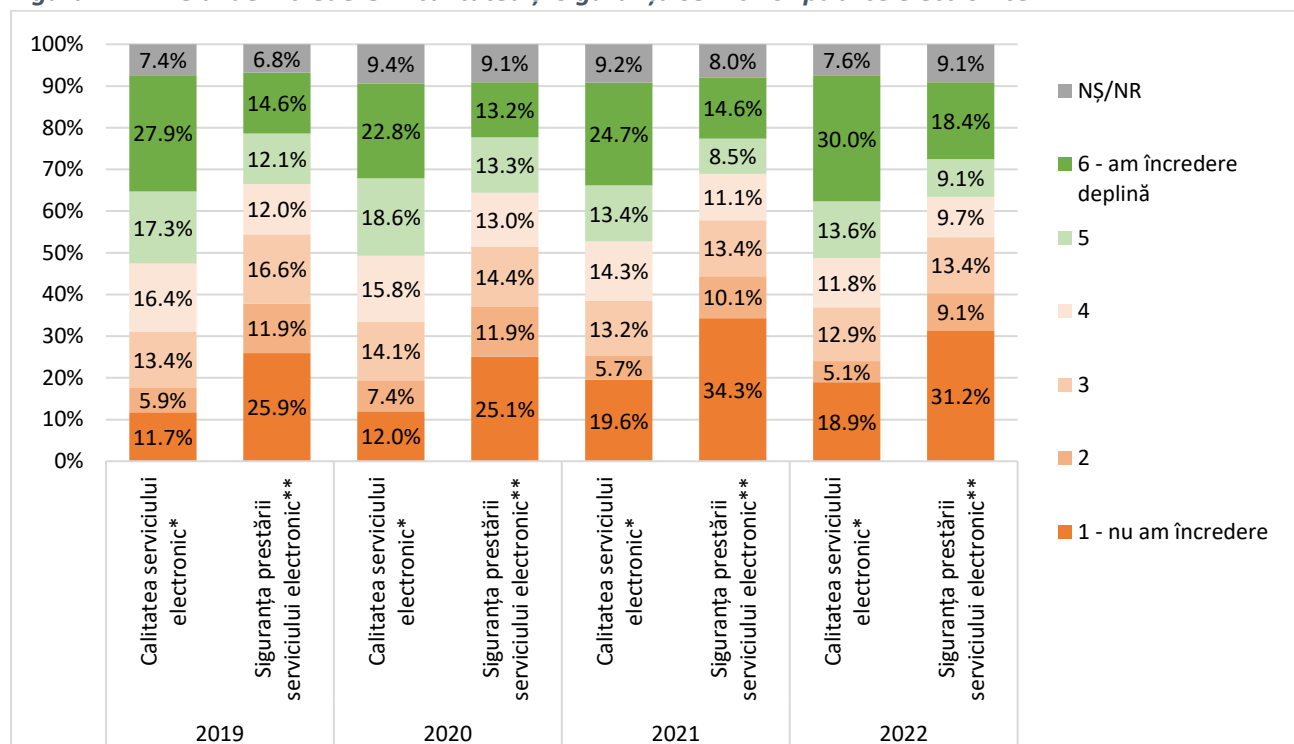
Înțelegerea în detalii a acestor beneficii totuși păstrează o valoare redusă. Pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 25,1% din cei intervievați, note medii 26,7%.

Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării



Neinformarea și necunoașterea particularităților prestării serviciilor și asigurării securității în spațiul virtual influențează direct nivelul de încredere al cetățenilor în calitatea și siguranța serviciilor electronice. Pe o scală de la 1 la 6 au apreciat cu note minime (1 sau 2) **calitatea serviciului electronic 24,0% din cetățeni**, iar **40,3% au apreciat cu note minime siguranța** acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii calitatea serviciilor electronice (55,4% note de la 4 la 6), pe când în cazul **siguranței există anumite rezerve, procentul celor care oferă notele mari și medii fiind mai redus – 37,2% note 4-6.**

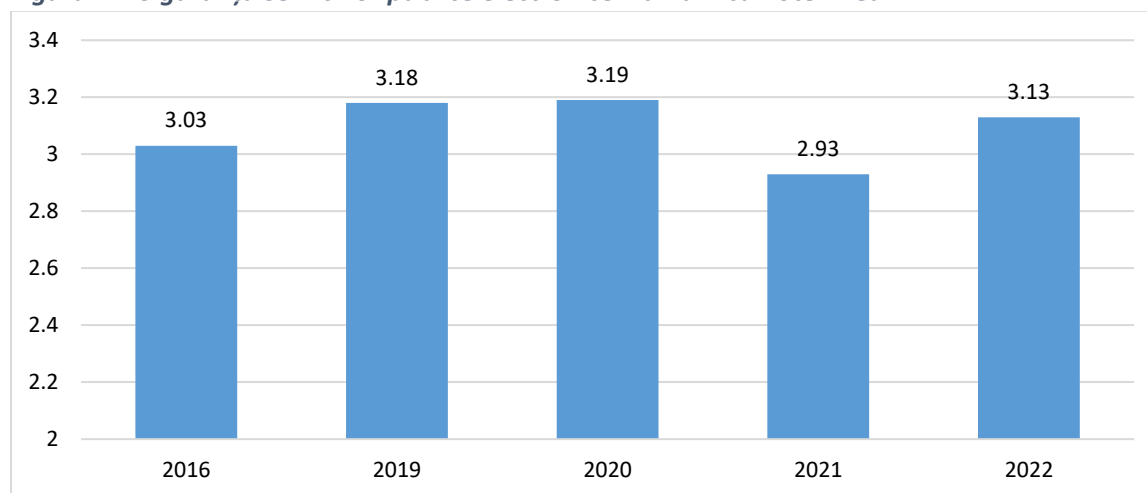
Femeile și bărbații manifestă practic același grad de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice. Totodată sunt înregistrate discrepanțe notabile în funcție de vârstă, mediu de reședință, nivel de studii și nivel de venituri, în sensul în care persoanele tinere, din mediul urban, cu nivel de studii înalt și venituri sporite sunt mai încrezuți că serviciile publice electronice sunt sigure și calitative (*anexa 1, tabelele 26-27*).

Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice

* calitatea serviciului (faptul că apelând la un serviciu public electronic, prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, îl veți obține rapid și cu certitudine)

** siguranța prestării (de exemplu, datele Dvs. personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des utilizați anumite servicii etc.)

Nota medie a aprecierilor a crescut constant de la un studiu la altul, de la 3.03 puncte în 2016 (media pe scala de 6) până la 3,19 în 2020. În 2021 s-a înregistrat o reducere considerabilă a indicatorului – 2,9, prăbușire care foarte probabil se asociază perioadei pandemice, atunci când solicitarea serviciilor în format electronic a fost determinată de restricțiile impuse de pandemie. Prezentul studiu înregistrează o revenire a valorii indicatorului – 3,13.

Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii

Respondenții au fost întrebați despre deschiderea spre a utiliza servicii publice electronice, inclusiv și în funcție de tipul dispozitivului. Din răspunsurile oferite rezultă câteva aspecte de notat.

În primul rând ponderea celor care se declară deschiși spre a utiliza servicii publice electronice, numeric prevalează față de cei care mai degrabă nu ar dori să utilizeze servicii electronice.

Studiul din anul 2022 înregistrează o revenire a indicatorului față de 2021. În studiul curent se declară **disponibili pentru accesare prin intermediul computerului 38,5% (oferind note de 5 sau 6)**, un nivel moderat de disponibilitate (cu note de 3 sau 4) manifestă 18,1%.

Gradul disponibilității pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil depășește cu 19% gradul disponibilității de utilizare a serviciilor publice electronice prin intermediul computerului (56,7% cu de note 5 sau 6).

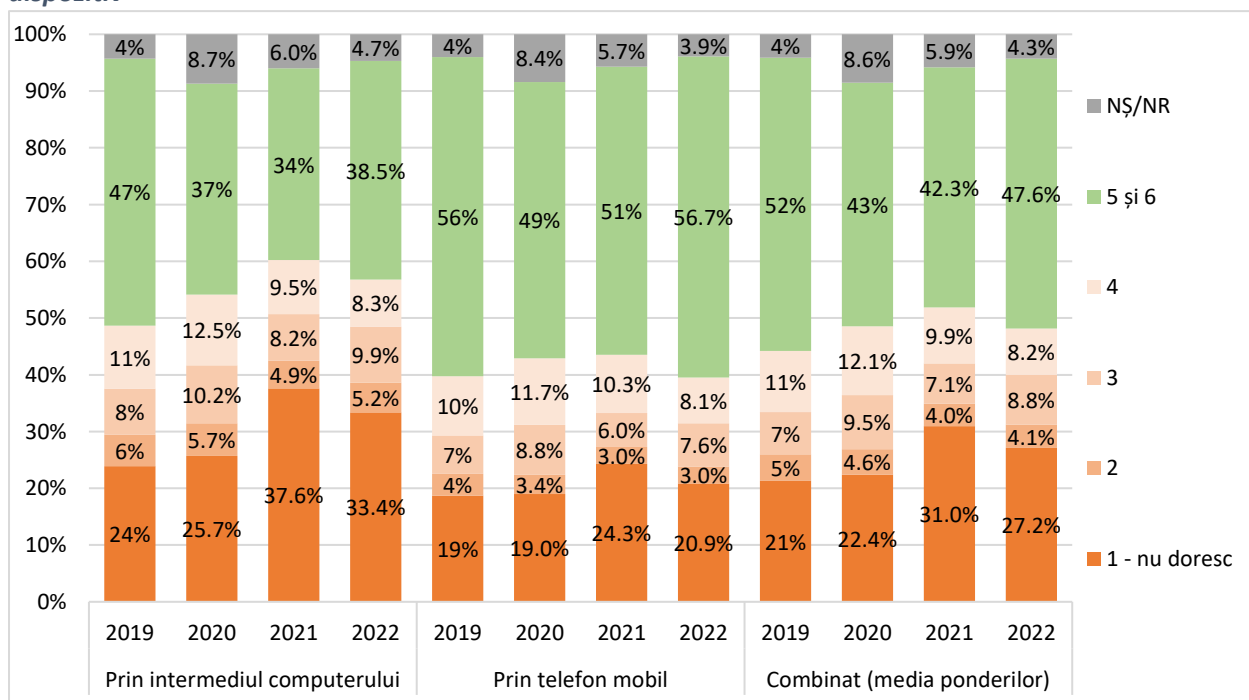
Indicatorul combinat de disponibilitate egalează cu 47,6% (note 5 sau 6). În 2022 indicatorul se îmbunătățește față de 2021.

Totodată se confirmă faptul că creșterea explozivă a ponderii respondenților care resping utilizarea serviciilor publice în regim online are la bază doi factori:

- *tendința de durată spre renunțare la computer în favoarea telefonului*, aici creșterea ponderii notei 1 este foarte mare (+12% față de 2020, pe când în cazul telefonului creșterea este de 5%);
- *impactul pandemiei*, care a impus trecerea pe alocuri forțată la realizarea diferitor activități la distanță, ceea ce ar fi creat incomodități și repulsie.

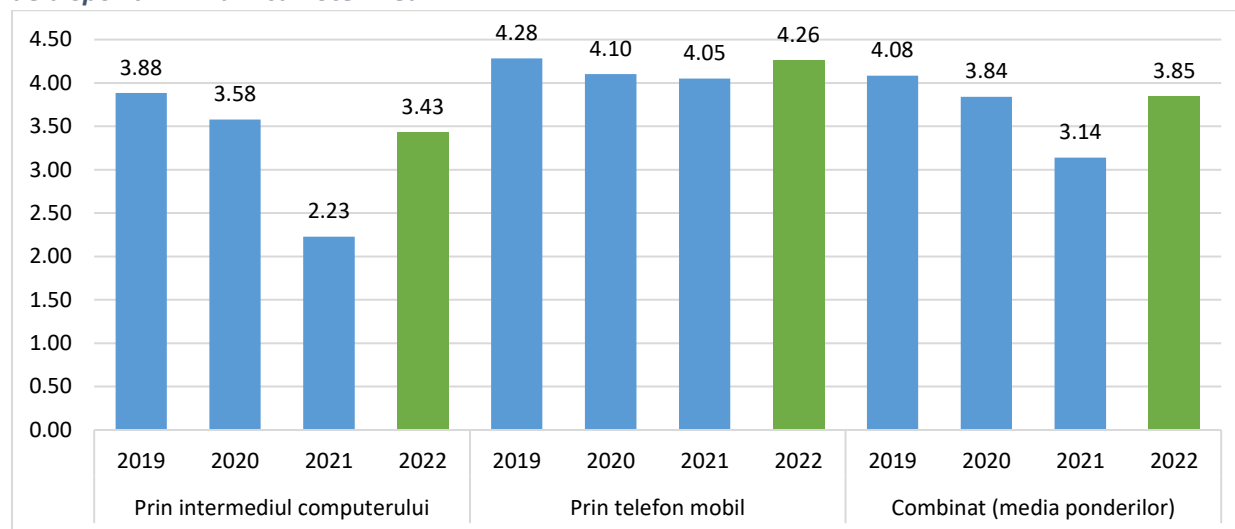
Disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv



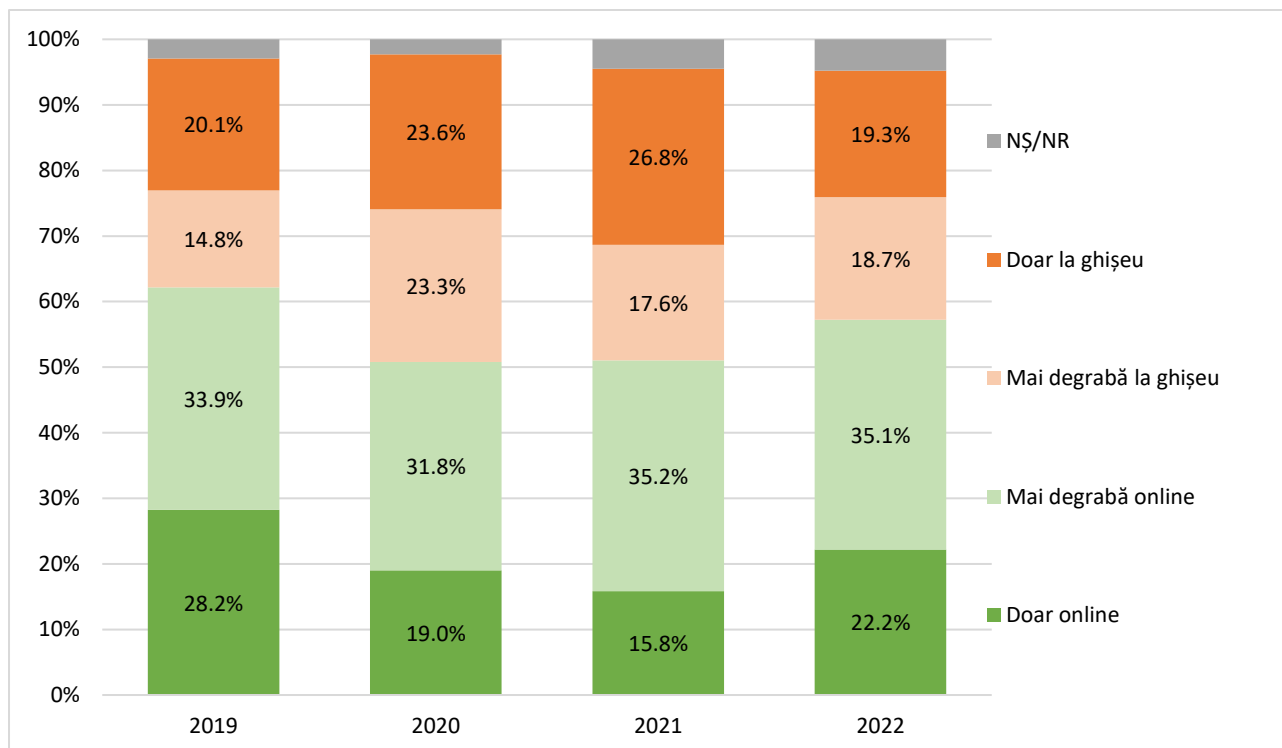
Diminuarea indicatorilor ce reflectă nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor în regim online, față de studiile precedente este vizibilă și în valorile medii realizate, media indicatorului ponderat scăzând de la 4,08 în 2019 și 3,84 în 2020 la 3,14 în 2021. În 2022 indicatorul a luat tendința de creștere – 3,85.

Figura 24. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip de dispozitiv. Dinamica notei medii.



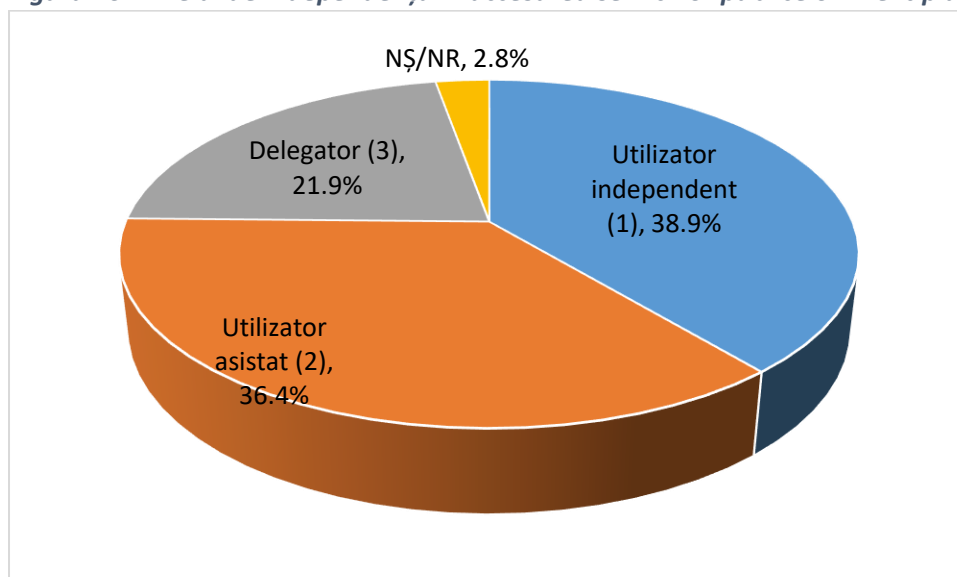
Fiind puși să facă alegere (simularea unei situații de alegere a modului de accesarea al unui serviciu public) respondenții au oferit răspunsuri care demonstrează abordări dispersate, **22,2% optând exclusiv pentru online** ("Doar online" - vezi figura de mai jos), alții 35,1% apreciind prin sintagma „mai degrabă online”. Pentru accesarea doar la ghișeu - în regim offline optează 19,3% din populația interviuată. pe parcursul pandemiei.

Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline



Nivelul de alfabetizare digitală, deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod pronunțat preferințele în utilizarea serviciilor electronice. La moment **38,9% cetățeni pot fi declarați utilizatori independenți** în eventualitatea accesării serviciilor electronice, declarând că ar prefera să acceseze independent, fără suport din partea altor persoane. **Alții 36,4%** preferând să acceseze singuri, admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept potențiali **utilizatori asistați**. Iar **21,9%** din respondenți pot fi definiți drept **"delegatari"** sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului.

Figura 26. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator



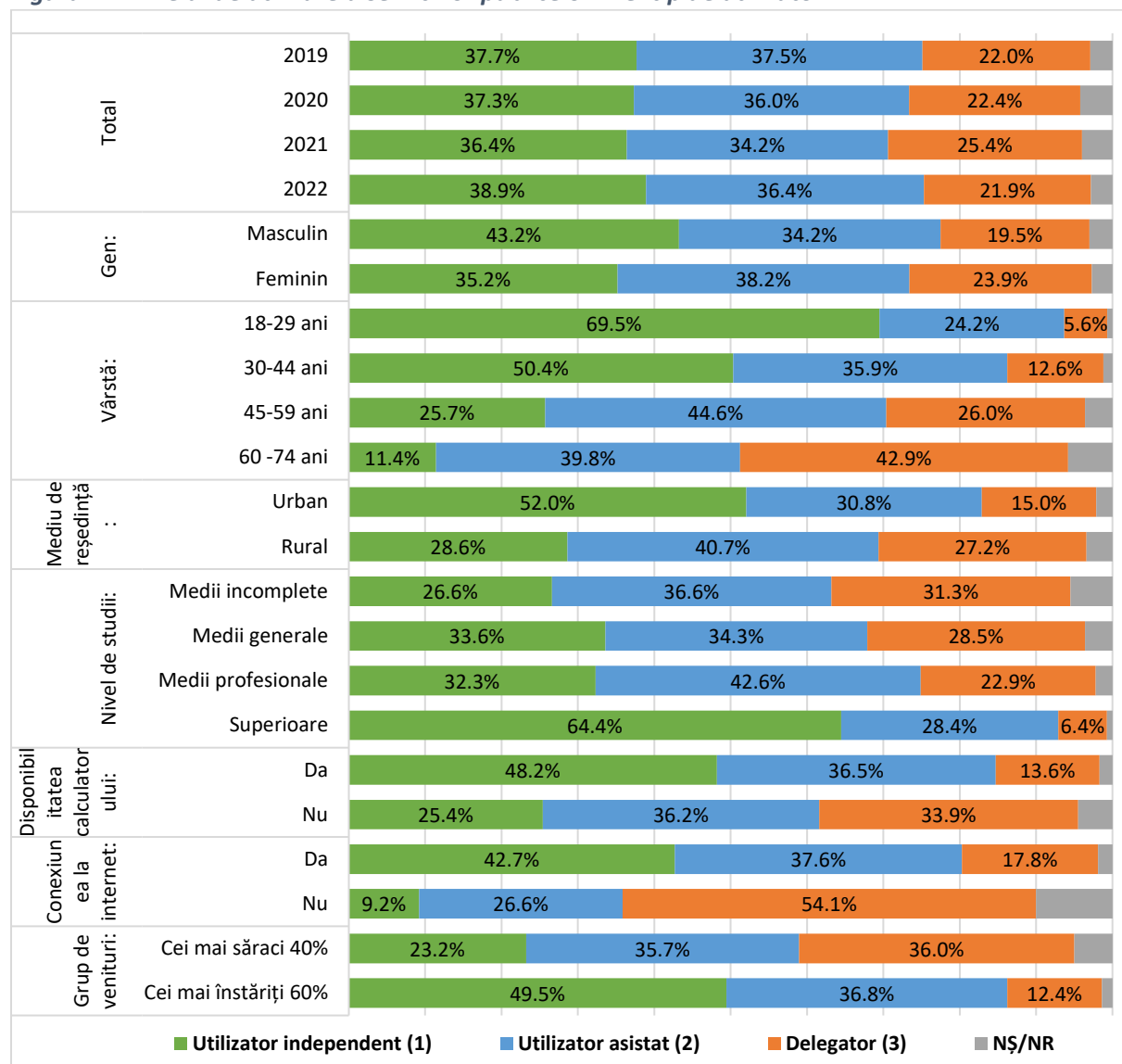
- (1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane*
- (2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane*
- (3) Voi delega / ruga o altă persoană*

Constatăm că există o asociere directă dintre nivelul independență (utilizatori independenți) în accesarea serviciilor electronice și categoria de vârstă tână, categoria celor mai instruiți, cu acces la computer și internet la domiciliu, familii cu un nivel mai mare de venituri. Un pic mai mare este ponderea utilizatorilor independenți în rândul bărbaților.

Ponderi mai pronunțate a delegațiilor se regăsesc în rândul persoanelor în vârstă, din mediul rural, fără calculator și internet la domiciliu, cu nivel de studii mai scăzut.

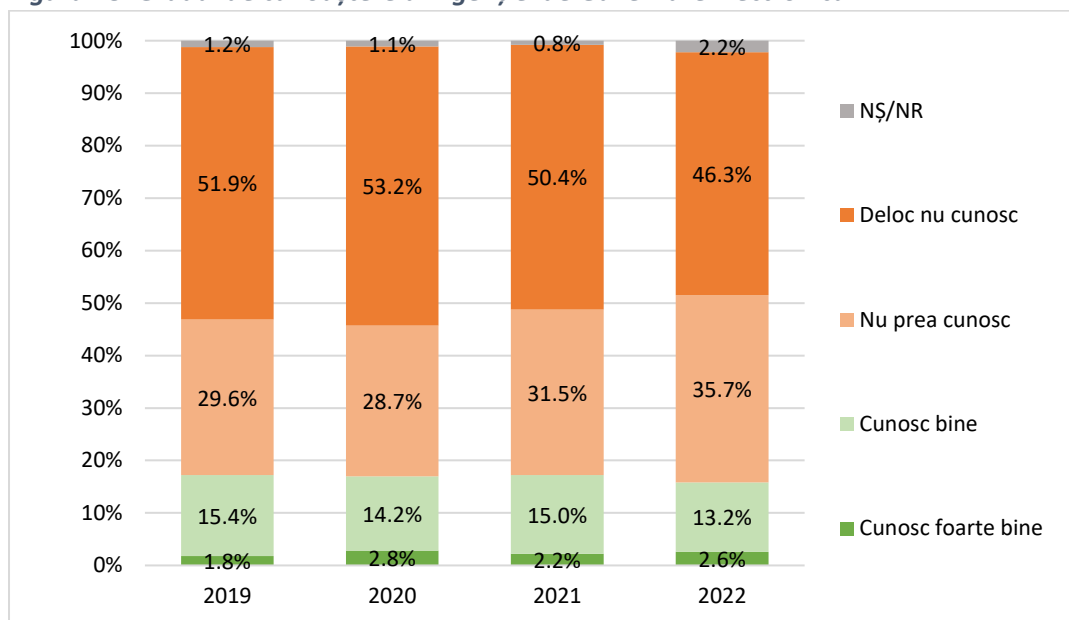
Totodată, față anii precedenți indicatorul a înregistrat îmbunătățiri ușoare.

Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator



Gradul de cunoaștere a Agenției de Governare Electronică de către cetățeni este unul constant, modest. Doar 2,6% respondenți afirmă că cunosc foarte bine această entitate, alții 13,2% pretind că ar cunoaște bine. Fiecare al doilea cetățean (53,9%) nu cunoaște deloc despre AGE.

Variațiile sunt cele înregistrate și la alți indicatori analizați până în prezent, AGE fiind cunoscută în măsură mai mare persoanelor tinere, din mediul urban, cu nivel mai înalt de studii, competenți în utilizarea internetului și a computerului, cu venituri mai mari. (anexa 1, tabelul 32).

Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Governare Electronică

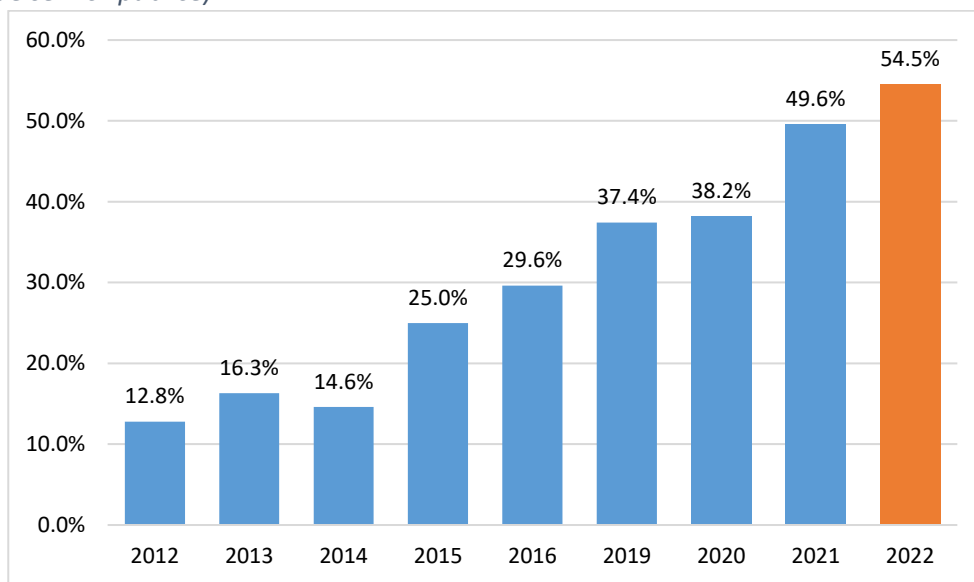
3. Accesarea serviciilor publice electronice

În acest capitol sunt prezentate rezultatele măsurărilor cu privire la gradul de accesare a serviciilor publice, inclusiv și a celor electronice, per tip și mod de accesare.

Unul din indicatorii centrali atribuiți e-guvernării și nemijlocit acestui studiu este rata de accesare a serviciilor publice electronice. Studiul din 2022 reconfirmă creșterea constantă și considerabilă a valorii acestui indicator. **Fiecare al doilea respondent care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic**, cu o creștere cu aproape 5 la sută față de anul precedent. Cert este că cel puțin parțial această creștere a fost propulsiată de condițiile pandemice, iar caracterul punitiv în acest caz determină un anumit resentiment și o atitudine negativă față de condiționarea accesării serviciilor publice în regim online.

Monitorizat în dinamică, în perioada 2012-2014 indicatorul prezintă un nivel relativ constant, ca ulterior să crească continuu. În 2019 creșterea față de 2016 a constituit 7,8%. În 2020 valoarea indicatorului s-a menținut la același nivel (o creștere sub 1%), discrepanța cu 2019 fiind în limitele erorii statistice, iar în 2021 a fost înregistrată cea mai pronunțată creștere anuală din toată perioada realizării cercetărilor de acest tip (2012-2022).

Figura 29. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice)



Același indicator, dacă îl raportăm la populația totală (inclusiv persoanele care nu au utilizat internetul sau nu au utilizat careva servicii publice) atinge nivelul de **21,3%**, iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de **25,1%**.

Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. **Tinerii de 18-29 ani sunt categoria care de aproape șase ori mai des au utilizat serviciile electronice** comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani.

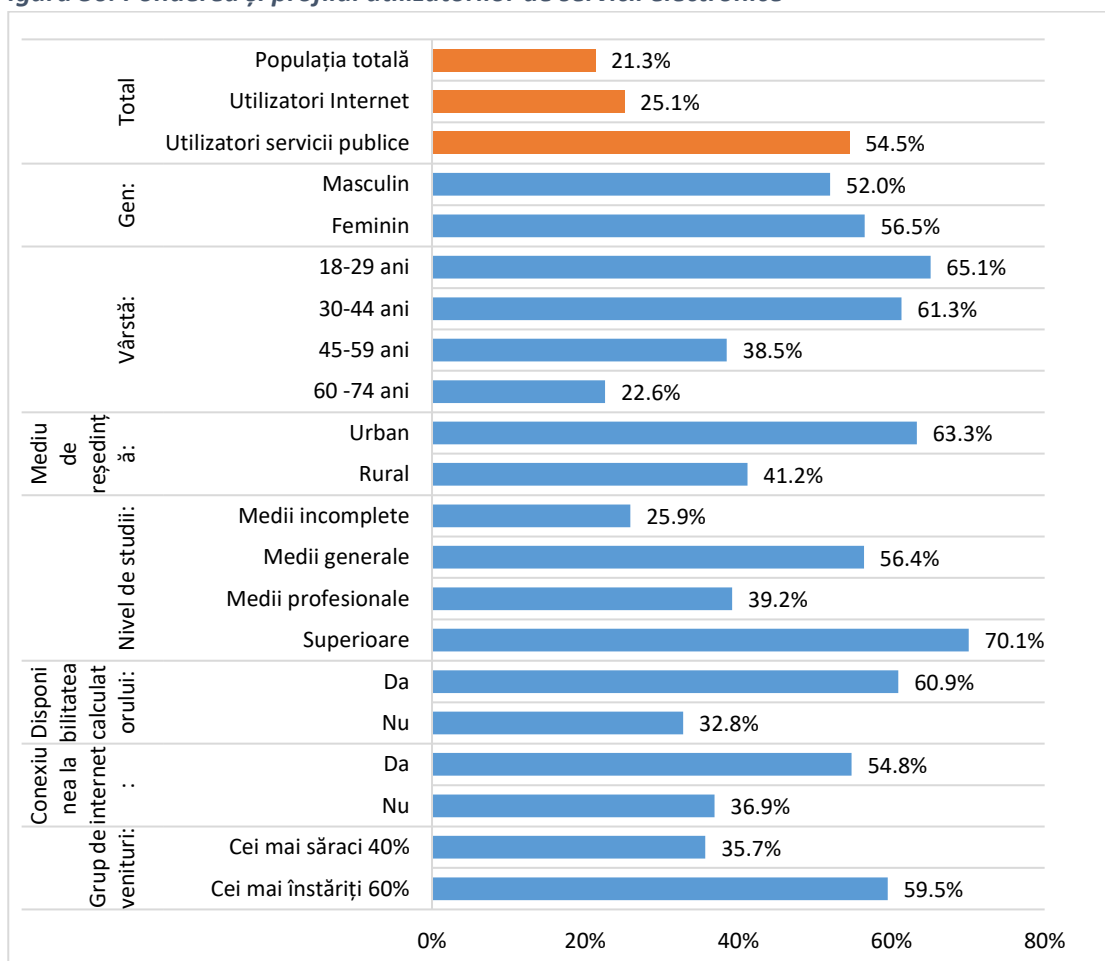
Discrepanța în cadrul categoriilor de populație din diferite medii de reședință este de aproape 20%. Este enormă diferența pe care o înregistrează același indicator raportat la nivelul celor cu studii medii

incomplete și celor cu studii superioare, aceștia din urmă fiind categoria unde nivelul de utilizare este aproape 50% (raportat la utilizatori de internet).

Disponibilitatea computerului în gospodărie și conectarea gospodăriei la internet sporesc considerabil (de 2-3 ori) accesarea serviciilor publice electronice. Creșterea ratei de accesare este condiționată și de creșterea nivelului de venituri.

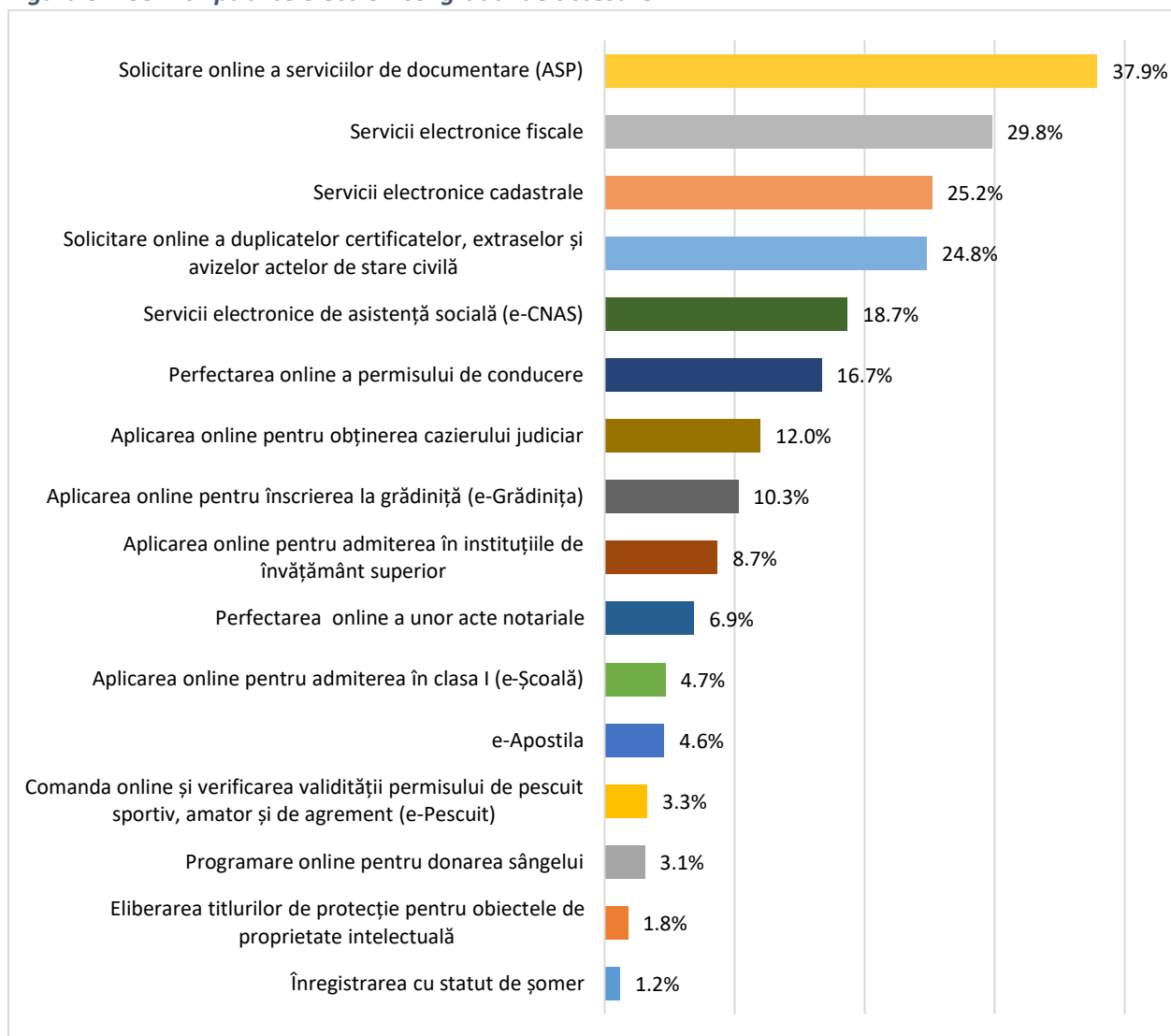
Totodată, **rata de accesare a serviciilor electronice în cazul celor mai săraci 40% respondenți este de 10,7%** (raportat la utilizatorii de internet), **de trei ori mai scăzut față de cei mai înstăriți 60% (32,3%)**, raportat la utilizatorii de servicii publice indicatorul este de 35,7% în cazul celor mai săraci 40%, nivel comparabil cu anul 2021 (37,4%).

Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice

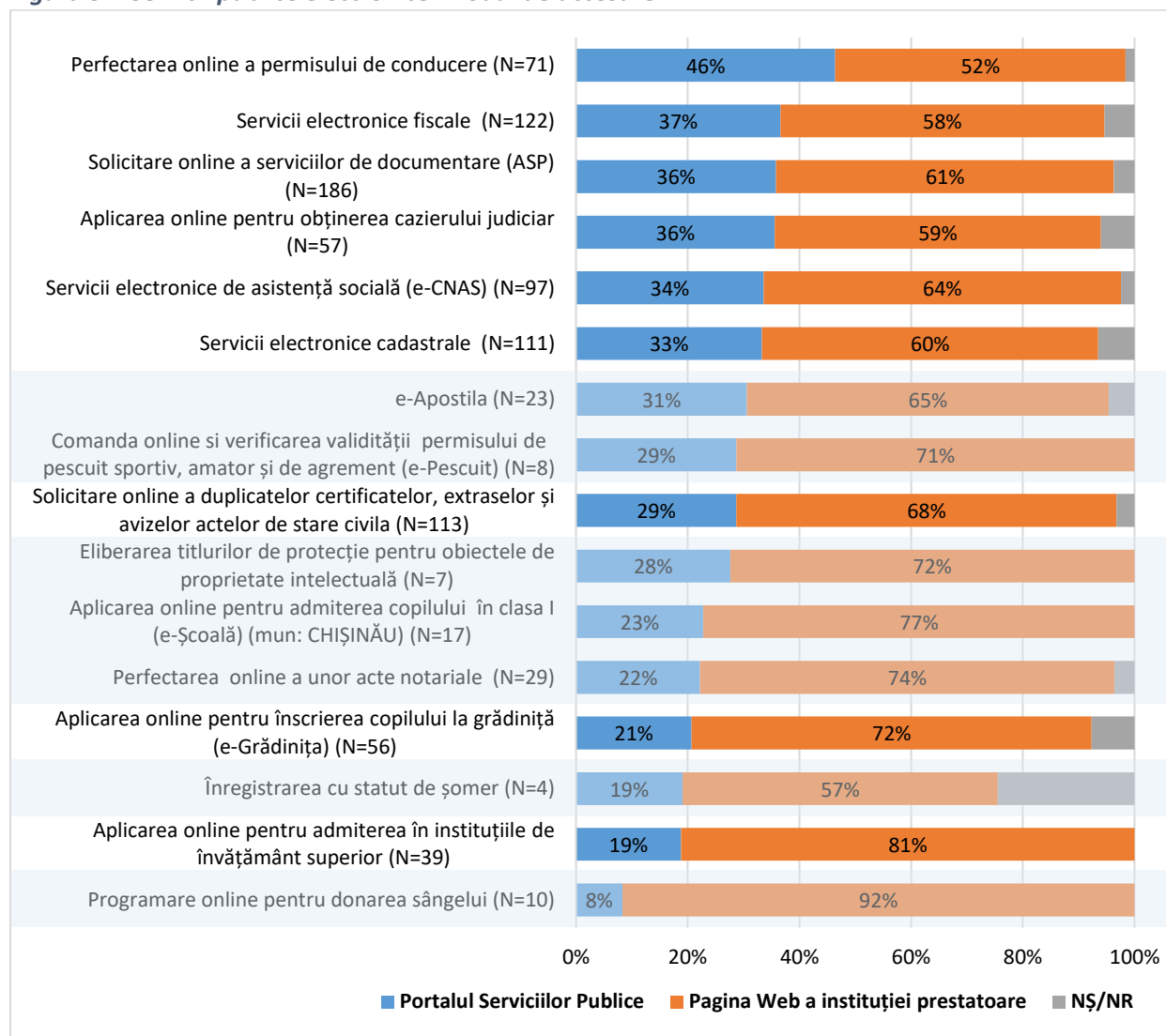


Spectrul de servicii accesate este unul destul de complex. Totuși în top 5 se regăsesc practic aceleași servicii ca și în rezultatele sondajului din anul 2020:

- Servicii de documentare (ASP) – 37,9%, care s-a propulsat practic de la 20% în 2021;
- Serviciile electronice fiscale – 29,8%;
- Serviciile electronice cadastrale – 25,2%;
- Solicitarea online a duplicatelor de acte – 24,8%
- E-CNAS – 21,4%;

Figura 31. Servicii publice electronice: gradul de accesare

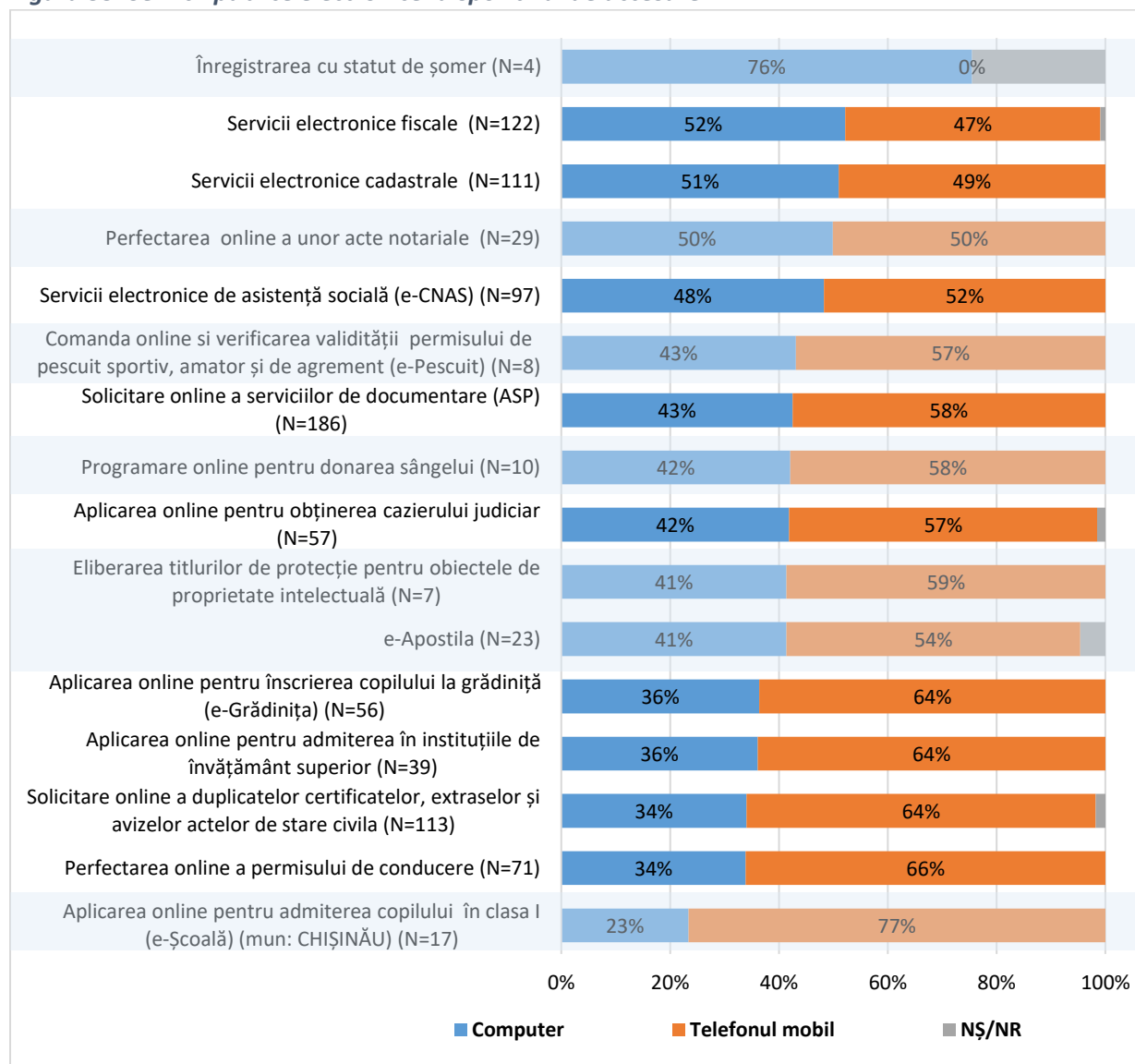
Merită de remarcat preferința de a accesa serviciile electronice **prin intermediul paginilor web ale instituțiilor specializate**, un procent semnificativ al accesărilor serviciilor publice electronice în continuare realizându-se prin intermediul acestor pagini și nu prin Portalul unic al Serviciilor Publice. Niciunul din serviciile nu a fost accesat preponderent prin Portalul unic al Serviciilor Publice.

Figura 32. Servicii publice electronice: modul de accesare

Hașurate serviciile cu eșantion mic de cazuri

Ținând cont de tendințele ilustrate mai sus, trebuie să anticipăm sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. La moment, aproximativ jumătate din servicii sunt accesate preponderent de la computer (peste 50%), cealaltă jumătate prin intermediul telefonului.

Figura 33. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare

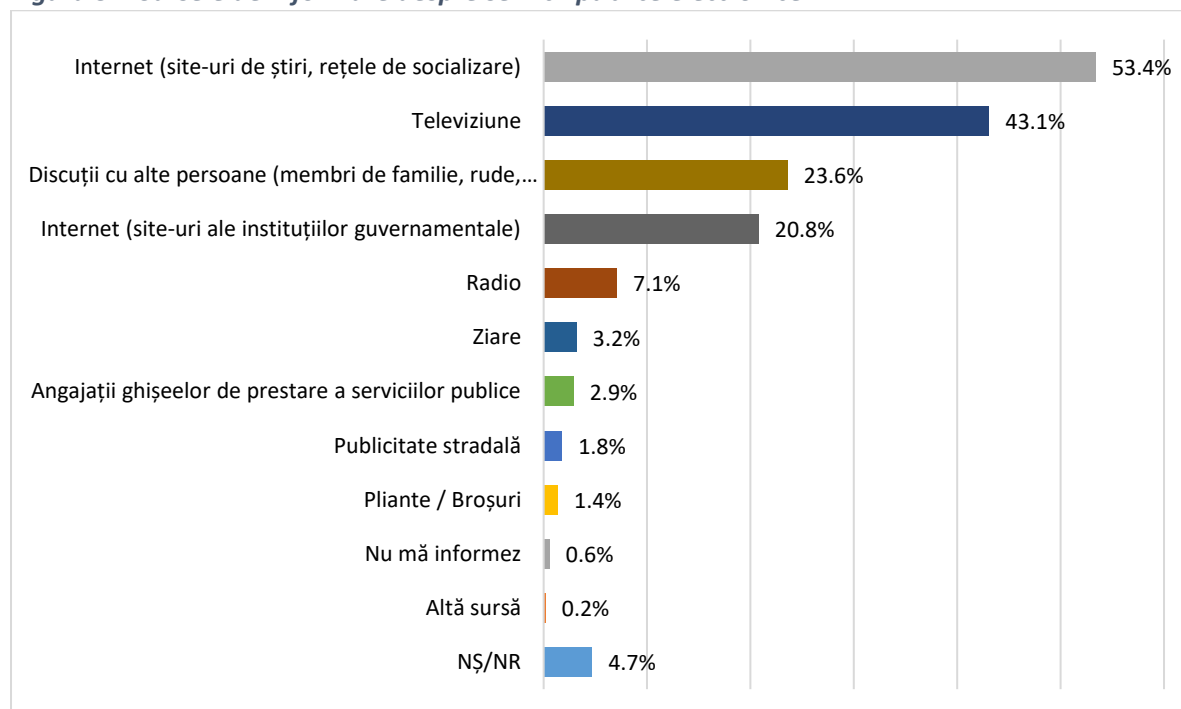


Hașurate serviciile cu eșantion mic de cazuri

Informarea corectă și exhaustivă despre serviciile publice electronice tatonează terenul către un nivel mai înalt al încrederii față de accesarea serviciilor electronice. Pentru prima dată internetul utilizat pentru accesarea a paginilor web de știri și a rețelelor de socializare a depășit televiziunea în topul surselor de informare, o realitate asupra căreia arătau tendințele constatate în toate studiile realizate în cadrul Proiectului până în prezent. În topul surselor de informare despre serviciile publice electronice rămân a fi **televiziunea și internetul**. Au menționat că se informează prin intermediul acestor două surse 43,1% și cumulativ peste 74%. În cazul internetului preferința de informare se dă paginilor de știri și rețelelor de socializare (53,4%) în detrimentul paginilor web guvernamentale dedicate (20,8%). Tendința generală este îndreptată spre informarea prin intermediul internetului. Față de 2021 ponderea televiziunii ca și sursă de informare a scăzut cu peste 15%, iar a internetului a crescut deopotrivă. A crescut cu peste 6% informarea de pe site-urile de știri și cele de socializare și cu 3% de pe paginile web guvernamentale. La fel în anul

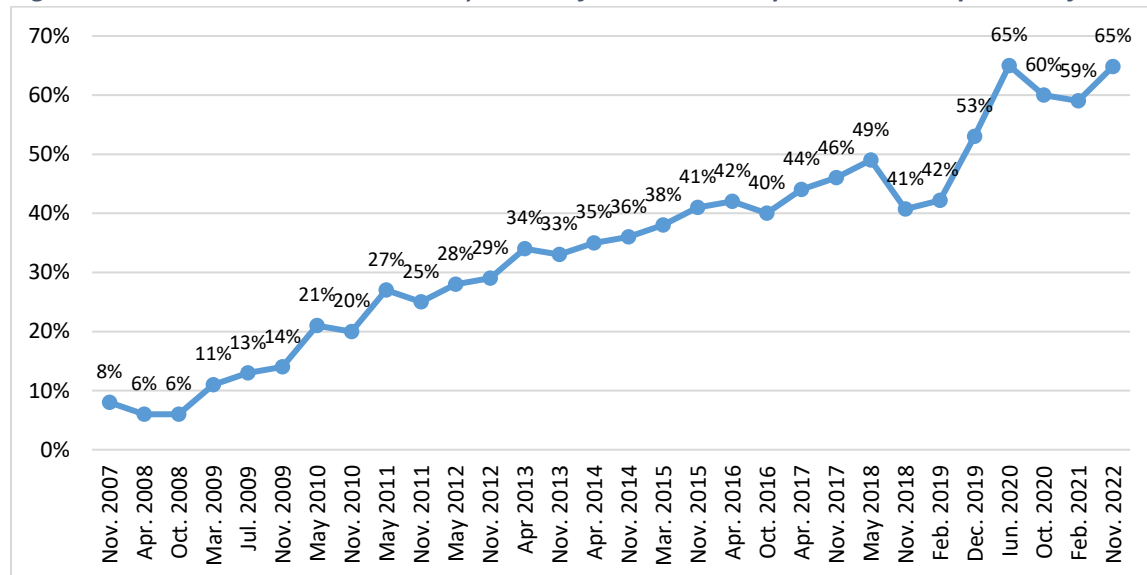
2022 este pentru prima dată când ponderea curată a internetului utilizat pentru pagini de știri și rețele de socializare depășește informarea prin intermediul televiziunii.

Figura 34. Sursele de informare despre servicii publice electronice



În general, internetul, ca și sursă de informare în ultimii ani a cunoscut o creștere continuă, atingând cota de peste 60 la sută menționi, ca fiind cea mai importantă sursă pentru informarea cetățenilor.

Figura 35. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare



Sursă: [Barometrul Opiniei Publice](#), Institutul de Politici Publice

4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

În acest capitol este analizat gradul de satisfacție a cetățenilor de serviciile publice electronice accesate.

Anterior a fost prezentată rata de accesare a serviciilor publice electronice, raportată la ponderea respondenților care în general au accesat careva servicii publice în perioada de referință (ultimele 12 luni până la momentul interviului). Acest din urmă indicator- rata celor care au accesat careva servicii publice- a constituit 28.0% în anul 2022 după ce doi ani la rând urma un trend descendent. Ușoara diminuare a valorii indicatorului înregistrată în 2020 și 2021 față de anul 2019 (27,4%) ar fi impactul perioadelor de autoizolare și funcționare redusă a instituțiilor.

Rata de accesare a serviciilor publice este practic aceeași pentru grupurile de gen, însă mai mare în cazul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu nivel de studii sporite, cu computer și internet în gospodărie, cu venituri mai înalte.

Figura 36. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului

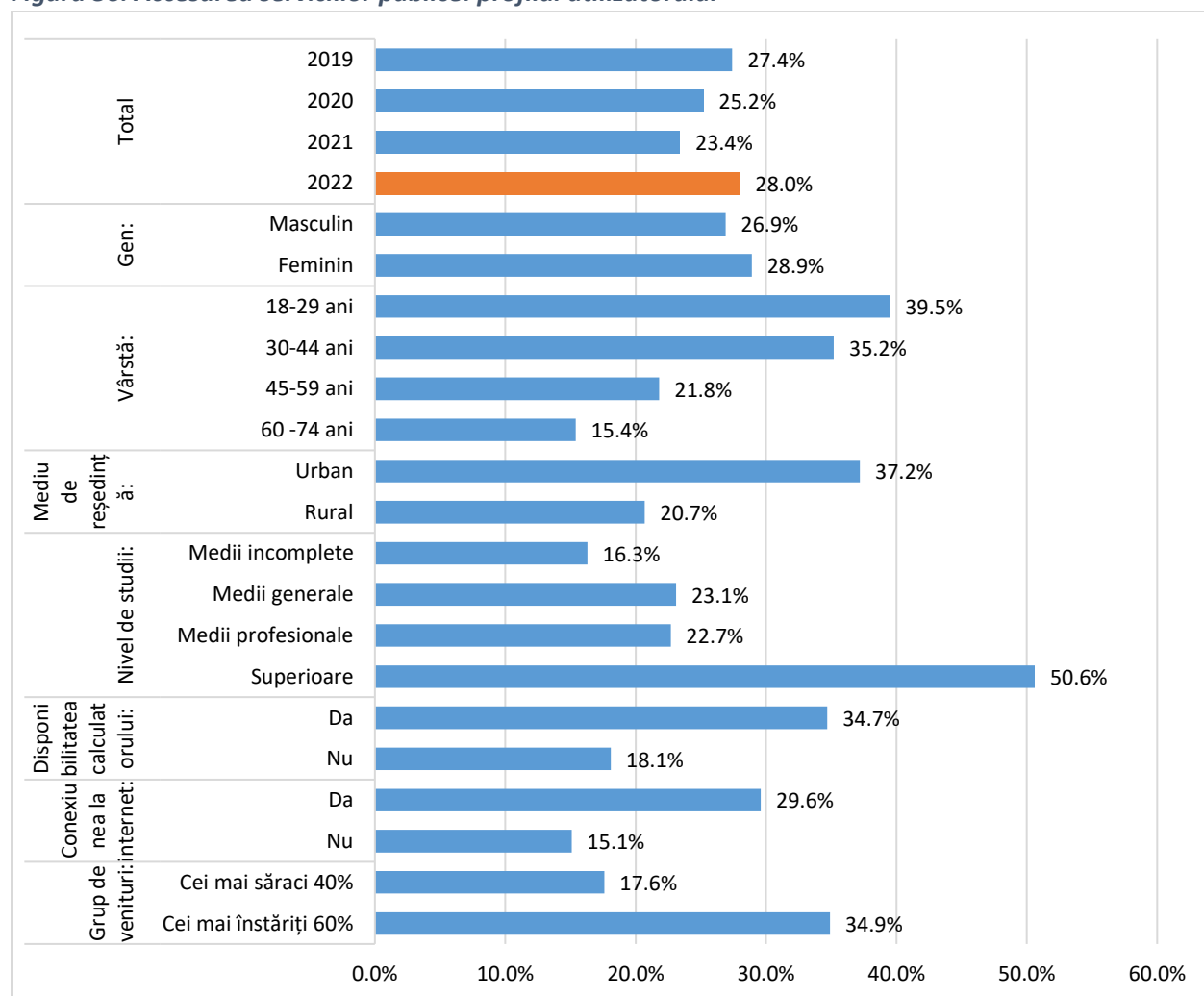
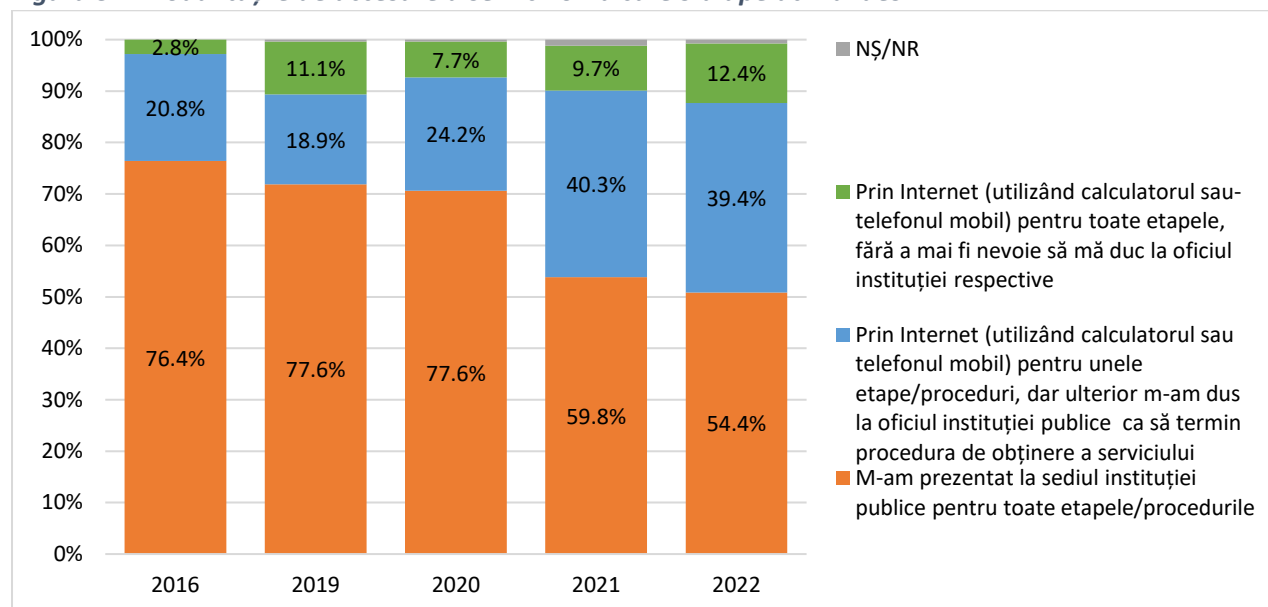


Figura 39 ilustrează cât se poate de clar evoluțiile de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este foarte mică

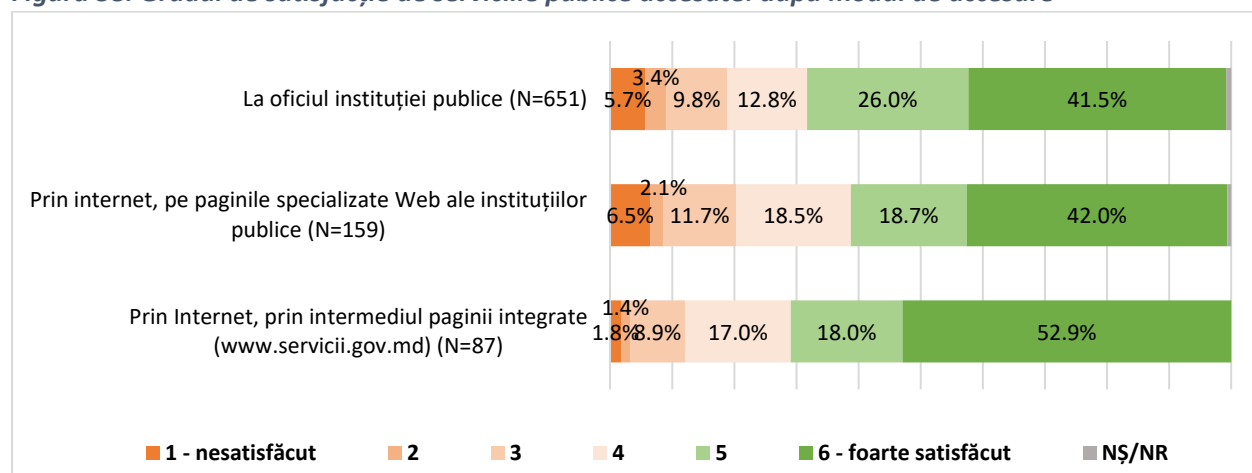
(51,8% vs 54,4%) și probabil este aproape punctul în care rata accesărilor online va depăși accesările offline.

Figura 37. Modalitățile de accesare a serviciilor la care s-a apelat mai des



Constatăm totodată diferențe minore cu referire la gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor publice în funcție de modul de accesare (online sau offline) și instrumentul web (paginile instituțiilor specializate sau pagina integrată), în favoarea online-ului. Nota medie oferită pe o scală de la 1 la 6 a constituit 4,72 în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor, 4,65 în cazul serviciilor electronice accesate prin paginile specializate ale instituțiilor și **5,07 în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md**. Indicatorul este în creștere față de 2021.

Figura 38. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare

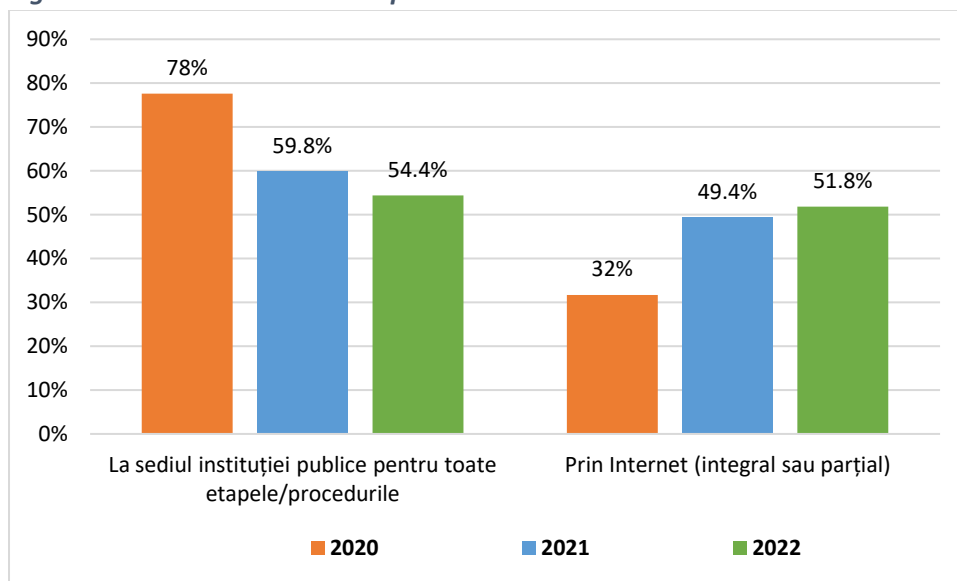


Din toți respondenții care au accesat servicii publice în ultimele 12 luni, fiecare al doilea (51,8%) a accesat în mod electronic, fie integral (12,4%) fie pentru cel puțin o etapă (39,4%). Variațiile se încadrează perfect în tendințele deja descrise în cazul altor indicatori, în sensul în care persoanele tinere, din mediul urban,

cu nivel sporit de studii și venituri sunt categoriile care în proporții considerabil mai sporite tind să acceseze electronic serviciile publice (anexa 1, tabelul 59).

Sunt schimbări simțitoare a tipului de acces față de studiile precedente, fiind în scădere ponderea beneficiarilor offline și în creștere constantă ponderea celor ce au accesat online.

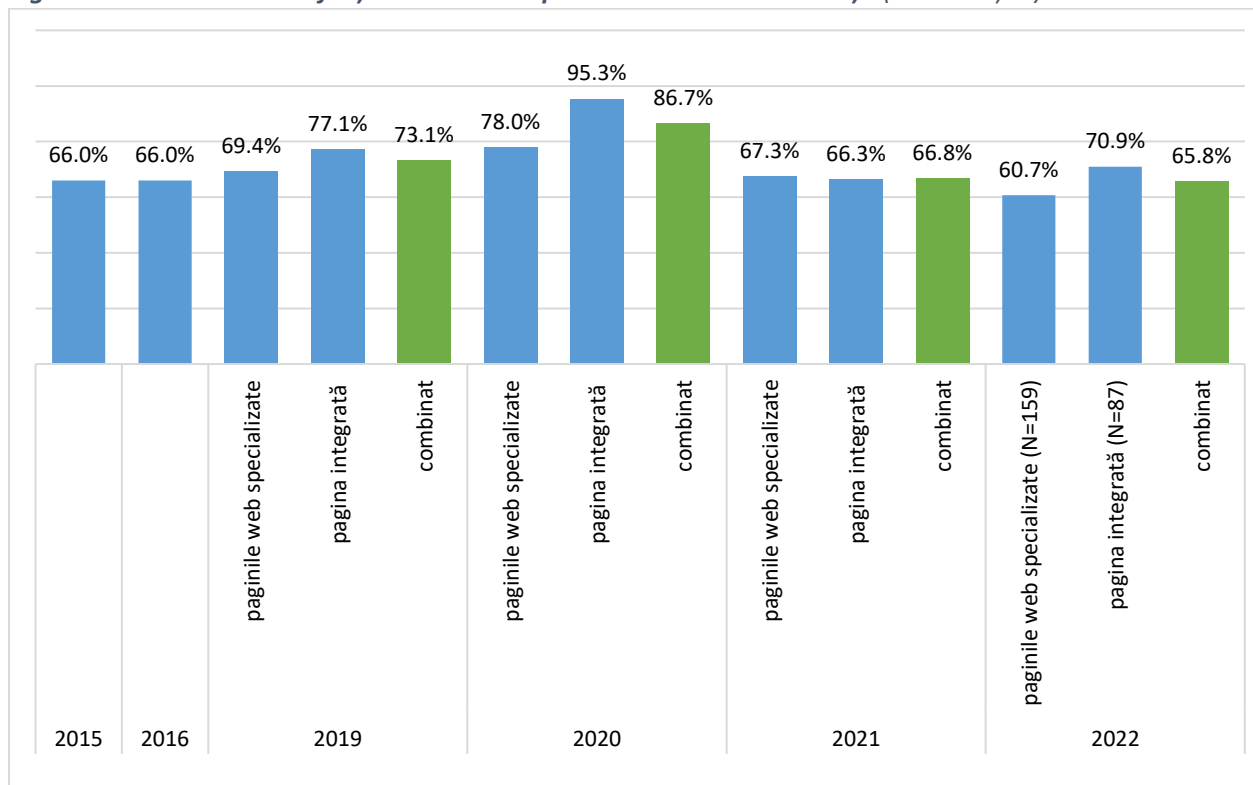
Figura 39. Accesarea serviciilor publice⁴



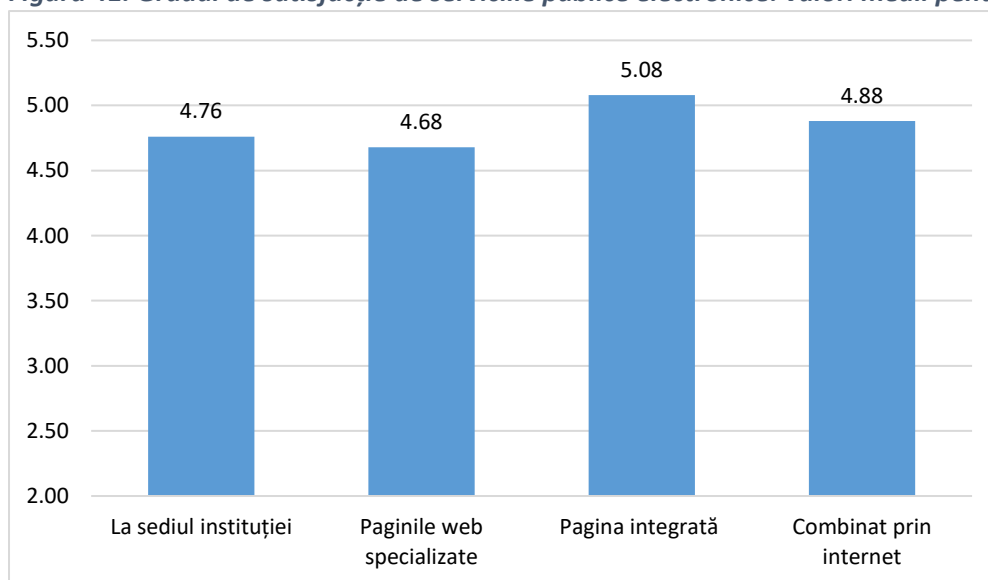
Gradul de satisfacție (suma ponderilor notelor de 5 și 6 acordate) a cunoscut evoluții în ambele direcții de-a lungul anilor. În măsurările de până în 2016 gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: 64%-66% apreciau cu note de 5 și 6 pe scala de la 1 la 6 puncte. În 2019 a fost constatată o creștere pentru ambele modalități (pagina integrată/portalul guvernamental al serviciilor publice *servicii.gov.md* sau paginile web ale autorităților prestatoare de servicii publice). În 2020 creșterea continuă, ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile publice electronice accesate pe parcursul ultimelor 12 luni constituia deja 86,7% (cumulativ/combinat între cele 2 căi de acces). Nivelul de satisfacție al respondenților care au accesat e-serviciile dorite prin portalul *servicii.gov.md* este de 95,3%, în timp ce nivelul de satisfacție de calitatea e-serviciilor accesate prin paginile web specializate ale prestatorilor de servicii a fost de 78,0%. **În 2021 se produce o prăbușire cu 20 la sută a indicatorului combinat față de 2020 – 66,8%, scăderea fiind constatată la ambele modalități de accesare – 67,3% pentru paginile web specializate și 66,3% pentru pagina integrată.** S-a presupus la acel moment că această scădere este determinată integral sau parțial de condițiile pandemice care a diminuat calitatea serviciilor prestate indiferent de modul de accesare, și nu de reducerea performanței reale în prestarea serviciului în format online. S-a redus gradul de satisfacție pentru toate formele de accesare, inclusiv offline (de la 75,1% în 2020 către 66,3% în 2021).

În prezentul studiu se înregistrează tendințe specifice. Satisfacția în cazul paginii integrate a crescut față de 2021(70,9%) deși departe de nivelele înregistrate în 2019 și 2020, pe când satisfacția în cazul accesării prin intermediul paginilor specializate a mai scăzut (60,7%). De aici a rezultat o valoare a indicatorului combinat (65,8%) și mai mică decât în 2021

⁴ Suma ponderilor depășește 100% datorita respondenților care au accesat mai mult de un serviciu prin modalități diferite de accesare.

Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6)

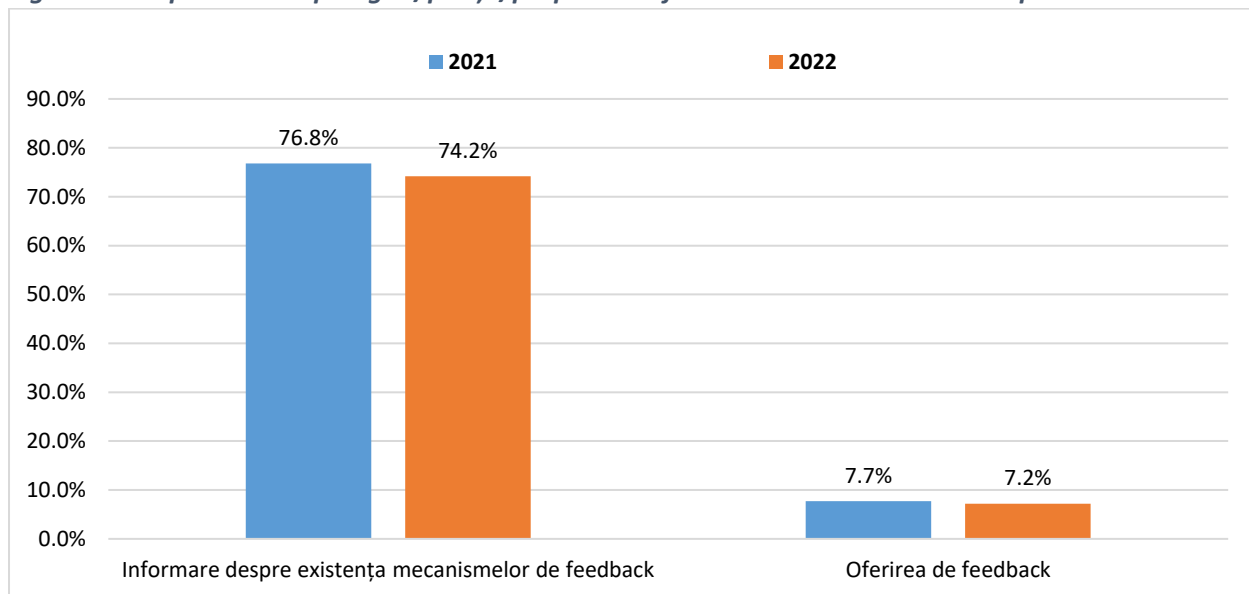
Valorile medii realizate pe aprecierile acordate de respondenți înregistrează sub 5 puncte (pe scala de 6) pentru accesările offline și prin paginile specializate, și 5,08 pentru accesarea prin pagina integrată. din această cauză indicatorul combinat al accesărilor online are o medie mai înaltă față de offline.

Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2022

Și un ultim indicator tematic ține de gradul de satisfacție al utilizatorilor față de răspunsul prestatorului de serviciu la sugestiile sau reclamațiile expuse de beneficiar. Indicatorul a fost măsurat prin intermediul

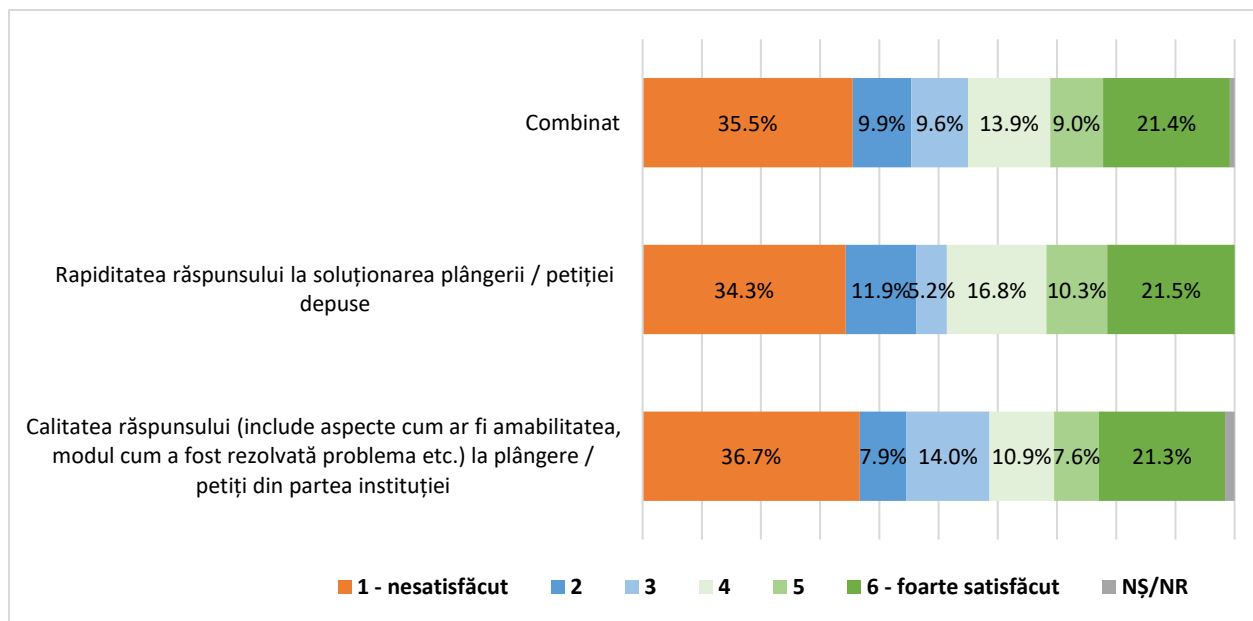
întrebării: „Spuneți-mi vă rog, dacă au fost situații când ați fost nevoit să scrieți o plângere / petiție / o propunere din cauza că serviciul care va fost prestat de o instituție publică nu a fost realizat calitativ?”. Anterior respondentul a fost întrebat dacă cunoaște despre existența unui astfel de mecanism. Așadar, trei din patru respondenți (74,2%) afirmă că cunosc despre disponibilitatea mecanismelor de feedback la serviciile publice sub formă de reclamații, plângeri sau propuneri de îmbunătățiri în procedură sau proces, iar 7,2% dintre respondenți afirmă că au beneficiat de servicii publice și au fost în situația de a depune plângeri/petiții/propuneri.

Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/propuneri referitor la calitatea serviciului public



În pofida situației în care s-a pomenit beneficiarul (situație - problemă în procesul de recepționare a serviciului public) aprecierile asupra modului de reacție sunt unele moderate, 28,9% apreciind cu note de 5 sau 6 de calitatea reacției de răspuns (modul în care prestatorul a oferit suport în rezolvarea situației), iar 31,8% de rapiditatea reacției. Valoarea indicatorului combinat constituie 30,4% (note de 5 și 6).

Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție



În studiul din 2021 pentru estimarea indicatorului în chestionar a fost utilizată scala din 4 puncte, iar suma valorilor (aprecierilor) pozitive (foarte mulțumit și mai degrabă mulțumit) a constituit 49,4%. Dacă aplicăm o abordare similară (jumate din scală) pentru scala din 6 puncte, care a fost aplicată în studiul din 2020, valoarea aprecierilor pozitive (note 4-6) în anul 2021 constituie 51,3%, deci în ușoară creștere față de 2020. Abordarea similară aplicată pentru datele din 2022 (suma notelor de 4-6) indică o valoare a indicatorului de 44,3%, deci în scădere față de anii precedenți.

5. Structura socio-demografică

Cercetarea curentă a inclus un bloc de întrebări cu referire la aspectele socio-demografice și economice ale respondenților. O dată ce eșantionul este unul reprezentativ la nivel național, el reproduce fidel structura populației după caracteristicile socio-demografice de bază.

Astfel, distribuția respondenților în funcție de gen este conformă distribuției în statisticile oficiale, cu 46,2% bărbați și 53,8% femei. Aproape jumătate, 44,0%, dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 56,8% - din mediul rural. A cincea parte din eșantion (22,2%) este reprezentată de tinerii de 18-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 25,2%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 23,1% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 36,2%, cu studii medii generale 21,8% iar 19,0% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Aproape jumate din respondenți (45,2%) au declarat că în ultima săptămână predecesoare studiului au lucrat cel puțin o oră pentru salariu sau altă plată (definiția Organizației Internaționale a Muncii a statutului de ocupat). Dintre cei care nu au lucrat, 22,4% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 18,8% - din motivul vârstei înaintate, 26,0% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 11,6% s-au aflat în concediu de maternitate / de îngrijire a copilului.

Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților

		%
Ocupația respondentului	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	0,9%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	9,0%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	7,8%
	Funcționari administrativi	1,5%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	3,0%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1,7%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	4,7%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	1,6%
	Muncitori necalificați	8,7%
	Elev/ Student	7,5%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	0,4%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	11,6%
	Casnică	13,0%
	Pensionar	22,7%
	Lucrez peste hotare	4,6%
	Altceva	0,7%
	NȘ/NR	0,6%
Activitate profesională în ultima săptămână	Da	45,2%
	Nu	54,5%
	NȘ/NR	0,3%
Motivul inactivității economice	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	11,6%
	Concediu anual sau în concediu medical	5,7%
	Condiții meteorologice nefavorabile	1,6%
	Starea de sănătate nu-mi permite	26,0%

	%
Vârsta nu-mi permite	18,8%
Lipsa locurilor de muncă	22,4%
Alt motiv	9,3%
NȘ/NR	4,5%

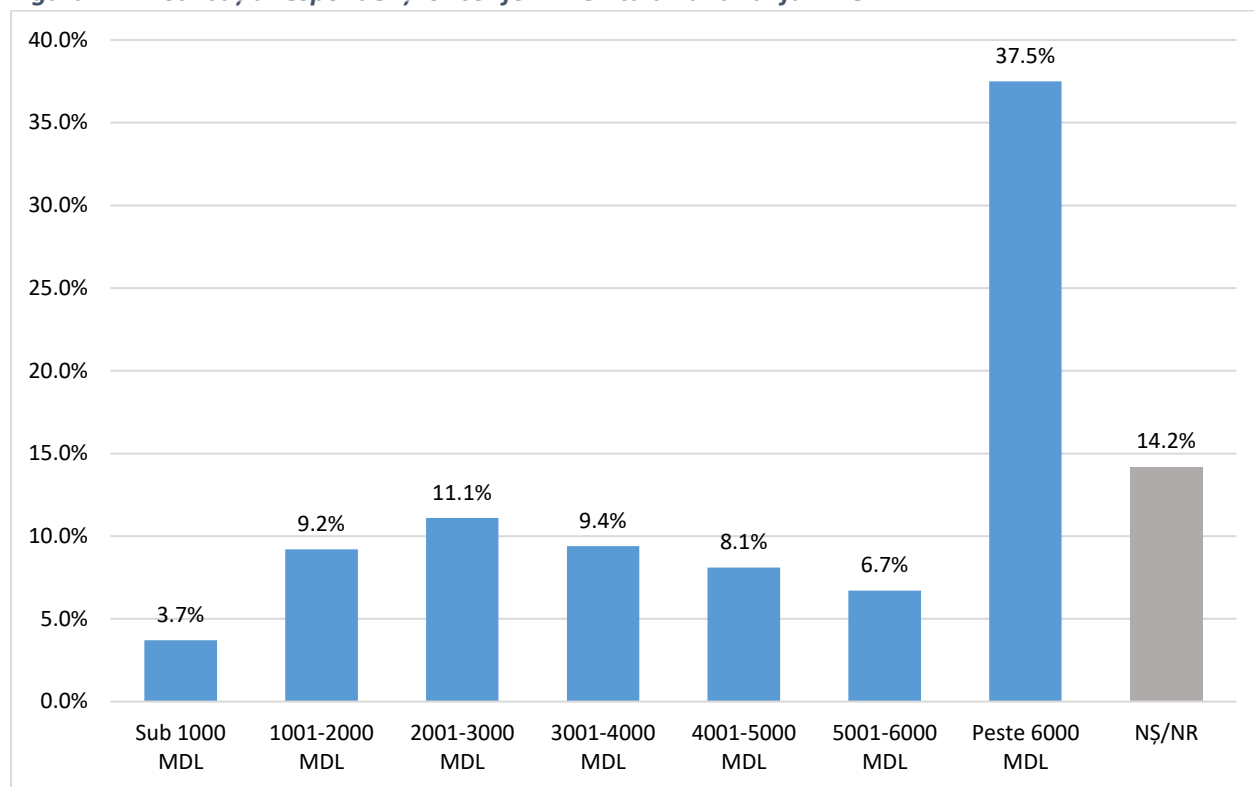
Veniturile personale ale respondenților provin în 24% cazuri din pensii, circa 14,4% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 14,8% - din angajare în sectorul public non-agricol, 8,6% - din transferuri de peste hotare.

În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 20,8% din angajare în sectorul privat non-agricol, 21,6% - din pensie, 16,0% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 12,7% - transferuri de peste hotare.

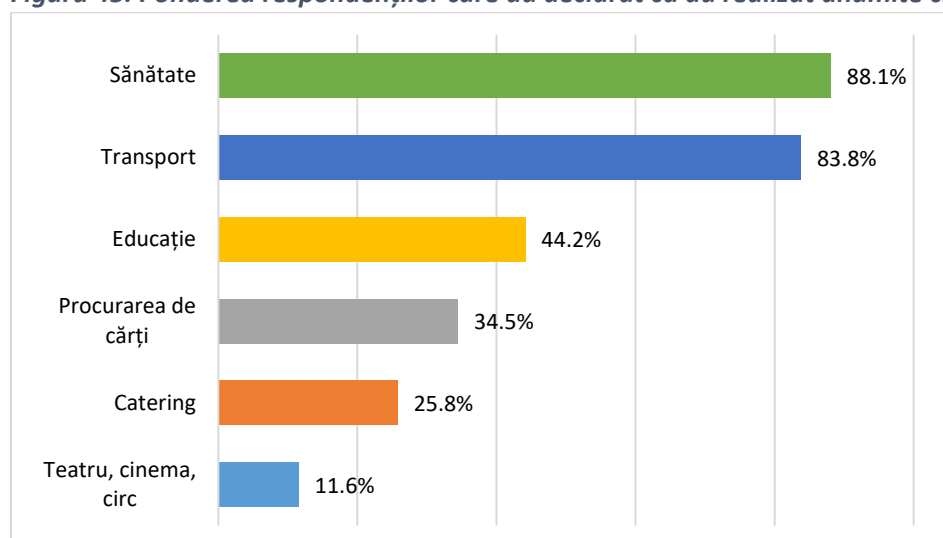
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor

	% respondenți	% capul gospodăriei
Auto angajat în sectorul agrar (fermier, cotă de pământ)	1,9%	1,8%
Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)	1,5%	1,3%
Angajat în agricultură în sectorul privat	1,7%	2,9%
Antreprenor	1,1%	2,4%
Auto angajat în sectorul non-agrar	1,8%	2,1%
Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol	14,8%	16,0%
Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol	14,4%	20,8%
Activitatea profesională independentă	4,7%	6,1%
Alocație de șomaj	0,8%	0,4%
Pensie	24,0%	21,6%
Alocații sociale	5,2%	1,6%
Ajutoare de la copii /rude	2,9%	0,6%
Transferuri de peste hotare	8,6%	12,7%
Altele	5,8%	6,0%
Nu am/are sursă de venit	14,4%	6,0%
NȘ/NR	2,1%	2,4%

Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în un grup major. Astfel, 37,5% gospodăria dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, celelalte cazuri relativ uniform pe intervale diferențiate de o mie.

Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei

Cheltuielile pentru transport și cele pentru ocrotirea sănătății sunt universale, marea majoritate a respondenților declarând că au operat asemenea cheltuieli în ultimele 12 luni (83,8% și 88,1% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (44,2%), care sunt legate de prezența copiilor de vârstă respectivă. Mai puține gospodăriile au operat cheltuieli pentru procurarea de cărți dar și activități de agrement, restaurante, cafenele, vizite la teatru, cinema, circ.

Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli

Peste 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 31,1% - de un apartament separat.

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din patru fiind construită din beton, 35,3% din cărămizi iar 31,7% din lampaci. Majoritatea locuințelor (77,9%) au fost construite până în anul 1991.

Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor

Tipul locuinței	Apartament separat	31,1%
	Cameră într-un apartament	1,4%
	Casă separată	65,0%
	O parte a casei	2,2%
	NȘ/NR	0,4%
Materiale de construcție din care este construită locuința	Din beton, blocuri monolit, panouri	25,8%
	Cărămizi, calcar, blocuri presate	35,3%
	Cărămidă din paie (chirpici), argila (lut)	31,7%
	NȘ/NR	7,1%
Când a fost construită locuința	Până în anul 1991	77,9%
	După anul 1991	15,4%
	NȘ/NR	6,7%
Numărul de camere ocupate de respondent	1	14,2%
	2	38,6%
	3	27,4%
	4	11,5%
	5 și mai multe	6,8%
	NȘ/NR	1,5%

Nu dispun de conexiune la apeduct 13,2%, restul fiind conectate, având punct de acces în locuință sau curte.

Peste o treime locuințe (37,9%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, aproximativ aceeași pondere au cei cu sistem propriu improvizat (38,2%). Doar 59,1% din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său. Doar una din cinci gospodării sunt conectate la sistem centralizat de încălzire.

Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință

Conexiune la apeduct	Da, cu punct de acces în interiorul locuinței	74,5%
	Da, cu punct de acces în curte	35,0%
	Nu este conectată	13,2%
Conectare la canalizare	Sistem centralizat de canalizare	37,9%
	Sistem local/propriu de canalizare	38,2%
	Nu este conectată	23,9%
Amplasarea toaletei	În interiorul locuinței	59,1%
	În curte	58,3%
	Nu avem veceu	1,2%
Modul de încălzire a locuinței	Încălzire centralizată	21,5%
	Încălzire autonomă	73,1%
	Fără încălzire	5,3%
Sursa de încălzire a locuinței	Gaze naturale	32,3%
	Cărbune, lemne, păcură	76,7%
	Electricitate	2,4%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 94,0%, au declarat că dispun de televizor, 95,4% - au frigider/ congelator, 94,5% dispun de telefon mobil iar 72,8 de telefon fix, mașină de spălat au 89,3% respondenți. De automobil dispun doar 45.1% dintre respondenții studiului.

Tabelul 6. Utilități în locuință

	2022	2021	2020
Apeductă	87,1%	88,4%	96,2%
Televizor	94,0%	95,4%	96,2%
Gaz natural	63,1%	62,3%	59,8%
Automobil	45,1%	44,1%	36,6%
Telefon fix	72,8%	79,3%	77,7%
Telefon mobil (GSM)	94,5%	91,9%	91,4%
Mașină de spălat automat	89,3%	88,2%	85,9%
Casetofon video	11,8%	14,9%	9,6%
Televiziune prin cablu	77,3%	75,2%	72,6%
Antenă TV prin satelit	13,4%	13,8%	13,2%
Frigider / congelator	95,4%	94,9%	96,6%

Concluzii

Dotare și utilizare internet

La nivelul populației generale dotarea cu computere este în continuă scădere, fapt ce se datorează trecerii la alte tipuri de dispozitive (telefon, planșete, laptop). Discrepanțele înregistrate indică un nivel mai scăzut de dotare în rândul populației mai în vârstă, din mediul rural, nivel de venituri și de studii mai reduse. Ca și cauză poate fi lipsa necesității de a avea un computer, necesitatea acestora fiind suplinită cu un alt dispozitiv care oferă conexiune la internet.

Penetrarea internetului înregistrează o dinamică ascendentă. Ca și în cazul indicatorului de *prezență a computerelor în gospodării*, *accesul la internet* variază în funcție de vârstă, mediu de reședință, nivel de studii, veniturile gospodăriilor.

Jumătate din numărul din respondenților au utilizat un computer în ultimele 12 luni (în scădere continuă în timp), pe când internetul a fost utilizat de aproape 85% cinci cetățeni. Tot mai mulți cetățeni accesează internetul prin intermediul telefoanelor mobile și al altor echipamente mobile de acces.

Socializarea și agrementul rămân a fi principalele scopuri de utilizare a internetului. **Totodată, informarea despre și accesarea serviciilor publice ca și scopuri / motive de utilizare a internetului sunt în creștere pronunțată față de studiile anterioare.**

e-Guvernare

Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale, cât și a e-Guvernării nu înregistrează valori diferite de anii precedenți, informarea publicului larg și asigurarea vizibilității rămânând o prioritate. Alfabetizarea digitală și informarea populației deasemeni rămâne a fi primordiale în contextul gradului foarte scăzut de înțelegere a Reformei, semnalizat de către acest studiu.

Eliminarea corupției și reducerea numărului de vizite necesare pentru obținerea sunt principalele beneficii anticipate de cetățeni, ale reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale.

La fel stau lucrurile și în ceea ce privește conceptul e-Guvernare, cu nivel scăzut de informare și înțelegere a cetățenilor.

Un pic peste jumătate din respondenți anticipează avantaje și urmare a procesului de e-Guvernare, fiind înregistrată o scădere considerabilă față de studiile precedente (ușoară creștere față de 2021),

Gradul scăzut de informare și înțelegere a e-Guvernării sunt factori care influențează în mod direct gradul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor online, astfel o parte considerabilă din cetățenii chestionați exprimă neîncredere față de calitatea și siguranța serviciilor electronice (24,0% și 40,3% au acordat note 1 sau 2).

Accesarea serviciilor publice electronice

În pofida anumitor doze de neîncredere, marea parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 47,6%, peste valorile 2020 și 2021 dar încă sub nivelul înregistrat în 2019.

Fiind puși să aleagă între cele două moduri de accesare a unui serviciu - online sau offline, **peste jumate de respondenți susțin că ar alege să acceseze în mod online serviciul public.**

În eventualitatea beneficiii de servicii publice în regim online peste o treime respondenți se definesc utilizatori independenți, o altă treime utilizatori parțial asistați și 21,9% – utilizatori care au nevoie de suport total prin delegare. Se evidențiază migrarea a circa 3% din utilizatorii care au nevoie de un anumit suport către segmentul celor care ar delega în întregime accesarea serviciului online altei persoane.

Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 54,5% raportat la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 25,1% raportat la utilizatorii de internet. Vorbim de fapt despre nivele record de accesare înregistrate vreodată. Rata de accesare a serviciilor publice electronice este mai înaltă în rândul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu studii superioare, nivel de venituri mai înalt.

Marea parte a serviciilor publice electronice sunt încă accesate preponderent prin intermediul paginilor web a instituțiilor de resort, în defavoarea Portalului Serviciilor Publice. Dacă să analizăm dispozitivul ca și mijloc de accesare, circa jumătate dintre servicii au fost accesate preponderent prin intermediul computerului, altă jumătate prin intermediul telefonului mobil. Toate tendințele sugerează că pe viitor rata de accesare a serviciilor prin telefon va fi în continuă creștere.

Satisfacția de calitatea serviciilor publice electronice

Per ansamblu, 1 din 4 cetățeni, în ultimele 12 luni care au precedat studiului, au beneficiat de anumite servicii publice, indiferent de modul de accesare (online sau offline). Se remarcă un nivel sporit de satisfacție de serviciul recepționat dacă cetățeanul a accesat acest serviciu online, în mod special în cazul serviciilor accesate prin Portalul Serviciilor Publice (www.servicii.gov.md).

Circa 7% din cetățenii, care au accesat serviciile publice, s-au pomenit în situații de a exprima reclamații sau a veni cu sugestii față de modul cum este prestat serviciului, gradul de reacție și viteza răspunsului au primit note moderate, trei din zece respondenți declarându-și mulțumirea

Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului

Modernizarea Serviciilor Guvernamentale

Indicatori de percepție, asimilare și suport (măsurabili prin intermediul Sondajului Național Anual)

Actualizare Decembrie, 2021

Obiectivul de Dezvoltare al Proiectului: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității serviciilor administrative guvernamentale selectate.											
Indicatorii Obiectivelor de Dezvoltare a proiectului		Valoarea de bază	Ținta Anul 1	Actual Anul 1	Ținta Anul 2	Actual Anul 2	Ținta Anul 3	Actual Anul 3	Ținta Anul 4	Actual Anul 4	Ținta Finală
Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni, din care:	general	24%	27%	27.9%	32%	32%	37%	49,6%	43%	54,5%	50%
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	53,0%	49.5%	57,2%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	37,4%	20%	35,7%	25%
Ponderea cetățenilor mulțumiți de calitatea răspunsului la feedback-urilor de către furnizorii de servicii administrative guvernamentale	general					49.4% (baseline)	50.9%	36,9% ⁵			

⁵ În anul 2020 din eroare umană în chestionar a fost utilizată scala din 4 nivele (Foarte mulțumit, Mai degrabă mulțumit, Mai degrabă nemulțumit, Foarte nemulțumit) iar indicatorul de baseline a încadrat suma ponderilor de aprecieri pozitive (foarte mulțumit și mai degrabă mulțumit). Dacă aplicăm o sumare similară și scalei din 6 puncte aplicată în studiul din 2021 (notele de 4-6 reprezintă jumatea pozitivă a scalei din 6 trepte precum notele de 3 și 4 într-o scală din 4 trepte), atunci valoarea comparabilă indicatorului pentru anul 2021 ar fi de 51,3%, creșterea țintită de 1,5% fiind asigurată.

Anexa 1: Tabele bi-variate

Cuprins:

Tabelul 1. Structura eșantionului	54
Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?	55
Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?	56
Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie?	57
Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?	58
Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet?	59
Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:	60
Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat în ultimele 12 luni?	61
Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?	62
Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?	63
Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?	64
Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru	65
Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru	67
Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru	68
Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru	70
Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru	71
Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru	72
Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	73
Tabelul 19. Utilizând scara de notare de la 1 (nu înțeleg) la 6 (înțeleg foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	74
Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	75
Tabelul 21. Utilizând scara de notare de la 1 (susțin pe deplin) la 6 (nu susțin deloc), Vă rugăm să apreciați în ce măsură susțineți Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	76
Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică?	77
Tabelul 23. Utilizând scara de notare de la 1 (nu înțeleg) la 6 (înțeleg foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare / Guvernare electronică?	78
Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?	79
Tabelul 25. Utilizând scara de notare de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice,adică trecerea de la o guvernare obișnuită la una bazată pe implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor (de exemplu, accesarea online, utilizând calculatorul sau telefonul mobil, a datelor de interes public, prestarea online a serviciilor publice, comunicarea cu instituțiile publice prin Internet etc.)	80
Tabelul 26. Utilizând scara de notare de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), Vă rugăm să apreciați câtă încredere aveți în calitatea serviciului (faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), îl veți obține rapid și cu certitudine)	81
Tabelul 27. Utilizând scara de notare de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), Vă rugăm să apreciați câtă încredere aveți în siguranța prestării (de exemplu, datele Dvs. personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des utilizați anumite servicii etc.)	82
Tabelul 28. Utilizând scara de notare de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), Vă rugăm să apreciați în ce măsură doriți să accesați serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului?	83
Tabelul 29. Utilizând scara de notare de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), Vă rugăm să apreciați în ce măsură doriți să accesați serviciile publice în regim online prin intermediul telefonului mobil?	84

Tabelul 30. În condiția în care un serviciu public ar fi prestat atât la ghișeu, cât și online (electronic, prin internet), Dvs. ați prefera să-l accesați	85
Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi?	86
Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	87
Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	88
Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	89
Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?	90
Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?	91
Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?	92
Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?	93
Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?	94
Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?	96
Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc).....	98
Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale.....	99
Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	100
Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea unor acte notariale online	101
Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila	102
Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	103
Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii).....	104
Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice.....	105
Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea permisului de conducere	106
Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	107
Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui	108
Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civila	109
Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Pescuit.....	110
Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)	111
Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Grădinița (înscriere a copilului la grădiniță).....	112
Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Școală (Admiterea în clasa I) ..	113
Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?	114

Tabelul 58. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?	115
Tabelul 59. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?	117
Tabelul 60. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?	118
Tabelul 61. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?.....	119
Tabelul 62. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?	120
Tabelul 63. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md)	121
Tabelul 64. Dacă e să Vă referiți la ultima instituție publică de serviciile căreia ați beneficiat, spuneți-mi vă rog dacă cunoașteți că cetățenii pot adresa plângeri/ petiții/ propuneri unei instituției publice cu privire la serviciul oferit de către respectiva instituție publică?	122
Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog, dacă atunci când ați beneficiat de careva servicii publice în ultimele 12 luni au fost situații când ați adresat o plângere / petiție / o propunere cu privire la serviciul care va fost prestat de către instituția publică?	123
Tabelul 66. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de reacția sau modul cum s-a reacționat la plângerea / petiția Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?	124
Tabelul 67. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți rapiditatea cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs.?	125
Tabelul 68. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?	126
Tabelul 69. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?	127
Tabelul 70. Când a fost construită locuința Dvs.?	128
Tabelul 71. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?.....	129
Tabelul 72. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?	130
Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?.....	131
Tabelul 74. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?	132
Tabelul 75. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?	133

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3036	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	46,7%
	Feminin	1784	53,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	17,5%
	30-44 ani	769	28,7%
	45-59 ani	697	24,0%
	60 -74 ani	1019	29,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	47,2%
	Rural	1620	52,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	20,6%
	Medii generale	607	19,4%
	Medii profesionale	1124	37,2%
	Superioare	671	22,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	59,7%
	Nu	1256	40,3%
Conexiunea la internet:	Da	2520	84,1%
	Nu	516	15,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	34,9%
	3000-6000 lei	647	25,2%
	Peste 6000 lei	956	39,9%

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
Total		3036	59,7%	40,3%
Genul respondentului:	Masculin	1252	62,2%	37,8%
	Feminin	1784	57,4%	42,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	72,4%	27,6%
	30-44 ani	769	66,9%	33,1%
	45-59 ani	697	61,5%	38,5%
	60 -74 ani	1019	43,8%	56,2%
Mediu de reședință:	Urban	1416	68,5%	31,5%
	Rural	1620	51,7%	48,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	40,5%	59,5%
	Medii generale	607	53,1%	46,9%
	Medii profesionale	1124	59,5%	40,5%
	Superioare	671	82,7%	17,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	100,0%	0,0%
	Nu	1256	0,0%	100,0%
Conexiunea la internet:	Da	2520	70,2%	29,8%
	Nu	516	4,1%	95,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	40,5%	59,5%
	3000-6000 lei	647	57,8%	42,2%
	Peste 6000 lei	956	76,7%	23,3%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
Total		1780	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Genul respondentului:	Masculin	768	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Feminin	1012	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
Vârsta respondentului:	18-29 ani	397	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
	30-44 ani	515	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	45-59 ani	425	1,2	1,0	4,0	1,0	0,4
	60 -74 ani	443	1,1	1,0	5,0	1,0	0,3
Mediu de reședință:	Urban	954	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Rural	826	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
Nivel de studii:	Medii incomplete	247	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	Medii generale	319	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Medii profesionale	661	1,1	1,0	5,0	1,0	0,5
	Superioare	550	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Nu	0					
Conexiunea la internet:	Da	1758	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Nu	22	1,0	1,0	2,0	1,0	0,2
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	362	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	3000-6000 lei	369	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	Peste 6000 lei	731	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5

Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie?

		Nu măr	Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem conexiune la energie electrică	Nu avem Interne t	Alta	Nu avem nevoie utilizam alt dispozitiv	S-a defectat	NS/NR
Total		1256	46,8%	15,8%	47,7%	0,8%	4,5%	1,3%	1,9%	3,6%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	484	50,5%	12,9%	42,0%	1,2%	5,7%	1,6%	2,4%	2,8%	1,3%
	Feminin	772	44,0%	18,1%	52,1%	0,5%	3,5%	1,2%	1,5%	4,2%	2,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	154	53,4%	3,6%	33,6%	0,6%	3,3%	0,0%	5,0%	3,9%	1,7%
	30-44 ani	254	49,7%	3,9%	42,8%	0,8%	3,6%	0,5%	1,2%	6,6%	1,7%
	45-59 ani	272	42,3%	16,5%	55,0%	0,8%	2,9%	1,9%	2,8%	3,1%	0,4%
	60 -74 ani	576	45,8%	25,8%	50,6%	0,9%	6,2%	1,9%	0,8%	2,0%	2,7%
Mediu de reședință:	Urban	462	56,3%	11,4%	34,3%	0,8%	5,0%	0,5%	3,7%	2,6%	2,1%
	Rural	794	41,3%	18,4%	55,5%	0,8%	4,1%	1,9%	0,8%	4,1%	1,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	383	37,9%	18,5%	56,9%	0,2%	4,4%	1,2%	1,5%	2,7%	1,9%
	Medii generale	288	51,6%	18,6%	45,8%	1,1%	6,8%	1,4%	1,8%	2,9%	0,7%
	Medii profesionale	463	48,8%	13,8%	45,2%	0,9%	3,5%	1,8%	1,6%	4,7%	2,2%
	Superioare	121	55,7%	9,3%	33,4%	1,5%	2,9%	0,0%	4,4%	3,8%	2,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	1256	46,8%	15,8%	47,7%	0,8%	4,5%	1,3%	1,9%	3,6%	1,8%
Conexiunea la internet:	Da	762	51,3%	11,0%	40,5%	0,5%	1,1%	1,0%	2,6%	5,3%	2,0%
	Nu	494	39,4%	23,8%	59,5%	1,2%	10,0%	1,8%	0,8%	0,7%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	553	38,7%	22,7%	58,6%	0,7%	4,9%	1,3%	1,0%	1,7%	1,0%
	3000-6000 lei	278	43,0%	14,7%	53,7%	1,2%	6,4%	2,3%	2,1%	3,6%	1,0%
	Peste 6000 lei	225	66,3%	7,6%	25,7%	0,4%	1,5%	0,0%	3,8%	5,3%	1,4%

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

		Număr	Da	Nu
Total		3036	84,1%	15,9%
Genul respondentului:	Masculin	1252	85,1%	14,9%
	Feminin	1784	83,2%	16,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	96,7%	3,3%
	30-44 ani	769	94,2%	5,8%
	45-59 ani	697	86,4%	13,6%
	60 -74 ani	1019	65,2%	34,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	89,5%	10,5%
	Rural	1620	79,3%	20,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	73,2%	26,8%
	Medii generale	607	78,4%	21,6%
	Medii profesionale	1124	86,7%	13,3%
	Superioare	671	94,5%	5,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	98,9%	1,1%
	Nu	1256	62,2%	37,8%
Conexiunea la internet:	Da	2520	100,0%	0,0%
	Nu	516	0,0%	100,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	66,5%	33,5%
	3000-6000 lei	647	83,7%	16,3%
	Peste 6000 lei	956	97,2%	2,8%

Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet?

		Număr	Nu dispun de calculator	Nu dispun de telefon mobil cu Internet	Nu există posibilitatea de a te conecta la internet	Internetul este prea scump pentru noi	Viteza internetului disponibil este prea mică	Alta	Nu avem nevoie de internet	NȘ/NR
Total		516	48,1%	20,3%	22,5%	34,3%	1,7%	4,5%	5,7%	2,5%
Genul respondentului:	Masculin	202	44,5%	20,8%	22,4%	27,6%	0,9%	5,3%	9,9%	3,2%
	Feminin	314	50,9%	19,9%	22,6%	39,5%	2,4%	3,9%	2,5%	1,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	18	19,0%	5,5%	15,8%	36,4%	4,8%	14,2%	4,8%	4,3%
	30-44 ani	44	46,1%	13,5%	15,8%	30,8%	1,9%	9,4%	5,0%	1,9%
	45-59 ani	97	37,7%	15,6%	29,7%	32,8%	2,1%	6,5%	5,9%	1,0%
	60 -74 ani	357	53,3%	23,7%	21,6%	35,3%	1,4%	2,6%	5,8%	2,9%
Mediu de reședință:	Urban	163	54,1%	17,0%	20,2%	32,2%	2,3%	3,6%	6,0%	1,2%
	Rural	353	45,4%	21,7%	23,5%	35,3%	1,4%	5,0%	5,6%	3,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	179	46,7%	19,1%	30,2%	39,6%	0,5%	2,0%	3,4%	3,3%
	Medii generale	139	47,1%	22,5%	22,6%	36,8%	4,4%	2,9%	6,0%	2,0%
	Medii profesionale	157	48,9%	21,7%	14,4%	27,9%	0,6%	8,0%	7,5%	1,9%
	Superioare	41	54,1%	12,1%	19,4%	28,1%	2,5%	7,2%	7,5%	2,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	22	0,0%	5,0%	4,4%	31,0%	4,4%	28,5%	12,7%	13,9%
	Nu	494	50,1%	20,9%	23,2%	34,5%	1,6%	3,5%	5,4%	2,0%
Conexiunea la internet:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	516	48,1%	20,3%	22,5%	34,3%	1,7%	4,5%	5,7%	2,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	319	49,1%	20,3%	25,8%	35,3%	0,8%	4,2%	3,9%	1,9%
	3000-6000 lei	110	46,7%	26,7%	19,1%	38,9%	2,8%	3,4%	9,0%	1,8%
	Peste 6000 lei	28	32,8%	13,2%	5,9%	19,6%	10,3%	14,4%	16,5%	6,3%

Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:

		Număr	3G (conectare prin intermediul unui stick portabil)	Fibră optică (conectare ce permite transfer de date la viteze foarte mari)	ADSL (conectare printr-un modem conectat la linia telefonică, fapt ce permite utilizarea concomitentă a ambelor servicii)	Wi-Fi (conectare fără fir) la o sursă din afara gospodăriei	Telefonul mobil	NS/NR
Total		2520	3,1%	27,4%	23,8%	32,1%	9,9%	3,7%
Genul respondentului:	Masculin	1050	3,0%	32,3%	22,3%	27,3%	11,4%	3,7%
	Feminin	1470	3,2%	23,0%	25,1%	36,4%	8,5%	3,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	533	5,3%	26,3%	15,3%	43,4%	8,9%	0,8%
	30-44 ani	725	2,4%	33,5%	21,8%	31,7%	9,6%	1,1%
	45-59 ani	600	2,4%	27,9%	28,1%	28,4%	9,1%	4,0%
	60 -74 ani	662	2,9%	19,3%	29,5%	26,8%	11,9%	9,6%
Mediu de reședință:	Urban	1253	2,8%	27,3%	15,6%	42,3%	9,1%	3,0%
	Rural	1267	3,4%	27,6%	32,0%	21,9%	10,6%	4,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	451	1,7%	22,5%	35,1%	22,8%	13,1%	4,8%
	Medii generale	468	6,4%	24,1%	22,9%	31,7%	10,8%	4,1%
	Medii profesionale	967	2,3%	27,6%	24,8%	31,7%	9,8%	3,8%
	Superioare	630	2,9%	32,7%	15,1%	39,6%	7,1%	2,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1758	3,1%	30,6%	24,5%	34,5%	3,7%	3,5%
	Nu	762	3,0%	19,9%	22,2%	26,5%	24,3%	4,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	3,1%	27,4%	23,8%	32,1%	9,9%	3,7%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	596	2,7%	15,7%	30,7%	30,6%	14,6%	5,7%
	3000-6000 lei	537	3,2%	25,3%	32,1%	25,0%	12,0%	2,5%
	Peste 6000 lei	928	3,4%	34,2%	15,5%	36,7%	7,3%	3,0%

Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat în ultimele 12 luni?

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
Total		3036	51,2%	48,8%	79,6%	20,4%
Genul respondentului:	Masculin	1252	52,0%	48,0%	79,1%	20,9%
	Feminin	1784	50,5%	49,5%	80,1%	19,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	73,5%	26,5%	99,1%	0,9%
	30-44 ani	769	62,0%	38,0%	93,9%	6,1%
	45-59 ani	697	48,2%	51,8%	82,2%	17,8%
	60 -74 ani	1019	29,9%	70,1%	52,4%	47,6%
Mediu de reședință:	Urban	1416	64,5%	35,5%	87,5%	12,5%
	Rural	1620	39,2%	60,8%	72,6%	27,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	26,8%	73,2%	64,5%	35,5%
	Medii generale	607	44,5%	55,5%	73,2%	26,8%
	Medii profesionale	1124	50,3%	49,7%	82,3%	17,7%
	Superioare	671	80,2%	19,8%	94,4%	5,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	76,7%	23,3%	92,8%	7,2%
	Nu	1256	13,4%	86,6%	60,2%	39,8%
Conexiunea la internet:	Da	2520	59,7%	40,3%	92,4%	7,6%
	Nu	516	5,9%	94,1%	12,3%	87,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	29,9%	70,1%	59,4%	40,6%
	3000-6000 lei	647	46,5%	53,5%	78,2%	21,8%
	Peste 6000 lei	956	71,8%	28,2%	95,1%	4,9%

Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?

		Număr	Acasă			La prieteni, cunoscuți			La școală, colegiu, universitate (gratuit)		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	96,8%	3,1%	0,1%	42,0%	57,9%	0,1%	14,2%	84,5%	1,3%
Genul respondentului:	Masculin	964	96,3%	3,7%	0,0%	44,1%	55,8%	0,1%	13,9%	84,8%	1,3%
	Feminin	1411	97,3%	2,6%	0,1%	40,1%	59,7%	0,1%	14,4%	84,2%	1,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	98,5%	1,5%	0,0%	66,0%	34,0%	0,0%	34,0%	65,3%	0,6%
	30-44 ani	723	97,3%	2,7%	0,0%	47,0%	53,0%	0,0%	11,6%	86,7%	1,7%
	45-59 ani	571	95,3%	4,7%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	8,1%	90,7%	1,2%
	60 -74 ani	535	95,9%	3,7%	0,3%	21,8%	77,7%	0,6%	4,3%	94,0%	1,7%
Mediu de reședință:	Urban	1221	97,4%	2,5%	0,1%	49,7%	50,2%	0,1%	16,7%	82,2%	1,1%
	Rural	1154	96,2%	3,8%	0,0%	33,7%	66,2%	0,1%	11,5%	86,9%	1,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	96,3%	3,7%	0,0%	39,4%	60,6%	0,0%	14,2%	84,7%	1,1%
	Medii generale	436	95,5%	4,3%	0,2%	35,1%	64,7%	0,2%	12,6%	86,2%	1,2%
	Medii profesionale	914	96,7%	3,3%	0,0%	39,5%	60,3%	0,1%	11,5%	87,0%	1,5%
	Superioare	629	98,1%	1,8%	0,1%	51,5%	48,3%	0,1%	19,2%	79,4%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	99,1%	0,8%	0,1%	44,7%	55,1%	0,2%	16,8%	82,0%	1,2%
	Nu	733	91,5%	8,5%	0,0%	35,7%	64,3%	0,0%	8,2%	90,1%	1,7%
Conexiunea la internet:	Da	2316	97,6%	2,3%	0,1%	42,1%	57,8%	0,1%	14,4%	84,2%	1,3%
	Nu	59	65,0%	35,0%	0,0%	37,6%	62,4%	0,0%	4,9%	93,8%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	95,9%	4,1%	0,0%	20,6%	79,2%	0,2%	5,2%	93,5%	1,3%
	3000-6000 lei	500	96,5%	3,5%	0,0%	37,7%	62,3%	0,0%	10,7%	86,8%	2,5%
	Peste 6000 lei	906	98,2%	1,8%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	18,7%	80,6%	0,7%

Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?

		Număr	La serviciu			În orice loc prin telefonul mobil			În orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.)		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	37,6%	62,2%	0,2%	74,9%	25,0%	0,1%	38,7%	60,5%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	964	43,4%	56,4%	0,2%	78,7%	21,1%	0,1%	41,5%	57,6%	0,9%
	Feminin	1411	32,5%	67,3%	0,3%	71,5%	28,3%	0,1%	36,3%	63,0%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	44,9%	54,9%	0,2%	91,0%	9,0%	0,0%	58,1%	41,0%	0,9%
	30-44 ani	723	49,8%	50,2%	0,0%	85,0%	14,8%	0,2%	42,8%	56,6%	0,6%
	45-59 ani	571	33,4%	66,6%	0,0%	65,9%	34,1%	0,0%	29,7%	69,7%	0,5%
	60 -74 ani	535	13,5%	85,5%	0,9%	50,9%	48,8%	0,3%	21,6%	77,3%	1,1%
Mediu de reședință:	Urban	1221	48,0%	51,7%	0,3%	83,8%	16,0%	0,2%	48,0%	51,2%	0,8%
	Rural	1154	26,3%	73,6%	0,2%	65,3%	34,7%	0,0%	28,7%	70,6%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	24,8%	75,2%	0,0%	72,4%	27,6%	0,0%	37,0%	62,7%	0,2%
	Medii generale	436	24,7%	75,1%	0,2%	68,6%	31,2%	0,2%	33,9%	65,9%	0,2%
	Medii profesionale	914	33,0%	66,6%	0,4%	72,4%	27,6%	0,0%	33,1%	66,0%	0,9%
	Superioare	629	60,3%	39,6%	0,1%	84,0%	15,7%	0,3%	51,0%	47,8%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	42,4%	57,3%	0,3%	74,5%	25,4%	0,2%	42,6%	56,7%	0,7%
	Nu	733	26,4%	73,5%	0,1%	75,8%	24,2%	0,0%	29,9%	69,2%	0,9%
Conexiunea la internet:	Da	2316	37,8%	62,0%	0,2%	74,8%	25,1%	0,1%	39,0%	60,2%	0,8%
	Nu	59	28,0%	72,0%	0,0%	77,0%	23,0%	0,0%	25,7%	74,3%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	11,3%	88,5%	0,2%	50,7%	49,3%	0,0%	24,8%	74,7%	0,6%
	3000-6000 lei	500	35,3%	64,5%	0,2%	73,6%	26,4%	0,0%	39,4%	59,9%	0,7%
	Peste 6000 lei	906	55,1%	44,9%	0,0%	87,7%	12,2%	0,1%	49,5%	49,6%	0,9%

Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?

		Număr	Cel puțin o dată pe zi	Cel puțin o dată pe săptămână	Mai rar decât o dată pe săptămână
Total		2375	89,1%	9,1%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	964	87,4%	10,9%	1,7%
	Feminin	1411	90,6%	7,5%	1,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	97,5%	2,2%	0,3%
	30-44 ani	723	94,5%	4,6%	0,9%
	45-59 ani	571	86,5%	10,5%	2,9%
	60 -74 ani	535	73,8%	22,6%	3,5%
Mediu de reședință:	Urban	1221	93,2%	5,4%	1,4%
	Rural	1154	84,7%	13,1%	2,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	85,6%	11,1%	3,3%
	Medii generale	436	85,2%	13,5%	1,2%
	Medii profesionale	914	88,4%	9,6%	2,0%
	Superioare	629	94,9%	4,2%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	91,4%	7,4%	1,2%
	Nu	733	83,8%	12,9%	3,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	89,8%	8,7%	1,4%
	Nu	59	60,2%	22,9%	16,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	80,9%	16,0%	3,1%
	3000-6000 lei	500	85,8%	12,5%	1,7%
	Peste 6000 lei	906	94,4%	4,8%	0,8%

Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea			Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat			Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	35,6%	63,8%	0,5%	23,3%	76,2%	0,5%	11,6%	88,0%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	964	33,2%	66,0%	0,8%	22,3%	77,2%	0,5%	11,3%	88,2%	0,5%
	Feminin	1411	37,8%	61,9%	0,3%	24,1%	75,4%	0,5%	11,9%	87,9%	0,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	45,9%	53,4%	0,8%	35,9%	63,8%	0,3%	15,6%	83,9%	0,5%
	30-44 ani	723	38,8%	60,5%	0,7%	30,1%	69,1%	0,8%	15,8%	83,7%	0,5%
	45-59 ani	571	32,2%	67,6%	0,1%	15,6%	84,2%	0,1%	8,7%	91,2%	0,1%
	60 -74 ani	535	23,1%	76,4%	0,5%	7,2%	92,2%	0,5%	3,6%	96,1%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1221	42,6%	56,6%	0,9%	32,7%	66,5%	0,8%	17,2%	82,3%	0,5%
	Rural	1154	28,2%	71,6%	0,2%	13,1%	86,8%	0,1%	5,5%	94,2%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	21,6%	77,4%	1,1%	12,1%	87,2%	0,7%	5,9%	93,4%	0,7%
	Medii generale	436	23,8%	75,3%	0,9%	17,8%	81,4%	0,9%	6,4%	92,5%	1,1%
	Medii profesionale	914	30,2%	69,5%	0,3%	15,3%	84,3%	0,3%	6,1%	93,8%	0,1%
	Superioare	629	60,1%	39,7%	0,3%	45,2%	54,5%	0,3%	26,4%	73,5%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	41,3%	58,1%	0,6%	28,0%	71,5%	0,5%	14,4%	85,1%	0,5%
	Nu	733	22,7%	76,9%	0,3%	12,5%	87,1%	0,4%	5,2%	94,7%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2316	36,1%	63,4%	0,5%	23,7%	75,8%	0,5%	11,8%	87,9%	0,4%
	Nu	59	18,8%	81,2%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%	4,6%	93,9%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	14,8%	83,9%	1,3%	6,4%	92,3%	1,3%	2,4%	96,3%	1,3%
	3000-6000 lei	500	31,0%	68,6%	0,4%	15,7%	84,0%	0,3%	6,8%	92,9%	0,3%

	Peste 6000 lei	906	49,6%	50,2%	0,2%	36,4%	63,6%	0,0%	20,1%	79,8%	0,1%
--	-----------------------	-----	-------	-------	------	-------	-------	------	-------	-------	------

Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Obținerea informațiilor despre bunuri și servicii prestate de agenți economici privați			Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale publice			Obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile medicale private		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	32,3%	67,3%	0,4%	42,5%	57,2%	0,3%	37,8%	61,9%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	964	35,8%	63,7%	0,5%	38,3%	61,2%	0,5%	33,9%	65,6%	0,6%
	Feminin	1411	29,3%	70,4%	0,2%	46,2%	53,7%	0,1%	41,2%	58,7%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	43,8%	55,6%	0,6%	56,9%	42,8%	0,3%	49,6%	49,9%	0,5%
	30-44 ani	723	41,2%	58,3%	0,5%	48,7%	50,7%	0,6%	45,5%	53,8%	0,6%
	45-59 ani	571	23,8%	76,1%	0,1%	32,2%	67,7%	0,1%	28,7%	71,1%	0,1%
	60 -74 ani	535	15,3%	84,6%	0,2%	29,0%	71,0%	0,0%	22,8%	77,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1221	42,3%	57,1%	0,6%	51,7%	47,8%	0,5%	48,0%	51,5%	0,6%
	Rural	1154	21,6%	78,3%	0,1%	32,7%	67,2%	0,1%	26,8%	73,1%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	21,0%	78,3%	0,7%	27,0%	72,3%	0,7%	21,1%	78,2%	0,7%
	Medii generale	436	22,3%	77,0%	0,7%	36,8%	62,8%	0,3%	30,8%	68,8%	0,3%
	Medii profesionale	914	27,0%	72,9%	0,1%	37,7%	62,3%	0,0%	33,9%	66,0%	0,1%
	Superioare	629	53,5%	46,1%	0,4%	62,9%	36,6%	0,5%	58,3%	41,2%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	37,8%	61,8%	0,4%	47,6%	52,0%	0,4%	42,8%	56,8%	0,4%
	Nu	733	20,0%	79,7%	0,3%	31,0%	68,8%	0,2%	26,4%	73,4%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	32,7%	66,9%	0,4%	43,0%	56,7%	0,3%	38,3%	61,4%	0,4%
	Nu	59	16,7%	83,3%	0,0%	24,0%	76,0%	0,0%	18,0%	82,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	12,0%	86,9%	1,1%	21,3%	77,9%	0,8%	14,6%	84,6%	0,8%
	3000-6000 lei	500	27,7%	72,2%	0,2%	38,2%	61,8%	0,0%	33,5%	66,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	906	48,6%	51,4%	0,0%	56,8%	43,1%	0,1%	51,4%	48,5%	0,1%

Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)			Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)			Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	26,4%	73,2%	0,4%	57,0%	42,6%	0,4%	68,6%	30,7%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	964	25,1%	74,3%	0,6%	60,8%	38,5%	0,7%	67,8%	31,6%	0,6%
	Feminin	1411	27,5%	72,3%	0,2%	53,8%	46,1%	0,1%	69,3%	29,9%	0,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	43,3%	56,1%	0,6%	81,8%	17,8%	0,5%	76,8%	22,7%	0,4%
	30-44 ani	723	31,0%	68,4%	0,5%	67,2%	32,3%	0,5%	72,6%	26,5%	0,9%
	45-59 ani	571	17,0%	83,0%	0,0%	44,3%	55,5%	0,2%	62,1%	37,4%	0,6%
	60 -74 ani	535	11,6%	88,1%	0,4%	28,2%	71,5%	0,4%	60,9%	38,2%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1221	37,7%	61,7%	0,6%	69,7%	29,8%	0,6%	78,5%	20,5%	1,0%
	Rural	1154	14,3%	85,6%	0,1%	43,4%	56,4%	0,2%	58,0%	41,6%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	13,3%	86,0%	0,7%	39,0%	60,3%	0,7%	65,0%	34,1%	0,9%
	Medii generale	436	19,9%	79,4%	0,7%	48,7%	50,8%	0,5%	67,4%	32,0%	0,7%
	Medii profesionale	914	20,0%	80,0%	0,0%	51,7%	48,2%	0,1%	65,0%	34,4%	0,6%
	Superioare	629	47,8%	51,7%	0,5%	81,5%	18,0%	0,5%	76,7%	22,5%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	32,3%	67,3%	0,3%	64,6%	35,0%	0,4%	71,2%	27,9%	0,9%
	Nu	733	12,9%	86,7%	0,4%	39,7%	60,0%	0,3%	62,7%	37,0%	0,3%
Conexiunea la internet:	Da	2316	26,7%	72,9%	0,4%	57,6%	42,0%	0,4%	68,7%	30,5%	0,7%
	Nu	59	14,4%	85,6%	0,0%	32,9%	67,1%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	7,8%	91,1%	1,1%	27,1%	71,9%	1,0%	59,1%	39,7%	1,3%
	3000-6000 lei	500	15,8%	84,0%	0,2%	48,4%	51,5%	0,2%	69,9%	29,5%	0,7%

	Peste 6000 lei	906	42,0%	58,0%	0,1%	77,0%	22,8%	0,2%	72,9%	26,4%	0,6%
--	-----------------------	-----	-------	-------	------	-------	-------	------	-------	-------	------

Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Discuții prin Chat (Skype, Messenger)			Utilizarea rețelelor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, Twitter)			Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	89,4%	10,5%	0,1%	87,7%	12,3%	0,0%	43,0%	56,4%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	964	87,2%	12,7%	0,1%	86,8%	13,2%	0,0%	40,4%	59,1%	0,5%
	Feminin	1411	91,4%	8,6%	0,0%	88,5%	11,5%	0,0%	45,2%	54,1%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	95,7%	4,3%	0,0%	94,1%	5,9%	0,0%	63,1%	36,6%	0,3%
	30-44 ani	723	92,9%	6,9%	0,2%	93,4%	6,6%	0,0%	48,7%	50,6%	0,7%
	45-59 ani	571	87,6%	12,4%	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	35,2%	63,9%	0,8%
	60 -74 ani	535	78,8%	21,2%	0,0%	71,9%	28,1%	0,0%	20,6%	78,9%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	1221	91,4%	8,6%	0,0%	89,1%	10,9%	0,0%	46,3%	52,9%	0,9%
	Rural	1154	87,3%	12,6%	0,1%	86,1%	13,9%	0,0%	39,4%	60,2%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	86,1%	13,6%	0,3%	86,0%	14,0%	0,0%	36,1%	63,2%	0,7%
	Medii generale	436	86,9%	13,1%	0,0%	84,9%	15,1%	0,0%	40,1%	59,3%	0,7%
	Medii profesionale	914	89,1%	10,9%	0,0%	87,2%	12,8%	0,0%	39,4%	60,2%	0,4%
	Superioare	629	93,6%	6,4%	0,0%	91,5%	8,5%	0,0%	54,3%	44,8%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	91,2%	8,7%	0,1%	90,3%	9,7%	0,0%	46,9%	52,3%	0,8%
	Nu	733	85,3%	14,7%	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%	33,9%	65,9%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	89,9%	10,0%	0,1%	88,1%	11,9%	0,0%	43,1%	56,2%	0,6%
	Nu	59	69,2%	30,8%	0,0%	69,5%	30,5%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	81,4%	18,4%	0,3%	77,1%	22,9%	0,0%	24,0%	74,8%	1,3%
	3000-6000 lei	500	87,7%	12,3%	0,0%	88,1%	11,9%	0,0%	37,8%	61,6%	0,6%
	Peste 6000 lei	906	94,4%	5,6%	0,0%	93,1%	6,9%	0,0%	56,2%	43,3%	0,5%

Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private			Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul Internetului			Activități de instruire și educație		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	39,7%	59,9%	0,4%	38,0%	61,7%	0,3%	42,0%	57,7%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	964	41,6%	58,0%	0,4%	42,2%	57,5%	0,3%	39,4%	60,3%	0,3%
	Feminin	1411	38,2%	61,5%	0,3%	34,3%	65,4%	0,3%	44,1%	55,5%	0,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	58,5%	41,2%	0,3%	58,8%	40,9%	0,3%	61,5%	38,3%	0,1%
	30-44 ani	723	52,5%	47,0%	0,5%	49,7%	50,0%	0,3%	52,5%	47,1%	0,3%
	45-59 ani	571	26,4%	73,5%	0,1%	25,0%	74,8%	0,1%	30,7%	69,0%	0,3%
	60 -74 ani	535	13,9%	85,6%	0,5%	11,0%	88,6%	0,4%	16,2%	83,4%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1221	50,7%	48,8%	0,6%	51,8%	47,8%	0,4%	48,4%	51,1%	0,5%
	Rural	1154	28,0%	71,8%	0,2%	23,1%	76,7%	0,1%	35,0%	64,9%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	26,7%	72,6%	0,7%	21,1%	78,6%	0,3%	34,6%	64,7%	0,7%
	Medii generale	436	32,8%	66,5%	0,7%	30,0%	69,3%	0,7%	31,2%	68,5%	0,4%
	Medii profesionale	914	33,9%	65,9%	0,2%	29,2%	70,6%	0,2%	35,1%	64,8%	0,1%
	Superioare	629	60,8%	38,9%	0,3%	66,3%	33,6%	0,1%	63,5%	36,2%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	46,4%	53,2%	0,4%	44,9%	54,7%	0,4%	48,7%	51,0%	0,3%
	Nu	733	24,6%	75,1%	0,3%	22,1%	77,8%	0,1%	26,6%	73,2%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	40,4%	59,3%	0,4%	38,4%	61,3%	0,3%	42,3%	57,4%	0,3%
	Nu	59	15,6%	84,4%	0,0%	19,4%	80,6%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	13,2%	85,4%	1,4%	8,0%	91,0%	1,0%	16,9%	82,1%	1,0%
	3000-6000 lei	500	33,0%	66,8%	0,2%	27,0%	72,8%	0,2%	32,8%	67,0%	0,2%
	Peste 6000 lei	906	58,1%	41,9%	0,1%	60,6%	39,4%	0,0%	57,6%	42,3%	0,1%

Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru ...

		Număr	Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital in scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)			Descărcarea programelor (soft-urilor)			Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	68,1%	31,6%	0,3%	40,1%	58,9%	1,0%	64,8%	34,8%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	964	71,2%	28,4%	0,4%	42,1%	57,1%	0,8%	64,7%	34,9%	0,4%
	Feminin	1411	65,4%	34,4%	0,3%	38,3%	60,5%	1,1%	64,9%	34,8%	0,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	87,2%	12,7%	0,1%	68,8%	30,6%	0,6%	71,4%	28,2%	0,3%
	30-44 ani	723	76,8%	22,6%	0,5%	46,7%	51,9%	1,4%	70,5%	29,0%	0,5%
	45-59 ani	571	59,3%	40,6%	0,1%	27,7%	71,8%	0,5%	62,9%	36,8%	0,3%
	60 -74 ani	535	42,9%	56,7%	0,4%	12,5%	86,2%	1,3%	49,8%	49,8%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1221	74,8%	24,7%	0,5%	48,0%	50,6%	1,5%	71,1%	28,4%	0,6%
	Rural	1154	60,9%	39,0%	0,1%	31,6%	68,0%	0,5%	58,0%	41,8%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	72,3%	27,0%	0,7%	33,9%	64,6%	1,5%	55,5%	43,8%	0,7%
	Medii generale	436	63,5%	35,8%	0,7%	32,4%	66,6%	1,0%	56,8%	42,5%	0,7%
	Medii profesionale	914	61,4%	38,5%	0,1%	33,7%	65,5%	0,8%	60,1%	39,7%	0,2%
	Superioare	629	78,0%	21,8%	0,1%	58,2%	40,8%	1,0%	82,4%	17,3%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	71,4%	28,2%	0,4%	45,4%	53,5%	1,1%	69,7%	29,8%	0,4%
	Nu	733	60,5%	39,4%	0,1%	28,0%	71,3%	0,7%	53,4%	46,3%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	68,3%	31,4%	0,3%	40,6%	58,5%	0,9%	65,1%	34,5%	0,4%
	Nu	59	60,6%	39,4%	0,0%	19,1%	77,5%	3,4%	50,9%	49,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	42,0%	56,8%	1,3%	16,0%	82,5%	1,5%	39,2%	59,3%	1,5%
	3000-6000 lei	500	65,1%	34,8%	0,2%	31,8%	67,2%	0,9%	63,6%	36,2%	0,2%
	Peste 6000 lei	906	82,2%	17,8%	0,0%	59,7%	39,2%	1,1%	76,3%	23,6%	0,1%

Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
Total		3036	7,6%	35,8%	56,1%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1252	8,3%	36,5%	55,0%	0,2%
	Feminin	1784	7,0%	35,2%	57,1%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	6,5%	28,4%	64,9%	0,1%
	30-44 ani	769	9,8%	33,8%	56,2%	0,1%
	45-59 ani	697	9,1%	41,4%	48,8%	0,7%
	60 -74 ani	1019	4,8%	37,5%	56,9%	0,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	9,8%	33,8%	56,1%	0,3%
	Rural	1620	5,6%	37,6%	56,2%	0,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	4,4%	25,4%	69,6%	0,7%
	Medii generale	607	4,3%	32,0%	63,0%	0,6%
	Medii profesionale	1124	4,6%	41,6%	53,7%	0,2%
	Superioare	671	18,2%	38,8%	42,4%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	10,2%	36,8%	52,6%	0,4%
	Nu	1256	3,7%	34,3%	61,4%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2520	8,5%	36,3%	54,8%	0,4%
	Nu	516	2,7%	33,3%	63,3%	0,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	3,6%	34,6%	61,4%	0,5%
	3000-6000 lei	647	5,5%	40,2%	53,7%	0,6%
	Peste 6000 lei	956	11,0%	36,7%	52,1%	0,2%

Tabelul 19. Utilizând scara de notare de la 1 (nu înțeleg) la 6 (înțeleg foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?

		Număr	1 - nu înțeleg	2	3	4	5	6 - înțeleg foarte bine	NȘ/NR
Total		3036	42,9%	8,0%	17,2%	12,4%	7,3%	10,2%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	39,6%	8,0%	18,1%	13,0%	8,0%	11,3%	2,0%
	Feminin	1784	45,9%	8,0%	16,4%	11,8%	6,8%	9,2%	2,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	32,4%	7,8%	21,4%	16,4%	9,2%	11,9%	0,9%
	30-44 ani	769	34,6%	7,4%	16,4%	15,9%	9,5%	13,9%	2,4%
	45-59 ani	697	43,8%	8,1%	18,7%	10,7%	7,1%	8,8%	2,7%
	60 -74 ani	1019	56,4%	8,6%	14,3%	7,9%	4,2%	6,8%	1,7%
Mediu de reședință:	Urban	1416	36,8%	7,9%	18,4%	14,6%	8,8%	11,5%	2,0%
	Rural	1620	48,4%	8,0%	16,1%	10,4%	6,0%	9,1%	2,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	60,4%	6,3%	12,1%	7,0%	4,5%	8,1%	1,6%
	Medii generale	607	52,1%	9,1%	18,5%	8,4%	5,2%	5,2%	1,5%
	Medii profesionale	1124	41,3%	9,2%	18,5%	12,3%	6,9%	9,0%	2,8%
	Superioare	671	21,9%	6,5%	18,7%	20,7%	12,5%	18,2%	1,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	35,2%	7,9%	17,9%	15,5%	9,0%	12,9%	1,6%
	Nu	1256	54,3%	8,1%	16,2%	7,8%	4,8%	6,3%	2,6%
Conexiunea la internet:	Da	2520	38,5%	8,3%	18,3%	13,7%	8,0%	11,2%	2,0%
	Nu	516	66,5%	6,5%	11,4%	5,2%	3,5%	4,8%	2,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	54,6%	7,4%	15,4%	7,0%	5,3%	8,2%	2,1%
	3000-6000 lei	647	43,8%	10,1%	17,5%	13,3%	5,5%	8,4%	1,4%
	Peste 6000 lei	956	29,9%	7,5%	19,7%	18,9%	10,6%	12,2%	1,2%

Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?

		Număr	Reducerea numărului de documente necesare	Reducerea duratei prestării serviciilor publice	Reducerea costurilor pentru obținerea unui serviciu public	Reducerea numărului de vizite la instituții pentru a beneficia de servicii	Eliminarea corupției la prestarea serviciilor publice	Altele	Nu sunt beneficii	NȘ/NR
Total		3036	17,3%	17,1%	17,4%	30,2%	35,5%	1,8%	1,3%	26,1%
Genul respondentului:	Masculin	1252	17,6%	18,9%	15,9%	28,7%	34,1%	2,4%	1,9%	26,3%
	Feminin	1784	17,1%	15,6%	18,7%	31,5%	36,8%	1,2%	0,9%	26,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	19,7%	27,4%	21,3%	38,3%	33,0%	0,6%	0,6%	16,5%
	30-44 ani	769	16,5%	20,3%	16,3%	34,9%	38,4%	2,8%	0,7%	19,5%
	45-59 ani	697	20,1%	15,6%	17,3%	25,2%	36,5%	1,9%	2,3%	26,5%
	60 -74 ani	1019	14,5%	9,3%	16,3%	24,9%	33,5%	1,3%	1,5%	37,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	18,8%	21,7%	17,1%	35,7%	35,1%	1,6%	1,1%	21,1%
	Rural	1620	16,0%	13,1%	17,7%	25,3%	35,9%	1,9%	1,6%	30,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	11,3%	9,2%	16,4%	20,1%	30,6%	1,4%	0,8%	41,7%
	Medii generale	607	19,7%	13,9%	16,7%	26,7%	35,0%	0,9%	1,0%	31,3%
	Medii profesionale	1124	17,5%	15,7%	18,8%	29,2%	38,2%	2,3%	1,9%	23,3%
	Superioare	671	20,6%	29,6%	16,7%	44,0%	36,1%	2,0%	1,2%	12,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	19,0%	21,6%	18,1%	34,8%	36,7%	2,1%	1,5%	19,3%
	Nu	1256	14,9%	10,6%	16,4%	23,3%	33,8%	1,3%	1,1%	36,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	18,4%	19,2%	18,3%	31,9%	36,5%	1,8%	1,3%	22,9%
	Nu	516	11,7%	6,4%	12,6%	21,2%	30,4%	1,7%	1,5%	43,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	16,5%	10,2%	16,9%	23,1%	36,8%	2,1%	0,7%	35,5%
	3000-6000 lei	647	18,7%	14,2%	17,3%	25,5%	36,4%	1,1%	1,8%	27,5%
	Peste 6000 lei	956	18,9%	25,7%	17,2%	39,3%	36,1%	1,7%	1,7%	14,9%

Tabelul 21. Utilizând scara de notare de la 1 (susțin pe deplin) la 6 (nu susțin deloc), Vă rugăm să apreciați în ce măsură susțineți Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?

		Număr	1 - susțin pe deplin	2	3	4	5	6 - nu susțin deloc	NȘ/NR
Total		3036	37,5%	9,3%	13,1%	7,2%	3,9%	17,7%	11,4%
Genul respondentului:	Masculin	1252	38,6%	9,5%	14,0%	7,3%	4,1%	17,5%	9,0%
	Feminin	1784	36,4%	9,1%	12,3%	7,1%	3,7%	17,8%	13,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	43,8%	9,9%	14,1%	8,8%	4,8%	13,1%	5,4%
	30-44 ani	769	43,7%	9,4%	12,6%	7,3%	3,6%	15,3%	8,1%
	45-59 ani	697	35,5%	9,5%	14,9%	8,2%	3,1%	18,2%	10,7%
	60 -74 ani	1019	29,3%	8,6%	11,6%	5,4%	4,4%	22,3%	18,5%
Mediu de reședință:	Urban	1416	41,5%	8,8%	13,7%	7,8%	3,3%	14,9%	10,0%
	Rural	1620	33,9%	9,7%	12,6%	6,7%	4,5%	20,2%	12,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	27,3%	7,7%	12,5%	6,2%	4,8%	24,6%	16,8%
	Medii generale	607	31,9%	8,2%	13,9%	7,3%	4,4%	19,5%	14,9%
	Medii profesionale	1124	34,2%	10,0%	15,7%	7,7%	4,2%	17,4%	10,9%
	Superioare	671	56,9%	10,4%	9,1%	7,3%	2,3%	9,9%	4,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	43,7%	10,2%	13,3%	7,8%	3,7%	13,5%	8,0%
	Nu	1256	28,2%	7,9%	13,0%	6,4%	4,3%	23,9%	16,4%
Conexiunea la internet:	Da	2520	39,9%	9,9%	13,5%	7,5%	4,2%	15,5%	9,4%
	Nu	516	24,4%	5,8%	11,4%	5,6%	2,2%	29,1%	21,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	28,3%	7,8%	13,7%	5,6%	3,9%	24,8%	16,0%
	3000-6000 lei	647	34,1%	9,1%	13,0%	8,6%	4,4%	17,2%	13,6%
	Peste 6000 lei	956	49,0%	10,5%	11,8%	8,4%	4,2%	10,6%	5,4%

Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică?

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
Total		3036	7,1%	32,7%	59,8%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	1252	8,2%	35,7%	55,9%	0,2%
	Feminin	1784	6,2%	30,1%	63,2%	0,5%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	8,6%	34,8%	56,6%	0,0%
	30-44 ani	769	11,1%	32,1%	56,6%	0,3%
	45-59 ani	697	5,9%	36,6%	57,0%	0,5%
	60 -74 ani	1019	3,4%	29,0%	67,0%	0,7%
Mediu de reședință:	Urban	1416	10,8%	33,5%	55,4%	0,3%
	Rural	1620	3,8%	32,1%	63,6%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	2,2%	24,3%	73,1%	0,4%
	Medii generale	607	3,1%	29,7%	66,7%	0,5%
	Medii profesionale	1124	3,7%	34,2%	61,8%	0,3%
	Superioare	671	20,5%	40,6%	38,5%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	10,2%	35,8%	53,7%	0,3%
	Nu	1256	2,6%	28,1%	68,8%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2520	8,3%	33,8%	57,6%	0,2%
	Nu	516	0,7%	27,0%	71,2%	1,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	2,6%	27,8%	69,0%	0,7%
	3000-6000 lei	647	4,9%	33,4%	61,1%	0,6%
	Peste 6000 lei	956	12,0%	38,5%	49,5%	0,0%

Tabelul 23. Utilizând scara de notare de la 1 (nu înțeleg) la 6 (înțeleg foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de înțelegere a noțiunii de e-Governare / Governare electronică?

		Număr	1 - nu înțeleg	2	3	4	5	6 - înțeleg foarte bine	NȘ/NR
Total		3036	48,1%	9,3%	15,4%	9,9%	6,3%	8,7%	2,4%
Genul respondentului:	Masculin	1252	45,0%	9,8%	16,5%	9,8%	6,7%	10,0%	2,3%
	Feminin	1784	50,9%	8,8%	14,5%	9,9%	5,9%	7,5%	2,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	36,8%	10,9%	17,8%	13,5%	8,2%	11,6%	1,3%
	30-44 ani	769	40,2%	8,9%	15,8%	13,3%	7,8%	12,7%	1,3%
	45-59 ani	697	50,3%	9,6%	16,9%	7,8%	5,7%	6,9%	2,8%
	60 -74 ani	1019	60,7%	8,3%	12,5%	6,2%	4,1%	4,6%	3,6%
Mediu de reședință:	Urban	1416	41,9%	9,7%	16,6%	10,2%	8,4%	10,4%	2,8%
	Rural	1620	53,7%	8,9%	14,4%	9,6%	4,4%	7,1%	2,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	67,0%	8,3%	10,1%	6,7%	2,2%	3,7%	2,0%
	Medii generale	607	55,6%	13,0%	13,7%	7,0%	3,4%	5,3%	2,0%
	Medii profesionale	1124	48,3%	9,3%	17,2%	10,1%	5,8%	6,4%	2,9%
	Superioare	671	24,5%	6,8%	18,9%	14,9%	13,1%	19,8%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	39,9%	9,6%	17,1%	11,9%	8,3%	10,9%	2,2%
	Nu	1256	60,3%	8,7%	13,0%	6,9%	3,2%	5,4%	2,5%
Conexiunea la internet:	Da	2520	44,0%	9,8%	16,5%	11,0%	7,1%	9,4%	2,1%
	Nu	516	70,0%	6,5%	9,6%	3,7%	1,5%	4,9%	3,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	61,7%	10,2%	13,4%	5,6%	2,8%	4,5%	1,8%
	3000-6000 lei	647	47,6%	9,5%	16,3%	11,2%	5,4%	7,7%	2,3%
	Peste 6000 lei	956	35,1%	8,4%	18,3%	14,1%	10,4%	12,7%	1,1%

Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3036	52,0%	25,2%	22,8%
Genul respondentului:	Masculin	1252	53,8%	26,1%	20,1%
	Feminin	1784	50,4%	24,4%	25,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	67,6%	18,3%	14,1%
	30-44 ani	769	55,7%	23,6%	20,6%
	45-59 ani	697	48,0%	29,0%	23,0%
	60 -74 ani	1019	42,4%	27,8%	29,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	56,7%	22,5%	20,8%
	Rural	1620	47,8%	27,6%	24,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	38,4%	30,2%	31,4%
	Medii generale	607	45,3%	25,9%	28,8%
	Medii profesionale	1124	51,0%	27,1%	21,9%
	Superioare	671	71,6%	17,1%	11,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	60,7%	21,3%	17,9%
	Nu	1256	39,0%	31,0%	30,0%
Conexiunea la internet:	Da	2520	55,4%	23,9%	20,6%
	Nu	516	33,7%	32,2%	34,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	42,3%	28,4%	29,4%
	3000-6000 lei	647	50,8%	25,4%	23,8%
	Peste 6000 lei	956	65,7%	18,5%	15,8%

Tabelul 25. Utilizând scara de notare de la 1 (nu cunosc) la 6 (cunosc foarte bine), Vă rugăm să apreciați nivelul Dvs. de cunoaștere a avantajelor/beneficiilor Guvernării Electronice,adică trecerea de la o guvernare obișnuită la una bazată pe implementarea tehnologiei informației și a comunicațiilor (de exemplu, accesarea online, utilizând calculatorul sau telefonul mobil, a datelor de interes public, prestarea online a serviciilor publice, comunicarea cu instituțiile publice prin Internet etc.)

		Număr	1 - nu cunosc	2	3	4	5	6 - cunosc foarte bine	NȘ/NR
Total		3036	38,3%	7,4%	15,1%	13,5%	8,6%	12,1%	5,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	35,4%	8,1%	14,8%	13,6%	9,3%	13,9%	4,9%
	Feminin	1784	40,9%	6,8%	15,4%	13,4%	8,0%	10,4%	5,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	25,5%	6,0%	16,9%	17,6%	13,3%	17,6%	3,2%
	30-44 ani	769	31,0%	6,4%	14,0%	15,6%	11,7%	16,5%	4,8%
	45-59 ani	697	38,9%	9,3%	15,9%	13,2%	7,1%	10,7%	5,0%
	60 -74 ani	1019	52,5%	7,7%	14,4%	9,4%	4,0%	5,6%	6,4%
Mediu de reședință:	Urban	1416	32,7%	5,9%	17,1%	15,2%	10,0%	14,2%	4,8%
	Rural	1620	43,3%	8,7%	13,3%	12,0%	7,3%	10,2%	5,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	53,0%	6,8%	11,8%	7,7%	5,4%	8,2%	7,0%
	Medii generale	607	46,3%	8,8%	16,7%	9,9%	5,9%	8,7%	3,7%
	Medii profesionale	1124	37,6%	8,5%	16,3%	14,8%	7,7%	9,1%	6,0%
	Superioare	671	19,6%	4,9%	14,6%	19,9%	15,2%	23,2%	2,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	29,3%	7,0%	16,1%	16,8%	10,9%	15,8%	4,2%
	Nu	1256	51,7%	7,9%	13,6%	8,7%	5,2%	6,6%	6,4%
Conexiunea la internet:	Da	2520	33,3%	7,4%	16,1%	15,0%	9,9%	13,5%	4,8%
	Nu	516	64,8%	7,2%	9,7%	5,5%	1,8%	4,4%	6,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	53,7%	8,0%	14,0%	6,9%	3,4%	9,3%	4,6%
	3000-6000 lei	647	38,2%	7,9%	16,1%	14,3%	8,5%	10,0%	5,1%
	Peste 6000 lei	956	24,0%	6,5%	16,4%	20,2%	13,7%	16,5%	2,7%

Tabelul 26. Utilizând scara de notare de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), Vă rugăm să apreciați câtă încredere aveți în calitatea serviciului (faptul că apelând la un serviciu public electronic (prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil), îl veți obține rapid și cu certitudine)

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
Total		3036	19,6%	5,7%	13,2%	14,3%	13,4%	24,7%	9,2%
Genul respondentului:	Masculin	1252	18,8%	5,5%	12,8%	15,1%	13,9%	25,6%	8,2%
	Feminin	1784	20,3%	5,9%	13,5%	13,6%	12,9%	23,8%	10,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	13,7%	5,1%	10,2%	19,9%	18,5%	27,6%	5,1%
	30-44 ani	769	16,0%	5,7%	14,0%	13,7%	16,0%	28,5%	6,2%
	45-59 ani	697	22,0%	5,6%	13,3%	13,8%	11,7%	24,1%	9,6%
	60 -74 ani	1019	24,8%	6,2%	14,1%	12,0%	9,1%	19,7%	14,2%
Mediu de reședință:	Urban	1416	19,1%	5,2%	12,7%	15,7%	14,9%	25,9%	6,5%
	Rural	1620	20,1%	6,1%	13,6%	13,0%	12,0%	23,5%	11,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	26,1%	6,1%	10,8%	9,7%	9,9%	23,8%	13,6%
	Medii generale	607	25,0%	5,4%	12,4%	12,8%	10,6%	22,6%	11,3%
	Medii profesionale	1124	18,0%	5,6%	15,5%	16,2%	11,9%	23,6%	9,2%
	Superioare	671	11,6%	5,8%	12,3%	16,6%	21,2%	29,0%	3,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	14,9%	5,6%	13,2%	16,5%	15,5%	27,9%	6,4%
	Nu	1256	26,6%	5,8%	13,2%	11,0%	10,2%	19,9%	13,2%
Conexiunea la internet:	Da	2520	16,6%	5,6%	13,4%	15,6%	14,5%	26,8%	7,4%
	Nu	516	35,4%	6,1%	12,0%	7,5%	7,3%	13,1%	18,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	26,1%	5,9%	12,7%	12,8%	9,1%	19,7%	13,8%
	3000-6000 lei	647	17,7%	7,3%	14,8%	16,0%	11,2%	23,7%	9,5%
	Peste 6000 lei	956	12,6%	5,4%	12,1%	17,5%	19,6%	27,8%	5,1%

Tabelul 27. Utilizând scara de notare de la 1 (nu am încredere) la 6 (am încredere deplină), Vă rugăm să apreciați câtă încredere aveți în siguranța prestării (de exemplu, datele Dvs. personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des utilizați anumite servicii etc.)

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
Total		3036	34,3%	10,1%	13,4%	11,1%	8,5%	14,6%	8,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	34,2%	9,8%	14,6%	10,8%	8,8%	14,3%	7,4%
	Feminin	1784	34,4%	10,3%	12,4%	11,5%	8,2%	14,8%	8,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	25,2%	9,4%	17,3%	14,2%	13,0%	17,1%	3,8%
	30-44 ani	769	29,1%	10,3%	14,7%	12,7%	10,6%	17,7%	5,0%
	45-59 ani	697	37,2%	10,5%	12,8%	10,8%	7,0%	12,9%	8,7%
	60 -74 ani	1019	42,5%	9,8%	10,5%	8,2%	5,0%	11,4%	12,6%
Mediu de reședință:	Urban	1416	31,7%	9,0%	14,6%	13,6%	8,9%	16,0%	6,2%
	Rural	1620	36,7%	11,0%	12,4%	8,9%	8,1%	13,3%	9,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	45,7%	8,5%	10,3%	5,8%	5,8%	13,0%	10,8%
	Medii generale	607	38,1%	10,3%	12,4%	10,4%	6,5%	13,8%	8,4%
	Medii profesionale	1124	32,7%	11,8%	14,2%	11,1%	7,1%	14,3%	8,7%
	Superioare	671	23,3%	8,5%	15,9%	16,7%	14,9%	17,0%	3,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	29,1%	10,6%	14,8%	12,6%	10,0%	16,6%	6,3%
	Nu	1256	42,0%	9,3%	11,4%	9,0%	6,3%	11,5%	10,4%
Conexiunea la internet:	Da	2520	31,5%	10,6%	14,4%	12,1%	9,4%	15,6%	6,5%
	Nu	516	49,5%	7,1%	8,4%	6,3%	3,8%	9,2%	15,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	41,1%	9,2%	11,5%	9,2%	5,4%	12,0%	11,6%
	3000-6000 lei	647	35,6%	11,5%	12,0%	10,7%	7,5%	14,5%	8,2%
	Peste 6000 lei	956	23,7%	10,2%	15,7%	15,2%	13,7%	17,2%	4,3%

Tabelul 28. Utilizând scara de notare de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), Vă rugăm să apreciați în ce măsură doriți să accesați serviciile publice în regim online prin intermediul calculatorului?

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
Total		3036	37,6%	4,9%	8,2%	9,5%	8,9%	24,9%	6,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	36,1%	4,7%	9,6%	9,9%	9,2%	25,4%	5,0%
	Feminin	1784	38,9%	5,1%	6,9%	9,2%	8,6%	24,4%	6,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	24,4%	5,5%	11,3%	13,8%	12,1%	31,2%	1,6%
	30-44 ani	769	30,8%	4,5%	9,6%	10,2%	10,9%	30,7%	3,2%
	45-59 ani	697	37,6%	5,3%	6,8%	7,9%	8,7%	27,0%	6,7%
	60 -74 ani	1019	51,9%	4,7%	5,9%	7,7%	5,3%	13,7%	10,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	32,2%	5,0%	8,5%	10,9%	9,4%	29,5%	4,4%
	Rural	1620	42,4%	4,9%	7,8%	8,3%	8,4%	20,7%	7,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	52,8%	4,8%	4,6%	5,8%	4,6%	19,7%	7,7%
	Medii generale	607	42,7%	5,5%	9,8%	7,5%	7,1%	18,6%	8,7%
	Medii profesionale	1124	38,9%	6,1%	8,4%	10,6%	8,6%	21,4%	6,0%
	Superioare	671	17,5%	2,6%	9,6%	12,8%	14,9%	40,4%	2,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	25,8%	5,1%	9,2%	12,2%	11,2%	33,0%	3,6%
	Nu	1256	55,1%	4,7%	6,7%	5,6%	5,5%	12,8%	9,6%
Conexiunea la internet:	Da	2520	33,8%	4,9%	8,7%	10,4%	10,0%	27,8%	4,4%
	Nu	516	57,9%	4,9%	5,4%	4,7%	3,0%	9,5%	14,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	56,0%	4,5%	4,5%	7,4%	4,6%	14,7%	8,4%
	3000-6000 lei	647	37,9%	4,9%	11,3%	9,0%	8,7%	22,2%	6,0%
	Peste 6000 lei	956	20,0%	4,8%	10,6%	13,2%	14,1%	35,2%	2,1%

Tabelul 29. Utilizând scara de notare de la 1 (nu doresc) la 6 (doresc foarte mult), Vă rugăm să apreciați în ce măsură doriți să accesați serviciile publice în regim online prin intermediul telefonului mobil?

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
Total		3036	24,3%	3,0%	6,0%	10,3%	11,7%	39,1%	5,7%
Genul respondentului:	Masculin	1252	22,8%	2,7%	7,1%	10,9%	12,3%	38,9%	5,3%
	Feminin	1784	25,6%	3,2%	4,9%	9,8%	11,2%	39,3%	6,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	8,6%	2,6%	6,5%	12,5%	16,0%	52,0%	1,8%
	30-44 ani	769	14,0%	2,5%	6,4%	9,4%	13,5%	51,6%	2,6%
	45-59 ani	697	26,3%	3,6%	6,3%	9,4%	11,1%	37,5%	5,8%
	60 -74 ani	1019	41,8%	3,0%	5,0%	10,6%	7,9%	20,7%	10,9%
Mediu de reședință:	Urban	1416	19,0%	3,2%	6,9%	10,7%	11,4%	44,6%	4,2%
	Rural	1620	29,0%	2,8%	5,1%	9,9%	11,9%	34,2%	7,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	33,7%	3,3%	4,6%	5,9%	10,0%	35,3%	7,1%
	Medii generale	607	29,1%	3,6%	6,7%	10,1%	11,0%	31,5%	7,9%
	Medii profesionale	1124	24,1%	3,3%	6,4%	11,7%	11,6%	37,2%	5,7%
	Superioare	671	11,9%	1,6%	5,8%	12,0%	14,0%	52,3%	2,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	16,9%	3,2%	6,4%	11,7%	13,1%	45,2%	3,6%
	Nu	1256	35,3%	2,6%	5,4%	8,2%	9,7%	30,1%	8,8%
Conexiunea la internet:	Da	2520	19,8%	3,0%	6,0%	10,9%	12,8%	43,4%	4,1%
	Nu	516	48,3%	2,9%	5,7%	6,8%	5,7%	16,5%	14,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	38,4%	3,1%	3,4%	9,1%	7,2%	30,2%	8,6%
	3000-6000 lei	647	26,8%	3,5%	8,4%	10,1%	12,8%	33,3%	5,0%
	Peste 6000 lei	956	10,6%	2,2%	7,0%	12,8%	16,5%	49,0%	1,8%

Tabelul 30. În condiția în care un serviciu public ar fi prestat atât la ghișeu, cât și online (electronic, prin internet), Dvs. ați prefera să-l accesați

...

		Număr	Doar online	Mai degrabă online	Mai degrabă la ghișeu	Doar la ghișeu	NȘ/NR
Total		3036	15,8%	35,2%	17,6%	26,8%	4,5%
Genul respondentului:	Masculin	1252	16,4%	37,0%	15,7%	25,4%	5,6%
	Feminin	1784	15,3%	33,7%	19,4%	28,0%	3,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	30,5%	42,9%	13,5%	10,0%	3,1%
	30-44 ani	769	19,6%	43,1%	16,2%	18,9%	2,2%
	45-59 ani	697	13,2%	32,3%	19,7%	28,5%	6,3%
	60 -74 ani	1019	5,6%	25,4%	19,8%	42,8%	6,2%
Mediu de reședință:	Urban	1416	18,7%	38,9%	18,9%	20,4%	3,1%
	Rural	1620	13,2%	31,9%	16,5%	32,5%	5,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	9,3%	28,3%	14,9%	39,7%	7,7%
	Medii generale	607	11,9%	32,1%	18,6%	33,0%	4,5%
	Medii profesionale	1124	15,0%	33,1%	21,4%	26,2%	4,3%
	Superioare	671	26,3%	47,6%	13,3%	10,7%	2,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	20,4%	41,2%	16,8%	18,2%	3,5%
	Nu	1256	9,1%	26,3%	18,9%	39,5%	6,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	18,1%	38,3%	17,8%	21,9%	3,8%
	Nu	516	3,5%	18,8%	16,8%	52,5%	8,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	6,7%	26,0%	18,4%	42,6%	6,3%
	3000-6000 lei	647	12,6%	33,6%	22,9%	26,4%	4,5%
	Peste 6000 lei	956	25,2%	46,1%	14,7%	11,3%	2,7%

Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi?

		Număr	Sunt dispus să accesez independent Singur, fără ajutorul altei persoane	Aș avea nevoie de suportul unei persoane	Voi delega / ruga o altă persoană	NȘ/NR
Total		3036	36,4%	34,2%	25,4%	4,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	42,4%	29,8%	23,4%	4,5%
	Feminin	1784	31,1%	38,1%	27,1%	3,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	69,8%	21,9%	6,3%	2,0%
	30-44 ani	769	54,5%	27,7%	15,1%	2,6%
	45-59 ani	697	23,5%	45,4%	27,7%	3,4%
	60 -74 ani	1019	9,7%	38,7%	44,6%	7,0%
Mediu de reședință:	Urban	1416	48,2%	30,5%	18,2%	3,1%
	Rural	1620	25,9%	37,5%	31,8%	4,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	26,8%	32,4%	35,7%	5,0%
	Medii generale	607	28,9%	32,8%	33,5%	4,9%
	Medii profesionale	1124	29,8%	39,8%	26,3%	4,1%
	Superioare	671	62,0%	28,1%	7,9%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	46,2%	33,4%	18,2%	2,2%
	Nu	1256	22,0%	35,4%	36,0%	6,7%
Conexiunea la internet:	Da	2520	41,0%	35,7%	20,7%	2,6%
	Nu	516	12,3%	26,2%	50,0%	11,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	17,0%	33,7%	42,8%	6,5%
	3000-6000 lei	647	28,8%	39,9%	26,8%	4,6%
	Peste 6000 lei	956	56,4%	32,4%	9,9%	1,3%

Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?

		Număr	Agenția Servicii Publice					Agenția de Governare Electronică				
			Cunosc foarte bine	Cunos c bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3036	7,4%	28,9%	29,4%	33,5%	0,8%	2,2%	15,0%	31,5%	50,4%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1252	8,2%	30,8%	28,2%	31,9%	0,9%	2,7%	15,3%	32,9%	47,9%	1,1%
	Feminin	1784	6,7%	27,3%	30,5%	34,8%	0,6%	1,8%	14,7%	30,2%	52,6%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	13,4%	38,9%	26,9%	20,3%	0,5%	3,3%	20,5%	36,2%	39,2%	0,8%
	30-44 ani	769	10,3%	33,2%	29,2%	26,3%	1,0%	3,6%	19,8%	34,7%	41,1%	0,8%
	45-59 ani	697	5,0%	27,3%	32,2%	35,2%	0,3%	1,8%	12,9%	32,6%	52,0%	0,8%
	60 -74 ani	1019	3,0%	20,3%	28,8%	46,6%	1,2%	0,7%	8,9%	24,7%	64,8%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1416	9,1%	36,6%	26,4%	27,1%	0,8%	2,7%	21,1%	31,3%	44,3%	0,6%
	Rural	1620	5,9%	22,1%	32,1%	39,1%	0,8%	1,8%	9,6%	31,7%	55,9%	1,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	3,4%	15,8%	24,5%	54,8%	1,5%	0,7%	7,9%	20,6%	69,6%	1,2%
	Medii generale	607	3,0%	24,6%	32,7%	39,6%	0,2%	0,6%	8,6%	31,2%	58,9%	0,7%
	Medii profesionale	1124	5,4%	28,8%	34,3%	31,0%	0,5%	1,1%	13,2%	35,5%	49,4%	0,8%
	Superioare	671	18,3%	44,9%	22,9%	13,0%	1,0%	6,9%	29,9%	34,9%	27,7%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	10,1%	33,6%	30,6%	25,1%	0,7%	3,1%	19,2%	36,1%	40,8%	0,9%
	Nu	1256	3,5%	22,0%	27,7%	45,9%	0,9%	1,0%	8,9%	24,7%	64,7%	0,8%
Conexiunea la internet:	Da	2520	8,5%	31,4%	30,2%	29,3%	0,6%	2,5%	16,8%	33,7%	46,3%	0,7%
	Nu	516	1,8%	15,7%	25,3%	55,3%	1,9%	0,7%	5,8%	19,7%	72,5%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	3,1%	15,2%	34,3%	46,1%	1,3%	0,9%	5,7%	31,8%	60,5%	1,1%
	3000-6000 lei	647	5,5%	28,6%	29,1%	36,4%	0,4%	0,9%	14,2%	30,9%	53,0%	0,9%
	Peste 6000 lei	956	11,3%	43,0%	27,5%	17,9%	0,3%	3,5%	25,5%	35,1%	35,5%	0,5%

Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?

		Număr	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor					Agenția pentru Eficiență Energetică				
			Cunosc foarte bine	Cunos c bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3036	4,8%	26,6%	28,0%	40,0%	0,5%	3,6%	25,7%	27,9%	41,8%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	1252	5,0%	27,9%	27,6%	38,9%	0,5%	4,2%	26,7%	28,9%	38,9%	1,3%
	Feminin	1784	4,7%	25,4%	28,4%	41,0%	0,5%	3,1%	24,8%	26,9%	44,4%	0,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	7,3%	35,0%	29,6%	27,6%	0,5%	4,8%	31,0%	30,2%	33,4%	0,7%
	30-44 ani	769	6,5%	30,0%	29,0%	33,5%	0,9%	5,2%	29,1%	28,4%	36,5%	0,8%
	45-59 ani	697	3,5%	25,5%	28,2%	42,4%	0,4%	3,2%	26,8%	27,4%	41,1%	1,4%
	60 -74 ani	1019	2,7%	19,2%	26,1%	51,7%	0,3%	1,7%	18,3%	26,2%	52,6%	1,1%
Mediu de reședință:	Urban	1416	5,6%	32,2%	26,4%	35,4%	0,4%	4,0%	30,0%	26,8%	38,5%	0,7%
	Rural	1620	4,1%	21,6%	29,5%	44,2%	0,7%	3,3%	21,8%	28,8%	44,8%	1,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	1,8%	15,7%	24,0%	57,6%	0,9%	1,2%	16,8%	21,5%	59,1%	1,3%
	Medii generale	607	2,0%	24,2%	27,5%	46,2%	0,0%	1,5%	20,9%	29,8%	46,8%	0,9%
	Medii profesionale	1124	3,6%	26,7%	30,4%	38,9%	0,5%	3,5%	25,6%	29,6%	40,4%	1,0%
	Superioare	671	11,9%	38,3%	28,4%	20,8%	0,6%	7,9%	37,8%	29,0%	24,5%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	6,1%	30,5%	31,0%	31,9%	0,6%	4,2%	30,3%	30,6%	34,1%	0,7%
	Nu	1256	2,9%	20,7%	23,7%	52,2%	0,5%	2,7%	18,7%	23,7%	53,3%	1,4%
Conexiunea la internet:	Da	2520	5,4%	28,8%	28,8%	36,5%	0,5%	4,0%	28,0%	28,7%	38,6%	0,7%
	Nu	516	1,8%	14,7%	24,0%	58,6%	0,8%	1,8%	13,2%	23,4%	59,1%	2,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	2,1%	16,5%	31,5%	49,1%	0,8%	1,8%	15,8%	31,0%	49,7%	1,7%
	3000-6000 lei	647	3,7%	25,8%	26,3%	43,7%	0,5%	2,3%	26,4%	25,3%	45,2%	0,8%
	Peste 6000 lei	956	6,9%	38,3%	28,4%	26,1%	0,4%	5,2%	36,0%	29,0%	29,2%	0,6%

Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?

		Număr	Agenția pentru Protecția Consumatorilor					Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă				
			Cunosc foarte bine	Cunos c bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3036	6,3%	34,4%	24,3%	34,2%	0,8%	8,7%	37,0%	22,5%	31,0%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1252	7,1%	37,0%	23,2%	31,7%	1,0%	10,1%	37,6%	22,7%	28,6%	0,9%
	Feminin	1784	5,6%	32,1%	25,2%	36,4%	0,6%	7,4%	36,5%	22,4%	33,2%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	12,5%	43,0%	22,8%	20,9%	0,8%	10,5%	38,1%	26,5%	24,2%	0,6%
	30-44 ani	769	8,3%	39,7%	25,4%	25,8%	0,9%	11,5%	40,3%	23,8%	23,2%	1,2%
	45-59 ani	697	4,4%	33,8%	24,1%	36,9%	0,8%	7,2%	38,7%	22,4%	31,1%	0,5%
	60 -74 ani	1019	2,4%	24,7%	24,2%	48,1%	0,6%	6,0%	31,9%	19,1%	42,5%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	1416	8,2%	40,4%	23,0%	27,9%	0,6%	9,6%	40,1%	22,5%	27,3%	0,6%
	Rural	1620	4,7%	29,0%	25,4%	39,9%	1,0%	7,8%	34,3%	22,6%	34,4%	0,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	3,5%	23,2%	22,3%	50,0%	1,0%	6,9%	28,6%	19,4%	44,0%	1,2%
	Medii generale	607	4,4%	30,4%	25,9%	39,1%	0,2%	7,1%	35,7%	21,2%	36,0%	0,0%
	Medii profesionale	1124	4,5%	35,3%	25,2%	34,0%	1,1%	7,3%	37,7%	24,5%	29,8%	0,8%
	Superioare	671	13,6%	46,6%	23,2%	16,1%	0,5%	13,8%	44,9%	23,4%	17,1%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	7,7%	40,3%	25,8%	25,5%	0,7%	8,8%	39,7%	25,3%	25,2%	0,9%
	Nu	1256	4,3%	25,6%	22,1%	47,1%	0,9%	8,4%	33,1%	18,4%	39,6%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2520	7,2%	37,5%	24,5%	30,1%	0,7%	9,0%	39,4%	23,0%	27,8%	0,8%
	Nu	516	1,9%	17,7%	22,9%	56,3%	1,3%	6,9%	24,2%	20,2%	48,1%	0,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	2,3%	22,0%	29,6%	45,1%	0,9%	6,3%	30,4%	23,5%	39,1%	0,7%
	3000-6000 lei	647	4,9%	35,6%	22,1%	36,7%	0,7%	8,8%	38,5%	20,6%	31,2%	0,9%
	Peste 6000 lei	956	9,5%	46,2%	23,4%	20,3%	0,6%	9,3%	45,6%	24,1%	20,2%	0,7%

Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?

		Număr	Da	Nu
Total		2375	20,3%	79,7%
Genul respondentului:	Masculin	964	20,8%	79,2%
	Feminin	1411	19,9%	80,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	28,0%	72,0%
	30-44 ani	723	27,3%	72,7%
	45-59 ani	571	13,8%	86,2%
	60 -74 ani	535	8,0%	92,0%
Mediu de reședință:	Urban	1221	27,0%	73,0%
	Rural	1154	13,1%	86,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	8,4%	91,6%
	Medii generale	436	13,4%	86,6%
	Medii profesionale	914	13,1%	86,9%
	Superioare	629	42,4%	57,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	24,1%	75,9%
	Nu	733	11,8%	88,2%
Conexiunea la internet:	Da	2316	20,6%	79,4%
	Nu	59	7,3%	92,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	7,6%	92,4%
	3000-6000 lei	500	13,0%	87,0%
	Peste 6000 lei	906	30,3%	69,7%

Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?

		Număr	O dată	1-3 ori	4-7 ori	8-10 ori	Mai mult de 10 ori	NȘ/NR
Total		469	10,7%	31,7%	22,1%	8,8%	24,6%	2,1%
Genul respondentului:	Masculin	193	9,8%	29,1%	21,5%	9,4%	27,8%	2,5%
	Feminin	276	11,6%	34,0%	22,6%	8,3%	21,6%	1,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	151	14,1%	30,4%	24,5%	9,1%	19,7%	2,2%
	30-44 ani	197	10,6%	31,1%	20,4%	8,4%	27,6%	1,9%
	45-59 ani	78	7,6%	32,1%	24,2%	9,2%	24,1%	2,7%
	60 -74 ani	43	4,8%	39,1%	18,0%	9,3%	26,6%	2,2%
Mediu de reședință:	Urban	323	11,0%	32,3%	22,7%	7,5%	25,1%	1,5%
	Rural	146	10,2%	30,3%	20,8%	11,9%	23,3%	3,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	34	19,5%	22,1%	10,8%	17,9%	26,8%	2,9%
	Medii generale	55	17,6%	38,6%	17,1%	8,5%	15,2%	2,9%
	Medii profesionale	117	17,5%	35,9%	20,9%	10,8%	12,1%	2,8%
	Superioare	261	5,0%	29,4%	25,2%	7,0%	31,9%	1,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	384	10,0%	30,0%	22,6%	9,3%	27,2%	1,0%
	Nu	85	14,1%	39,4%	19,8%	6,8%	12,4%	7,4%
Conexiunea la internet:	Da	465	10,8%	31,9%	21,9%	8,9%	24,3%	2,2%
	Nu	4	0,0%	0,0%	42,1%	0,0%	57,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	40	10,4%	42,6%	19,1%	13,9%	9,4%	4,5%
	3000-6000 lei	62	11,4%	39,5%	20,7%	6,2%	18,3%	3,9%
	Peste 6000 lei	273	10,5%	27,8%	23,5%	8,7%	28,5%	1,0%

Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2375	24,8%	74,5%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	964	25,2%	74,1%	0,7%
	Feminin	1411	24,4%	74,8%	0,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	40,1%	57,8%	2,1%
	30-44 ani	723	32,2%	67,1%	0,7%
	45-59 ani	571	14,7%	85,1%	0,2%
	60 -74 ani	535	7,7%	92,1%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1221	35,1%	63,9%	1,0%
	Rural	1154	13,7%	85,8%	0,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	8,4%	90,7%	0,9%
	Medii generale	436	17,3%	81,7%	1,0%
	Medii profesionale	914	14,5%	85,0%	0,5%
	Superioare	629	54,5%	44,5%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	30,8%	68,3%	0,9%
	Nu	733	11,0%	88,5%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2316	25,2%	74,0%	0,8%
	Nu	59	8,1%	90,6%	1,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	5,6%	94,4%	0,0%
	3000-6000 lei	500	14,8%	85,0%	0,2%
	Peste 6000 lei	906	40,6%	58,3%	1,1%

Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?

		Număr	Da	Nu
Total		2375	20,4%	79,6%
Genul respondentului:	Masculin	964	21,8%	78,2%
	Feminin	1411	19,1%	80,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	546	33,7%	66,3%
	30-44 ani	723	28,4%	71,6%
	45-59 ani	571	10,2%	89,8%
	60 -74 ani	535	4,6%	95,4%
Mediu de reședință:	Urban	1221	29,4%	70,6%
	Rural	1154	10,7%	89,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	393	5,8%	94,2%
	Medii generale	436	15,9%	84,1%
	Medii profesionale	914	12,4%	87,6%
	Superioare	629	43,8%	56,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1642	25,3%	74,7%
	Nu	733	9,2%	90,8%
Conexiunea la internet:	Da	2316	20,7%	79,3%
	Nu	59	6,0%	94,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	529	4,8%	95,2%
	3000-6000 lei	500	10,6%	89,4%
	Peste 6000 lei	906	34,4%	65,6%

Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?

		Număr	Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc)	Servicii electronice cadastrale	e-Aplicare a pentru Cazier Judiciar	Perfectarea unor acte notariale online	e-Apostila	e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii)	Comanda online și procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice
Total		465	29,8%	26,7%	14,7%	11,8%	2,2%	7,3%	21,4%	3,1%
Genul respondentului:	Masculin	200	30,0%	29,7%	18,0%	9,7%	3,0%	4,1%	18,8%	3,0%
	Feminin	265	29,6%	23,7%	11,5%	13,8%	1,5%	10,4%	24,1%	3,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	180	23,4%	24,8%	11,6%	10,9%	3,4%	15,0%	16,5%	4,3%
	30-44 ani	203	30,2%	26,9%	17,3%	11,2%	1,6%	3,0%	23,6%	2,0%
	45-59 ani	58	43,7%	34,9%	19,4%	16,0%	1,9%	3,5%	29,5%	5,3%
	60 -74 ani	24	38,9%	16,6%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	16,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	348	28,5%	26,0%	16,1%	10,7%	2,2%	7,0%	21,1%	1,4%
	Rural	117	33,5%	28,7%	10,7%	14,8%	2,2%	8,1%	22,5%	8,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	26	22,5%	13,6%	4,1%	7,7%	0,0%	16,6%	5,0%	12,0%
	Medii generale	68	16,4%	18,1%	12,3%	7,1%	0,0%	16,3%	16,6%	2,4%
	Medii profesionale	107	26,1%	28,9%	11,7%	13,9%	3,0%	5,6%	19,4%	3,5%
	Superioare	264	35,1%	28,9%	17,4%	12,4%	2,6%	5,0%	24,8%	2,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	401	31,9%	27,4%	14,8%	12,0%	2,0%	7,5%	21,7%	3,0%
	Nu	64	16,8%	22,3%	13,9%	9,9%	3,8%	5,6%	20,1%	4,1%
Conexiunea la internet:	Da	461	29,8%	26,7%	14,6%	11,6%	2,2%	7,1%	21,4%	3,1%
	Nu	4	27,4%	27,4%	27,4%	27,4%	0,0%	27,4%	23,7%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	23	33,4%	14,1%	17,4%	5,2%	0,0%	9,1%	18,3%	8,2%
	3000-6000 lei	52	17,0%	33,4%	13,4%	7,2%	1,5%	2,9%	25,2%	3,3%

	Peste 6000 lei	303	33,4%	29,0%	15,7%	13,8%	3,1%	7,6%	23,7%	3,3%
--	-----------------------	-----	-------	-------	-------	-------	------	------	-------	------

Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?

		Număr	Perfectare a permisului de conducere	Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	Programare online pentru donarea sângelui	Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civilă	e-Pescuit	Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)	e-Grădinița (înscriere a copilului la grădiniță)	e-Școală (Admiterea în clasa I)
Total		465	19,7%	2,1%	1,0%	14,6%	4,9%	20,0%	14,9%	6,3%
Genul respondentului:	Masculin	200	24,5%	2,4%	1,2%	14,6%	8,4%	17,6%	9,1%	5,5%
	Feminin	265	15,0%	1,8%	0,8%	14,6%	1,6%	22,3%	20,7%	7,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	180	29,6%	2,4%	1,5%	13,1%	3,2%	12,6%	11,8%	5,8%
	30-44 ani	203	16,4%	0,8%	0,0%	14,9%	6,2%	23,2%	21,1%	8,4%
	45-59 ani	58	10,7%	3,9%	3,7%	20,2%	7,0%	27,7%	5,6%	1,9%
	60 -74 ani	24	0,0%	8,3%	0,0%	7,7%	0,0%	24,3%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	348	20,0%	1,7%	0,8%	17,0%	5,0%	20,1%	17,0%	6,3%
	Rural	117	18,9%	3,2%	1,5%	7,3%	4,9%	19,7%	8,9%	6,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	26	3,2%	11,8%	0,0%	8,6%	3,6%	6,5%	5,0%	23,0%
	Medii generale	68	23,1%	1,2%	0,0%	10,6%	3,8%	10,4%	7,6%	5,0%
	Medii profesionale	107	19,8%	1,9%	0,0%	12,5%	1,8%	15,5%	9,5%	1,5%
	Superioare	264	20,2%	1,6%	1,7%	16,9%	6,6%	25,2%	19,6%	7,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	401	19,5%	1,8%	1,0%	15,3%	5,4%	21,3%	14,4%	6,8%
	Nu	64	20,9%	3,9%	1,2%	10,4%	2,3%	11,7%	18,3%	2,7%
Conexiunea la internet:	Da	461	19,7%	2,1%	1,0%	14,5%	5,0%	19,9%	15,0%	6,3%
	Nu	4	27,4%	0,0%	0,0%	27,4%	0,0%	27,4%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	23	14,7%	3,3%	0,0%	6,9%	5,2%	26,0%	0,0%	8,2%
	3000-6000 lei	52	19,5%	5,2%	0,0%	14,5%	2,0%	13,1%	12,9%	1,9%

	Peste 6000 lei	303	22,4%	1,4%	1,1%	16,4%	5,5%	18,6%	18,2%	6,3%
--	-----------------------	-----	-------	------	------	-------	------	-------	-------	------

Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc)

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		135	35,0%	57,1%	7,8%	50,4%	47,6%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	59	44,3%	49,3%	6,4%	59,6%	39,2%	1,2%
	Feminin	76	25,7%	65,0%	9,2%	41,2%	56,0%	2,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	41	32,6%	58,8%	8,6%	42,6%	53,0%	4,4%
	30-44 ani	60	37,8%	55,4%	6,8%	54,1%	45,9%	0,0%
	45-59 ani	25	29,0%	63,1%	8,0%	47,7%	48,3%	4,0%
	60 -74 ani	9	43,4%	44,8%	11,8%	66,3%	33,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	97	34,3%	57,7%	8,0%	48,4%	48,8%	2,7%
	Rural	38	36,8%	55,9%	7,3%	55,4%	44,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	24,7%	75,3%	0,0%	44,9%	55,1%	0,0%
	Medii generale	11	43,1%	36,3%	20,6%	27,6%	72,4%	0,0%
	Medii profesionale	28	45,3%	48,0%	6,6%	29,6%	67,2%	3,3%
	Superioare	91	31,6%	61,2%	7,2%	59,5%	38,6%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	124	34,1%	57,4%	8,5%	52,2%	45,6%	2,1%
	Nu	11	45,7%	54,3%	0,0%	28,4%	71,6%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	134	34,6%	57,5%	7,9%	50,7%	47,3%	2,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	8	59,7%	40,3%	0,0%	54,3%	45,7%	0,0%
	3000-6000 lei	9	31,0%	42,3%	26,7%	30,8%	69,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	99	38,2%	58,5%	3,4%	52,0%	48,0%	0,0%

Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		117	41,5%	56,1%	2,3%	54,1%	45,0%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	56	41,8%	56,8%	1,4%	66,0%	34,0%	0,0%
	Feminin	61	41,2%	55,3%	3,5%	39,5%	58,7%	1,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	40	44,7%	55,3%	0,0%	53,2%	46,8%	0,0%
	30-44 ani	53	42,1%	56,3%	1,6%	51,4%	48,6%	0,0%
	45-59 ani	20	36,6%	58,4%	5,0%	60,4%	34,6%	5,0%
	60 -74 ani	4	22,6%	49,8%	27,5%	76,3%	23,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	84	36,3%	61,6%	2,2%	53,6%	45,3%	1,1%
	Rural	33	55,7%	41,5%	2,7%	55,7%	44,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	69,9%	30,1%	0,0%	69,9%	30,1%	0,0%
	Medii generale	11	34,1%	57,8%	8,1%	20,6%	79,4%	0,0%
	Medii profesionale	30	36,9%	60,2%	2,9%	37,2%	62,8%	0,0%
	Superioare	73	43,4%	55,3%	1,3%	65,4%	33,3%	1,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	104	44,2%	54,0%	1,8%	61,2%	37,9%	0,9%
	Nu	13	20,7%	72,8%	6,5%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	116	41,1%	56,6%	2,3%	54,6%	44,6%	0,8%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	17	59,8%	40,2%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	83	40,4%	57,5%	2,1%	53,6%	46,4%	0,0%

Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		64	44,1%	53,3%	2,7%	47,5%	52,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	34	48,7%	51,3%	0,0%	52,2%	47,8%	0,0%
	Feminin	30	36,9%	56,3%	6,8%	40,2%	59,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	21	50,2%	49,8%	0,0%	44,1%	55,9%	0,0%
	30-44 ani	32	40,7%	54,5%	4,8%	44,7%	55,3%	0,0%
	45-59 ani	11	44,6%	55,4%	0,0%	63,1%	36,9%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	51	38,3%	58,5%	3,3%	48,2%	51,8%	0,0%
	Rural	13	70,0%	30,0%	0,0%	44,5%	55,5%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	7	32,4%	67,6%	0,0%	23,1%	76,9%	0,0%
	Medii profesionale	13	70,9%	29,1%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%
	Superioare	43	37,7%	58,4%	3,9%	59,5%	40,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	56	46,6%	50,3%	3,1%	52,5%	47,5%	0,0%
	Nu	8	26,7%	73,3%	0,0%	13,9%	86,1%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	63	43,3%	54,0%	2,7%	48,2%	51,8%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	47,3%	52,7%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%
	3000-6000 lei	7	27,3%	72,7%	0,0%	51,9%	48,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	44	49,0%	47,3%	3,8%	44,2%	55,8%	0,0%

Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea unor acte notariale online

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		56	34,3%	62,4%	3,3%	50,2%	48,1%	1,7%
Genul respondentului:	Masculin	20	35,8%	60,6%	3,6%	70,3%	29,7%	0,0%
	Feminin	36	33,3%	63,6%	3,1%	36,4%	60,8%	2,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	20	19,1%	76,6%	4,4%	47,4%	52,6%	0,0%
	30-44 ani	24	38,2%	61,8%	0,0%	52,9%	43,4%	3,7%
	45-59 ani	9	45,3%	43,7%	10,9%	44,2%	55,8%	0,0%
	60 -74 ani	3	67,3%	32,7%	0,0%	67,3%	32,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	39	35,2%	62,6%	2,1%	50,5%	47,0%	2,4%
	Rural	17	32,5%	61,7%	5,8%	49,6%	50,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	46,7%	53,3%	0,0%
	Medii generale	6	20,1%	79,9%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%
	Medii profesionale	14	25,8%	74,2%	0,0%	38,1%	61,9%	0,0%
	Superioare	34	41,9%	52,7%	5,4%	60,6%	36,6%	2,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	50	36,9%	59,3%	3,7%	56,8%	41,3%	1,9%
	Nu	6	14,5%	85,5%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	55	33,2%	63,4%	3,4%	51,1%	47,2%	1,7%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	4	20,3%	79,7%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	43	35,6%	62,1%	2,4%	46,1%	51,8%	2,1%

Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		10	30,4%	69,6%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	6	45,9%	54,1%	0,0%	60,5%	39,5%	0,0%
	Feminin	4	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	6	14,2%	85,8%	0,0%	25,9%	74,1%	0,0%
	30-44 ani	3	34,2%	65,8%	0,0%	74,7%	25,3%	0,0%
	45-59 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	8	26,2%	73,8%	0,0%	34,6%	65,4%	0,0%
	Rural	2	43,3%	56,7%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	33,8%	66,2%	0,0%	44,3%	55,7%	0,0%
	Superioare	7	28,8%	71,2%	0,0%	38,2%	61,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	7	29,7%	70,3%	0,0%	52,5%	47,5%	0,0%
	Nu	3	32,7%	67,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	10	30,4%	69,6%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	9	32,7%	67,3%	0,0%	43,1%	56,9%	0,0%

Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		41	32,1%	67,9%	0,0%	45,6%	54,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	10	45,1%	54,9%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	Feminin	31	27,0%	73,0%	0,0%	39,2%	60,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	33	25,2%	74,8%	0,0%	43,0%	57,0%	0,0%
	30-44 ani	6	67,9%	32,1%	0,0%	53,9%	46,1%	0,0%
	45-59 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	30	28,6%	71,4%	0,0%	39,9%	60,1%	0,0%
	Rural	11	41,0%	59,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	58,7%	41,3%	0,0%	19,6%	80,4%	0,0%
	Medii generale	14	16,4%	83,6%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%
	Medii profesionale	7	42,5%	57,5%	0,0%	25,1%	74,9%	0,0%
	Superioare	15	32,5%	67,5%	0,0%	69,9%	30,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	37	30,5%	69,5%	0,0%	51,0%	49,0%	0,0%
	Nu	4	45,7%	54,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	40	30,2%	69,8%	0,0%	46,8%	53,2%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	33,3%	66,7%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
	3000-6000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	27	36,4%	63,6%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%

Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii)

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		99	34,1%	63,5%	2,4%	50,5%	48,6%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	37	36,1%	60,6%	3,4%	66,2%	33,8%	0,0%
	Feminin	62	32,6%	65,8%	1,6%	38,4%	60,0%	1,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	29	36,5%	58,2%	5,3%	39,8%	60,2%	0,0%
	30-44 ani	49	38,9%	59,4%	1,8%	50,5%	47,8%	1,8%
	45-59 ani	17	18,0%	82,0%	0,0%	63,3%	36,7%	0,0%
	60 -74 ani	4	23,7%	76,3%	0,0%	72,5%	27,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	73	33,7%	63,0%	3,2%	48,6%	50,2%	1,2%
	Rural	26	35,2%	64,8%	0,0%	55,8%	44,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	10	20,2%	79,8%	0,0%	31,9%	68,1%	0,0%
	Medii profesionale	20	33,7%	59,3%	6,9%	34,5%	65,5%	0,0%
	Superioare	68	37,0%	61,6%	1,4%	57,7%	41,0%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	85	33,3%	64,0%	2,7%	55,5%	43,5%	1,0%
	Nu	14	39,7%	60,3%	0,0%	16,8%	83,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	98	33,6%	64,0%	2,4%	50,9%	48,2%	0,9%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	0,0%	100,0%	0,0%	45,1%	54,9%	0,0%
	3000-6000 lei	13	31,0%	69,0%	0,0%	57,4%	42,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	73	37,5%	61,3%	1,2%	50,6%	48,2%	1,2%

Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online și procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		16	39,4%	45,8%	14,8%	30,4%	61,9%	7,7%
Genul respondentului:	Masculin	7	33,9%	48,3%	17,8%	25,2%	58,7%	16,1%
	Feminin	9	44,4%	43,5%	12,0%	35,1%	64,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	9	20,2%	79,8%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
	30-44 ani	4	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	45-59 ani	3	69,1%	30,9%	0,0%	63,7%	0,0%	36,3%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	6	14,7%	85,3%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Rural	10	51,9%	25,7%	22,3%	20,4%	68,0%	11,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	73,1%	26,9%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%
	Medii generale	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	4	55,4%	20,9%	23,8%	47,2%	23,8%	29,0%
	Superioare	7	25,3%	55,7%	19,1%	29,0%	71,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	13	48,1%	41,4%	10,4%	29,3%	61,3%	9,4%
	Nu	3	0,0%	65,4%	34,6%	35,1%	64,9%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	16	39,4%	45,8%	14,8%	30,4%	61,9%	7,7%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	63,1%	36,9%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	2	55,8%	44,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	11	27,9%	51,0%	21,1%	43,2%	45,8%	10,9%

Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea permisului de conducere

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		89	38,6%	55,9%	5,5%	37,0%	63,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	48	35,2%	60,8%	4,0%	38,0%	62,0%	0,0%
	Feminin	41	44,2%	48,0%	7,8%	35,4%	64,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	51	36,4%	59,0%	4,6%	30,5%	69,5%	0,0%
	30-44 ani	32	37,0%	55,4%	7,6%	41,1%	58,9%	0,0%
	45-59 ani	6	65,6%	34,4%	0,0%	65,6%	34,4%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	67	34,8%	59,2%	6,0%	37,6%	62,4%	0,0%
	Rural	22	50,6%	45,8%	3,6%	35,3%	64,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	16	23,3%	71,4%	5,4%	18,2%	81,8%	0,0%
	Medii profesionale	20	38,1%	55,1%	6,8%	21,1%	78,9%	0,0%
	Superioare	52	42,2%	52,8%	5,0%	48,9%	51,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	77	41,5%	55,0%	3,5%	43,3%	56,7%	0,0%
	Nu	12	22,1%	61,1%	16,9%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	88	39,0%	55,5%	5,5%	37,4%	62,6%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	0,0%	100,0%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
	3000-6000 lei	10	49,9%	41,7%	8,3%	16,8%	83,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	66	38,2%	55,8%	6,1%	38,1%	61,9%	0,0%

Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		11	48,0%	52,0%	0,0%	49,9%	50,1%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	6	54,3%	45,7%	0,0%	71,3%	28,7%	0,0%
	Feminin	5	39,8%	60,2%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	5	19,8%	80,2%	0,0%	42,6%	57,4%	0,0%
	30-44 ani	2	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	45-59 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	2	45,1%	54,9%	0,0%	54,9%	45,1%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	7	31,3%	68,7%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%
	Rural	4	74,9%	25,1%	0,0%	75,8%	24,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	34,8%	65,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	2	54,0%	46,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	5	43,9%	56,1%	0,0%	65,1%	34,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	8	41,3%	58,7%	0,0%	66,8%	33,2%	0,0%
	Nu	3	67,9%	32,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	11	48,0%	52,0%	0,0%	49,9%	50,1%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	3	0,0%	100,0%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	5	43,1%	56,9%	0,0%	64,0%	36,0%	0,0%

Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		5	17,2%	65,6%	17,2%	41,2%	41,6%	17,2%
Genul respondentului:	Masculin	3	29,5%	41,0%	29,5%	70,5%	0,0%	29,5%
	Feminin	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	3	31,7%	36,6%	31,7%	31,7%	36,6%	31,7%
	30-44 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	52,5%	47,5%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	3	0,0%	71,8%	28,2%	39,2%	32,6%	28,2%
	Rural	2	44,2%	55,8%	0,0%	44,2%	55,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	5	17,2%	65,6%	17,2%	41,2%	41,6%	17,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	4	20,8%	79,2%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%
	Nu	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Conexiunea la internet:	Da	5	17,2%	65,6%	17,2%	41,2%	41,6%	17,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	4	22,6%	54,7%	22,6%	22,6%	54,7%	22,6%

Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civila

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		66	47,7%	48,4%	3,9%	41,8%	58,2%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	28	48,8%	47,9%	3,3%	57,1%	42,9%	0,0%
	Feminin	38	46,7%	48,8%	4,5%	26,5%	73,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	23	48,7%	48,0%	3,3%	21,9%	78,1%	0,0%
	30-44 ani	30	50,3%	49,7%	0,0%	43,5%	56,5%	0,0%
	45-59 ani	11	45,0%	45,4%	9,5%	73,2%	26,8%	0,0%
	60 -74 ani	2	0,0%	48,8%	51,2%	48,8%	51,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	57	49,1%	46,4%	4,5%	44,3%	55,7%	0,0%
	Rural	9	37,9%	62,1%	0,0%	23,9%	76,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
	Medii generale	7	62,7%	21,0%	16,2%	76,0%	24,0%	0,0%
	Medii profesionale	14	59,2%	40,8%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%
	Superioare	43	44,0%	52,6%	3,4%	41,9%	58,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	59	48,4%	47,3%	4,3%	46,3%	53,7%	0,0%
	Nu	7	41,7%	58,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	65	47,0%	49,1%	4,0%	42,3%	57,7%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	8	39,8%	60,2%	0,0%	53,0%	47,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	47	52,8%	43,6%	3,6%	40,8%	59,2%	0,0%

Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Pescuit

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		20	18,6%	77,4%	4,0%	57,2%	42,8%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	16	17,9%	82,1%	0,0%	63,9%	36,1%	0,0%
	Feminin	4	22,3%	52,4%	25,3%	22,3%	77,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	5	0,0%	100,0%	0,0%	69,9%	30,1%	0,0%
	30-44 ani	11	9,1%	84,1%	6,8%	47,0%	53,0%	0,0%
	45-59 ani	4	75,1%	24,9%	0,0%	75,1%	24,9%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	15	11,9%	82,8%	5,4%	56,1%	43,9%	0,0%
	Rural	5	38,9%	61,1%	0,0%	60,5%	39,5%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	2	58,2%	41,8%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
	Superioare	15	17,8%	77,0%	5,2%	63,1%	36,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	19	19,9%	75,8%	4,3%	61,1%	38,9%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	20	18,6%	77,4%	4,0%	57,2%	42,8%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	15	25,0%	69,6%	5,4%	61,1%	38,9%	0,0%

Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		92	41,4%	53,7%	4,9%	50,8%	48,4%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	34	49,1%	46,0%	5,0%	55,0%	43,0%	2,0%
	Feminin	58	35,4%	59,7%	4,9%	47,5%	52,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	23	43,8%	49,0%	7,2%	36,3%	59,9%	3,8%
	30-44 ani	47	41,6%	52,4%	6,0%	51,5%	48,5%	0,0%
	45-59 ani	16	45,7%	54,3%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	60 -74 ani	6	15,5%	84,5%	0,0%	68,3%	31,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	69	40,7%	53,8%	5,5%	49,1%	49,8%	1,1%
	Rural	23	43,4%	53,4%	3,1%	56,0%	44,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	7	33,2%	54,9%	11,9%	21,6%	66,5%	11,9%
	Medii profesionale	16	40,9%	47,5%	11,6%	32,4%	67,6%	0,0%
	Superioare	67	43,2%	54,1%	2,7%	59,3%	40,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	85	39,5%	55,1%	5,4%	55,2%	43,9%	0,9%
	Nu	7	63,0%	37,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	91	40,8%	54,2%	5,0%	51,3%	47,8%	0,9%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	5	76,3%	23,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	7	33,3%	66,7%	0,0%	27,2%	72,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	57	42,9%	53,4%	3,8%	59,4%	40,6%	0,0%

Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Grădinița (înscriere a copilului la grădiniță)

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		70	40,7%	53,1%	6,2%	33,5%	66,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	17	25,1%	63,2%	11,8%	40,6%	59,4%	0,0%
	Feminin	53	47,5%	48,8%	3,8%	30,4%	69,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	21	40,0%	60,0%	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%
	30-44 ani	46	41,5%	49,3%	9,2%	32,9%	67,1%	0,0%
	45-59 ani	3	34,4%	65,6%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	59	42,9%	49,8%	7,3%	34,4%	65,6%	0,0%
	Rural	11	28,4%	71,6%	0,0%	28,4%	71,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	5	37,4%	62,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	10	42,7%	57,3%	0,0%	21,9%	78,1%	0,0%
	Superioare	54	41,5%	50,4%	8,1%	37,5%	62,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	58	44,2%	48,4%	7,4%	40,3%	59,7%	0,0%
	Nu	12	23,7%	76,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	70	40,7%	53,1%	6,2%	33,5%	66,5%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	6	14,5%	85,5%	0,0%	17,5%	82,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	57	47,0%	45,4%	7,6%	38,0%	62,0%	0,0%

Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Școală (Admiterea în clasa I)

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		32	29,9%	61,5%	8,6%	48,6%	45,9%	5,5%
Genul respondentului:	Masculin	14	25,0%	62,6%	12,5%	47,6%	39,9%	12,5%
	Feminin	18	33,8%	60,6%	5,6%	49,4%	50,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	12	42,8%	40,7%	16,6%	42,0%	41,5%	16,6%
	30-44 ani	19	25,0%	70,0%	5,0%	55,0%	45,0%	0,0%
	45-59 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	24	32,6%	55,9%	11,5%	48,0%	48,3%	3,7%
	Rural	8	21,9%	78,1%	0,0%	50,3%	38,8%	10,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	15,6%	53,1%	31,3%	15,6%	68,7%	15,6%
	Medii generale	4	28,5%	71,5%	0,0%	46,9%	53,1%	0,0%
	Medii profesionale	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
	Superioare	20	28,1%	67,1%	4,7%	61,7%	38,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	30	28,4%	62,4%	9,2%	51,7%	42,5%	5,8%
	Nu	2	53,6%	46,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	32	29,9%	61,5%	8,6%	48,6%	45,9%	5,5%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	21	27,2%	68,1%	4,7%	53,5%	46,5%	0,0%

Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?

		Număr	Televiziune	Radio	Ziare	Angajații ghişeelelor de prestare a serviciilor publice	Internet (site-uri de știri, rețele de socializare)	Internet (site-uri ale instituțiilor guvernamentale)	Pliante / Broșuri	Publicitate stradală	Discuții cu alte persoane (membri de familie, rude, cunoscuți)	Altă sursă	Nu mă informez	NȘ/NR
Total		3036	50,7%	6,3%	2,6%	2,1%	46,7%	18,6%	1,0%	1,0%	24,9%	0,4%	0,7%	5,9%
Genul respondentului:	Masculin	1252	49,0%	6,7%	2,5%	1,8%	46,8%	19,5%	0,8%	1,0%	24,6%	0,7%	0,7%	4,7%
	Feminin	1784	52,1%	6,0%	2,6%	2,5%	46,6%	17,7%	1,1%	1,1%	25,2%	0,2%	0,6%	7,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	28,0%	2,2%	1,2%	1,3%	75,2%	35,3%	1,6%	1,8%	22,8%	0,2%	0,0%	2,9%
	30-44 ani	769	40,5%	3,5%	1,6%	4,3%	62,3%	27,0%	1,7%	1,7%	26,8%	0,5%	0,6%	3,7%
	45-59 ani	697	56,8%	6,6%	3,3%	1,7%	42,3%	12,8%	0,3%	0,5%	27,9%	0,9%	0,4%	5,6%
	60 -74 ani	1019	68,8%	11,2%	3,7%	1,0%	18,3%	5,2%	0,4%	0,3%	21,9%	0,1%	1,3%	10,1%
Mediu de reședință:	Urban	1416	45,2%	4,5%	2,3%	2,8%	55,6%	29,8%	1,4%	1,5%	27,5%	0,4%	0,2%	4,8%
	Rural	1620	55,6%	8,0%	2,8%	1,5%	38,7%	8,5%	0,6%	0,6%	22,6%	0,5%	1,0%	7,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	53,5%	6,2%	1,7%	1,2%	32,1%	6,9%	0,8%	0,8%	20,0%	0,6%	1,5%	10,5%
	Medii generale	607	55,3%	7,1%	2,2%	1,3%	40,7%	11,3%	0,7%	1,6%	22,7%	0,4%	1,4%	7,0%
	Medii profesionale	1124	53,5%	6,5%	2,2%	1,9%	46,3%	14,9%	1,0%	1,3%	28,5%	0,3%	0,2%	5,0%
	Superioare	671	39,7%	5,4%	4,3%	4,2%	65,5%	41,3%	1,1%	0,3%	25,4%	0,4%	0,0%	2,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	45,2%	5,5%	2,4%	2,8%	58,7%	25,9%	1,2%	1,3%	26,4%	0,4%	0,5%	4,0%
	Nu	1256	58,8%	7,6%	2,8%	1,2%	28,8%	7,8%	0,6%	0,5%	22,6%	0,4%	1,0%	8,7%
Conexiunea la internet:	Da	2520	48,1%	5,1%	2,4%	2,3%	54,4%	21,7%	1,1%	1,2%	25,8%	0,4%	0,5%	4,4%
	Nu	516	64,0%	12,8%	3,7%	1,1%	5,9%	1,8%	0,2%	0,2%	19,9%	0,5%	1,8%	13,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	60,9%	7,5%	2,4%	0,8%	28,9%	4,5%	0,3%	0,2%	22,7%	0,1%	1,3%	9,3%
	3000-6000 lei	647	58,0%	8,1%	2,6%	1,3%	39,2%	11,7%	0,6%	0,9%	23,1%	0,2%	1,3%	6,6%
	Peste 6000 lei	956	42,1%	4,5%	2,3%	3,0%	66,6%	34,2%	1,4%	1,2%	27,2%	0,8%	0,0%	2,1%

Tabelul 58. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?

		Număr	Email	SMS	MCabinet	Telegram	Viber	Alta	Messenger	Scrisoare prin posta Moldovei	Nu am nevoie	NȘ/NR
Total		3036	20,0%	21,4%	0,8%	3,0%	30,7%	0,9%	0,7%	0,6%	1,3%	20,5%
Genul respondentului:	Masculin	1252	21,1%	21,0%	0,6%	3,4%	30,4%	1,0%	0,8%	0,8%	1,3%	19,7%
	Feminin	1784	19,1%	21,7%	0,9%	2,7%	30,9%	0,9%	0,7%	0,5%	1,4%	21,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	38,4%	18,8%	0,6%	9,3%	28,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	3,2%
	30-44 ani	769	28,5%	21,1%	1,5%	3,0%	33,2%	0,5%	1,3%	0,7%	0,5%	9,7%
	45-59 ani	697	14,8%	25,3%	0,9%	1,5%	34,4%	1,1%	0,5%	0,7%	1,0%	19,7%
	60 -74 ani	1019	5,2%	19,9%	0,1%	0,6%	26,4%	1,7%	0,7%	0,9%	2,8%	41,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	27,1%	20,2%	1,2%	4,4%	29,5%	0,6%	0,3%	0,4%	1,7%	14,6%
	Rural	1620	13,7%	22,5%	0,4%	1,8%	31,7%	1,2%	1,2%	0,8%	1,0%	25,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	9,6%	19,7%	1,5%	3,9%	30,5%	0,9%	1,1%	0,5%	1,6%	30,9%
	Medii generale	607	15,1%	21,7%	0,6%	2,7%	29,2%	1,1%	0,4%	0,8%	1,6%	26,8%
	Medii profesionale	1124	15,7%	24,3%	0,5%	2,2%	34,3%	1,3%	1,0%	0,6%	1,8%	18,2%
	Superioare	671	40,8%	17,9%	0,9%	3,8%	26,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,1%	9,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	27,7%	21,3%	0,8%	3,5%	32,1%	0,6%	0,8%	0,3%	0,8%	12,1%
	Nu	1256	8,7%	21,6%	0,7%	2,3%	28,5%	1,4%	0,7%	1,1%	2,1%	32,9%
Conexiunea la internet:	Da	2520	23,2%	21,5%	0,7%	3,4%	33,8%	0,7%	0,9%	0,4%	1,0%	14,2%
	Nu	516	3,2%	20,5%	1,2%	0,8%	13,9%	1,9%	0,0%	1,7%	3,2%	53,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	7,3%	20,7%	0,8%	1,2%	28,0%	1,4%	0,9%	0,6%	2,2%	36,9%
	3000-6000 lei	647	14,6%	24,6%	0,9%	3,1%	33,1%	1,0%	0,7%	1,0%	0,8%	20,1%
	Peste 6000 lei	956	34,6%	20,3%	1,1%	4,1%	32,1%	0,7%	0,7%	0,3%	0,8%	5,3%

Tabelul 59. Pentru expedierea notificărilor despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor sau altor evenimente relevante destinatarilor, serviciul guvernamental MNotify utilizează diferite canale de notificare. În cazul în care ar trebui să

		Număr	Email	SMS	MCabinet	Telegram	Viber / WhatsApp	Alt	Messenger	Scrisoare	Nu am nevoie	NS/NR
Total		3036	20,0%	21,4%	0,8%	3,0%	30,7%	0,9%	0,7%	0,6%	1,3%	20,5%
Genul respondentului:	Masculin	1252	21,1%	21,0%	0,6%	3,4%	30,4%	1,0%	0,8%	0,8%	1,3%	19,7%
	Feminin	1784	19,1%	21,7%	0,9%	2,7%	30,9%	0,9%	0,7%	0,5%	1,4%	21,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	38,4%	18,8%	0,6%	9,3%	28,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,4%	3,2%
	30-44 ani	769	28,5%	21,1%	1,5%	3,0%	33,2%	0,5%	1,3%	0,7%	0,5%	9,7%
	45-59 ani	697	14,8%	25,3%	0,9%	1,5%	34,4%	1,1%	0,5%	0,7%	1,0%	19,7%
	60 -74 ani	1019	5,2%	19,9%	0,1%	0,6%	26,4%	1,7%	0,7%	0,9%	2,8%	41,8%
Mediu de reședință:	Urban	1416	27,1%	20,2%	1,2%	4,4%	29,5%	0,6%	0,3%	0,4%	1,7%	14,6%
	Rural	1620	13,7%	22,5%	0,4%	1,8%	31,7%	1,2%	1,2%	0,8%	1,0%	25,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	9,6%	19,7%	1,5%	3,9%	30,5%	0,9%	1,1%	0,5%	1,6%	30,9%
	Medii generale	607	15,1%	21,7%	0,6%	2,7%	29,2%	1,1%	0,4%	0,8%	1,6%	26,8%
	Medii profesionale	1124	15,7%	24,3%	0,5%	2,2%	34,3%	1,3%	1,0%	0,6%	1,8%	18,2%
	Superioare	671	40,8%	17,9%	0,9%	3,8%	26,1%	0,1%	0,3%	0,6%	0,1%	9,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	27,7%	21,3%	0,8%	3,5%	32,1%	0,6%	0,8%	0,3%	0,8%	12,1%
	Nu	1256	8,7%	21,6%	0,7%	2,3%	28,5%	1,4%	0,7%	1,1%	2,1%	32,9%
Conexiunea la internet:	Da	2520	23,2%	21,5%	0,7%	3,4%	33,8%	0,7%	0,9%	0,4%	1,0%	14,2%
	Nu	516	3,2%	20,5%	1,2%	0,8%	13,9%	1,9%	0,0%	1,7%	3,2%	53,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	7,3%	20,7%	0,8%	1,2%	28,0%	1,4%	0,9%	0,6%	2,2%	36,9%
	3000-6000 lei	647	14,6%	24,6%	0,9%	3,1%	33,1%	1,0%	0,7%	1,0%	0,8%	20,1%
	Peste 6000 lei	956	34,6%	20,3%	1,1%	4,1%	32,1%	0,7%	0,7%	0,3%	0,8%	5,3%

Tabelul 60. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3036	23,4%	76,3%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1252	22,9%	76,9%	0,2%
	Feminin	1784	23,9%	75,9%	0,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	37,7%	62,0%	0,3%
	30-44 ani	769	32,4%	67,2%	0,4%
	45-59 ani	697	17,8%	82,1%	0,1%
	60 -74 ani	1019	11,0%	88,9%	0,1%
Mediu de reședință:	Urban	1416	33,0%	66,9%	0,1%
	Rural	1620	14,9%	84,8%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	11,8%	88,2%	0,0%
	Medii generale	607	19,2%	80,6%	0,2%
	Medii profesionale	1124	19,4%	80,4%	0,2%
	Superioare	671	44,3%	55,2%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	28,6%	71,1%	0,3%
	Nu	1256	15,8%	84,1%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	25,7%	74,0%	0,3%
	Nu	516	11,4%	88,6%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	11,0%	89,0%	0,0%
	3000-6000 lei	647	18,1%	81,6%	0,3%
	Peste 6000 lei	956	37,1%	62,4%	0,4%

Tabelul 61. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?

		Număr	M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele/procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective	NȘ/NR
Total		697	59,8%	40,3%	9,7%	1,3%
Genul respondentului:	Masculin	276	58,0%	43,6%	7,8%	2,0%
	Feminin	421	61,3%	37,5%	11,2%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	204	50,8%	48,3%	12,8%	1,5%
	30-44 ani	254	53,4%	47,5%	10,7%	0,9%
	45-59 ani	125	67,3%	32,9%	8,1%	0,8%
	60 -74 ani	114	86,6%	13,3%	2,5%	2,8%
Mediu de reședință:	Urban	456	55,5%	45,8%	11,2%	1,1%
	Rural	241	68,3%	29,5%	6,8%	1,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	75	70,2%	26,4%	7,6%	0,0%
	Medii generale	115	66,0%	31,6%	7,3%	3,1%
	Medii profesionale	215	68,1%	29,5%	9,0%	1,4%
	Superioare	292	49,2%	54,5%	11,5%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	502	53,3%	46,1%	12,3%	1,4%
	Nu	195	77,4%	24,7%	2,7%	1,0%
Conexiunea la internet:	Da	639	57,7%	42,3%	10,3%	1,3%
	Nu	58	85,3%	16,1%	1,8%	1,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	101	75,9%	20,6%	5,7%	0,0%
	3000-6000 lei	118	70,4%	30,1%	8,0%	0,8%
	Peste 6000 lei	354	52,9%	49,2%	11,7%	0,8%

Tabelul 62. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		558	5,8%	4,5%	7,9%	15,2%	25,3%	39,8%	1,5%
Genul respondentului:	Masculin	219	7,2%	3,9%	8,5%	17,5%	26,5%	34,3%	2,1%
	Feminin	339	4,6%	4,9%	7,5%	13,3%	24,2%	44,4%	1,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	146	2,9%	4,5%	6,4%	18,0%	25,1%	42,0%	1,1%
	30-44 ani	199	7,8%	3,2%	8,2%	12,6%	25,7%	42,6%	0,0%
	45-59 ani	103	0,9%	8,7%	9,8%	14,0%	24,0%	40,9%	1,7%
	60 -74 ani	110	11,1%	2,7%	7,4%	18,2%	26,0%	29,0%	5,6%
Mediu de reședință:	Urban	361	7,3%	4,4%	7,1%	13,8%	26,5%	39,6%	1,3%
	Rural	197	3,0%	4,6%	9,6%	17,9%	22,9%	40,1%	1,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	60	4,9%	2,9%	6,1%	13,3%	24,3%	46,8%	1,7%
	Medii generale	93	6,2%	4,4%	5,6%	11,4%	33,1%	35,6%	3,7%
	Medii profesionale	182	2,8%	5,7%	10,0%	16,8%	24,1%	39,2%	1,4%
	Superioare	223	8,2%	3,9%	7,7%	15,9%	23,4%	40,2%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	382	6,1%	4,0%	8,3%	15,9%	26,9%	38,0%	0,8%
	Nu	176	5,2%	5,4%	7,1%	13,6%	21,6%	44,0%	3,1%
Conexiunea la internet:	Da	503	5,3%	4,2%	8,2%	15,1%	25,3%	40,9%	1,0%
	Nu	55	10,6%	7,5%	5,4%	16,0%	24,9%	28,9%	6,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	86	8,2%	3,2%	7,2%	20,6%	25,7%	31,5%	3,6%
	3000-6000 lei	99	6,2%	10,8%	9,1%	16,8%	20,7%	33,7%	2,7%
	Peste 6000 lei	274	4,4%	2,8%	6,9%	13,6%	27,2%	44,7%	0,3%

Tabelul 63. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		145	3,9%	1,4%	7,0%	18,7%	29,4%	37,9%	1,7%
Genul respondentului:	Masculin	63	4,0%	1,7%	12,9%	16,0%	31,7%	31,7%	2,0%
	Feminin	82	3,8%	1,0%	1,2%	21,4%	27,3%	43,9%	1,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	55	5,0%	1,4%	2,9%	24,7%	31,7%	34,2%	0,0%
	30-44 ani	69	4,2%	1,7%	10,3%	15,9%	26,3%	39,6%	2,0%
	45-59 ani	19	0,0%	0,0%	5,8%	15,7%	37,9%	35,4%	5,2%
	60 -74 ani	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	103	4,6%	0,7%	7,3%	16,0%	30,3%	38,7%	2,4%
	Rural	42	2,1%	2,9%	6,3%	25,2%	27,5%	35,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	13	0,0%	0,0%	10,3%	25,5%	44,7%	19,5%	0,0%
	Medii generale	23	3,8%	9,3%	0,0%	31,6%	23,4%	24,8%	7,0%
	Medii profesionale	30	0,0%	0,0%	17,1%	21,7%	25,3%	35,9%	0,0%
	Superioare	79	5,9%	0,0%	4,5%	13,2%	30,3%	44,8%	1,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	127	3,8%	1,0%	8,0%	17,8%	30,8%	36,7%	1,9%
	Nu	18	4,6%	4,1%	0,0%	25,7%	19,4%	46,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	142	4,0%	1,4%	7,2%	19,2%	29,5%	37,1%	1,7%
	Nu	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	29,1%	70,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	10	0,0%	0,0%	10,4%	18,2%	45,4%	13,8%	12,3%
	3000-6000 lei	14	6,3%	8,6%	8,6%	24,1%	13,4%	39,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	94	4,1%	0,0%	8,3%	20,3%	29,7%	37,6%	0,0%

Tabelul 64. Apreciați pe o scară de la 1 (nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md)

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		46	2,0%		11,4%	16,9%	30,0%	36,3%	3,4%
Genul respondentului:	Masculin	17	0,0%		13,8%	10,7%	29,2%	46,3%	0,0%
	Feminin	29	3,7%		9,4%	22,2%	30,6%	27,9%	6,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	16	0,0%		18,1%	14,1%	28,4%	39,3%	0,0%
	30-44 ani	19	4,6%		12,0%	13,9%	35,5%	34,0%	0,0%
	45-59 ani	7	0,0%		0,0%	28,1%	31,0%	40,9%	0,0%
	60 -74 ani	4	0,0%		0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%
Mediu de reședință:	Urban	34	2,7%		9,2%	10,8%	34,7%	38,0%	4,6%
	Rural	12	0,0%		17,4%	33,5%	17,3%	31,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	0,0%		0,0%	0,0%	56,7%	43,3%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	13	0,0%		16,5%	25,6%	11,0%	35,1%	11,8%
	Superioare	28	3,3%		10,9%	15,6%	34,5%	35,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	40	2,3%		13,0%	19,2%	29,9%	31,8%	3,8%
	Nu	6	0,0%		0,0%	0,0%	30,2%	69,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	45	2,1%		11,7%	17,4%	30,8%	34,5%	3,5%
	Nu	1	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	5	0,0%		0,0%	32,2%	23,3%	44,4%	0,0%
	3000-6000 lei	9	0,0%		28,6%	32,8%	19,7%	18,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	22	0,0%		12,5%	10,3%	25,2%	52,0%	0,0%

Tabelul 65. Dacă e să Vă referiți la ultima instituție publică de servicii a căreia ați beneficiat, spuneți-mi vă rog dacă cunoașteți că cetățenii pot adresa plângeri/ petiții/ propuneri unei instituții publice cu privire la serviciul oferit de către respectiva instituție publică?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		697	76,0%	22,9%	1,1%
Genul respondentului:	Masculin	276	76,4%	22,6%	1,0%
	Feminin	421	75,7%	23,2%	1,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	204	75,5%	23,6%	0,9%
	30-44 ani	254	77,3%	22,4%	0,3%
	45-59 ani	125	75,1%	24,0%	0,9%
	60 -74 ani	114	74,8%	21,6%	3,7%
Mediu de reședință:	Urban	456	75,4%	23,7%	0,8%
	Rural	241	77,2%	21,3%	1,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	75	74,0%	23,5%	2,5%
	Medii generale	115	76,9%	22,5%	0,7%
	Medii profesionale	215	75,4%	24,2%	0,4%
	Superioare	292	76,6%	22,0%	1,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	502	76,1%	23,0%	0,9%
	Nu	195	76,0%	22,6%	1,4%
Conexiunea la internet:	Da	639	75,9%	23,2%	0,9%
	Nu	58	77,4%	19,3%	3,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	101	69,1%	29,0%	1,9%
	3000-6000 lei	118	74,6%	23,2%	2,2%
	Peste 6000 lei	354	78,0%	21,5%	0,5%

Tabelul 66. Spuneți-mi vă rog, dacă atunci când ați beneficiat de careva servicii publice în ultimele 12 luni au fost situații când ați adresat o plângere / petiție / o propunere cu privire la serviciul care va fost prestat de către instituția publică?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		697	7,6%	92,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	276	8,1%	91,9%	0,0%
	Feminin	421	7,2%	92,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	204	7,9%	92,1%	0,0%
	30-44 ani	254	9,7%	90,3%	0,0%
	45-59 ani	125	5,8%	94,2%	0,0%
	60 -74 ani	114	3,4%	96,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	456	7,7%	92,3%	0,0%
	Rural	241	7,4%	92,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	75	1,6%	98,4%	0,0%
	Medii generale	115	7,6%	92,4%	0,0%
	Medii profesionale	215	9,8%	90,2%	0,0%
	Superioare	292	7,5%	92,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	502	8,2%	91,8%	0,0%
	Nu	195	6,1%	93,9%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	639	7,9%	92,1%	0,0%
	Nu	58	3,4%	96,6%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	101	6,2%	93,8%	0,0%
	3000-6000 lei	118	6,1%	93,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	354	6,4%	93,6%	0,0%

Tabelul 67. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de reacția sau modul cum s-a reacționat la plângerea / petiția Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?

		Număr	1 - nesatisfacut	2	3	4	5	6 - foarte satisfacut	NȘ/NR
Total		52	20,3%	22,9%	5,5%	15,2%	29,5%	6,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	22	19,7%	36,4%	4,9%	17,5%	18,4%	3,2%	0,0%
	Feminin	30	20,8%	10,0%	6,0%	13,1%	40,0%	10,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	17	22,3%	31,7%	0,0%	10,1%	30,6%	5,3%	0,0%
	30-44 ani	24	19,4%	19,4%	4,7%	20,0%	29,4%	7,0%	0,0%
	45-59 ani	7	28,1%	15,5%	11,4%	15,5%	29,5%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	4	0,0%	25,6%	24,4%	0,0%	24,4%	25,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	35	16,9%	27,6%	8,2%	14,4%	25,3%	7,6%	0,0%
	Rural	17	27,1%	13,3%	0,0%	16,9%	37,9%	4,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	7	29,3%	51,0%	0,0%	0,0%	9,6%	10,0%	0,0%
	Medii profesionale	21	11,0%	24,4%	7,9%	18,0%	30,3%	8,4%	0,0%
	Superioare	23	26,6%	12,1%	5,6%	13,9%	37,6%	4,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	41	20,4%	13,5%	7,0%	19,4%	31,2%	8,5%	0,0%
	Nu	11	20,0%	56,6%	0,0%	0,0%	23,4%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	50	19,0%	23,7%	5,7%	15,8%	29,0%	6,9%	0,0%
	Nu	2	56,4%	0,0%	0,0%	0,0%	43,6%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	42,1%	14,1%	13,8%	0,0%	13,8%	16,1%	0,0%
	3000-6000 lei	7	15,1%	11,9%	12,2%	35,0%	13,6%	12,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	23	27,1%	23,1%	0,0%	14,7%	27,6%	7,5%	0,0%

Tabelul 68. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți rapiditatea cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs.?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		52	17,9%	19,6%	11,4%	13,6%	30,9%	6,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	22	14,8%	29,6%	19,8%	14,3%	18,4%	3,2%	0,0%
	Feminin	30	20,8%	10,0%	3,5%	12,9%	42,8%	10,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	17	22,3%	11,4%	25,5%	0,0%	35,4%	5,3%	0,0%
	30-44 ani	24	14,7%	28,9%	3,5%	16,5%	29,4%	7,0%	0,0%
	45-59 ani	7	28,1%	0,0%	15,5%	26,9%	29,5%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	4	0,0%	25,6%	0,0%	24,4%	24,4%	25,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	35	16,9%	25,6%	7,9%	16,7%	25,3%	7,6%	0,0%
	Rural	17	19,9%	7,3%	18,6%	7,3%	42,1%	4,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	7	29,3%	51,0%	0,0%	0,0%	9,6%	10,0%	0,0%
	Medii profesionale	21	5,0%	10,0%	28,9%	13,9%	33,8%	8,4%	0,0%
	Superioare	23	26,6%	17,7%	0,0%	13,9%	37,6%	4,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	41	20,4%	12,9%	7,9%	17,4%	32,9%	8,5%	0,0%
	Nu	11	9,0%	43,4%	24,2%	0,0%	23,4%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	50	16,5%	20,3%	11,8%	14,1%	30,4%	6,9%	0,0%
	Nu	2	56,4%	0,0%	0,0%	0,0%	43,6%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	42,1%	0,0%	14,1%	13,8%	13,8%	16,1%	0,0%
	3000-6000 lei	7	15,1%	0,0%	11,9%	47,2%	13,6%	12,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	23	21,6%	22,1%	14,0%	4,0%	30,8%	7,5%	0,0%

Tabelul 69. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?

		Număr	Apartament separat	O cameră într-un apartament	Casă separată	O parte a casei	Altceva	NȘ/NR
Total		3036	29,4%	0,5%	68,5%	1,5%	0,1%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1252	27,7%	0,7%	70,2%	1,4%	0,0%	0,0%
	Feminin	1784	30,9%	0,4%	67,0%	1,5%	0,1%	0,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	48,2%	1,2%	49,5%	0,8%	0,1%	0,1%
	30-44 ani	769	39,4%	0,7%	58,7%	1,1%	0,0%	0,1%
	45-59 ani	697	17,6%	0,3%	80,4%	1,6%	0,0%	0,1%
	60 -74 ani	1019	18,3%	0,2%	79,4%	2,1%	0,1%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1416	61,3%	1,0%	35,3%	2,3%	0,1%	0,1%
	Rural	1620	0,9%	0,1%	98,1%	0,7%	0,0%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	15,0%	0,2%	83,3%	1,4%	0,0%	0,1%
	Medii generale	607	25,2%	0,3%	73,8%	0,7%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	1124	25,1%	0,8%	71,9%	2,0%	0,1%	0,1%
	Superioare	671	53,2%	0,6%	44,9%	1,3%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	34,8%	0,6%	63,0%	1,5%	0,0%	0,1%
	Nu	1256	21,4%	0,5%	76,5%	1,5%	0,1%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	32,1%	0,6%	65,8%	1,4%	0,1%	0,1%
	Nu	516	15,3%	0,3%	82,7%	1,8%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	10,7%	0,5%	87,4%	1,2%	0,1%	0,0%
	3000-6000 lei	647	19,4%	0,6%	78,5%	1,5%	0,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	956	49,3%	0,5%	49,8%	0,4%	0,0%	0,0%

Tabelul 70. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?

		Număr	Din beton, blocuri monolit, panouri	Cărămizi, calcar, blocuri presate	Cărămidă din paie (Chirpici), argilă (lut)	Altceva	NȘ/NR
Total		3036	21,3%	35,6%	37,8%	0,1%	5,1%
Genul respondentului:	Masculin	1252	21,8%	36,9%	36,6%	0,2%	4,5%
	Feminin	1784	20,9%	34,5%	38,9%	0,1%	5,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	38,9%	30,0%	21,5%	0,0%	9,6%
	30-44 ani	769	27,3%	37,5%	29,1%	0,1%	6,1%
	45-59 ani	697	12,7%	38,2%	44,7%	0,3%	4,1%
	60 -74 ani	1019	12,2%	35,1%	50,4%	0,1%	2,2%
Mediu de reședință:	Urban	1416	41,5%	38,0%	14,2%	0,1%	6,2%
	Rural	1620	3,3%	33,5%	58,9%	0,2%	4,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	8,5%	29,8%	57,3%	0,0%	4,4%
	Medii generale	607	18,5%	34,1%	44,2%	0,0%	3,2%
	Medii profesionale	1124	19,7%	39,0%	35,9%	0,3%	5,1%
	Superioare	671	38,0%	36,8%	18,3%	0,1%	6,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	26,5%	37,3%	30,2%	0,2%	5,8%
	Nu	1256	13,7%	33,2%	49,1%	0,0%	4,1%
Conexiunea la internet:	Da	2520	23,7%	36,6%	33,9%	0,2%	5,5%
	Nu	516	8,6%	30,4%	58,4%	0,0%	2,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	8,3%	31,7%	57,8%	0,0%	2,2%
	3000-6000 lei	647	13,3%	38,0%	44,3%	0,2%	4,3%
	Peste 6000 lei	956	35,8%	38,0%	20,0%	0,3%	6,0%

Tabelul 71. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
Total		3036	82,6%	12,8%	4,6%
Genul respondentului:	Masculin	1252	81,1%	15,5%	3,4%
	Feminin	1784	83,9%	10,5%	5,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	69,8%	19,6%	10,5%
	30-44 ani	769	79,3%	15,5%	5,1%
	45-59 ani	697	82,8%	14,8%	2,4%
	60 -74 ani	1019	92,9%	4,7%	2,4%
Mediu de reședință:	Urban	1416	79,0%	15,1%	5,9%
	Rural	1620	85,8%	10,8%	3,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	86,8%	8,1%	5,1%
	Medii generale	607	84,5%	10,8%	4,7%
	Medii profesionale	1124	82,7%	12,6%	4,8%
	Superioare	671	77,0%	19,4%	3,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	79,3%	16,0%	4,6%
	Nu	1256	87,3%	8,2%	4,5%
Conexiunea la internet:	Da	2520	80,7%	14,5%	4,8%
	Nu	516	92,1%	4,1%	3,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	89,9%	8,2%	1,9%
	3000-6000 lei	647	88,4%	9,1%	2,5%
	Peste 6000 lei	956	75,1%	20,4%	4,4%

Tabelul 72. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?

		Număr	Da, apă este în casă / apartament	Da, apă este afară în curte	Nu este conectată	NȘ/NR
Total		3036	76,0%	46,8%	12,7%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1252	76,5%	48,0%	13,0%	0,1%
	Feminin	1784	75,6%	45,8%	12,6%	0,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	85,5%	32,4%	8,1%	0,1%
	30-44 ani	769	79,9%	39,3%	10,8%	0,4%
	45-59 ani	697	72,3%	54,2%	15,4%	0,0%
	60 -74 ani	1019	69,8%	56,4%	15,3%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1416	91,7%	24,2%	4,0%	0,2%
	Rural	1620	62,0%	66,9%	20,6%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	64,0%	59,0%	18,4%	0,4%
	Medii generale	607	70,3%	49,9%	14,1%	0,0%
	Medii profesionale	1124	76,7%	48,4%	13,7%	0,1%
	Superioare	671	90,7%	30,3%	5,0%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	83,3%	44,2%	8,8%	0,2%
	Nu	1256	65,3%	50,5%	18,5%	0,3%
Conexiunea la internet:	Da	2520	80,6%	45,8%	10,5%	0,2%
	Nu	516	52,1%	51,8%	24,4%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	56,5%	59,0%	20,8%	0,1%
	3000-6000 lei	647	75,2%	56,4%	12,5%	0,2%
	Peste 6000 lei	956	89,6%	34,8%	7,3%	0,0%

Tabelul 73. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?

		Număr	Sistem centralizat de canalizare	Sistem local/propriu de canalizare	Nu este conectată	NȘ/NR
Total		3036	34,4%	43,0%	22,0%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1252	34,3%	43,1%	22,3%	0,3%
	Feminin	1784	34,6%	42,9%	21,8%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	53,8%	32,6%	12,7%	1,0%
	30-44 ani	769	44,8%	38,3%	16,3%	0,6%
	45-59 ani	697	23,7%	50,2%	25,8%	0,3%
	60 -74 ani	1019	21,8%	47,8%	30,1%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1416	69,2%	22,1%	8,1%	0,6%
	Rural	1620	3,4%	61,7%	34,5%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	18,8%	47,1%	33,3%	0,8%
	Medii generale	607	29,3%	38,9%	31,6%	0,3%
	Medii profesionale	1124	31,4%	48,9%	19,5%	0,3%
	Superioare	671	58,2%	33,1%	8,0%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	41,6%	42,8%	15,1%	0,5%
	Nu	1256	23,9%	43,3%	32,3%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2520	37,6%	44,7%	17,2%	0,5%
	Nu	516	17,7%	34,2%	47,8%	0,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	13,8%	40,4%	45,5%	0,3%
	3000-6000 lei	647	23,6%	55,1%	20,9%	0,3%
	Peste 6000 lei	956	54,6%	38,5%	6,8%	0,2%

Tabelul 74. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?

		Număr	Este în casă / apartament	Este afară în curte	Nu avem veceu	NȘ/NR
Total		3036	60,4%	63,9%	0,4%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	1252	61,6%	65,0%	0,4%	0,3%
	Feminin	1784	59,5%	63,0%	0,3%	0,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	74,9%	43,3%	0,6%	0,5%
	30-44 ani	769	66,6%	53,2%	0,4%	0,4%
	45-59 ani	697	56,0%	75,4%	0,0%	0,3%
	60 -74 ani	1019	49,7%	77,1%	0,4%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1416	85,5%	30,0%	0,5%	0,3%
	Rural	1620	38,1%	94,1%	0,2%	0,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	41,1%	80,9%	0,3%	0,6%
	Medii generale	607	50,7%	67,5%	0,9%	0,3%
	Medii profesionale	1124	61,9%	68,4%	0,2%	0,2%
	Superioare	671	84,1%	38,3%	0,3%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	72,2%	57,4%	0,2%	0,3%
	Nu	1256	43,1%	73,5%	0,6%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2520	66,5%	60,4%	0,4%	0,4%
	Nu	516	28,3%	82,3%	0,4%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	33,4%	85,6%	0,4%	0,2%
	3000-6000 lei	647	54,8%	76,0%	0,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	956	82,0%	44,5%	0,5%	0,1%

Tabelul 75. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire centralizată	Încălzire autonomă	Nu avem încălzire	NȘ/NR
Total		3036	20,3%	74,4%	4,6%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	1252	19,8%	74,8%	5,0%	0,4%
	Feminin	1784	20,8%	74,1%	4,3%	0,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	551	35,4%	61,6%	2,1%	0,9%
	30-44 ani	769	27,2%	68,4%	3,6%	0,8%
	45-59 ani	697	12,7%	81,0%	5,8%	0,6%
	60 -74 ani	1019	10,9%	82,4%	6,3%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1416	42,3%	54,1%	3,0%	0,6%
	Rural	1620	0,7%	92,5%	6,1%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	630	10,8%	82,4%	6,3%	0,4%
	Medii generale	607	20,5%	72,9%	6,0%	0,6%
	Medii profesionale	1124	17,0%	77,7%	4,8%	0,5%
	Superioare	671	34,1%	63,3%	1,6%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1780	24,3%	72,4%	2,7%	0,7%
	Nu	1256	14,5%	77,4%	7,6%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2520	22,6%	73,0%	3,7%	0,7%
	Nu	516	8,2%	81,9%	9,5%	0,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	915	6,0%	87,1%	6,6%	0,3%
	3000-6000 lei	647	12,3%	81,7%	5,6%	0,3%
	Peste 6000 lei	956	35,7%	63,1%	1,0%	0,1%

Tabelul 76. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire pe gaz	Cărbune, lemne, păcură	Electricitate	Altele	NȘ/NR
Total		2267	32,4%	76,7%	1,2%	0,0%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	943	35,1%	77,2%	1,6%	0,1%	0,2%
	Feminin	1324	30,1%	76,2%	0,8%	0,0%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	338	41,4%	65,1%	2,2%	0,0%	0,8%
	30-44 ani	525	34,7%	72,6%	1,2%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	565	30,3%	80,7%	0,9%	0,2%	0,0%
	60 -74 ani	839	28,4%	81,8%	1,0%	0,0%	0,1%
Mediu de reședință:	Urban	769	63,4%	46,5%	1,9%	0,0%	0,4%
	Rural	1498	16,3%	92,4%	0,8%	0,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	518	16,0%	89,4%	0,7%	0,0%	0,3%
	Medii generale	445	22,2%	83,6%	0,5%	0,2%	0,0%
	Medii profesionale	875	34,8%	76,4%	1,0%	0,0%	0,1%
	Superioare	427	56,8%	55,3%	2,8%	0,0%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1292	41,4%	71,4%	1,6%	0,0%	0,1%
	Nu	975	20,0%	84,0%	0,6%	0,1%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	1843	36,4%	74,0%	1,3%	0,0%	0,1%
	Nu	424	13,6%	89,1%	0,6%	0,3%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	794	16,8%	87,0%	0,6%	0,1%	0,1%
	3000-6000 lei	526	30,2%	78,9%	0,9%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	604	49,1%	64,7%	1,8%	0,0%	0,3%

