



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

SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2023



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

Chișinău, Republica Moldova 2023

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	30
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	36
5. Analiza socio-demografică.....	41
Concluzii	46
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului	46
Anexa 1: Tabele bi-variate.....	49

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	25
Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv ..	26
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	27
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	28
Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Guvernare Electronică.....	29
Figura 29. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice).....	30
Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice.....	31
Figura 32. Servicii publice electronice: gradul de accesare	31
Figura 33. Servicii publice electronice: modul de accesare	33
Figura 34. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare.....	34
Figura 35. Sursele de informare despre servicii publice electronice	35
Figura 36. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare	35
Figura 38. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului	36
Figura 39. Modalitățile de accesare a serviciilor la care s-a apelat mai des.....	37
Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare.....	37
Figura 41. Accesarea serviciilor publice	38
Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6).....	39
Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2023.....	39
Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/propuneri referitor la calitatea serviciului public	40
Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție	40
Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei	43
Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli.....	43

Lista tabelelor

<i>Tabelul 1. Structura eșantionului</i>	<i>7</i>
<i>Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților</i>	<i>41</i>
<i>Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor</i>	<i>42</i>
<i>Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor</i>	<i>44</i>
<i>Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință</i>	<i>44</i>
<i>Tabelul 6. Utilități în locuință</i>	<i>45</i>

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

Componenta 2: 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 3: 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 din 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)

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

Rezultatele studiului sunt divizate 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 perioadele 2012-2016 și 2019-2023 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:** 3040 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 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-au 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.

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

Perioada de culegere a datelor: 23 august – 10 septembrie 2023. 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		3040	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1299	47,1%
	Feminin	1741	52,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	18,3%
	30-44 ani	786	29,5%
	45-59 ani	608	23,3%
	60 -74 ani	887	29,0%
Mediu de reședință:	Urban	1284	44,0%
	Rural	1756	56,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	19,1%
	Medii generale	694	21,3%
	Medii profesionale	1058	36,1%
	Superioare	657	23,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	57,3%
	Nu	1301	42,7%
Conexiunea la internet:	Da	2684	88,1%
	Nu	356	11,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	20,8%
	3000-6000 lei	717	23,7%
	Peste 6000 lei	1686	55,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	40,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	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 2019-2023, iar pentru unii indicatori și cu sondajele anterioare.

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

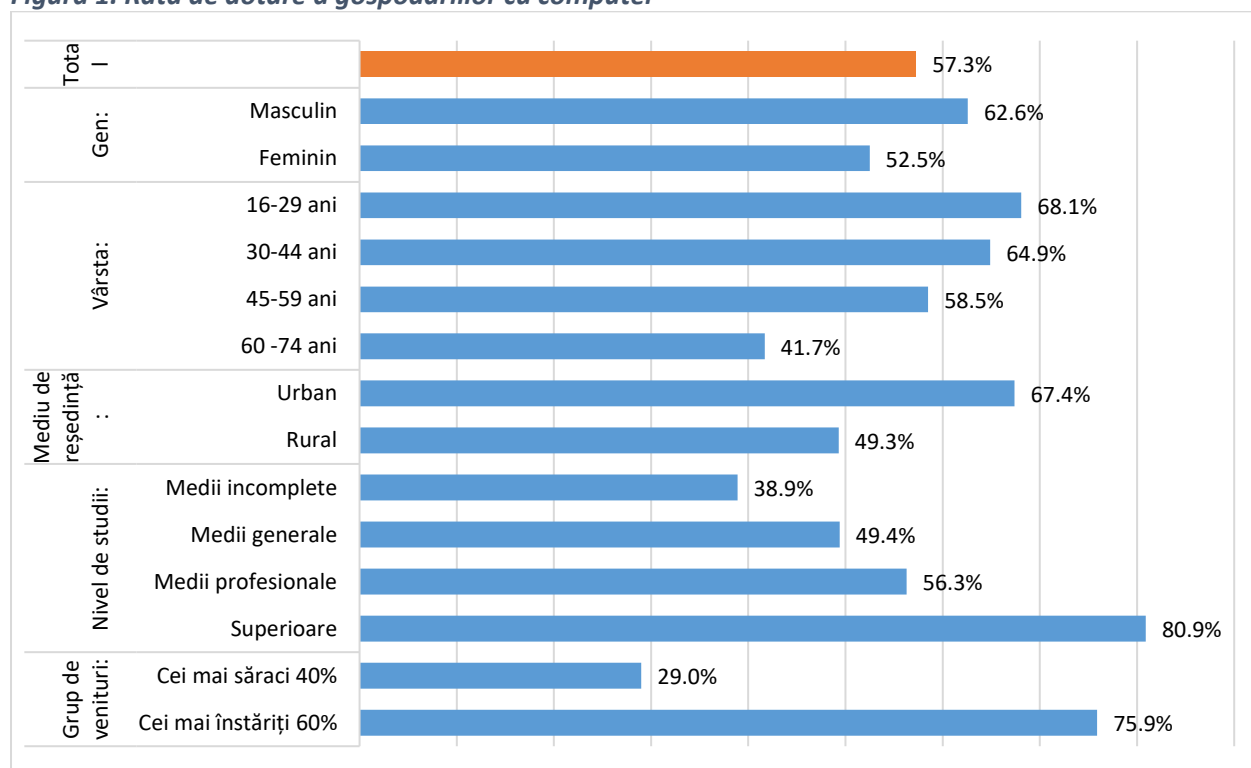
Acest capitol furnizează informații despre gradul de disponibilitate a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

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 procese care au impulsionat 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, depășind televiziunea, care tradițional fusese cea mai importantă sursă de informare pentru multe decenii.

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

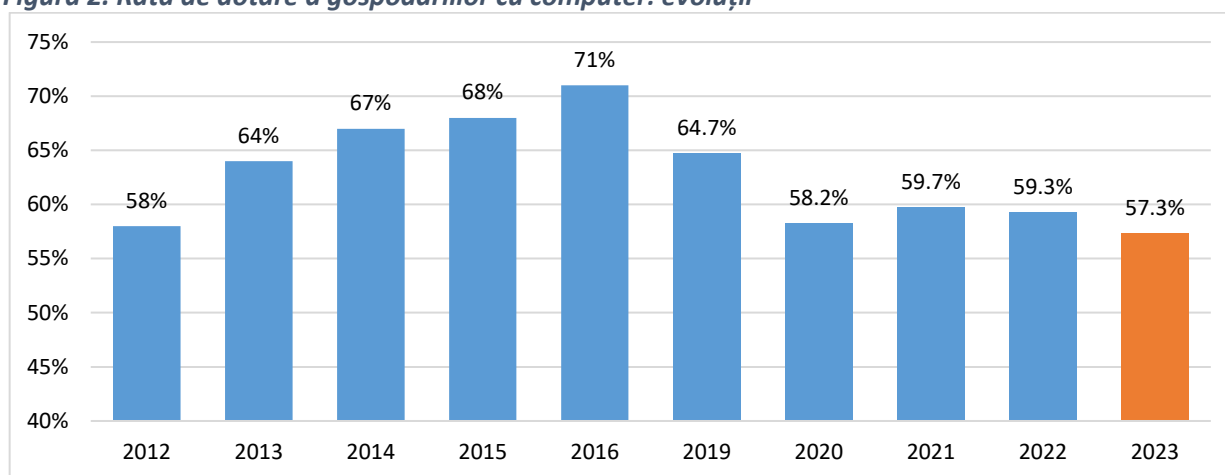
Aproximativ **șase din zece gospodării (57,3%) din Republica Moldova**, conform studiului, **dispun de un computer la domiciliu**. Ponderi mai mari de dispunere a computerului se identifică în rândul bărbaților (62,6% vs 52,5% în rândul femeilor), la fel există anumite variații în funcție de alte caracteristici socio-demografice. Rata de dotare cu computer *este mai mică în grupurile de vârstă mai înaintate* (68,1% în rândul celor de 18-29 ani și doar 41,7% în rândul celor de 60-74 ani), mult mai mică în mediul rural (49,3% față de 67,4% 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 mai mult decât duble între grupurile marginale. Dotarea cu computere a grupului celor mai săraci 40% respondenți este mai mult decât de două ori mai mică (29% față de 75,9% în rândul celor mai înstăriți 60%)

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer



Dinamica valorii indicatorului privind dotarea cu computer este în scădere lentă (57,3% în 2023, 59,3% în 2022, 59,7% în 2021, 58,2% în 2020), cu o reducere considerabilă față de nivelul maxim (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 majoritatea (73,5%) gospodăriilor care nu dispun de un computer sunt conectate la internet, iar rata generală de conexiune la internet (88,1%) este considerabil mai înaltă decât rata de disponibilitate a computerului.

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

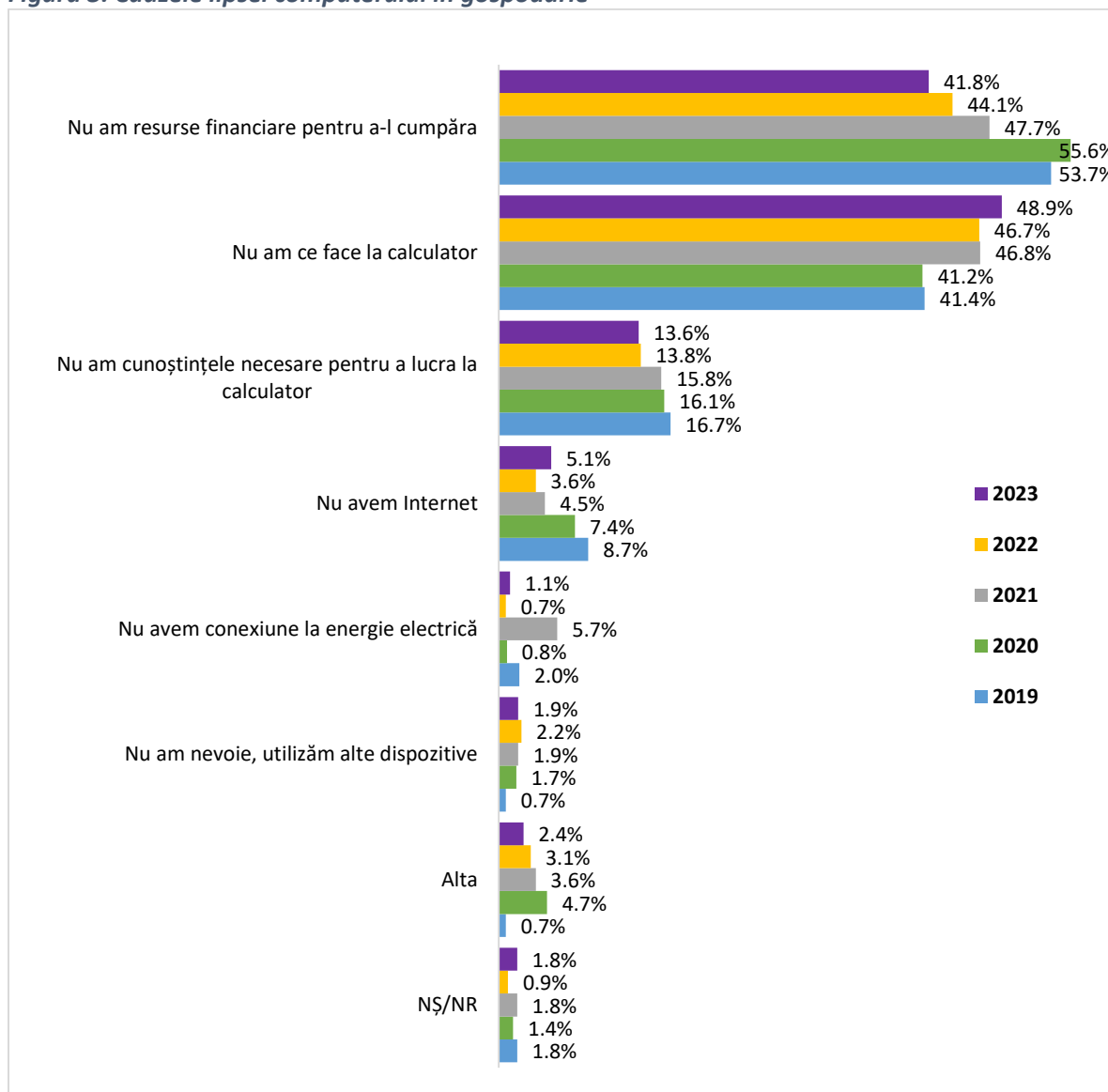


În ceea ce privește *cauza absenței computerului*, lipsa resurselor financiare pentru procurarea acestora nu mai este cel mai des invocat motiv (41,8%) dintre chestionați și este în scădere continuă. Așa cum a fost afirmat mai sus, renunțarea la computer nu înseamnă renunțarea la tehnologii informaționale, dar este determinată de trecerea pe alte dispozitive. Ponderea celor care declară că nu ar avea nevoie de calculator deoarece nu îi văd utilitatea s-a aflat în creștere continuă: 48,9% în 2023, 46,8% în 2021 față de 41,2% în 2020, 46,4% în 2019 și într-o creștere și mai pronunțată față de 2016 când doar 28% din respondenți indicau această cauză. Pe de altă parte, se observă 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: 2012-2023.

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 înstărite (*anexa 1, tabelul 4*).

Lipsa cunoștințelor și abilităților de operare cu calculatorul este a treia cauză ca pondere ce se referă la motivul lipsei calculatorului în gospodărie: 13,6%, fiind mai specifică persoanelor în vârstă, din mediul rural, mai puțin înstărite (*anexa 1, tabelul 4*).

Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie



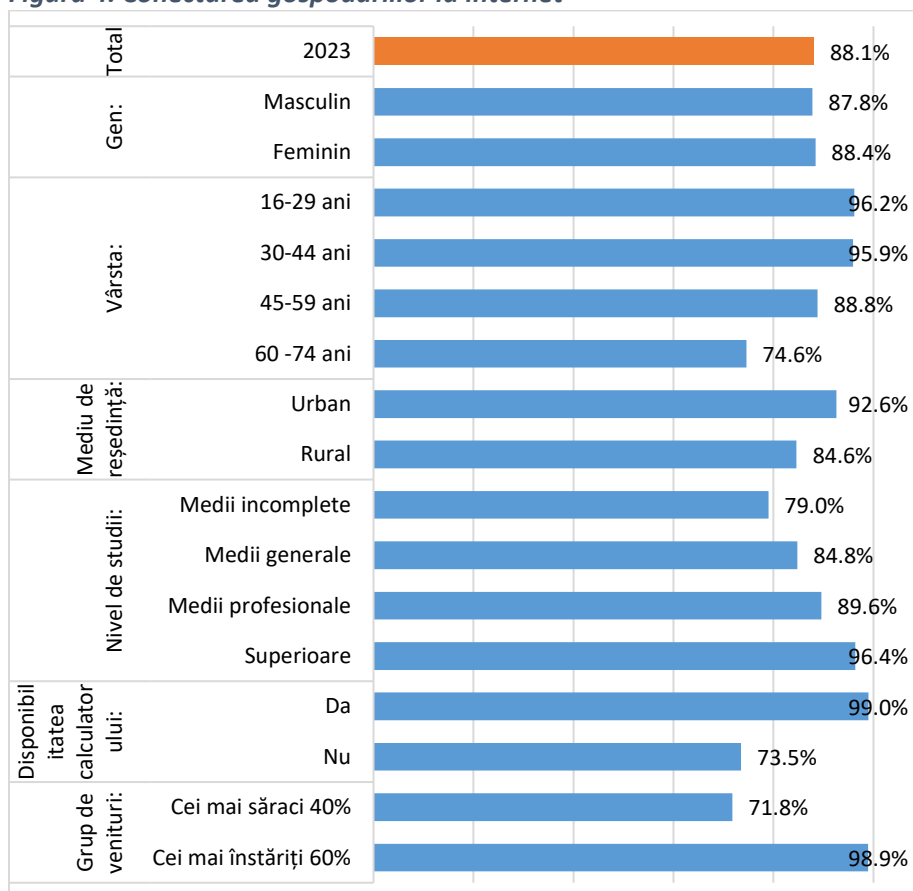
Din acele gospodării care dispun de computer 27,0%, se atestă o continuă creștere de a dispune de mai mult de un singur dispozitiv: 24,5% în 2022, 13% în 2021 și 9,8% în 2020, iar numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,2 (anexa 1, tabelul 3).

1.2. Nivelul de conectare la internet

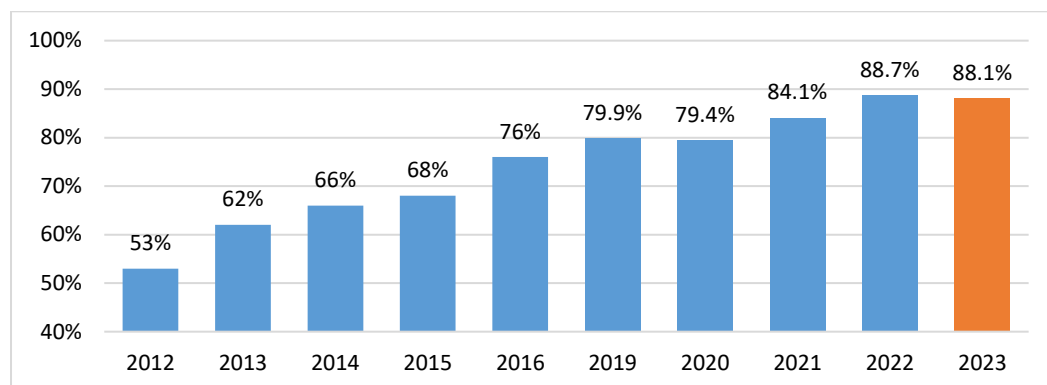
Din estimările studiului, rezidă că **88,1% gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este cu peste 30% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

Variațiile pe categorii socio-demografice sunt la fel ca și în cazul calculatorului, deși mult mai puțin pronunțate. Rata de penetrare a internetului scade odată 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. De ex. în 2021 diferența procentuală între populația urbană și rurală a fost de 20%, acum de doar 8%, deci discrepanța redusă cu 13%.

Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet

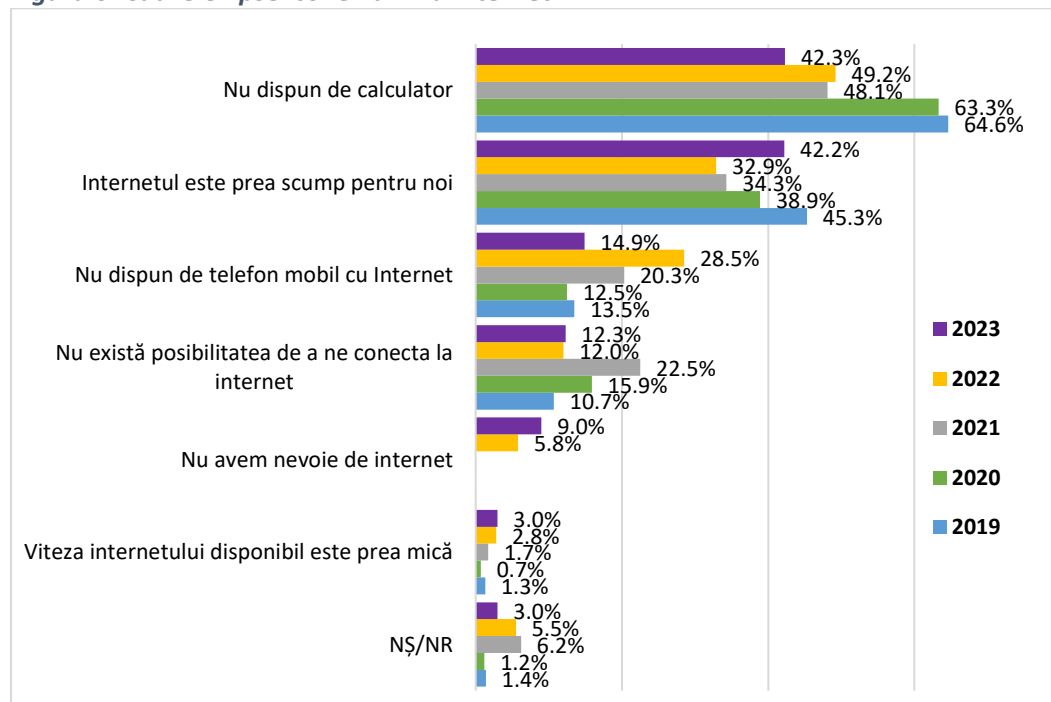


Studiile realizate în ultimul deceniu înregistrează o continuă creștere a ratei de penetrare a internetului în gospodării, în anul 2021 aceasta sporind cu circa 5% față de anul 2020, și aproximativ cu aceeași proporție a crescut în 2022. În 2023 însă rata de conectare la internet se temperează, înregistrând o valoare de 88,1%, fiind egală cu cea din 2022.

Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții

În continuare există trei modalități de conectare la Internet ale gospodăriilor, 27,8% gospodării fiind conectate prin semnal Wi-Fi, 20,1% prin ADSL și 33,1% dispun de conexiune prin fibră optică. Totodată este notabilă ponderea celor care se conectează prin intermediul telefonului mobil – 12,9% (*anexa 1, tabelul 7*).

În cazul celor 11,9% gospodării care nu sunt conectate la internet, lipsa computerului este oarecum cel mai des invocată ca și cauză (42,3%), deși în scădere față de anii precedenți. Un număr semnificativ al participanților la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, invocă drept cauză costul serviciului (42,2%, în creștere puternică față de 2022 – 32,9%) Alții 14,9% explică absența conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet, acest motiv înregistrând totodată o scădere considerabilă față de anul 2022, când constituia 28,5%. Alții 12,3% respondenți nu sunt conectați la internet din cauza că nu există condițiile tehnice de conectare.

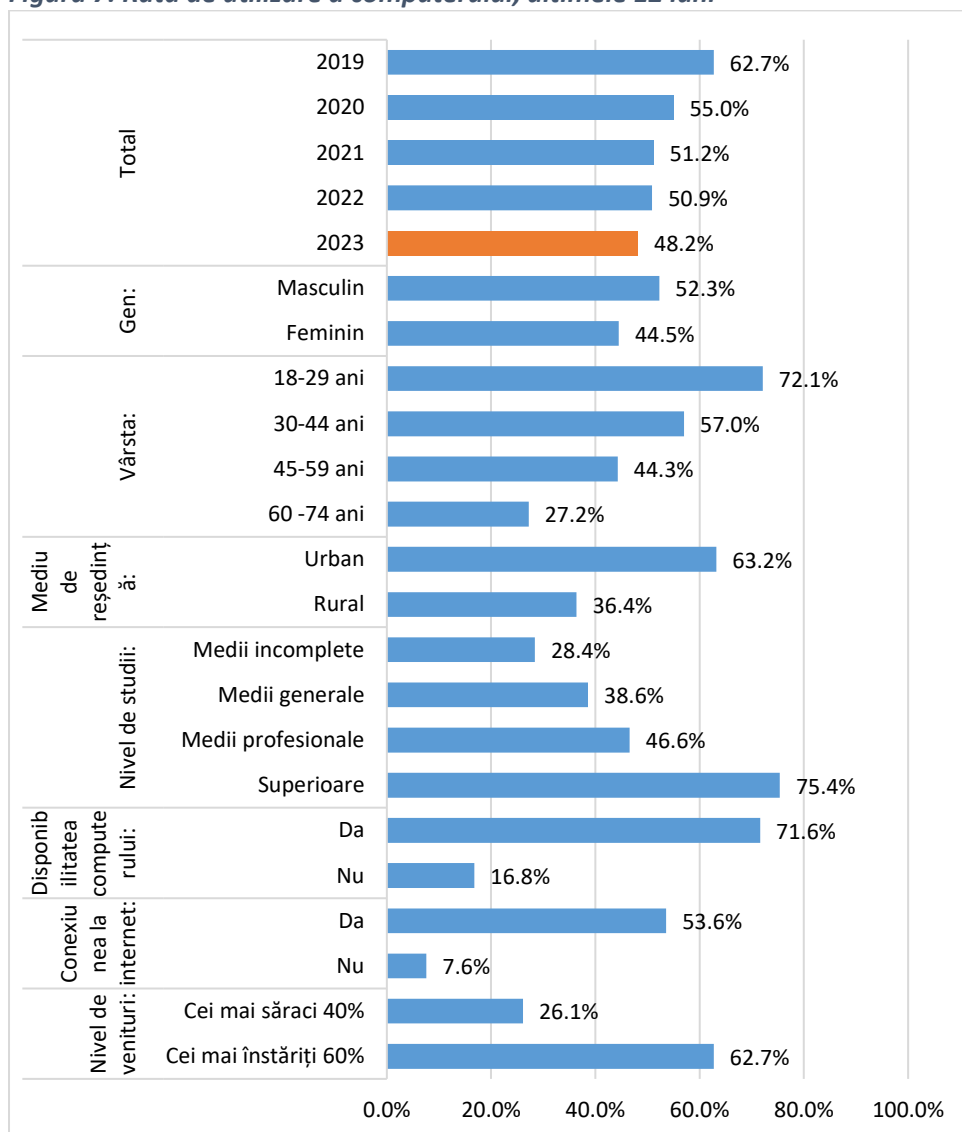
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet

1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

În pofida creșterii nivelului de utilizare a internetului din ultimii ani, rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni constituie **48,2%**, fiind în scădere continuă pentru al cincilea an la rând.

Se constată careva variații în funcție de gen, cu o rată de utilizare în rândul femeilor cu circa 8% mai mică. Se remarcă, totodată, o puternică reducere a ratei de utilizare către grupul de vârstă mai înaintată (de la 72,1% în rândul tinerilor de 18-29 ani la 27,2% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (63,2% față de 36,4% în rândul celor din mediul rural), e dublă în cazul celor cu studii superioare (75,4%) în comparație cu categoria de cetățeni cu cel mai scăzut nivel de studii (28,4%), la fel, este dublă discrepanța între grupuri în funcție de venitul gospodăriei (26,1% față de 62,7%).

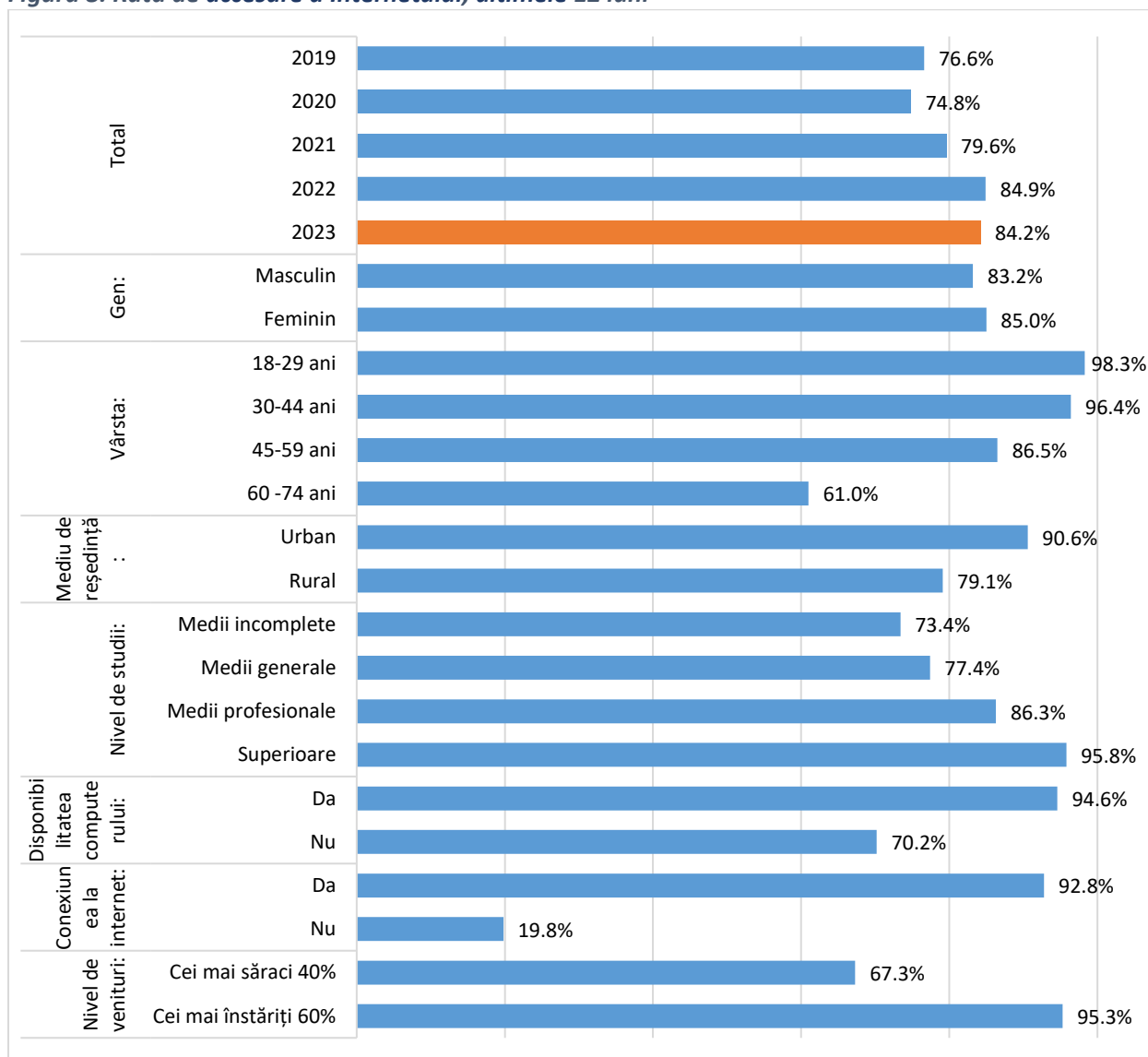
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni



1.4. Utilizarea internetului

Studiul relevă că au utilizat internetul în ultimele 12 luni **84,2% respondenți**. Indicatorul se menține la nivelul din 2022, în mod similar cu cel de conectare a gospodăriilor la internet. Cel mai probabil asistăm și în acest caz la saturația procesului. Observăm 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 (98,3% în cazul tinerilor și doar 61,0% în rândul persoanelor în vârstă). Rata de utilizare a internetului în mediul urban este cu circa 11% 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 dominantă, **70,2% respondenți din gospodăriile fără computer afirmă că au accesat internetul în ultimele 12 luni**.

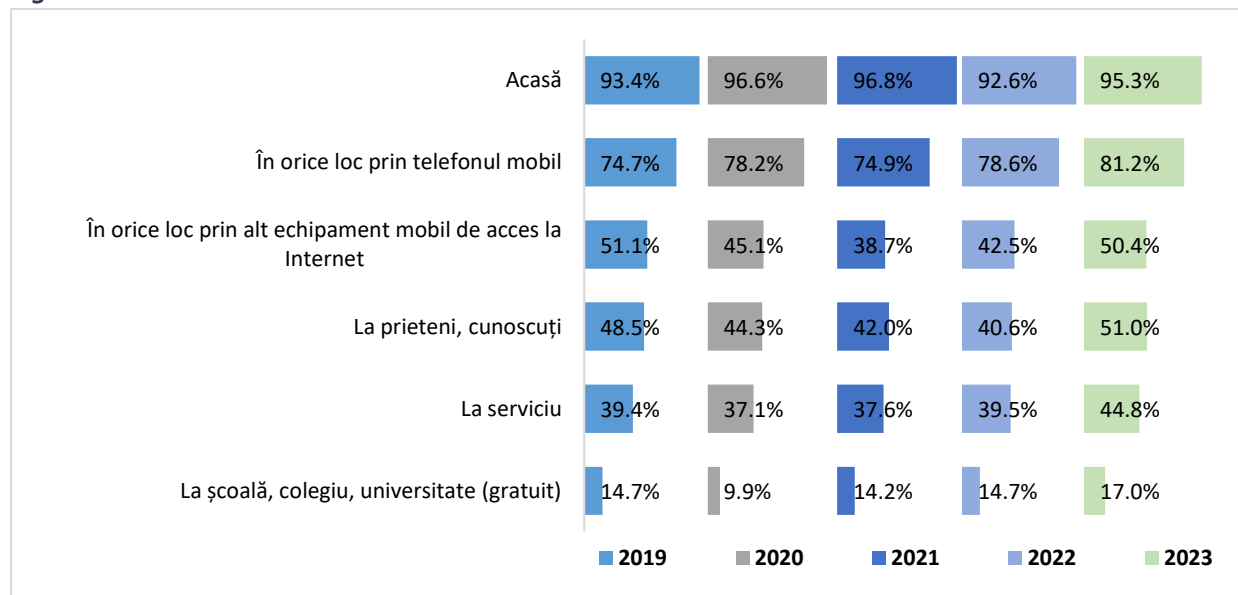
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni



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

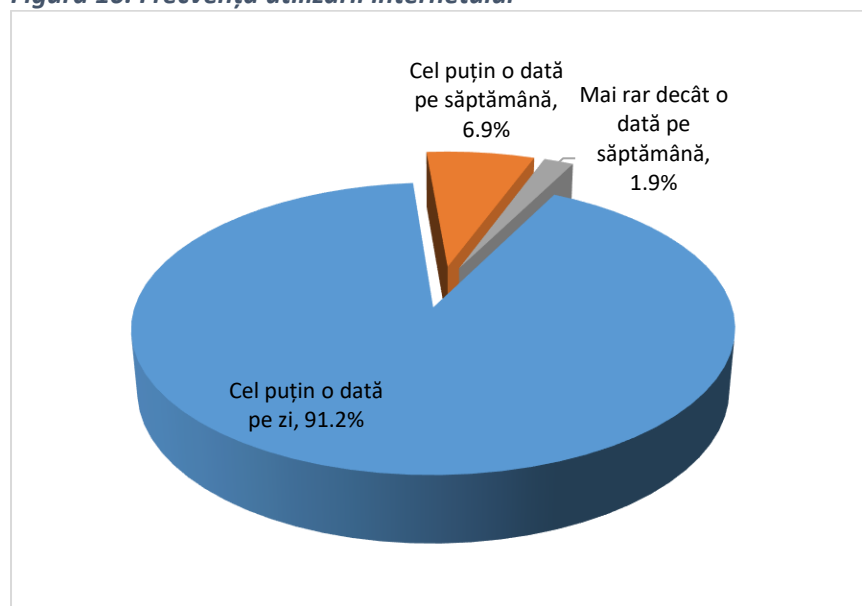
domiciliu (95,3%), din datele sondajului rezidă că tot mai mulți au accesat prin intermediul telefonului mobil (81,2%, în continuă creștere: cu 3% mai mult ca în anul 2022 și cu 8% mai mult ca în anul 2021). Prin alte echipamente mobile de acces se atestă o creștere cu 8% față de anul precedent, la prieteni accesează 50,4% din cei intervievați, valoarea fiind de asemenea în creștere, la cunoscuți (51,0%, cu peste 10% creștere), la serviciu (44,8%, și aici o creștere de 5%). Se constată o diversificare a posibilităților și practicilor de accesare a internetului.

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



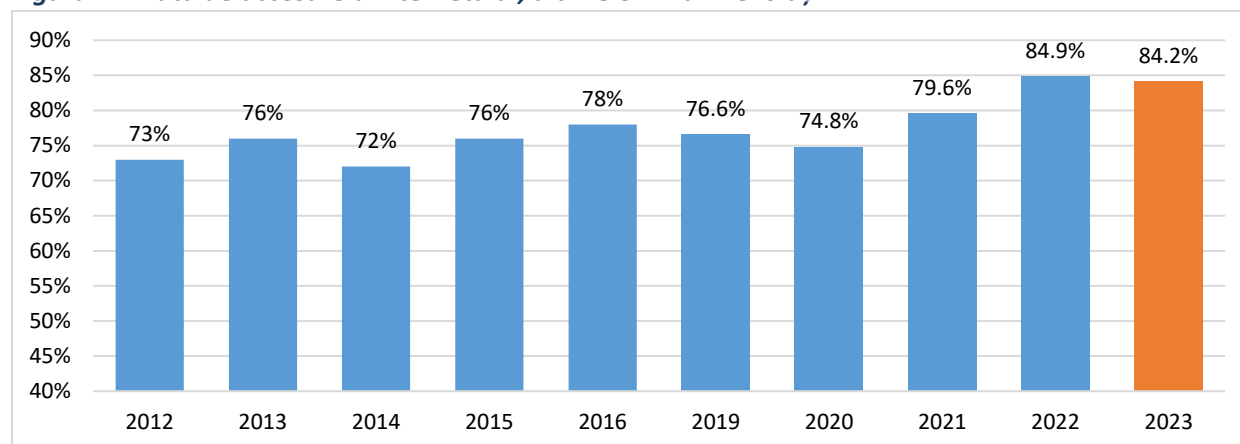
Marea majoritate a respondenților (91,2%) accesează internetul zilnic, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii cu nivel de venit mai înalt. (anexa 1, tabelul 11). Indicatorul nu înregistrează schimbări față de anii precedenți, schimbări care să fie numeric mai mari decât eroarea statistică.

Figura 10. Frecvența utilizării internetului



Recordul de utilizare a internetului, înregistrat în 2022, se menține. În perioada 2012-2021 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul 72%-80%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurătorilor. În 2022 a fost atins un nivel record (84,9%), iar în 2023 acesta se menține (84,2%).

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

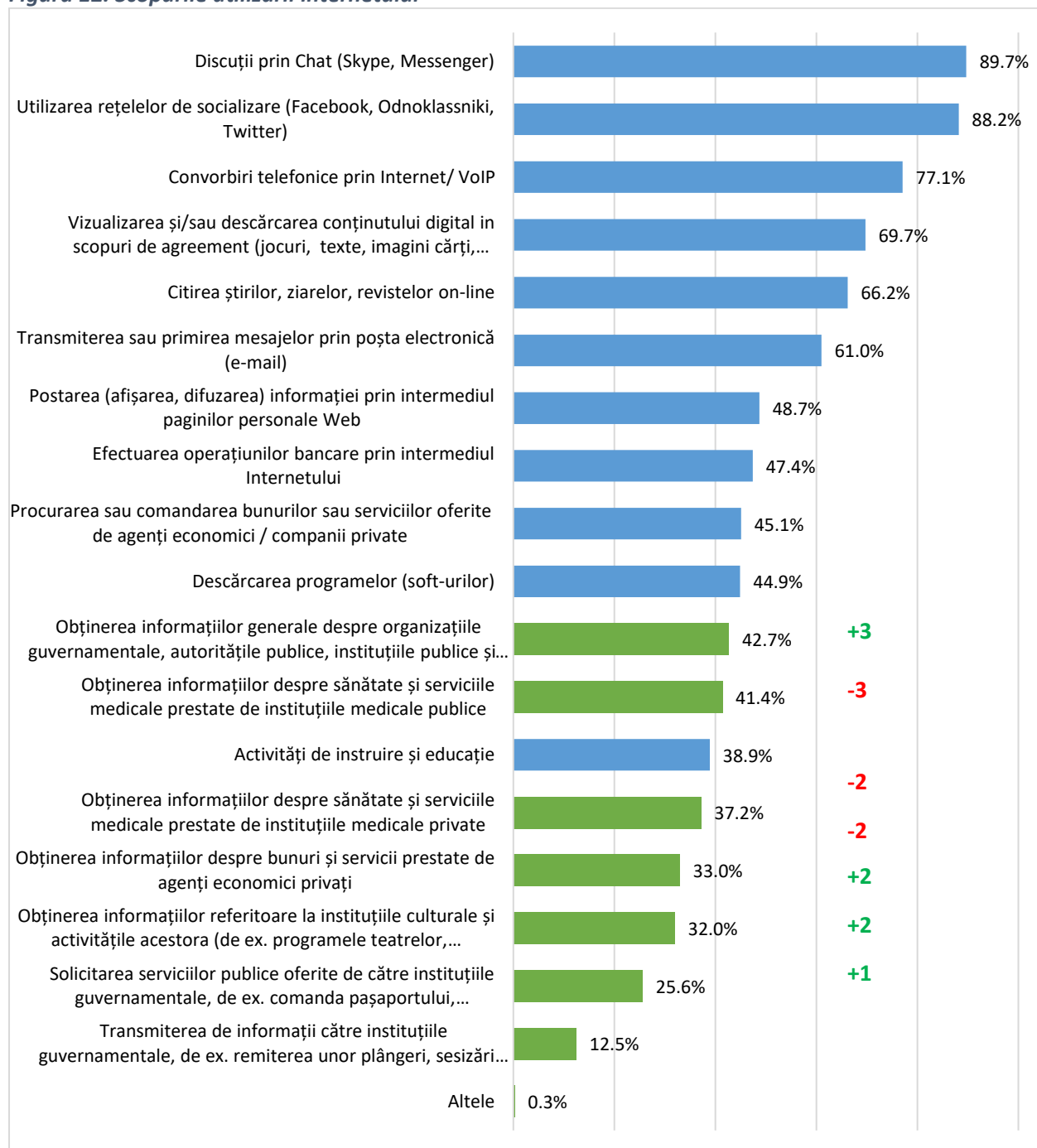


Socializarea și agrementul sunt la moment principalele scopuri de utilizare a internetului, iar informarea despre obținerea serviciilor publice în regim online se află la sfârșitul topului, deși în ponderi este în creștere.

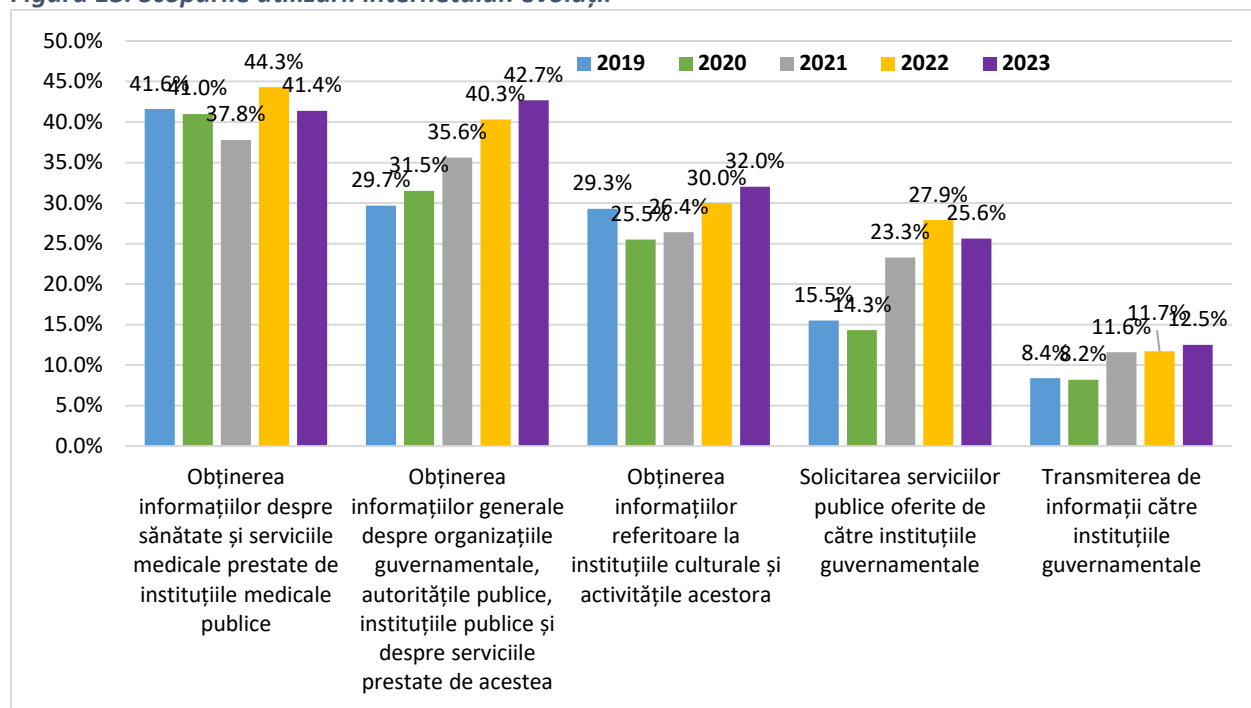
Așadar, din totalul populației care a utilizat internetul în ultimele 12 luni – 89,7% afirmă că au utilizat internetul pentru *discuții în chat*, iar 88,2% pentru *a accesa rețelele de socializare*. Pe locul trei se plasează *convoorbirile audio prin intermediul internet-ului* (77,1%), urmează *vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement* (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme) cu 69,7%, apoi *citirea știrilor, ziarelor, revistelor online* (66,2%) și 61,0% pentru a transmite sau accesa mesaje electronice (poșta electronică). Spectrul de utilizare a internetului în anul 2023 este foarte aproape de cel din 2022.

Cercetările din ultimii ani atestă că **utilizarea internetului în scopuri care direct vizează serviciile publice a înregistrat ponderea maximă de 44,3% în anul 2022**, fiind vorba în special despre obținerea informațiilor despre serviciile medicale prestate de instituțiile publice. În 2023 maxima constituie 42,7%. Au fost atestate creșteri ale utilizării internetului pentru obținerea informațiilor despre organizațiile guvernamentale, autorități și instituții publice (42,7%), informații despre instituții culturale (32,0%), solicitarea serviciilor publice (25,6%).

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 pentru unele scopuri de accesare a serviciilor publice. Continuă să crească constant utilizarea internetului pentru obținerea informațiilor despre organizațiile guvernamentale, autorități și instituții publice precum și despre instituții culturale.

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*).

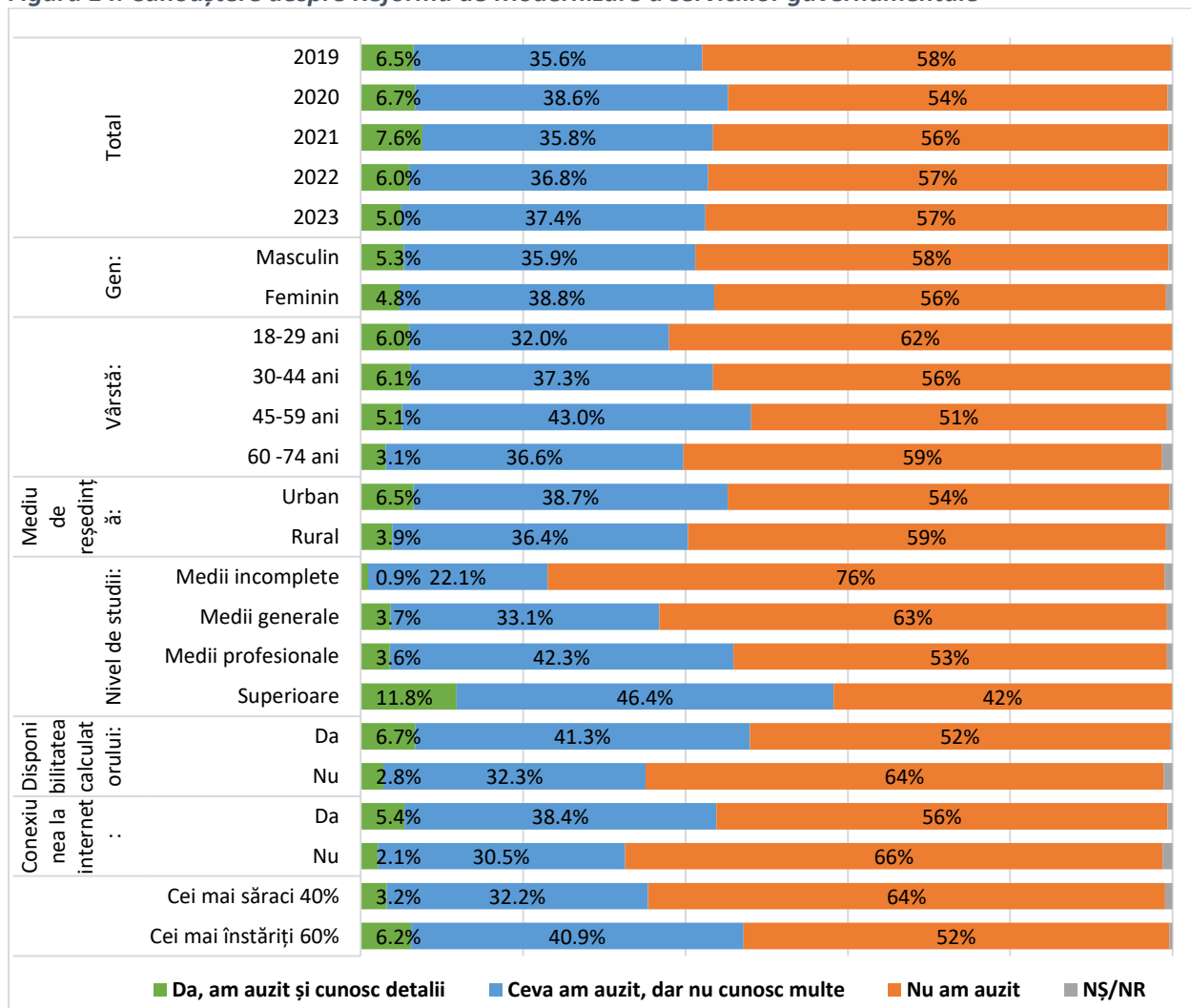
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

Acest capitol este dedicat gradului 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.

Nivelul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale înregistrează în continuare un nivel relativ modest. Doar 5% dintre cei chestionați **afirmă că sunt familiarizați cu anumite detalii despre reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale** și 37,4% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii. Peste jumătate din cei intervievați (57%) până la momentul interviului nu auziseră despre reformă.

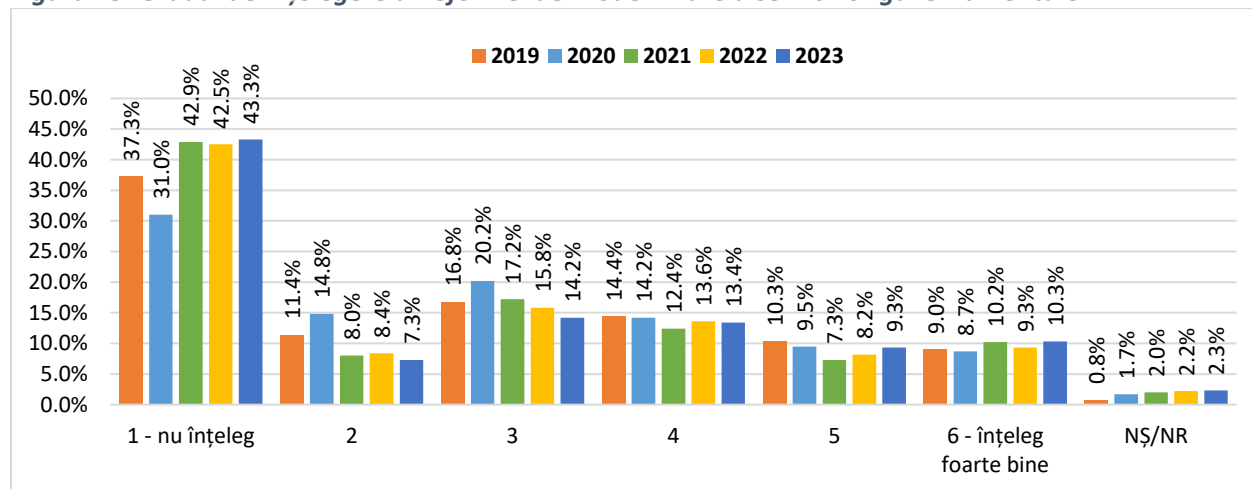
Gradul de cunoaștere al Reformei de Modernizare nu înregistrează variații importante în funcție de gen sau mediu de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale



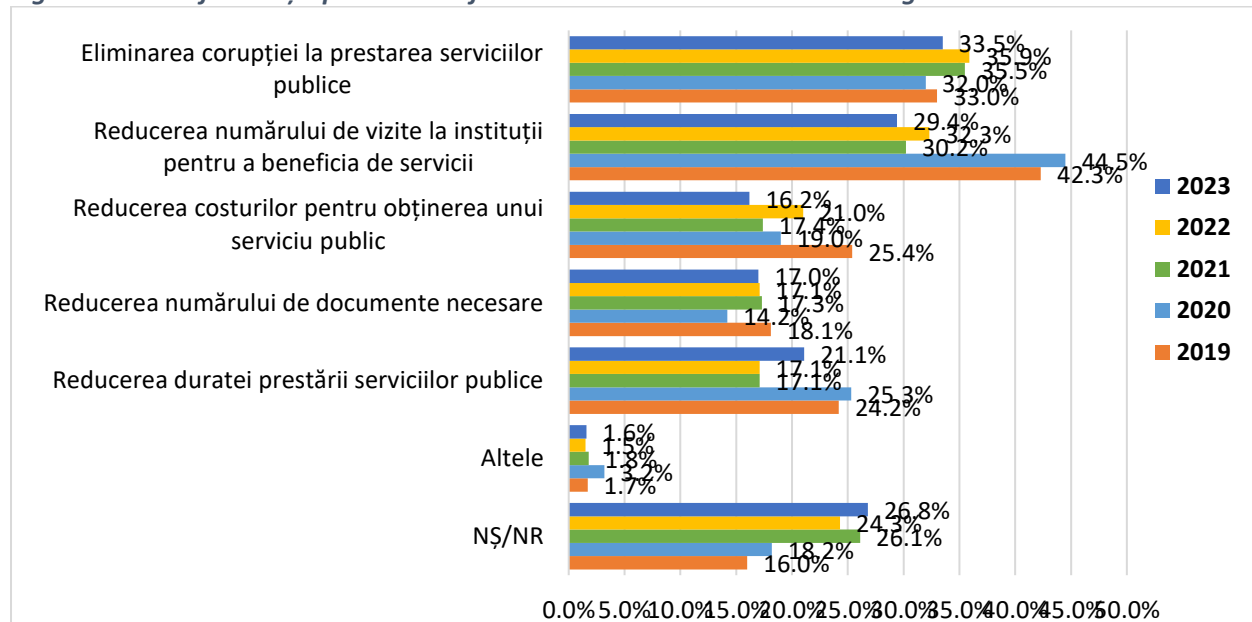
Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul de cunoaștere și înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **19,6% 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 27,6% se constată că acest nivel este unul mediu (note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar 50,6% au oferit note de 1 sau 2.

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



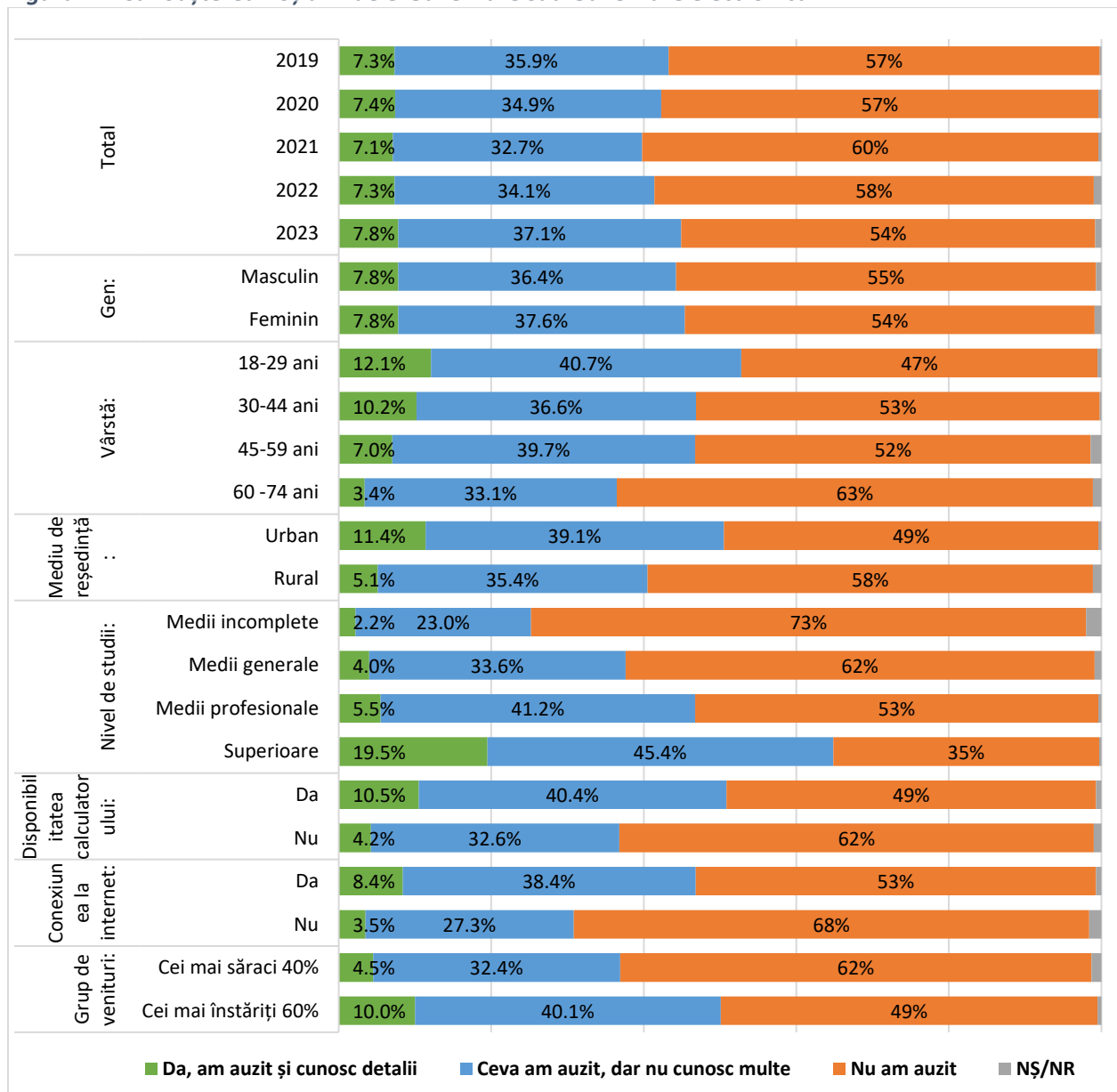
Unul din aspectele evaluate în cadrul studiului sunt potențialele beneficii așteptate de către cetățeni, ca și rezultat al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Constatăm, că în cazul a 33,5% din populație **eliminarea corupției în procesul de prestare a serviciilor publice** este unul din beneficiile așteptate. Iar 29,4% din respondenți așteaptă să fie **redus 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 câte circa 16,2% din cei intervievați.

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



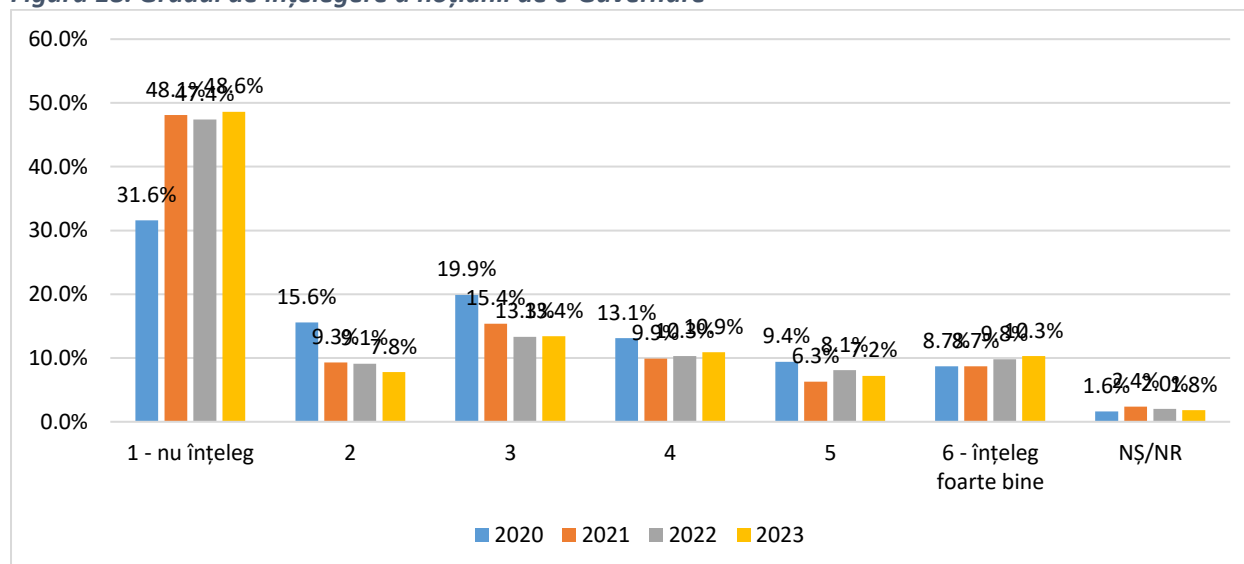
Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către populație este relativ constant pe parcursul ultimilor 3 ani, 7,8% din cetățenii intervievați cunosc detalii, iar 37,1% afirmă că au auzit careva informații, fără a cunoaște multe detalii despre e-Guvernare. Restul 54% 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. Și, constant, 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 și el unul mediu, note maxime în apreciere oferind 17,5% din totalul populației, iar note medii – 24,3%.

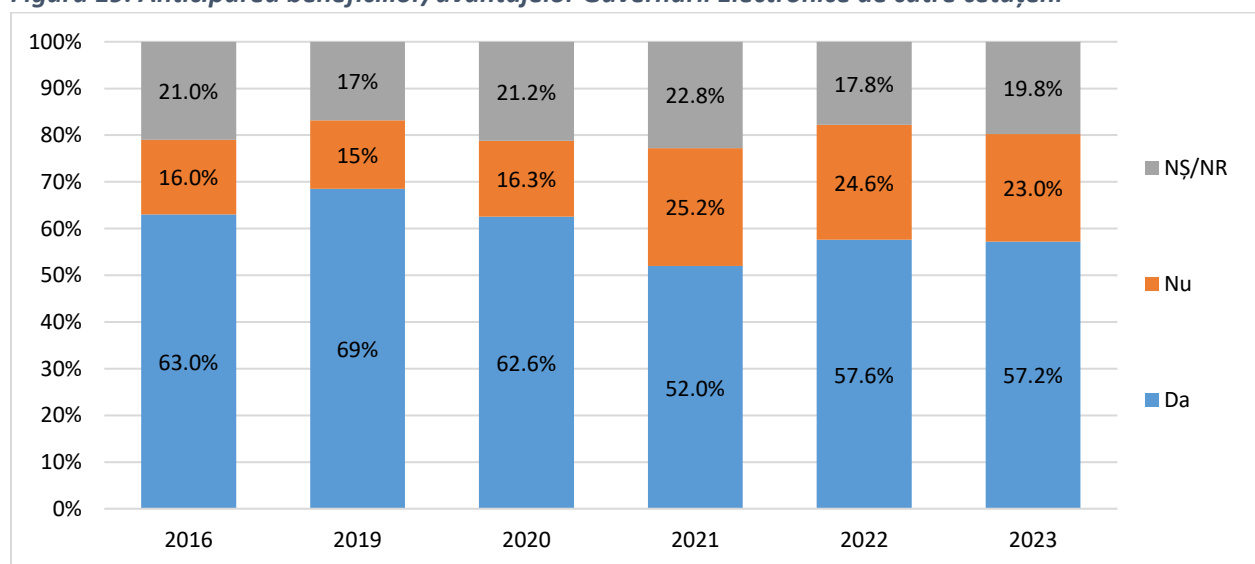
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare



O parte considerabilă a populației este de părere că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 57,2%, comparabil cu 2022 (57,6%), considerabil peste 2021 (52,0%), însă în continuare sub nivelul anilor 2019 și 2020 (62,6% în 2020 și 69,0% în 2019).

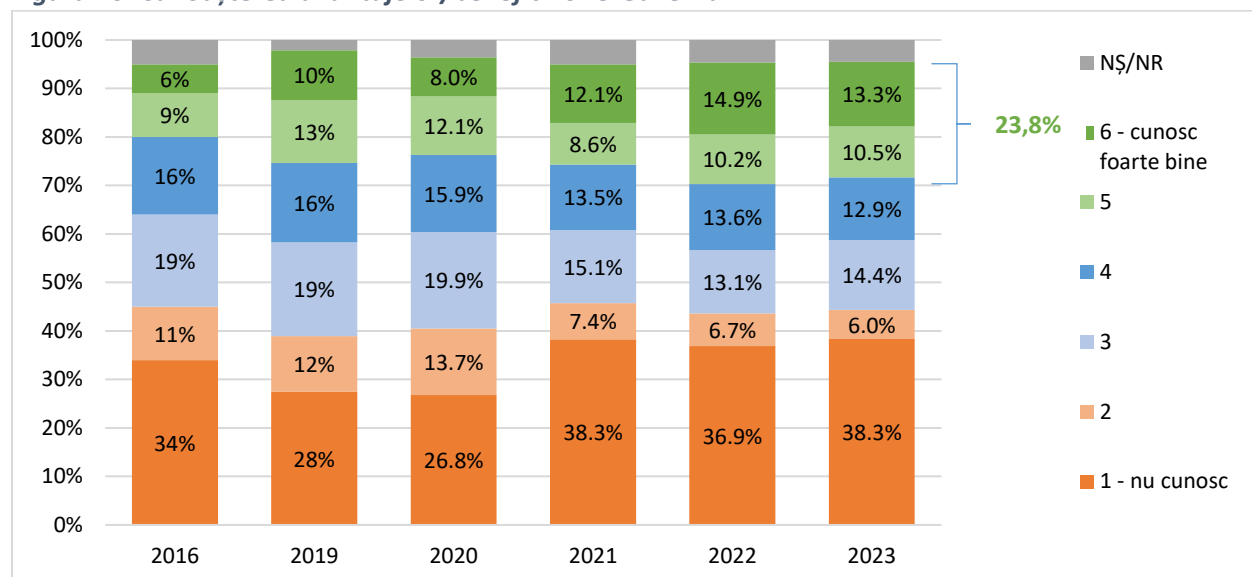
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (anexa 1, tabelul 24).

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



Pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 23,8% din cei intervievați, note medii 27,3%, în creștere cu 4% față de anul 2021.

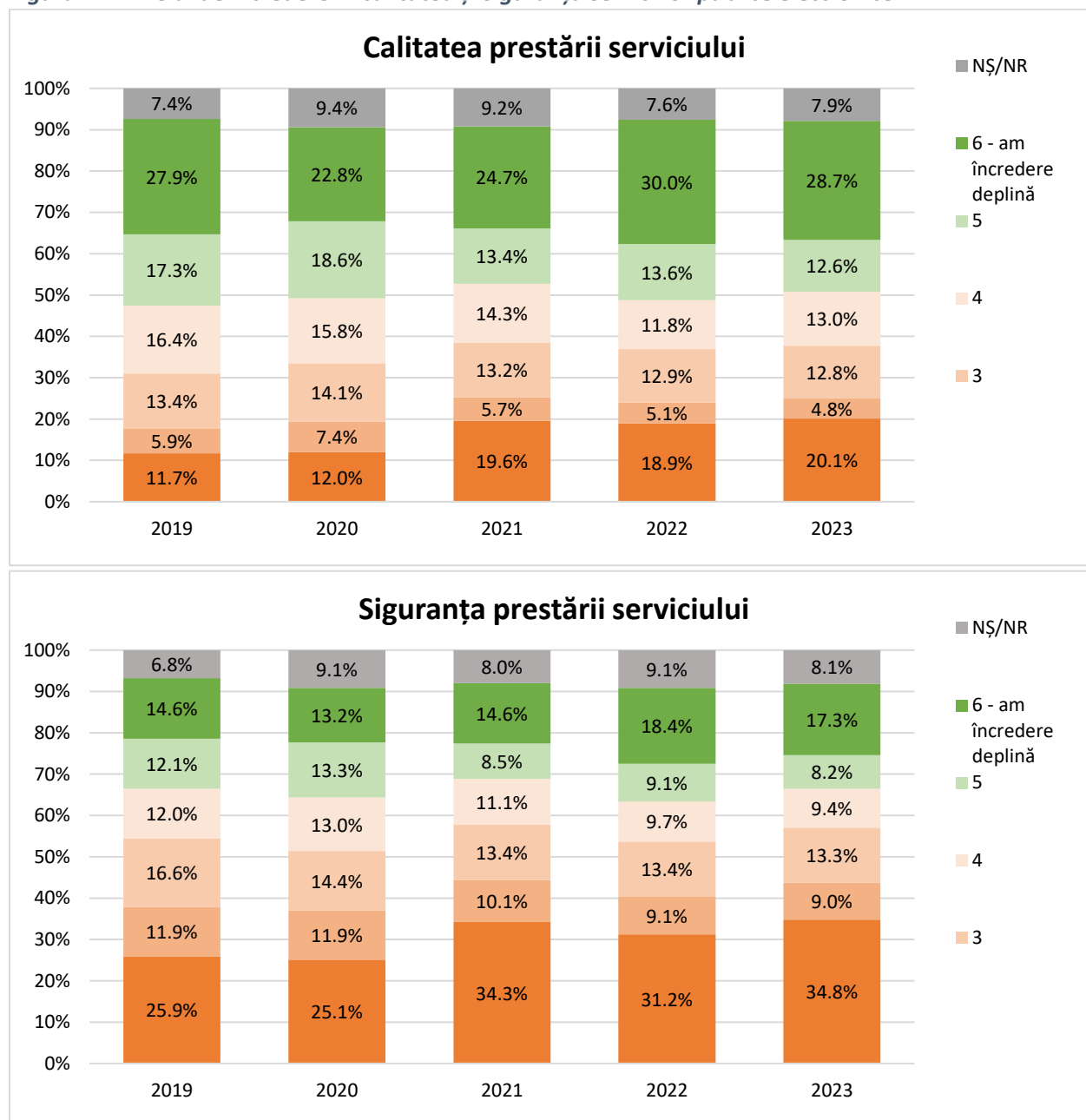
Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării



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 24,9% din cetățeni**, iar **43,8% au apreciat cu note minime siguranța** acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii **calitatea serviciilor electronice (54,3% 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 – 34,9% 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*).

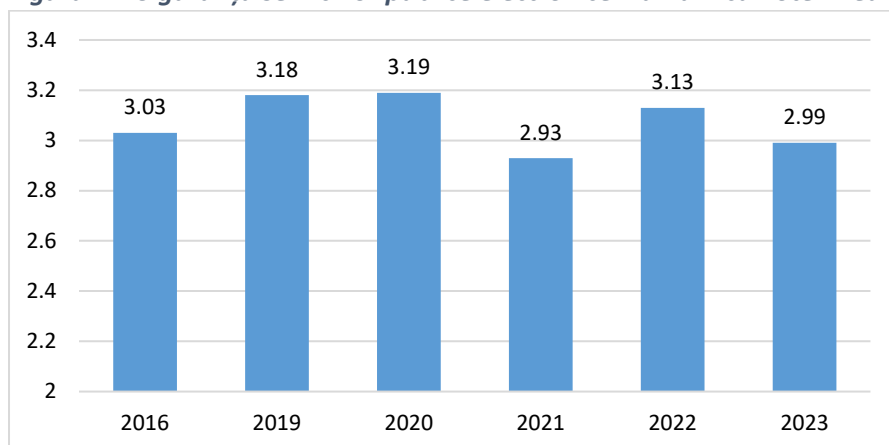
Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice



* 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 oscilează în jurul a 3, de la un studiu la altul, de la 3.03 puncte în 2016 (media pe scala de 6) până la 3,19 în 2020. Prezentul studiu înregistrează valoarea de 2,99.

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 2023 nu a înregistrat evoluții notabile față de 2022. Se declară **disponibili pentru accesare prin intermediul computerului 39,3% (oferind note de 5 sau 6)**, un nivel moderat de disponibilitate (cu note de 3 sau 4) manifestă 16,6%.

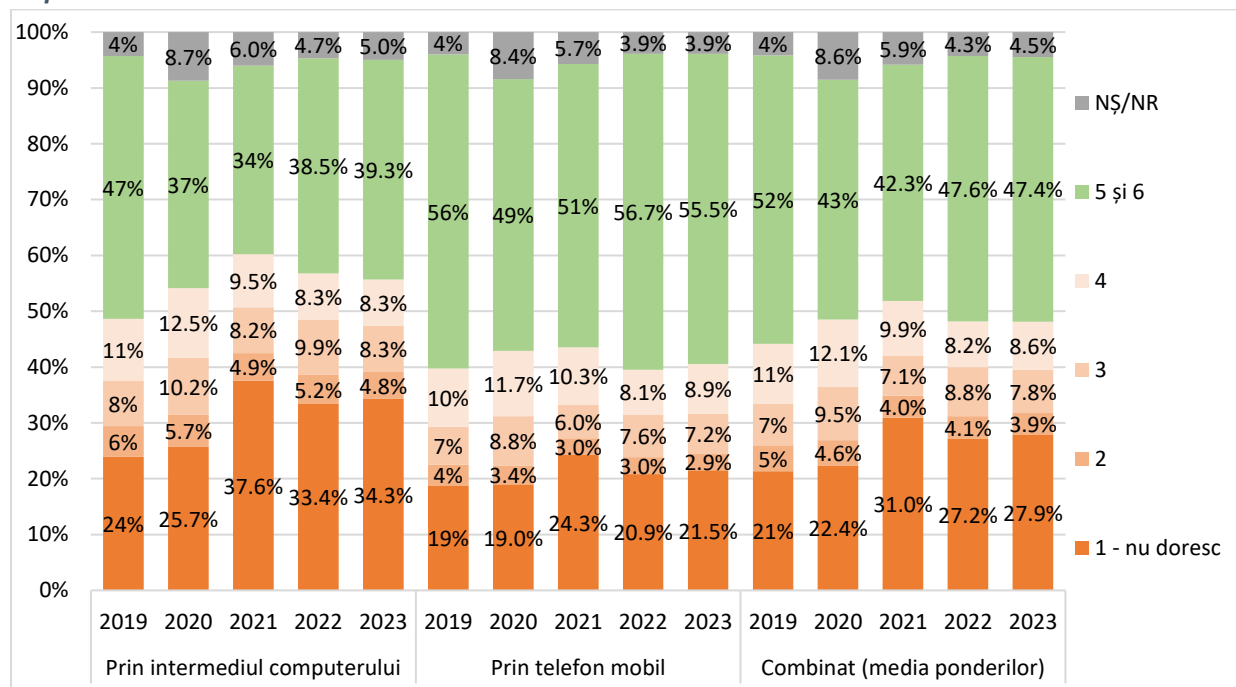
Gradul disponibilității pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil depășește cu 16% gradul disponibilității de utilizare a serviciilor publice electronice prin intermediul computerului (55,5% cu note de 5 sau 6).

Indicatorul combinat de disponibilitate egalează cu 47,4% (note 5 sau 6). În 2022 indicatorul constituia 47,6%.

Totodată se confirmă faptul că o creștere explozivă a ponderii respondenților care resping utilizarea serviciilor publice în regim online are la bază *tendința de durată spre renunțare de a accesa servicii publice electronice prin intermediul computerului în favoarea telefonului*, aici ponderea notei 1 atestă un nivel destul de mare- 34,3%, pe când în cazul telefonului nu sunt deschiși 21,5% din cetățeni.

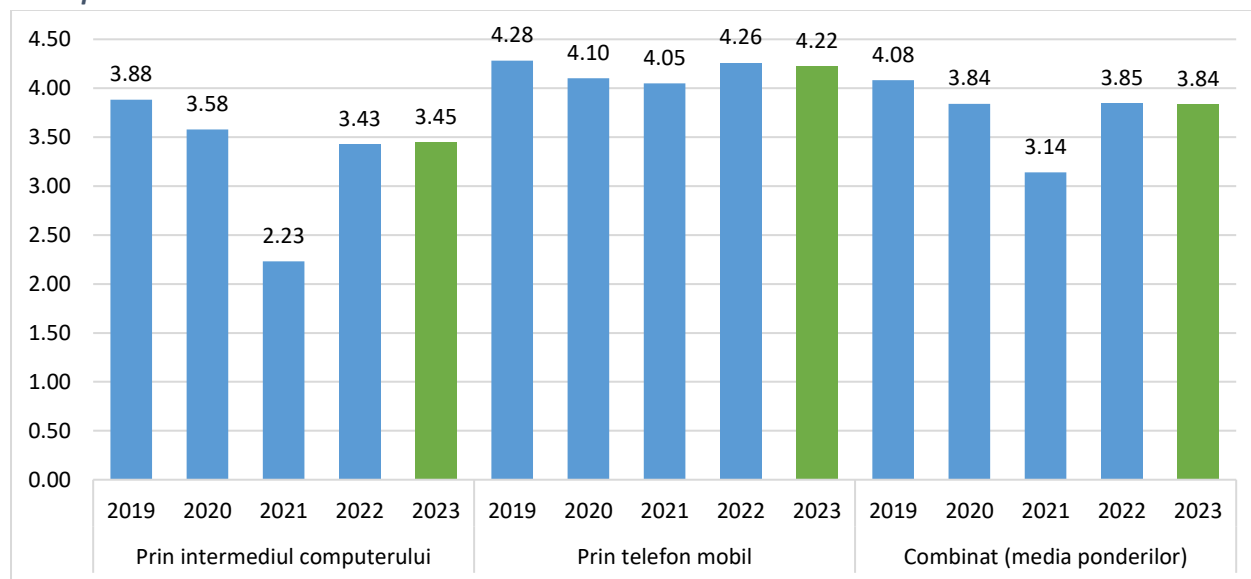
Disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

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 a accesa servicii 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 ca în 2023 să se mențină la același nivel – 3,84.

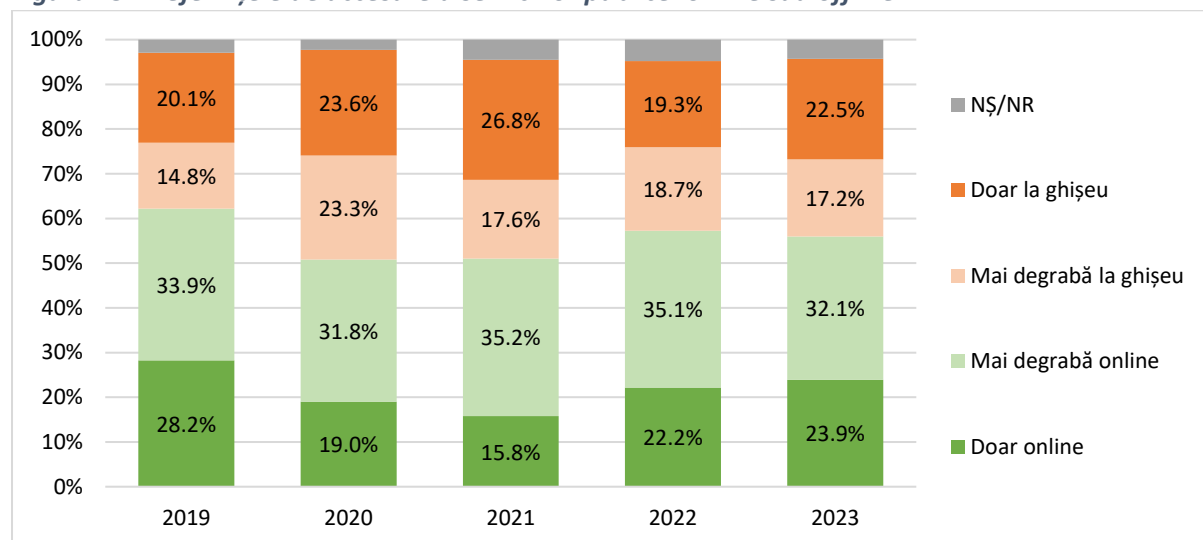
Figura 24. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip de dispozitiv. Dinamica notei medii.



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, **23,9% optând exclusiv pentru**

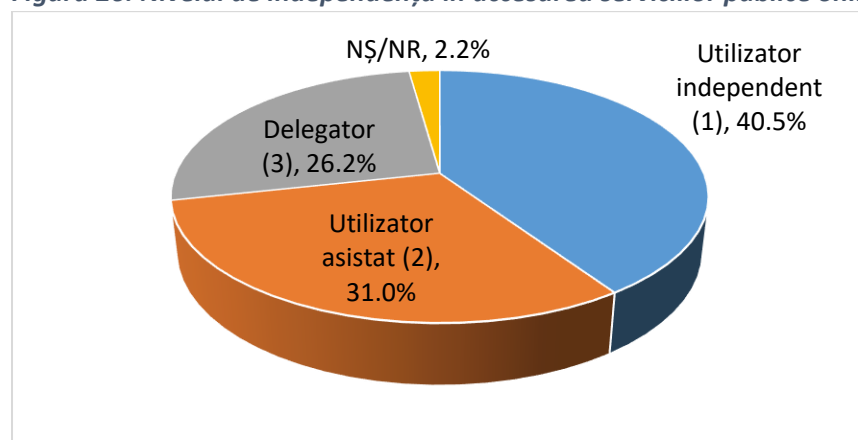
online ("Doar online" - vezi figura de mai jos), alții 32,1% apreciind prin sintagma „mai degrabă online”. Pentru accesarea doar la ghișeu - în regim offline optează 22,5% din populația interviată.

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 **40,5% 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 31,0%** 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 **26,2%** din respondenți pot fi definiți drept "**delegatari**" sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului. Trebuie de menționat că segmentul delegatarilor a crescut cu 4 %, iar procentul utilizatorii asistați a scăzut cu 5, iar procentul utilizatorilor independenți a crescut față de anul precedent cu aproximativ 2 %

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



(1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane

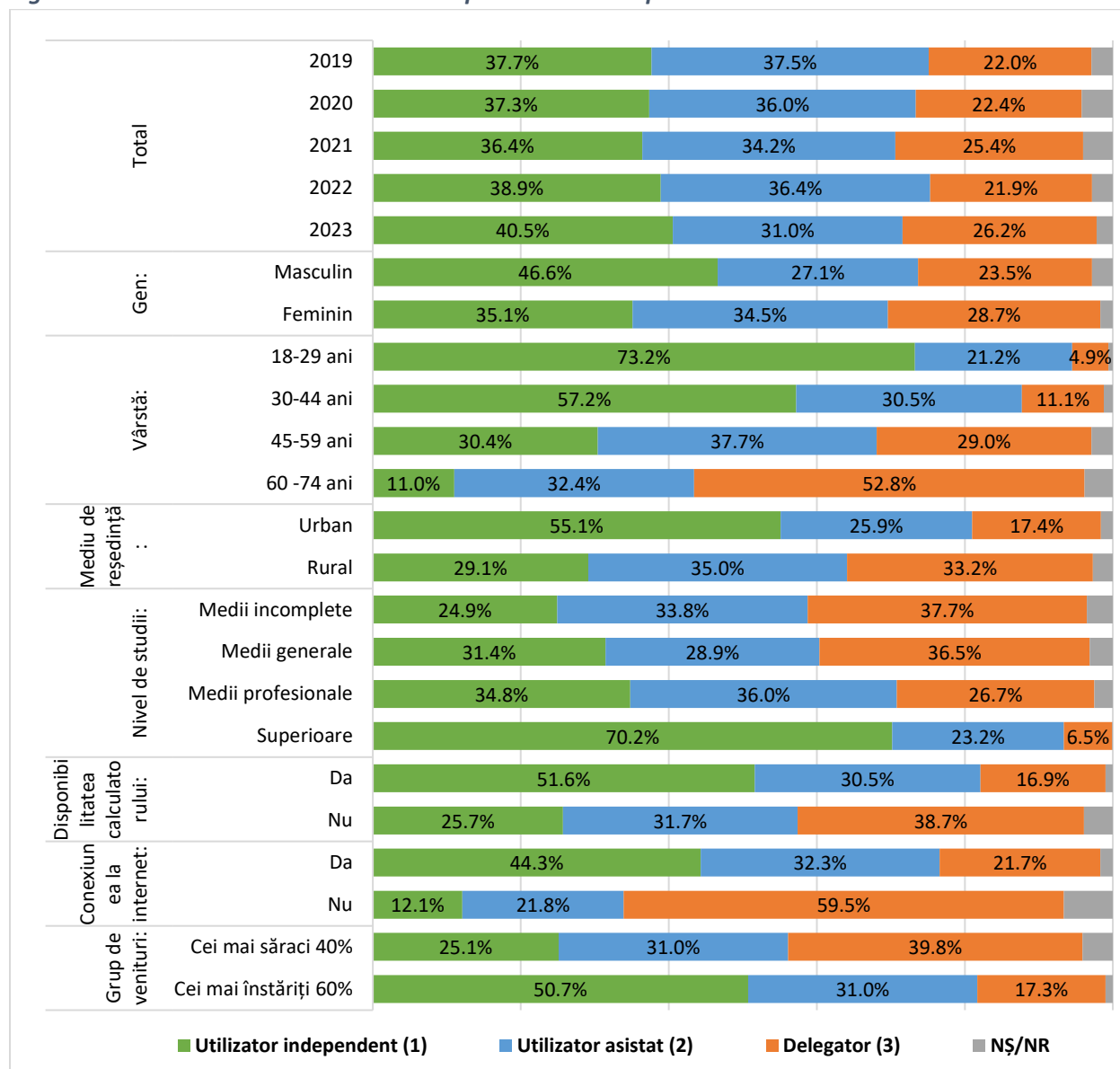
(2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane

(3) Voi delega / ruga o altă persoană

Constatăm că există o asociere directă dintre nivelul de 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 delegatorilor se regăsesc în rândul persoanelor în vârstă, din mediul rural, fără calculator și internet la domiciliu, cu nivel de studii mai scăzut.

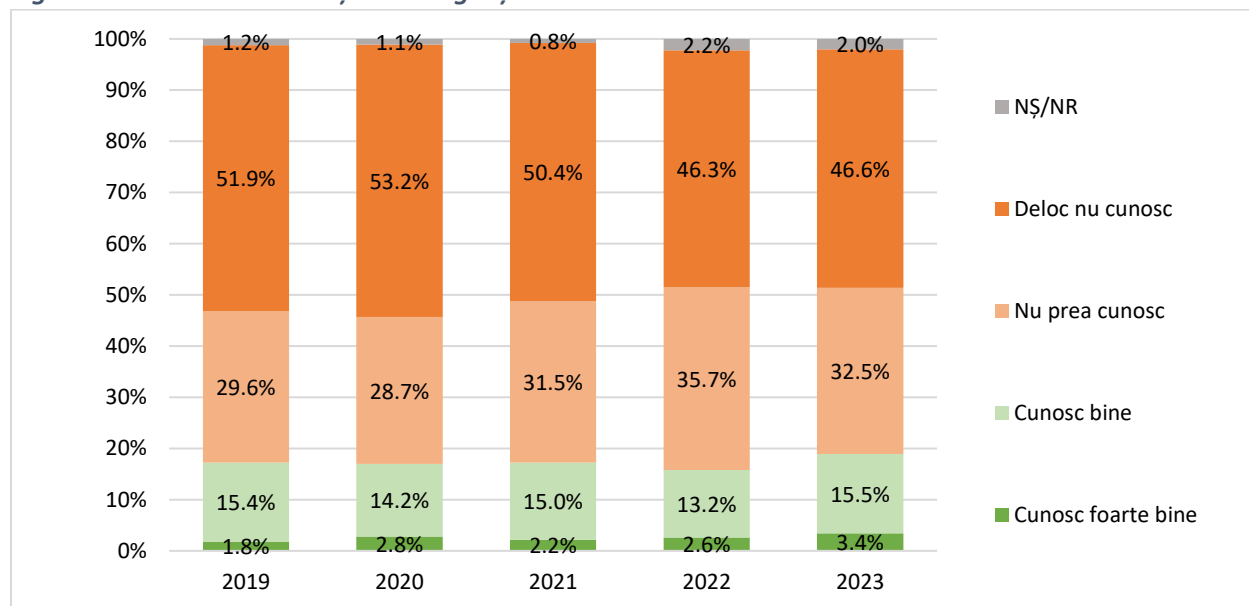
Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator



Gradul de cunoaștere a Agenției de Governare Electronică de către cetățeni este unul modest în mod constant. **Doar 3,4% respondenți afirmă că cunosc foarte bine această entitate, alții 15,5% pretind că ar cunoaște bine.** Fiecare al doilea cetățean (46,6%) nu cunoaște deloc despre AGE.

Variațiile sunt cele înregistrate și la alți indicatori analizați până în prezent, activitatea **Agenției de Guvernare Electronică** fiind cunoscută în măsură mai mare în rândul 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 Guvernare Electronică



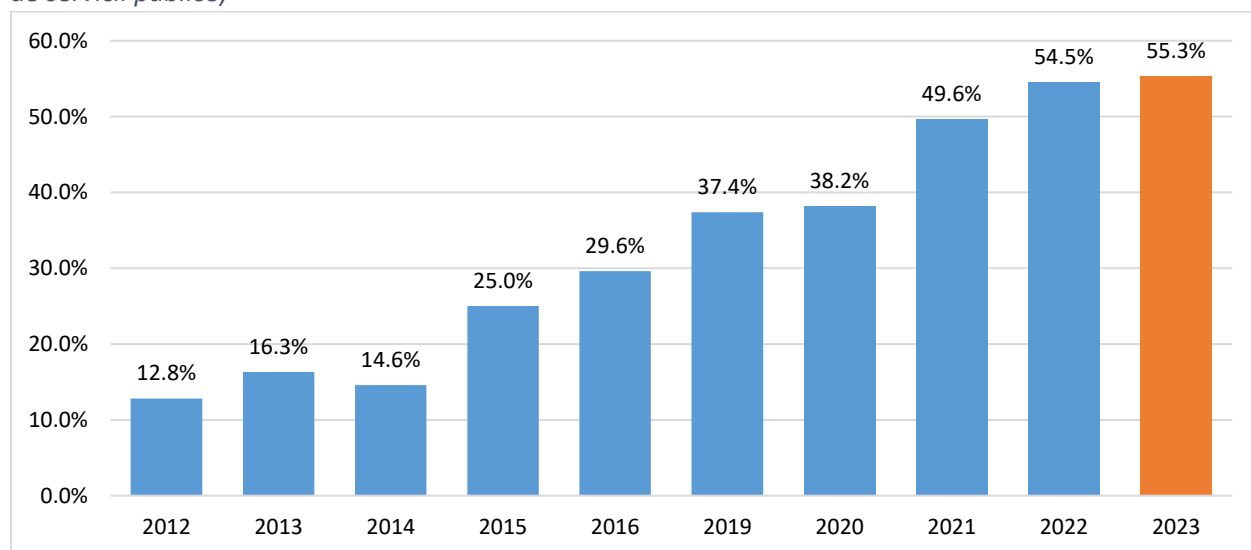
3. Accesarea serviciilor publice electronice

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 2023 reconfirmă creșterea constantă a valorii acestui indicator, deși viteza de creștere pare a se tempera. **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.**

Monitorizat în dinamică, accesarea serviciilor publice electronice în perioada 2012-2014 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, sporirea fiind determinată de condițiile pandemice dar și de extinderea numărului de servicii publice disponibile în format online. În 2023 creșterea este mai modestă - +0,8%.

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 **19,1%**, iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de **22,6%**.

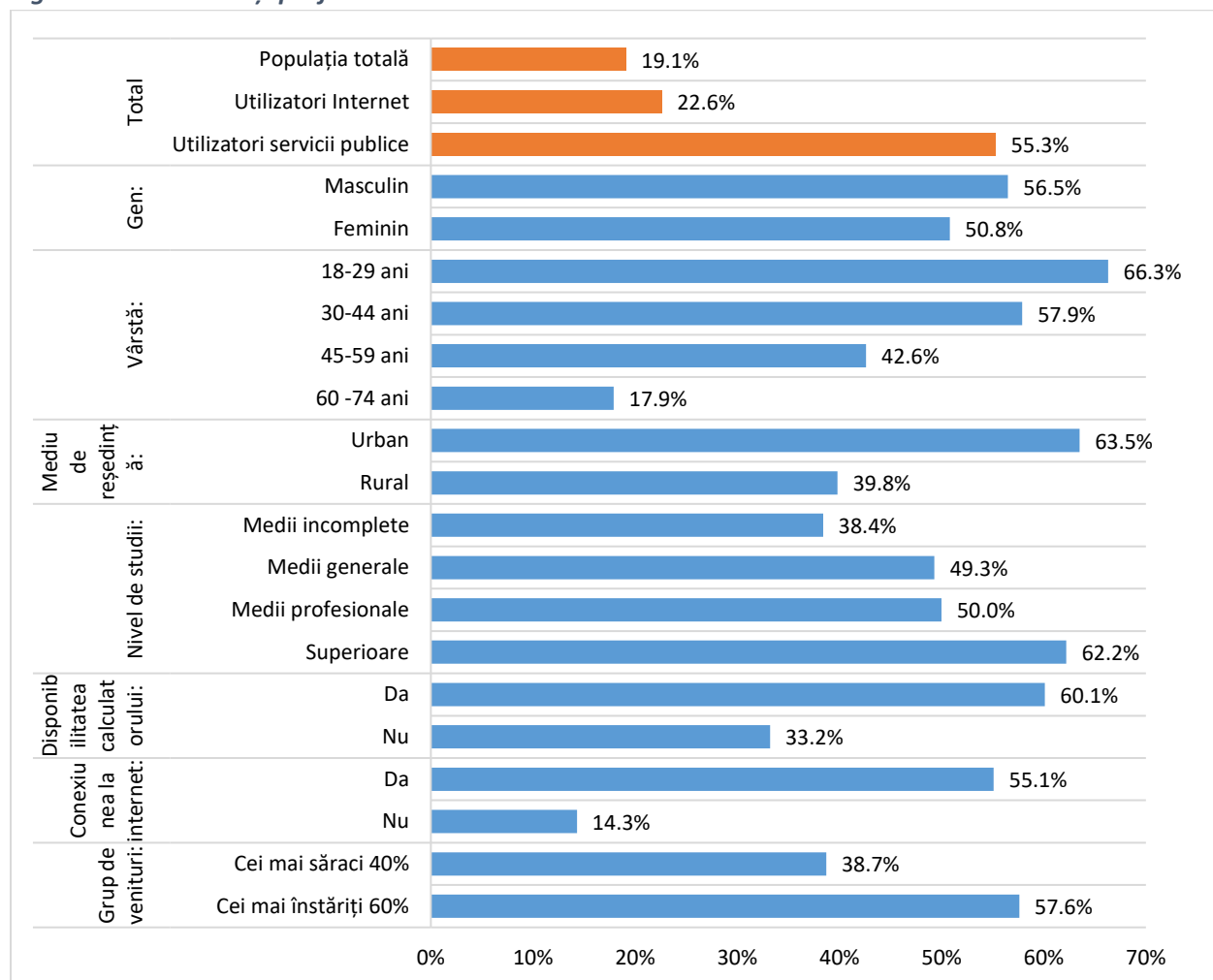
Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. **Tinerii de 18-29 ani sunt categoria care de aproape șase ori mai des au utilizat serviciile electronice** comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani.

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

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 38,7%** (raportat la utilizatorii de servicii publice), **considerabil mai scăzut față de cei mai înstăriți 60% (57,6%).**

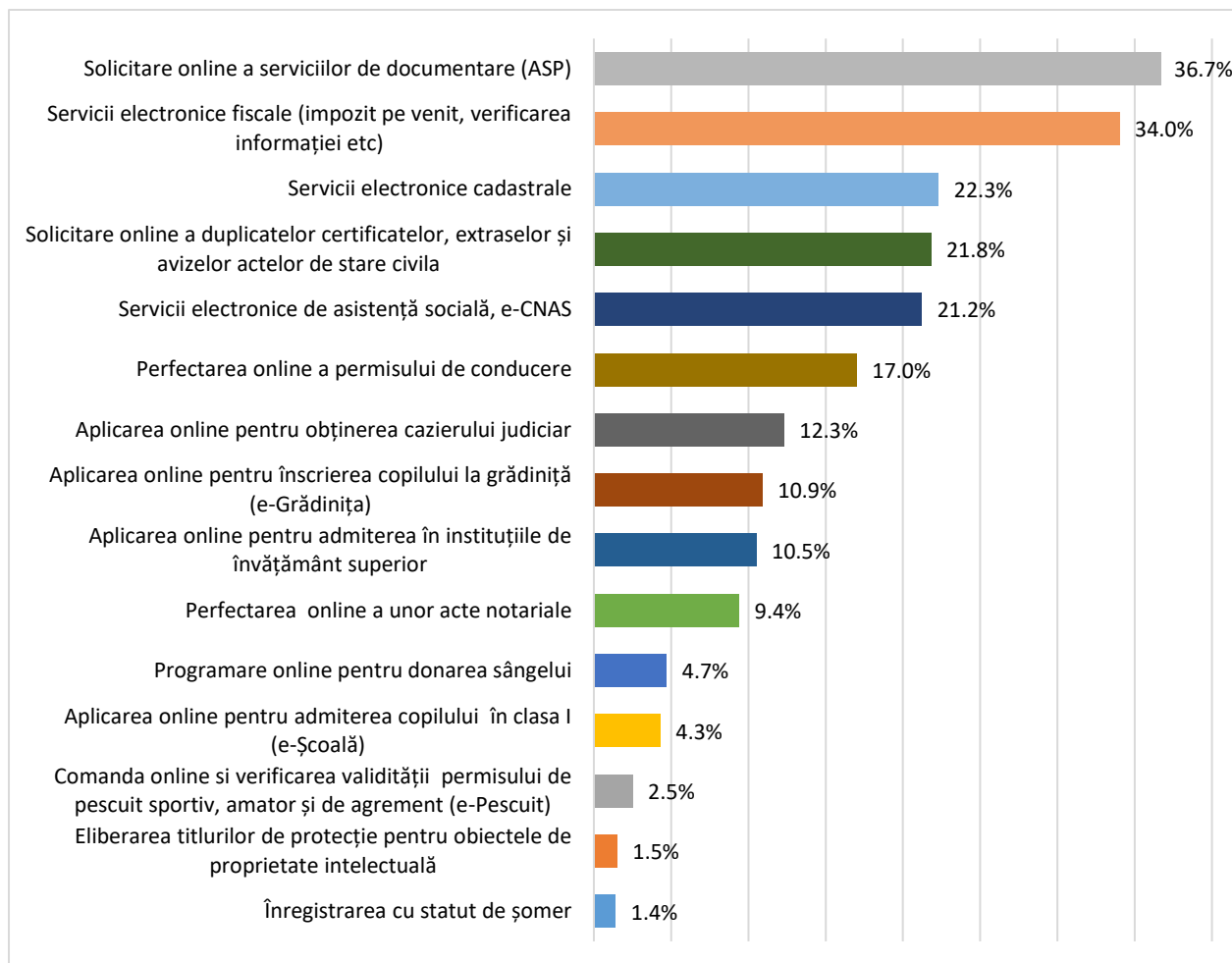
Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice



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

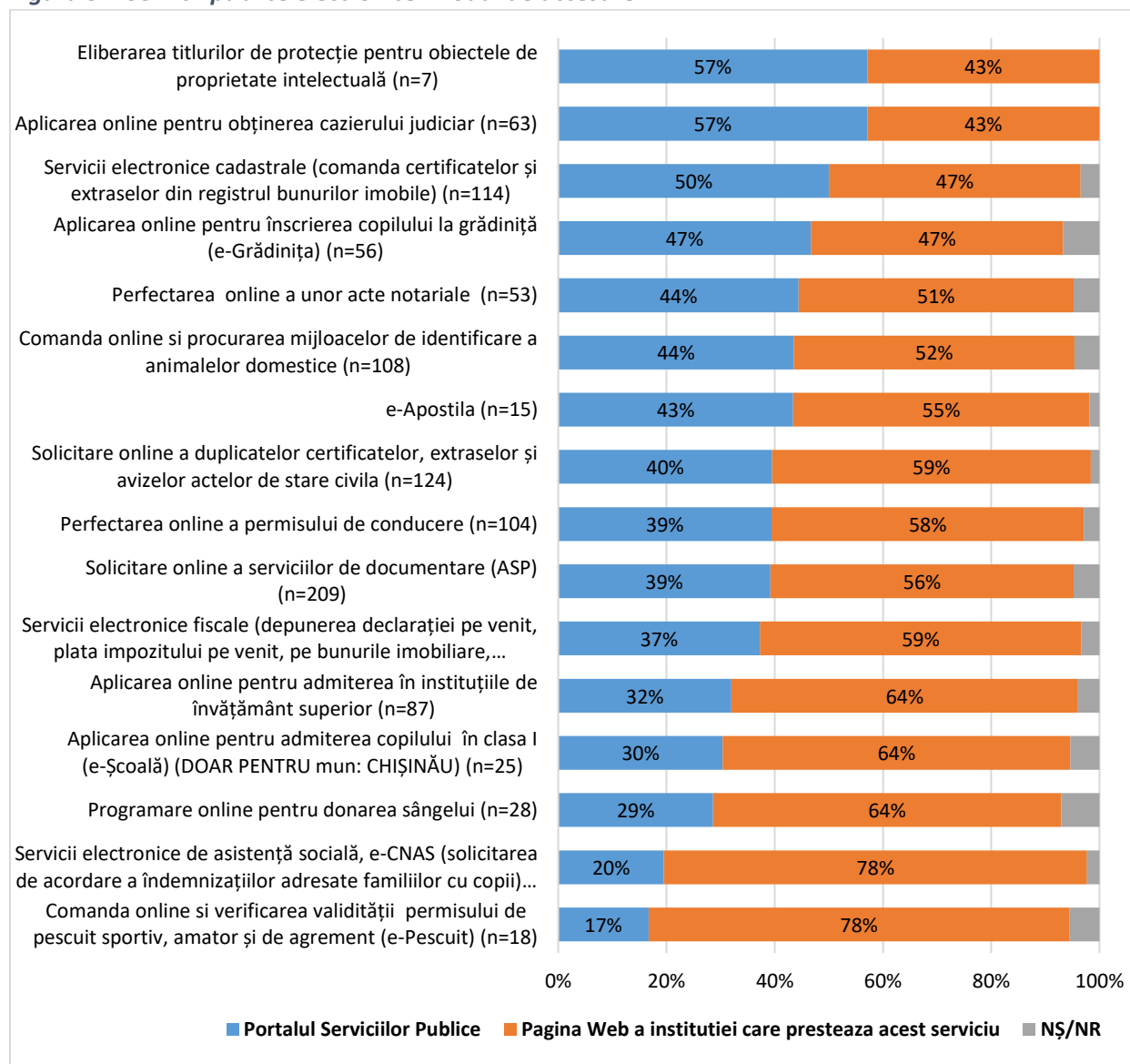
- Servicii de documentare (ASP) – 36,7%;
- Serviciile electronice fiscale – 34,0%;
- Serviciile electronice cadastrale – 22,3%;
- Solicitarea online a duplicatelor de acte – 21,8%;
- E-CNAS – 21,2%;

Figura 31. Servicii publice electronice: gradul de accesare



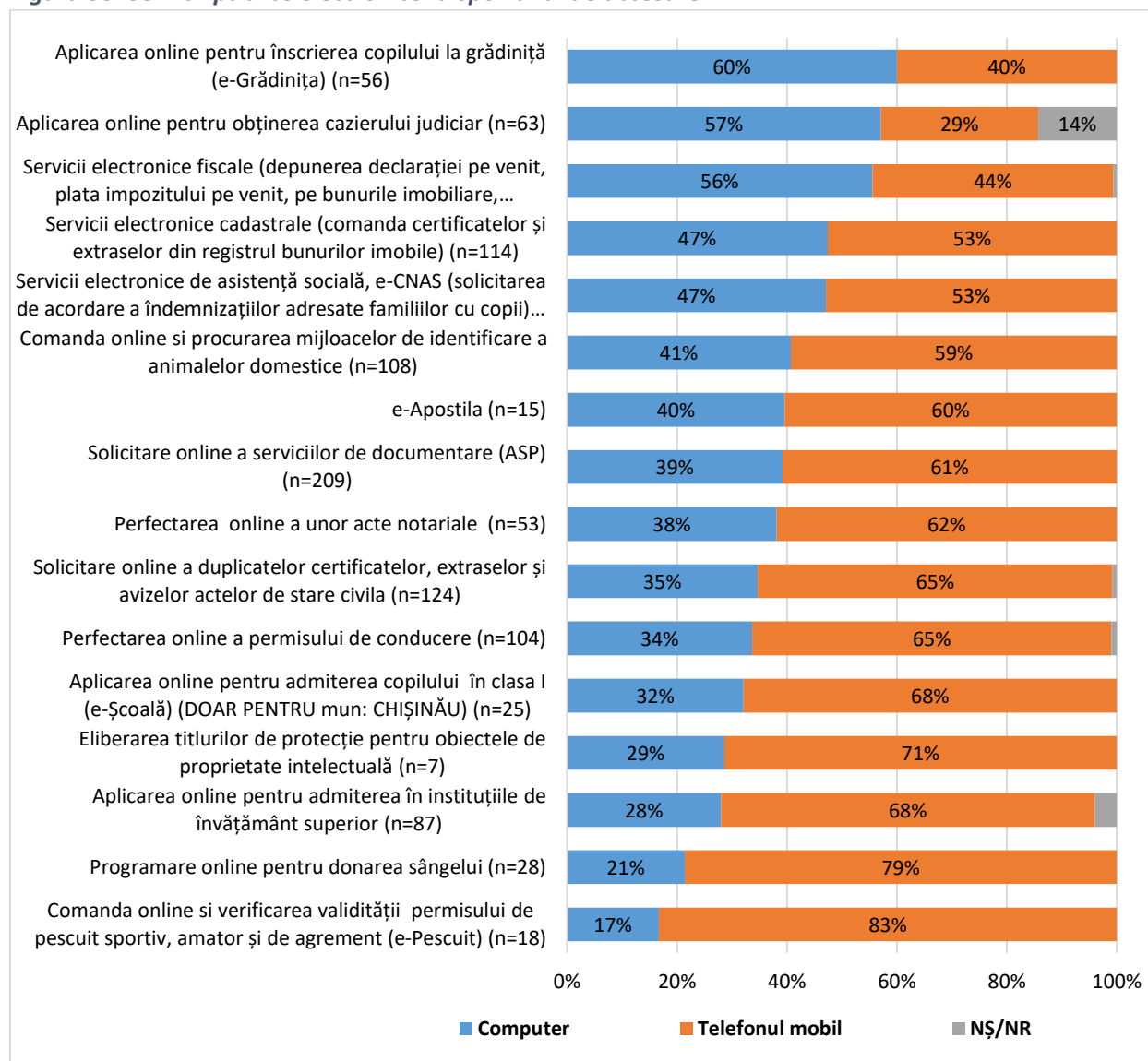
Merită de remarcat preferința de a accesa serviciile electronice **prin intermediul paginilor web ale instituțiilor specializate**, un procent semnificativ al accesărilor serviciilor publice electronice în continuare realizându-se prin intermediul acestor pagini și nu prin Portalul unic al Serviciilor Publice. Sunt două servicii în care procentul accesărilor prin Portalul unic al Serviciilor Publice prevalează, însă în ambele cazuri avem eșantioane mici de cazuri.

Figura 32. Servicii publice electronice: modul de accesare

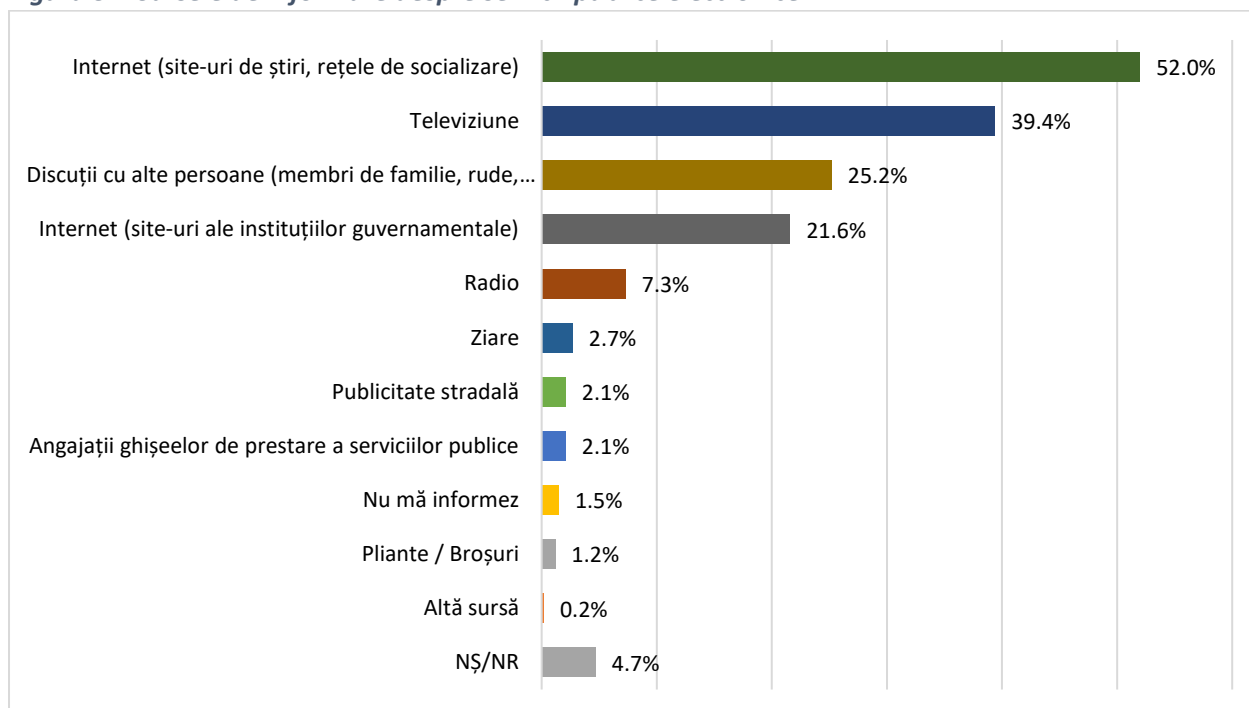


Ținând cont de tendințele ilustrate mai sus, trebuie să anticipăm sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. Doar un an în urmă, aproximativ jumătate din servicii fuseseră accesate preponderent de la computer (peste 50%), cealaltă jumătate prin intermediul telefonului. Astăzi din cele 16 servicii măsurate doar trei sunt accesate preponderent prin computer.

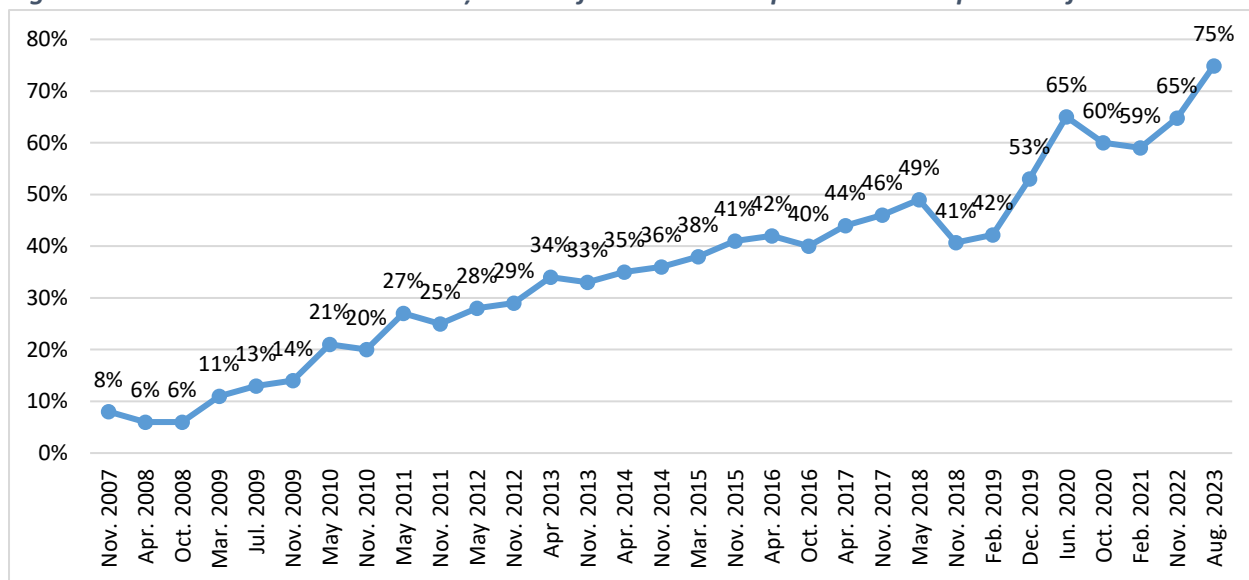
Figura 33. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare



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 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 **internetul și televiziunea**. Au menționat că se informează prin intermediul acestor două surse cumulativ peste 90%. În cazul internetului preferința de informare se dă paginilor de știri și rețelelor de socializare (52%) în detrimentul paginilor web guvernamentale dedicate (21,6%). Tendința generală este îndreptată spre informarea prin intermediul internetului.

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 75% 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 sunt prezentate datele privind 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 23,8% în anul 2023 cu 4% mai puțin decât în 2022.

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 sporit, cu computer și internet în gospodărie. Surpriza studiului din 2023 este gradul de accesare mai înalt pentru familiile mai sărace (29,3% vs 20,2%), fapt care poate fi determinat de mecanismele de aplicare pentru compensarea cheltuielilor pentru gaze naturale, activate de guvern în perioada 2022-23.

Figura 36. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului

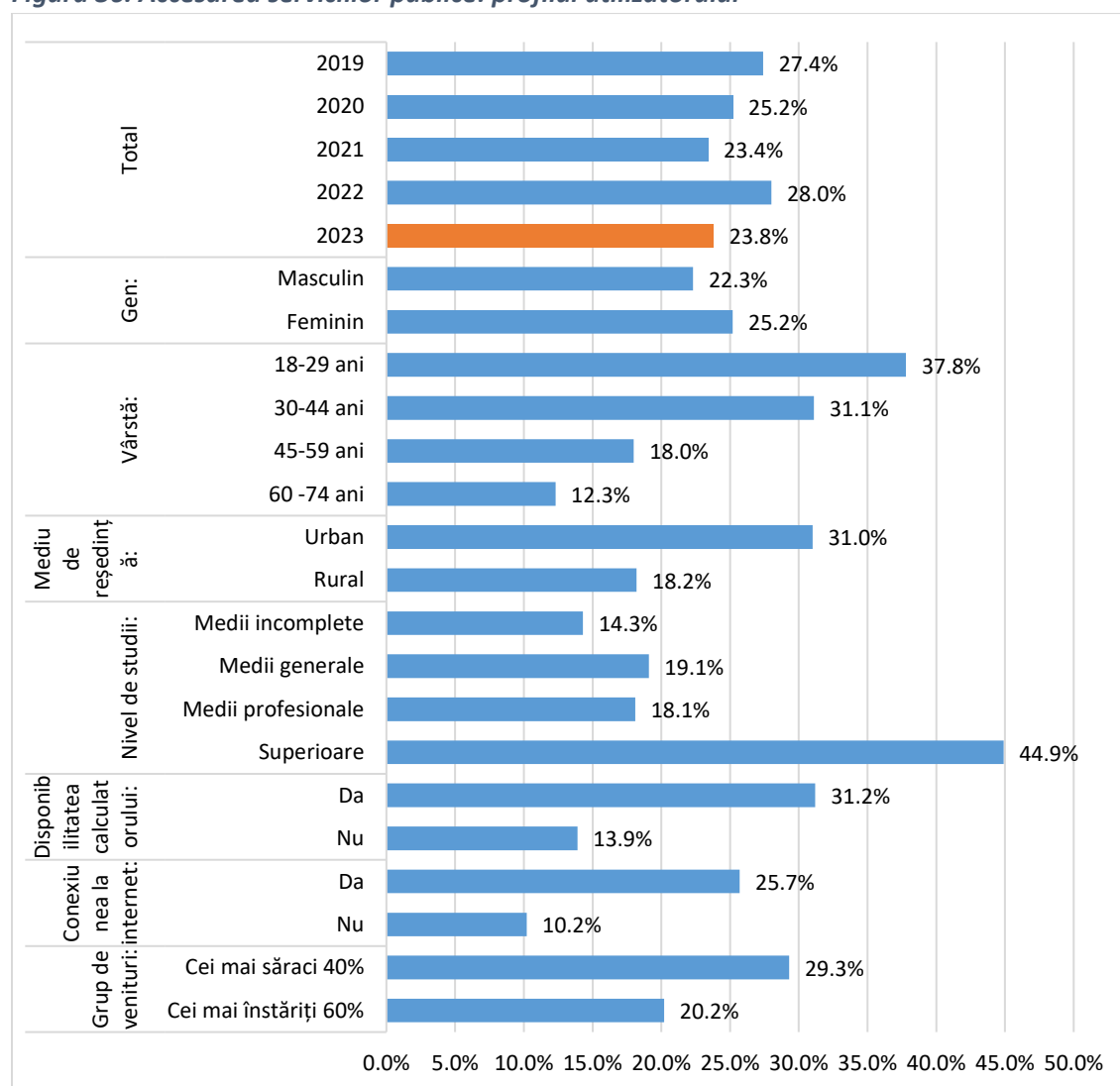
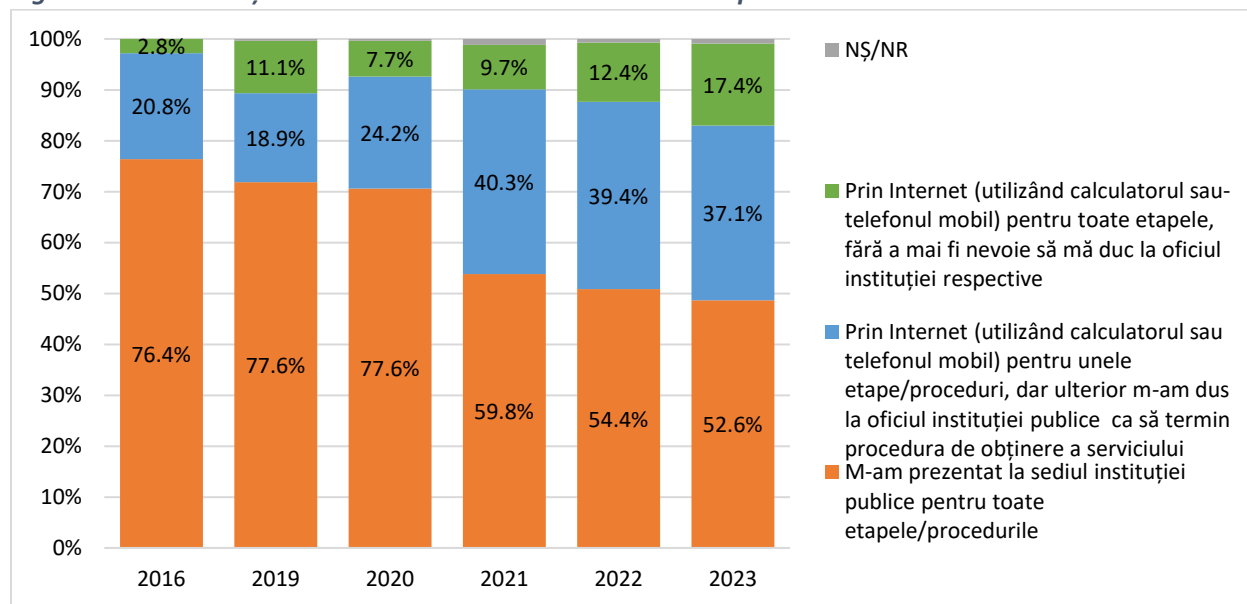


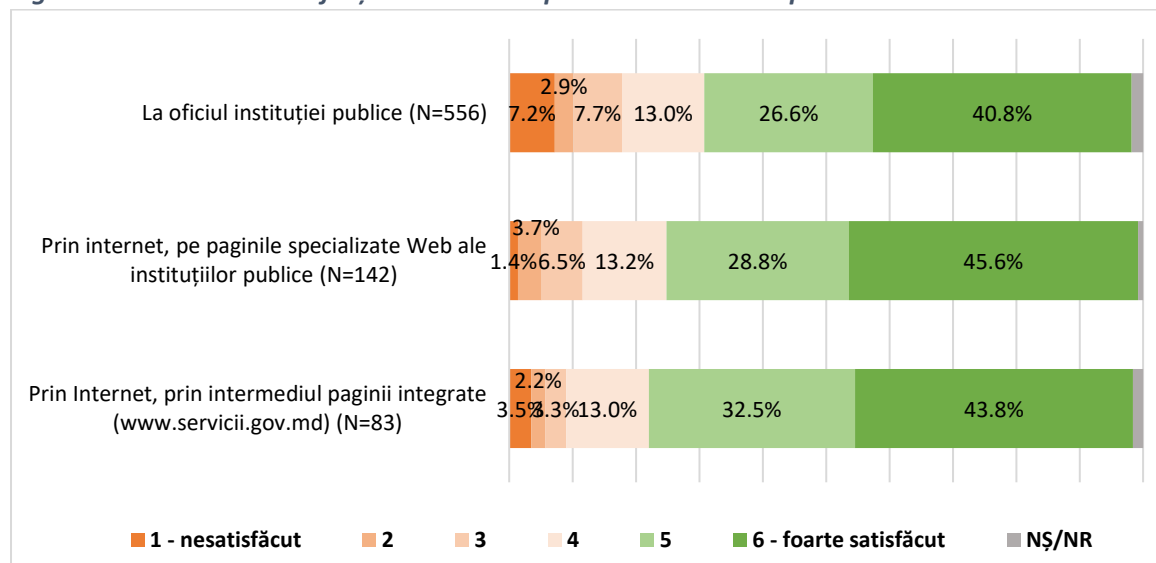
Figura 39 ilustrează cât se poate de clar evoluțiile de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este foarte mică (54,5% vs 52,6%) și probabil este punctul în care rata accesărilor online depășește accesările offline pentru prima dată.

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. Notele extrem de pozitive (5 și 6) au constituit 67,4% (nota medie 4,79) în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor, 74,4% în cazul serviciilor electronice accesate prin paginile specializate ale instituțiilor (media 5,05) și **76,3% în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md (media 5,06)**. Indicatorul este în creștere față de 2022.

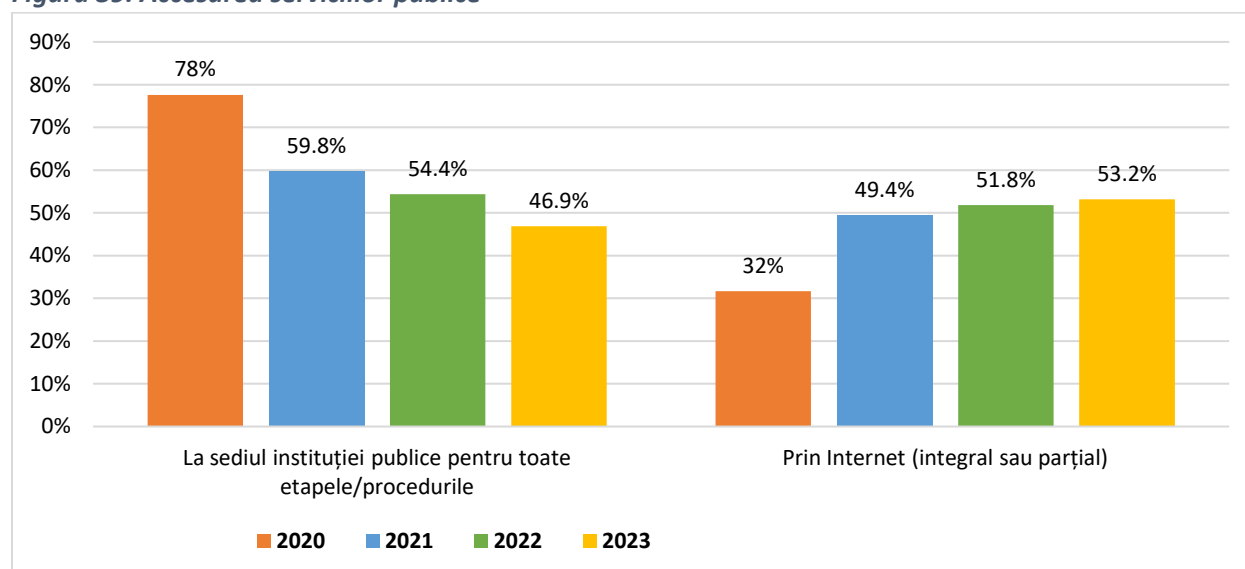
Figura 38. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare



Din toți respondenții care au accesat servicii publice în ultimele 12 luni, fiecare al doilea (53,2%) a accesat în mod electronic, fie integral (18,0%) fie pentru cel puțin o etapă (37,6%). 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. Or, în studiul curent pentru prima dată ponderea accesărilor online a prevalat numeric.

Figura 39. Accesarea serviciilor publice⁴

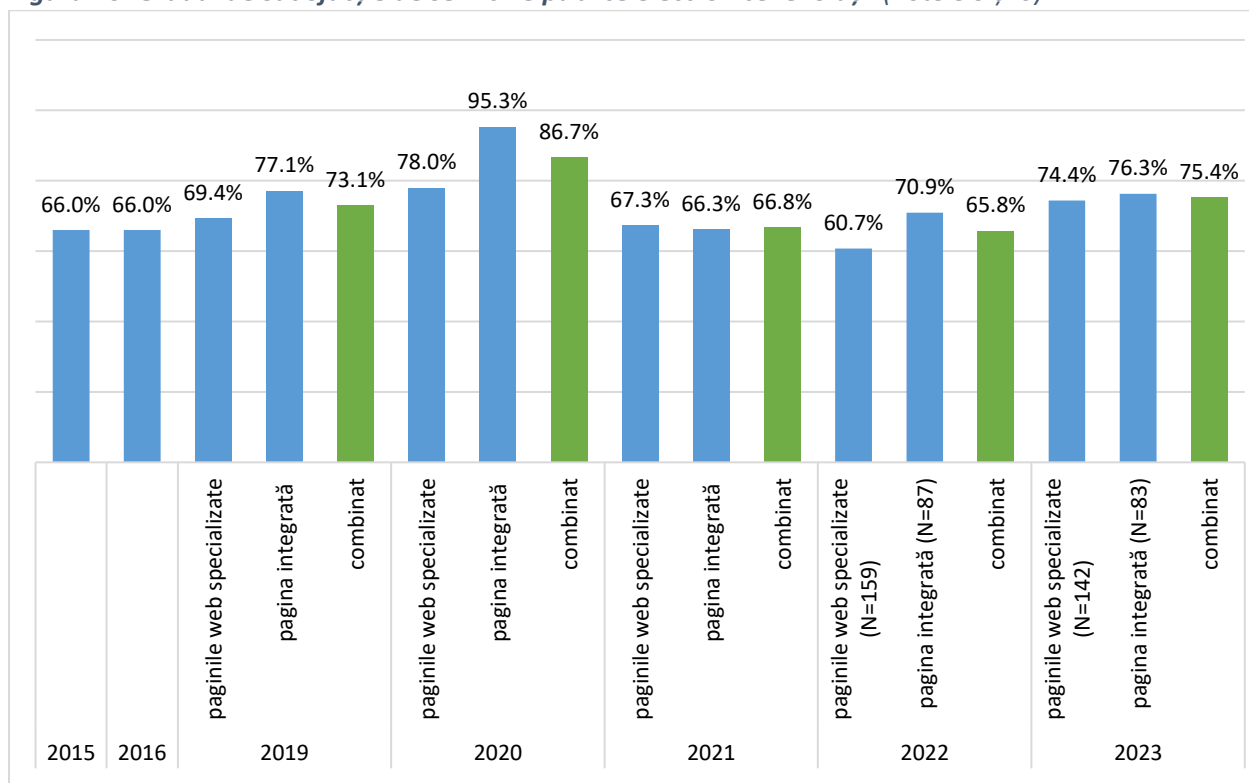


Gradul de satisfacție (suma ponderilor notelor de 5 și 6 acordate) a cunoscut evoluții în ambele direcții de-a lungul anilor. În măsurările de până la 2016, gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: 64%-66% apreciau cu note de 5 și 6 pe scala de la 1 la 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-servicii 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 afectat calitatea serviciilor prestate indiferent de modul de accesare, 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.

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

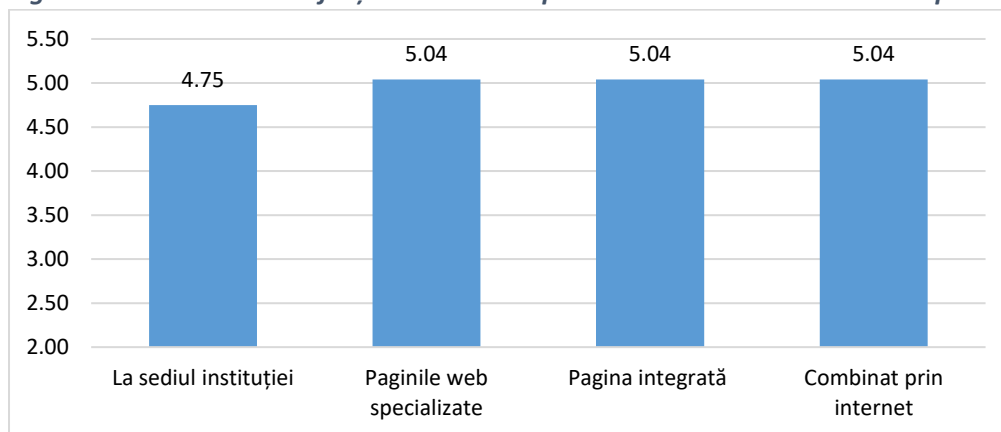
În prezentul studiu se înregistrează tendințe de îmbunătățire. În anul 2023 satisfacția în cazul paginii integrate (76,3%) a crescut cu 6% față de 2022 și cu 10% față de 2021, deși departe de nivelele înregistrate în 2020, iar satisfacția în cazul accesării prin intermediul paginilor specializate a crescut cu 14%, constituind 74,4%. De aici a rezultat o valoare ascendentă față de anul 2022 a indicatorului combinat, acesta fiind de 75,4%.

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



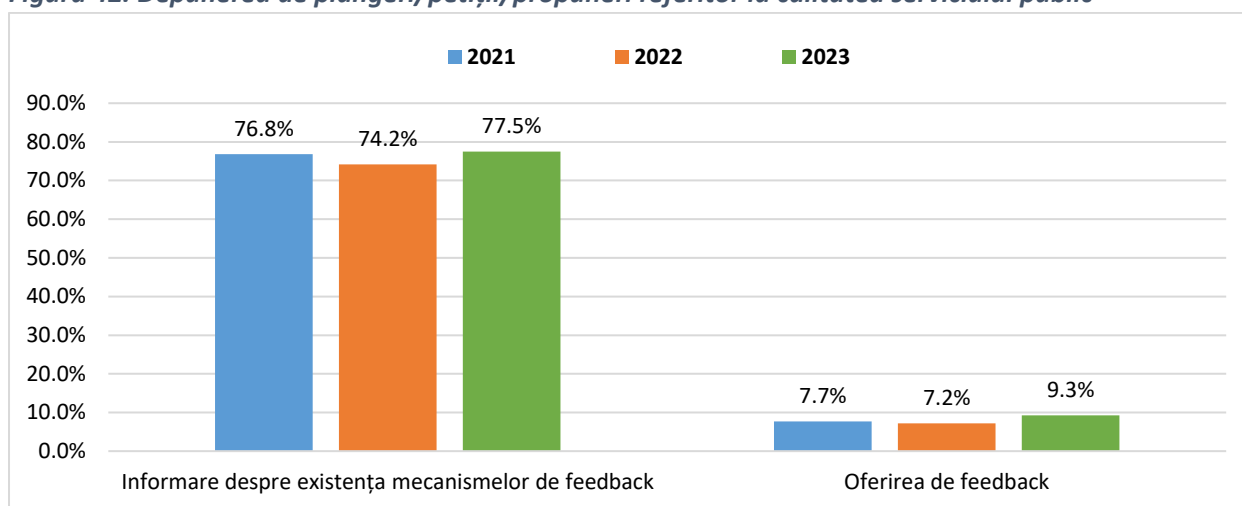
Nota medie acordată de respondenți înregistrează sub 5 puncte (pe scala de la 1 la 6) doar pentru accesările offline, pe când accesările prin pagina integrată și cele specializate au înregistrat medii de 5,04, drept urmare indicatorul combinat al accesărilor online are o medie mai înaltă față de offline.

Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2023



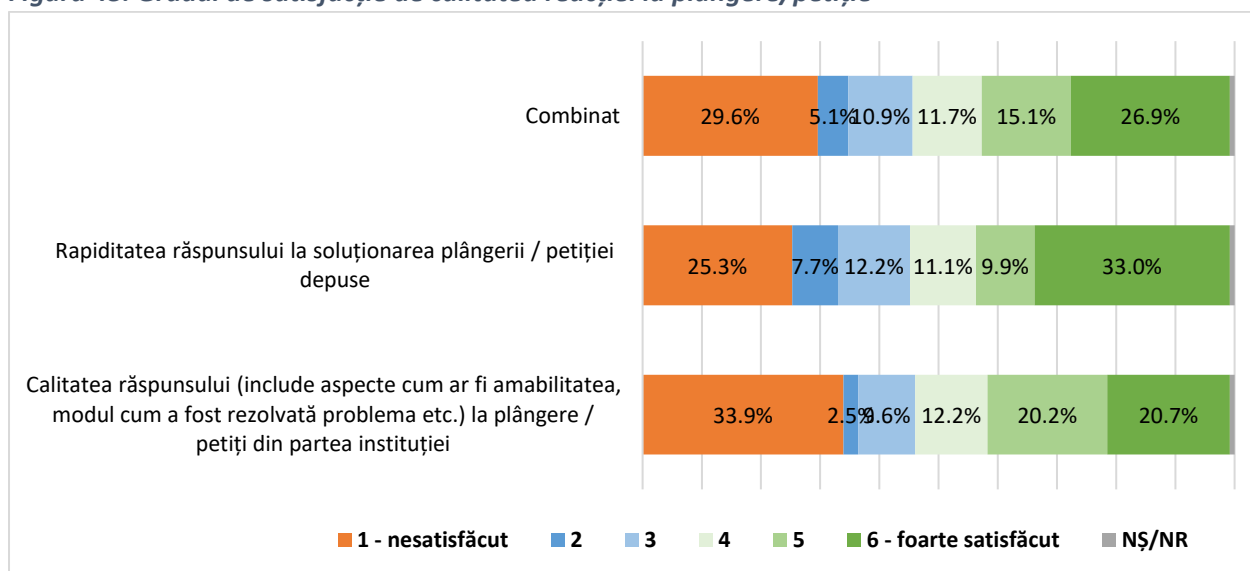
Și un ultim indicator tematic ține de gradul de satisfacție al utilizatorilor față de răspunsul prestatorului de serviciu la sugestiile sau reclamațiile expuse de beneficiar. Indicatorul a fost măsurat prin intermediul întrebării: „Spuneți-mi vă rog, dacă au fost situații când ați fost nevoit să scrieți 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 (77,5%) 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 9,3% 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, 40,9% apreciind cu note de 5 sau 6 de calitatea reacției de răspuns (modul în care prestatorul a oferit suport în rezolvarea situației), iar 42,9% de rapiditatea reacției. Valoarea indicatorului combinat constituie 42,0% (note de 5 și 6).

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



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 47,1% bărbați și 52,9% femei. Aproape jumătate (44,0%) dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 56,0% - din mediul rural. Aproape a cincea parte din eșantion (18,3%) este reprezentată de tinerii de 18-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 29,0%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 23,5% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 36,1%, cu studii medii generale 21,3% iar 19,1% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Aproape jumate din respondenți (46,6%) 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, 15,6% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 24,1% - din motivul vârstei înaintate, 26,5% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 10,7% 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	0,7%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	8,2%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	5,9%
	Funcționari administrativi	1,4%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	4,3%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	2,1%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	7,0%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	0,9%
	Muncitori necalificați	5,5%
	Elev/ Student	10,6%
	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	8,3%
	Casnică	11,2%
	Pensionar	26,0%
	Lucrez peste hotare	4,7%
	Altceva	2,5%
NȘ/NR	0,5%	
Activitate profesională în ultima săptămână	Da	46,6%
	Nu	53,0%
	NȘ/NR	0,5%
Motivul inactivității economice	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	10,7%
	Concediu anual sau în concediu medical	7,9%
	Condiții meteorologice nefavorabile	0,6%
	Starea de sănătate nu-mi permite	26,5%

	%
Vârsta nu-mi permite	24,0%
Lipsa locurilor de muncă	15,8%
Alt motiv	10,3%
NȘ/NR	4,1%

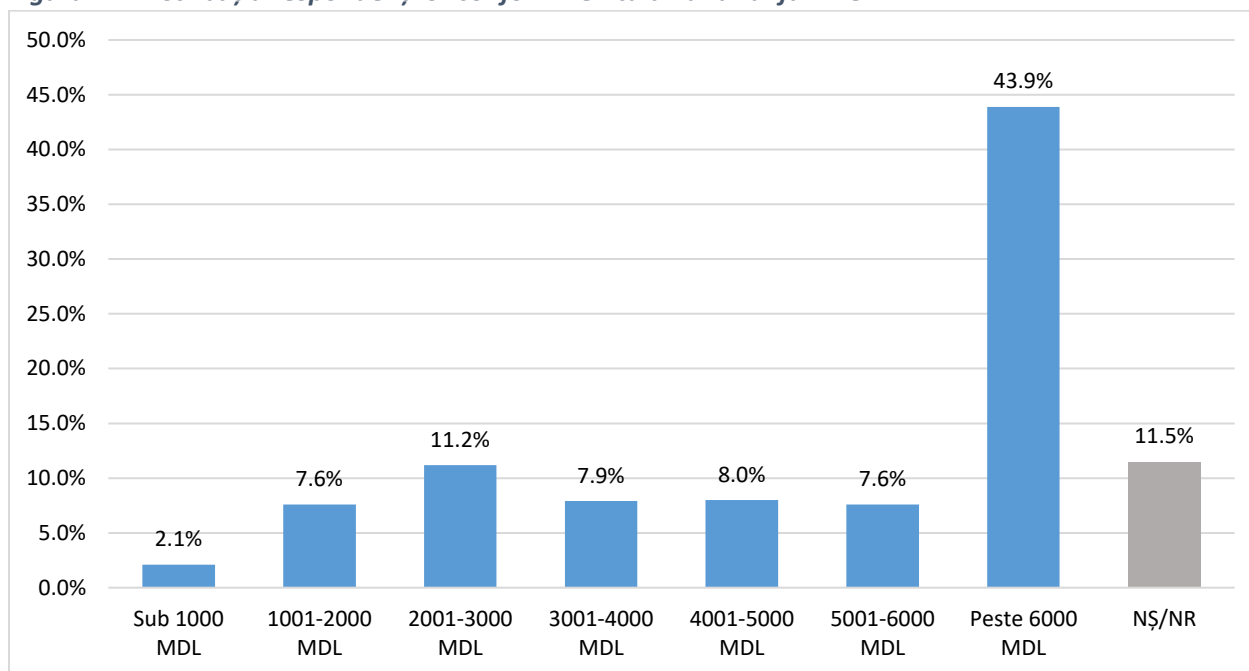
Veniturile personale ale respondenților provin, în 28% cazuri, din pensii, circa 15,0% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 13,8% - din angajare în sectorul public non-agricol, 7,2% - din transferuri de peste hotare.

În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 20,7% din angajare în sectorul privat non-agricol, 21,4% - din pensie, 16,6% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 10,8% - transferuri de peste hotare.

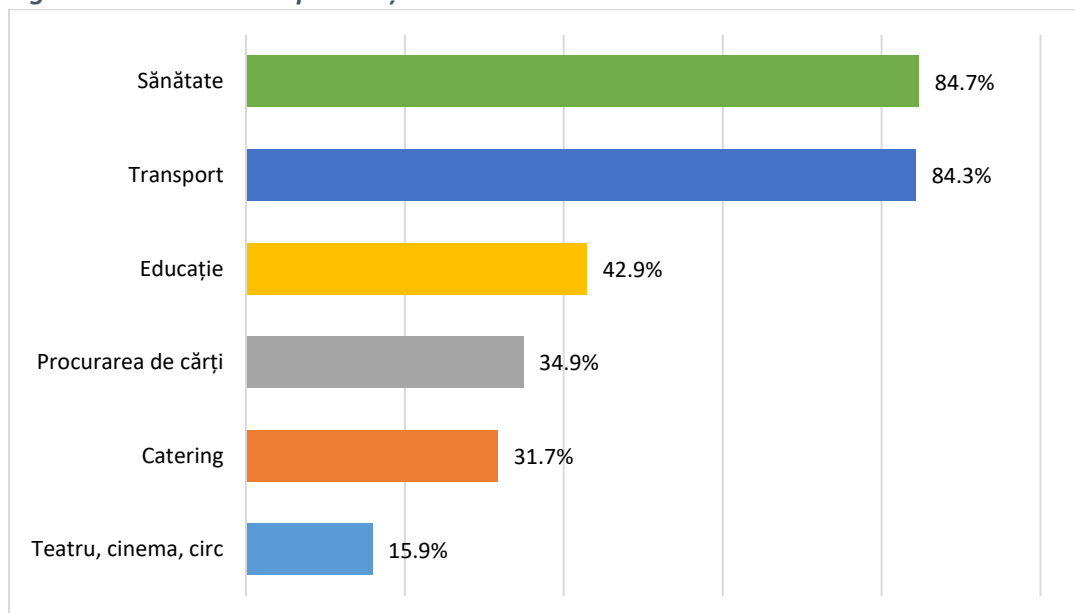
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor

	% respondenți	% capul gospodăriei
Auto angajat în sectorul agrar (fermier, cotă de pământ)	1,2%	1,3%
Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)	1,7%	2,3%
Angajat în agricultură în sectorul privat	2,7%	4,4%
Antreprenor	1,1%	2,4%
Auto angajat în sectorul non-agrar	1,7%	3,7%
Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol	13,8%	16,6%
Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol	15,0%	20,7%
Activitatea profesională independentă	3,8%	5,3%
Alocație de șomaj	0,7%	0,6%
Pensie	28,0%	21,4%
Alocații sociale	4,8%	1,4%
Ajutoare de la copii /rude	2,8%	0,5%
Transferuri de peste hotare	7,2%	10,8%
Altele	4,7%	4,9%
Nu am/are sursă de venit	15,0%	5,1%
NȘ/NR	1,4%	2,5%

Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în un grup major. Astfel, 43,9% gospodării dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, celelalte cazuri relativ uniforme 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 (84,7% și 84,3% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (42,9%), care sunt legate de prezența copiilor de vârsta respectivă. Mai puține gospodării 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

Aproape 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 32,2% - de un apartament separat.

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din patru fiind construită din beton, 32,6% din cărămizi iar 31,2% din lampaci. Majoritatea locuințelor (75,6%) au fost construite până în anul 1991.

Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor

Tipul locuinței	Apartament separat	32,2%
	Cameră într-un apartament	1,3%
	Casă separată	63,7%
	O parte a casei	2,6%
	NȘ/NR	0,2%
Materiale de construcție din care este construită locuința	Din beton, blocuri monolit, panouri	29,8%
	Cărămizi, calcar, blocuri presate	32,6%
	Cărămidă din paie (chirpici), argila (lut)	31,2%
	NȘ/NR	6,4%
Când a fost construită locuința	Până în anul 1991	75,6%
	După anul 1991	16,8%
	NȘ/NR	7,6%
Numărul de camere ocupate de respondent	1	10,4%
	2	35,6%
	3	28,4%
	4	14,8%
	5 și mai multe	9,3%
	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 (39,3%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, aproximativ aceeași pondere au cei cu sistem propriu improvizat (35,6%). Doar 61,6% din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său și 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	75,7%
	Da, cu punct de acces în curte	37,8%
	Nu este conectată	13,2%
Conectare la canalizare	Sistem centralizat de canalizare	39,3%
	Sistem local/propriu de canalizare	35,6%
	Nu este conectată	24,4%
Amplasarea toaletei	În interiorul locuinței	61,6%
	În curte	58,7%
	Nu avem veceu	0,3%
Modul de încălzire a locuinței	Încălzire centralizată	20,5%
	Încălzire autonomă	74,7%
	Fără încălzire	4,2%
Sursa de încălzire a locuinței	Gaze naturale	33,6%
	Cărbune, lemne, păcură	75,9%
	Electricitate	1,7%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 93,4%, au declarat că dispun de televizor, 96,0% - au frigider/ congelator, 95,0% dispun de telefon mobil iar 74,6% de telefon fix, mașină de spălat au 89,9% respondenți. De automobil dispun doar 45,0% dintre respondenții studiului.

Tabelul 6. Utilități în locuință

	2023	2022	2021	2020
Apeductă	87,8%	87,1%	88,4%	96,2%
Televizor	93,4%	94,0%	95,4%	96,2%
Gaz natural	63,4%	63,1%	62,3%	59,8%
Automobil	45,0%	45,1%	44,1%	36,6%
Telefon fix	74,6%	72,8%	79,3%	77,7%
Telefon mobil (GSM)	95,0%	94,5%	91,9%	91,4%
Mașină de spălat automat	89,9%	89,3%	88,2%	85,9%
Casetofon video	13,5%	11,8%	14,9%	9,6%
Televiziune prin cablu	79,7%	77,3%	75,2%	72,6%
Antenă TV prin satelit	11,7%	13,4%	13,8%	13,2%
Frigider / congelator	96,0%	95,4%	94,9%	96,6%

Concluzii

Echipamente și utilizarea internetului

La nivelul populației generale dotarea cu computere este în continuă scădere, fapt ce se datorează migrării către 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. Cea mai des invocată cauză este lipsa necesității de a avea un computer, necesitatea populației fiind suplinită cu un alt dispozitiv care oferă conexiune la internet.

Penetrarea internetului înregistrează stoparea dinamicii ascendente, nivelul de 88,1% înregistrat în 2023, fiind cel mai probabil unul de saturație. 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.

Mai puțin de jumătate din numărul de respondenți au utilizat un computer în ultimele 12 luni (în scădere continuă în timp), pe când internetul a fost utilizat de 84,2% cetățeni. Tot mai mulți cetățeni accesează internetul prin intermediul telefoanelor mobile și al altor echipamente mobile de acces și mai puțin prin intermediul computerului.

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 rămân la un nivel moderat.**

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 rămân 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 serviciilor publice sunt principalele beneficii așteptate de către cetățeni, ca rezultat al reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale.

Cetățenii prezintă un nivel scăzut de informare și înțelegere a conceptului de e-Guvernare.

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 (24,9% și 43,8% au acordat note 1 sau 2).

Accesarea serviciilor publice electronice

În pofida anumitor doze de neîncredere, mare parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 47,4%, 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 patru din zece respondenți se definesc utilizatori independenți, o treime utilizatori parțial asistați și 26,2% – utilizatori care au nevoie de suport total prin delegarea accesării.

Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 55,3% raportat la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 22,6% 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

Indicatorul combinat de satisfacție (pagini web specializate și pagina integrată) de serviciile publice accesate online a constituit 75,4%, cu aproape 10% peste valoare înregistrată în 2022 și cu 8% mai mare decât gradul de satisfacție în cazul accesării serviciilor la sediul instituțiilor.

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).

Circa 9% 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 serviciul, gradul de reacție și viteza răspunsului au primit note moderate, patru 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 August 2023

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	Actual anul 5	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%	52%	53.2%	Creștere a cu 8% (60%)
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	53,0%	49.5%	53.6%	56.1%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	37,4%	20%	28.5%	38.7%	25%

Anexa 1: Tabele bi-variate

Tabelul 1. Structura eşantionului	52
Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?	53
Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?.....	54
Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie?	55
Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?	56
Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet?	57
Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:	58
Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat în ultimele 12 luni?	59
Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?.....	60
Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?.....	61
Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?	62
Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru	63
Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru	65
Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru	66
Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru	68
Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru	69
Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru	70
Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	71
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?.....	72
Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?.....	73
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?	74
Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică?	75
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?	76
Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?	77
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.)	78
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)	79
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.)	80
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?	81
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?.....	82
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	83

Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi?.....	84
Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	85
Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	86
Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	87
Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?.....	88
Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?	89
Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?	90
Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?	91
Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?	92
Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?	93
Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (depunerea declarației pe venit, plata impozitului pe venit, pe bunurile imobiliare, verificarea informației etc)	95
Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale (comanda certificatelor și extraselor din registrul bunurilor imobile)	96
Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor certificatelor, extraselor și avizelor actelor de stare civila.....	97
Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a serviciilor de documentare (ASP)	98
Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a permisului de conducere	99
Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Înregistrarea cu statut de șomer	100
Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru obținerea cazierului judiciar	101
Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a unor acte notariale.....	102
Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila	103
Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru înscrierea copilului la grădiniță (e-Grădinița)	104
Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea copilului în clasa I (e-Școală)	105
Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea în instituțiile de învățământ superior.....	106
Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice de asistență socială, e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii)	107
Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	108
Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui	109
Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online si verificarea validității permisului de pescuit sportiv, amator și de agrement (e-Pescuit).....	110

Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?	111
Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?	112
Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?	113
Tabelul 60. 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?.....	114
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 Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?	115
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, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md).....	116
Tabelul 63. 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?	117
Tabelul 64. 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?.....	118
Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de Calitatea răspunsului (include aspecte cum ar fi amabilitatea cum ați fost tratat, modul cum a fost rezolvată problema care ați semnalat-o etc.) la plângerea / petiția Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?.....	119
Tabelul 66. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de rapiditatea răspunsului cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?.....	120
Tabelul 67. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?	121
Tabelul 68. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?.....	122
Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?	123
Tabelul 70. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?.....	124
Tabelul 71. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?	125
Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?.....	126
Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?	127
Tabelul 74. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?	128

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3040	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1299	47,1%
	Feminin	1741	52,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	18,3%
	30-44 ani	786	29,5%
	45-59 ani	608	23,3%
	60 -74 ani	887	29,0%
Mediu de reședință:	Urban	1284	44,0%
	Rural	1756	56,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	19,1%
	Medii generale	694	21,3%
	Medii profesionale	1058	36,1%
	Superioare	657	23,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	57,3%
	Nu	1301	42,7%
Conexiunea la internet:	Da	2684	88,1%
	Nu	356	11,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	20,8%
	3000-6000 lei	717	23,7%
	Peste 6000 lei	1686	55,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	40,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	59,9%

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
Total		3040	57,3%	42,7%
Genul respondentului:	Masculin	1299	62,6%	37,4%
	Feminin	1741	52,5%	47,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	68,1%	31,9%
	30-44 ani	786	64,9%	35,1%
	45-59 ani	608	58,5%	41,5%
	60 -74 ani	887	41,7%	58,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	67,4%	32,6%
	Rural	1756	49,3%	50,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	38,9%	61,1%
	Medii generale	694	49,4%	50,6%
	Medii profesionale	1058	56,3%	43,7%
	Superioare	657	80,9%	19,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	100,0%	0,0%
	Nu	1301	0,0%	100,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	64,4%	35,6%
	Nu	356	4,8%	95,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	33,1%	66,9%
	3000-6000 lei	717	47,1%	52,9%
	Peste 6000 lei	1686	70,7%	29,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	29,0%	71,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	75,9%	24,1%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
Total		1739	1,2	1	5	1	0,6
Genul respondentului:	Masculin	822	1,3	1	5	1	0,7
	Feminin	917	1,2	1	5	1	0,5
Vârsta respondentului:	16-29 ani	527	1,4	1	5	1	0,7
	30-44 ani	498	1,2	1	5	1	0,6
	45-59 ani	351	1,2	1	5	1	0,6
	60 -74 ani	363	1,1	1	4	1	0,4
Mediu de reședință:	Urban	874	1,3	1	5	1	0,7
	Rural	865	1,2	1	5	1	0,5
Nivel de studii:	Medii incomplete	256	1,1	1	5	1	0,4
	Medii generale	357	1,2	1	5	1	0,6
	Medii profesionale	594	1,2	1	5	1	0,5
	Superioare	529	1,4	1	5	1	0,7
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	1,2	1	5	1	0,6
	Nu						
Conexiunea la internet:	Da	1724	1,2	1	5	1	0,6
	Nu	15	1,1	1	2	1	0,3
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	206	1,1	1	5	1	0,4
	3000-6000 lei	341	1,1	1	4	1	0,4
	Peste 6000 lei	1192	1,3	1	5	1	0,7
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1013	1,2	1	5	1	0,6
	Cei mai înstăriți 60%	726	1,2	1	5	1	0,6

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	NȘ/NR
Total		1301	48,9%	13,6%	41,8%	1,1%	5,1%	0,6%	1,9%	1,8%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	477	56,2%	14,8%	33,4%	1,5%	6,0%	0,5%	1,6%	1,1%	1,8%
	Feminin	824	43,8%	12,8%	47,7%	0,9%	4,4%	0,6%	2,1%	2,3%	1,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	232	60,6%	4,7%	30,7%	0,3%	5,0%	0,0%	3,4%	1,7%	2,2%
	30-44 ani	288	46,9%	8,6%	39,3%	1,5%	3,1%	1,0%	2,5%	2,6%	2,2%
	45-59 ani	257	51,5%	10,7%	41,5%	1,2%	6,2%	0,7%	1,7%	1,1%	2,9%
	60 -74 ani	524	44,6%	21,4%	47,3%	1,2%	5,6%	0,3%	1,1%	1,7%	0,8%
Mediu de reședință:	Urban	410	57,7%	10,3%	33,0%	0,8%	3,8%	0,0%	2,7%	1,5%	3,0%
	Rural	891	44,5%	15,3%	46,2%	1,3%	5,7%	0,8%	1,5%	1,9%	1,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	371	41,9%	14,0%	47,4%	1,1%	8,9%	1,2%	1,0%	2,2%	1,7%
	Medii generale	337	51,1%	14,8%	40,2%	1,6%	5,4%	0,0%	1,5%	1,2%	0,9%
	Medii profesionale	464	49,4%	13,5%	40,8%	0,9%	3,1%	0,6%	2,5%	1,7%	2,5%
	Superioare	128	60,6%	10,1%	33,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	2,6%	1,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	1301	48,9%	13,6%	41,8%	1,1%	5,1%	0,6%	1,9%	1,8%	1,8%
Conexiunea la internet:	Da	960	53,3%	10,6%	38,5%	0,6%	1,5%	0,5%	2,5%	2,4%	2,2%
	Nu	341	36,7%	22,0%	50,8%	2,6%	15,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	431	38,9%	16,7%	54,4%	1,2%	6,9%	0,3%	0,5%	0,9%	1,3%
	3000-6000 lei	376	47,7%	15,7%	43,3%	1,3%	5,3%	0,2%	1,6%	1,7%	1,3%
	Peste 6000 lei	494	58,5%	9,3%	29,8%	0,9%	3,3%	1,0%	3,3%	2,6%	2,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	191	53,0%	7,7%	30,7%	1,8%	2,0%	0,6%	3,1%	2,2%	6,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1110	48,2%	14,6%	43,7%	1,0%	5,6%	0,5%	1,7%	1,7%	1,0%

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

		Număr	Da	Nu
Total		3040	88,1%	11,9%
Genul respondentului:	Masculin	1299	87,8%	12,2%
	Feminin	1741	88,4%	11,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	96,2%	3,8%
	30-44 ani	786	95,9%	4,1%
	45-59 ani	608	88,8%	11,2%
	60 -74 ani	887	74,6%	25,4%
Mediu de reședință:	Urban	1284	92,6%	7,4%
	Rural	1756	84,6%	15,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	79,0%	21,0%
	Medii generale	694	84,8%	15,2%
	Medii profesionale	1058	89,6%	10,4%
	Superioare	657	96,4%	3,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	99,0%	1,0%
	Nu	1301	73,5%	26,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	100,0%	0,0%
	Nu	356	0,0%	100,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	70,9%	29,1%
	3000-6000 lei	717	85,2%	14,8%
	Peste 6000 lei	1686	95,8%	4,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	71,8%	28,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	98,9%	1,1%

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		356	42,3%	14,9%	12,3%	42,2%	3,0%	1,9%	9,0%	3,0%
Genul respondentului:	Masculin	152	45,8%	18,1%	11,7%	37,9%	2,2%	0,8%	11,6%	4,6%
	Feminin	204	39,0%	11,9%	12,8%	46,1%	3,6%	3,0%	6,6%	1,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	25	36,4%	11,6%	15,2%	28,1%	12,4%	2,3%	10,4%	0,0%
	30-44 ani	33	43,8%	19,7%	12,4%	46,5%	2,5%	2,5%	10,7%	2,5%
	45-59 ani	69	40,5%	17,7%	16,4%	44,4%	2,9%	3,1%	10,2%	3,0%
	60 -74 ani	229	43,3%	13,4%	10,5%	42,0%	2,2%	1,4%	8,2%	3,3%
Mediu de reședință:	Urban	88	46,0%	10,8%	17,2%	28,5%	1,2%	3,7%	13,6%	1,2%
	Rural	268	40,9%	16,4%	10,4%	47,3%	3,6%	1,3%	7,3%	3,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	122	45,8%	22,2%	11,4%	42,4%	0,0%	1,1%	9,1%	5,3%
	Medii generale	100	42,5%	12,1%	11,7%	45,6%	2,9%	2,4%	9,3%	0,0%
	Medii profesionale	109	37,7%	9,7%	12,3%	42,0%	6,9%	1,7%	8,1%	2,7%
	Superioare	24	47,4%	14,5%	14,0%	31,5%	0,0%	5,0%	12,2%	4,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	15	8,0%	7,6%	26,0%	29,1%	0,0%	24,9%	11,7%	0,0%
	Nu	341	44,0%	15,2%	11,6%	42,8%	3,1%	0,8%	8,9%	3,1%
Conexiunea la internet:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	356	42,3%	14,9%	12,3%	42,2%	3,0%	1,9%	9,0%	3,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	186	39,9%	17,2%	10,4%	53,7%	3,3%	1,0%	6,7%	0,5%
	3000-6000 lei	104	48,8%	15,3%	15,9%	28,6%	3,0%	1,7%	10,0%	5,3%
	Peste 6000 lei	66	38,7%	8,4%	11,5%	32,7%	1,9%	4,7%	13,7%	5,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	16	33,2%	0,0%	24,4%	13,8%	9,7%	8,4%	23,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	340	42,7%	15,6%	11,7%	43,5%	2,6%	1,6%	8,4%	3,1%

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	NȘ/NR
Total		2684	2,6%	33,1%	20,1%	27,8%	12,9%	3,5%
Genul respondentului:	Masculin	1147	2,9%	38,8%	15,7%	27,8%	11,8%	3,0%
	Feminin	1537	2,3%	28,0%	24,1%	27,7%	13,9%	4,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	734	4,1%	32,6%	10,7%	41,1%	10,7%	0,8%
	30-44 ani	753	2,7%	42,9%	13,9%	28,9%	11,0%	0,6%
	45-59 ani	539	2,3%	31,6%	27,0%	23,3%	12,3%	3,5%
	60 -74 ani	658	1,5%	22,1%	29,4%	19,8%	17,8%	9,4%
Mediu de reședință:	Urban	1196	2,9%	36,7%	13,7%	32,8%	11,3%	2,6%
	Rural	1488	2,3%	30,0%	25,6%	23,4%	14,3%	4,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	505	2,0%	26,1%	21,2%	26,1%	18,1%	6,5%
	Medii generale	594	3,1%	30,3%	21,7%	27,0%	13,3%	4,6%
	Medii profesionale	949	2,3%	30,4%	22,5%	28,1%	13,5%	3,1%
	Superioare	633	2,9%	43,6%	14,9%	29,0%	8,4%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1724	2,6%	38,4%	19,7%	30,5%	5,7%	3,2%
	Nu	960	2,6%	23,5%	21,0%	22,8%	26,0%	4,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	2,6%	33,1%	20,1%	27,8%	12,9%	3,5%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	451	3,0%	23,0%	29,4%	20,9%	19,0%	4,7%
	3000-6000 lei	613	2,3%	28,5%	28,7%	20,0%	15,4%	5,1%
	Peste 6000 lei	1620	2,6%	37,7%	14,3%	32,6%	10,3%	2,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1188	2,5%	38,4%	21,0%	29,4%	5,9%	2,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1496	2,7%	28,8%	19,4%	26,5%	18,6%	4,0%

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

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
Total		3040	48,2%	51,8%	84,2%	15,8%
Genul respondentului:	Masculin	1299	52,3%	47,7%	83,2%	16,8%
	Feminin	1741	44,5%	55,5%	85,0%	15,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	72,1%	27,9%	98,3%	1,7%
	30-44 ani	786	57,0%	43,0%	96,4%	3,6%
	45-59 ani	608	44,3%	55,7%	86,5%	13,5%
	60 -74 ani	887	27,2%	72,8%	61,0%	39,0%
Mediu de reședință:	Urban	1284	63,2%	36,8%	90,6%	9,4%
	Rural	1756	36,4%	63,6%	79,1%	20,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	28,4%	71,6%	73,4%	26,6%
	Medii generale	694	38,6%	61,4%	77,4%	22,6%
	Medii profesionale	1058	46,6%	53,4%	86,3%	13,7%
	Superioare	657	75,4%	24,6%	95,8%	4,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	71,6%	28,4%	94,6%	5,4%
	Nu	1301	16,8%	83,2%	70,2%	29,8%
Conexiunea la internet:	Da	2684	53,6%	46,4%	92,8%	7,2%
	Nu	356	7,6%	92,4%	19,8%	80,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	24,0%	76,0%	65,3%	34,7%
	3000-6000 lei	717	35,8%	64,2%	79,0%	21,0%
	Peste 6000 lei	1686	62,5%	37,5%	93,4%	6,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	26,1%	73,9%	67,3%	32,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	62,7%	37,3%	95,3%	4,7%

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		2569	95,3%	4,7%	0,0%	51,0%	48,8%	0,2%	17,0%	82,3%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1090	95,5%	4,5%	0,0%	55,5%	44,3%	0,2%	16,3%	82,8%	0,9%
	Feminin	1479	95,1%	4,9%	0,0%	47,1%	52,8%	0,1%	17,6%	81,8%	0,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	96,1%	3,9%	0,0%	71,2%	28,8%	0,0%	38,4%	61,6%	0,0%
	30-44 ani	756	96,0%	4,0%	0,0%	57,0%	42,7%	0,3%	16,8%	82,0%	1,2%
	45-59 ani	525	93,6%	6,4%	0,0%	43,2%	56,8%	0,0%	9,1%	89,9%	1,1%
	60 -74 ani	539	95,3%	4,7%	0,0%	29,8%	69,9%	0,3%	4,6%	95,0%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1174	95,5%	4,5%	0,0%	58,6%	41,3%	0,1%	20,5%	78,3%	1,2%
	Rural	1395	95,1%	4,9%	0,0%	44,2%	55,6%	0,2%	13,9%	85,8%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	92,7%	7,3%	0,0%	46,0%	54,0%	0,0%	17,3%	82,2%	0,5%
	Medii generale	548	95,9%	4,1%	0,0%	41,8%	57,6%	0,6%	15,2%	84,6%	0,2%
	Medii profesionale	915	94,5%	5,5%	0,0%	51,6%	48,2%	0,2%	11,8%	87,1%	1,1%
	Superioare	629	97,5%	2,5%	0,0%	60,2%	39,8%	0,0%	25,2%	73,9%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	97,6%	2,4%	0,0%	55,2%	44,8%	0,1%	20,7%	78,5%	0,8%
	Nu	919	91,2%	8,8%	0,0%	43,5%	56,1%	0,4%	10,3%	89,1%	0,7%
Conexiunea la internet:	Da	2498	96,2%	3,8%	0,0%	51,2%	48,6%	0,2%	17,2%	82,1%	0,8%
	Nu	71	63,6%	36,4%	0,0%	45,6%	54,4%	0,0%	11,6%	88,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	92,1%	7,9%	0,0%	33,9%	65,6%	0,4%	7,5%	92,0%	0,5%
	3000-6000 lei	569	93,6%	6,4%	0,0%	39,0%	61,0%	0,0%	11,6%	87,8%	0,6%
	Peste 6000 lei	1583	96,7%	3,3%	0,0%	59,8%	40,0%	0,2%	21,4%	77,7%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	98,5%	1,5%	0,0%	58,1%	41,9%	0,1%	21,3%	77,5%	1,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	92,7%	7,3%	0,0%	45,3%	54,4%	0,3%	13,5%	86,1%	0,4%

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		2569	44,8%	54,9%	0,3%	81,2%	18,8%	0,0%	50,4%	49,4%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1090	51,2%	48,5%	0,2%	83,5%	16,5%	0,0%	55,4%	44,4%	0,2%
	Feminin	1479	39,2%	60,5%	0,3%	79,2%	20,8%	0,0%	46,0%	53,7%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	51,8%	48,1%	0,1%	93,2%	6,8%	0,0%	69,3%	30,7%	0,0%
	30-44 ani	756	57,6%	42,3%	0,1%	89,9%	10,1%	0,0%	57,9%	42,0%	0,1%
	45-59 ani	525	42,8%	56,8%	0,4%	75,7%	24,3%	0,0%	42,9%	56,8%	0,3%
	60 -74 ani	539	19,5%	80,1%	0,4%	61,3%	38,7%	0,0%	27,6%	71,9%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	1174	55,4%	44,1%	0,4%	87,1%	12,9%	0,0%	56,9%	43,1%	0,0%
	Rural	1395	35,3%	64,6%	0,1%	75,9%	24,1%	0,0%	44,5%	55,0%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	29,6%	70,2%	0,3%	77,8%	22,2%	0,0%	45,9%	53,3%	0,7%
	Medii generale	548	30,7%	69,2%	0,1%	75,3%	24,7%	0,0%	43,1%	56,6%	0,4%
	Medii profesionale	915	44,1%	55,4%	0,5%	79,5%	20,5%	0,0%	49,7%	50,2%	0,1%
	Superioare	629	65,8%	34,2%	0,0%	90,2%	9,8%	0,0%	59,6%	40,4%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	51,9%	47,9%	0,2%	82,9%	17,1%	0,0%	55,9%	43,9%	0,1%
	Nu	919	32,1%	67,7%	0,3%	78,2%	21,8%	0,0%	40,4%	59,2%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2498	45,4%	54,3%	0,3%	81,4%	18,6%	0,0%	50,6%	49,2%	0,2%
	Nu	71	23,3%	76,7%	0,0%	75,9%	24,1%	0,0%	42,7%	55,6%	1,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	19,3%	80,2%	0,5%	64,4%	35,6%	0,0%	33,0%	66,3%	0,7%
	3000-6000 lei	569	31,4%	68,6%	0,0%	72,5%	27,5%	0,0%	40,0%	59,8%	0,2%
	Peste 6000 lei	1583	56,4%	43,4%	0,3%	88,8%	11,2%	0,0%	58,7%	41,1%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	53,1%	46,4%	0,4%	82,1%	17,9%	0,0%	56,5%	43,4%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	38,1%	61,8%	0,1%	80,5%	19,5%	0,0%	45,5%	54,2%	0,4%

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		2569	91,2%	6,9%	1,9%
Genul respondentului:	Masculin	1090	90,7%	6,7%	2,7%
	Feminin	1479	91,6%	7,2%	1,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	97,8%	1,2%	1,0%
	30-44 ani	756	94,9%	3,2%	1,9%
	45-59 ani	525	90,3%	8,1%	1,5%
	60 -74 ani	539	79,5%	17,5%	3,1%
Mediu de reședință:	Urban	1174	95,2%	3,3%	1,4%
	Rural	1395	87,6%	10,2%	2,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	86,5%	10,7%	2,8%
	Medii generale	548	89,9%	8,3%	1,8%
	Medii profesionale	915	90,1%	7,8%	2,2%
	Superioare	629	96,7%	2,4%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	93,2%	5,5%	1,3%
	Nu	919	87,5%	9,5%	3,0%
Conexiunea la internet:	Da	2498	91,8%	6,6%	1,6%
	Nu	71	70,2%	17,4%	12,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	80,1%	15,0%	5,0%
	3000-6000 lei	569	88,2%	9,9%	2,0%
	Peste 6000 lei	1583	95,2%	3,8%	1,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	92,5%	5,5%	1,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	90,1%	8,1%	1,8%

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		2569	42,7%	56,8%	0,5%	25,6%	74,3%	0,1%	12,5%	87,4%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1090	43,7%	55,8%	0,5%	27,0%	72,9%	0,1%	14,1%	85,9%	0,0%
	Feminin	1479	41,7%	57,7%	0,5%	24,4%	75,5%	0,1%	11,1%	88,8%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	55,5%	43,8%	0,7%	41,3%	58,6%	0,1%	20,1%	79,6%	0,3%
	30-44 ani	756	48,0%	51,5%	0,5%	30,9%	69,0%	0,1%	13,2%	86,8%	0,0%
	45-59 ani	525	37,6%	61,8%	0,6%	17,5%	82,5%	0,0%	10,8%	89,2%	0,0%
	60 -74 ani	539	26,8%	72,8%	0,4%	10,2%	89,4%	0,4%	5,6%	94,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1174	50,2%	49,4%	0,3%	33,8%	66,2%	0,0%	16,9%	83,1%	0,0%
	Rural	1395	35,8%	63,4%	0,7%	18,2%	81,5%	0,3%	8,6%	91,3%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	25,0%	73,8%	1,2%	13,6%	86,4%	0,0%	6,6%	93,1%	0,4%
	Medii generale	548	29,8%	69,2%	1,0%	19,4%	80,3%	0,3%	7,6%	92,4%	0,0%
	Medii profesionale	915	39,7%	60,1%	0,2%	19,4%	80,6%	0,0%	9,6%	90,4%	0,0%
	Superioare	629	67,3%	32,5%	0,2%	46,2%	53,5%	0,3%	23,9%	76,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	51,1%	48,6%	0,3%	31,5%	68,4%	0,1%	14,9%	85,1%	0,0%
	Nu	919	27,5%	71,6%	0,9%	14,9%	84,9%	0,2%	8,2%	91,7%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2498	43,5%	56,0%	0,5%	26,1%	73,8%	0,1%	12,8%	87,1%	0,1%
	Nu	71	14,4%	84,0%	1,6%	9,1%	90,9%	0,0%	2,4%	97,6%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	24,8%	73,7%	1,5%	10,9%	88,6%	0,5%	3,8%	96,0%	0,2%
	3000-6000 lei	569	34,1%	65,8%	0,2%	17,0%	83,0%	0,0%	8,6%	91,4%	0,0%
	Peste 6000 lei	1583	50,4%	49,2%	0,4%	32,6%	67,4%	0,1%	16,2%	83,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	50,2%	49,6%	0,2%	29,6%	70,3%	0,1%	15,4%	84,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	36,6%	62,6%	0,8%	22,3%	77,5%	0,2%	10,2%	89,7%	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		2569	33,0%	66,8%	0,3%	41,4%	58,5%	0,0%	37,2%	62,7%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1090	35,8%	64,0%	0,3%	37,2%	62,8%	0,0%	33,2%	66,7%	0,1%
	Feminin	1479	30,5%	69,2%	0,3%	45,1%	54,8%	0,1%	40,7%	59,1%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	45,6%	54,2%	0,3%	55,9%	43,9%	0,2%	48,6%	51,2%	0,2%
	30-44 ani	756	39,4%	60,2%	0,4%	47,2%	52,8%	0,0%	45,0%	54,9%	0,1%
	45-59 ani	525	27,7%	71,9%	0,4%	33,9%	66,1%	0,0%	30,8%	69,2%	0,0%
	60 -74 ani	539	15,7%	84,3%	0,0%	25,9%	74,1%	0,0%	20,4%	79,4%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1174	42,2%	57,6%	0,2%	48,9%	51,1%	0,0%	44,7%	55,3%	0,0%
	Rural	1395	24,7%	75,0%	0,3%	34,7%	65,2%	0,1%	30,6%	69,2%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	17,6%	81,6%	0,8%	25,5%	74,2%	0,2%	20,8%	78,8%	0,4%
	Medii generale	548	21,9%	77,8%	0,3%	33,6%	66,4%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%
	Medii profesionale	915	29,7%	70,2%	0,1%	38,0%	62,0%	0,0%	33,1%	66,8%	0,1%
	Superioare	629	55,2%	44,7%	0,1%	61,8%	38,2%	0,0%	60,3%	39,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	40,9%	58,9%	0,2%	48,8%	51,2%	0,0%	44,2%	55,7%	0,1%
	Nu	919	18,7%	81,0%	0,3%	28,0%	71,8%	0,1%	24,6%	75,3%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2498	33,3%	66,4%	0,3%	42,2%	57,8%	0,0%	38,1%	61,8%	0,1%
	Nu	71	20,6%	79,4%	0,0%	13,9%	86,1%	0,0%	8,3%	91,7%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	14,1%	85,0%	0,8%	25,7%	74,0%	0,2%	23,1%	76,6%	0,2%
	3000-6000 lei	569	23,8%	76,1%	0,2%	30,3%	69,7%	0,0%	25,5%	74,2%	0,3%
	Peste 6000 lei	1583	41,2%	58,6%	0,2%	49,5%	50,5%	0,0%	45,2%	54,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	38,9%	61,0%	0,1%	47,7%	52,3%	0,0%	43,4%	56,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	28,2%	71,4%	0,4%	36,4%	63,6%	0,1%	32,3%	67,5%	0,2%

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		2569	32,0%	67,9%	0,1%	61,0%	38,9%	0,1%	77,1%	21,9%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	1090	33,9%	66,1%	0,0%	64,4%	35,5%	0,1%	77,4%	21,5%	1,1%
	Feminin	1479	30,4%	69,5%	0,1%	58,1%	41,9%	0,1%	77,0%	22,3%	0,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	54,1%	45,7%	0,3%	88,1%	11,9%	0,0%	88,2%	11,3%	0,5%
	30-44 ani	756	37,3%	62,7%	0,0%	69,3%	30,6%	0,1%	80,7%	18,9%	0,4%
	45-59 ani	525	21,1%	78,9%	0,0%	50,8%	49,2%	0,0%	72,6%	26,2%	1,2%
	60 -74 ani	539	13,4%	86,6%	0,0%	31,8%	68,0%	0,2%	65,4%	32,6%	2,0%
Mediu de reședință:	Urban	1174	46,0%	54,0%	0,0%	73,9%	26,1%	0,0%	82,9%	16,8%	0,3%
	Rural	1395	19,4%	80,5%	0,1%	49,5%	50,4%	0,1%	72,0%	26,5%	1,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	16,1%	83,6%	0,2%	38,9%	60,8%	0,3%	71,3%	27,2%	1,5%
	Medii generale	548	24,2%	75,8%	0,1%	51,5%	48,5%	0,0%	72,1%	25,6%	2,3%
	Medii profesionale	915	25,5%	74,5%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%	77,2%	22,5%	0,3%
	Superioare	629	56,5%	43,5%	0,0%	85,5%	14,3%	0,1%	84,3%	15,2%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	40,1%	59,9%	0,0%	70,4%	29,4%	0,1%	80,3%	19,4%	0,4%
	Nu	919	17,3%	82,5%	0,2%	44,0%	56,0%	0,0%	71,5%	26,5%	2,0%
Conexiunea la internet:	Da	2498	32,7%	67,3%	0,1%	61,9%	38,0%	0,1%	77,3%	21,8%	0,9%
	Nu	71	9,4%	90,6%	0,0%	28,9%	71,1%	0,0%	73,3%	25,0%	1,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	11,8%	88,0%	0,2%	34,1%	65,9%	0,0%	71,7%	26,2%	2,1%
	3000-6000 lei	569	15,1%	84,9%	0,0%	47,5%	52,4%	0,1%	72,9%	25,4%	1,7%
	Peste 6000 lei	1583	43,4%	56,6%	0,0%	73,0%	27,0%	0,1%	80,1%	19,5%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	37,1%	62,9%	0,0%	68,3%	31,7%	0,0%	79,8%	19,5%	0,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	27,9%	72,0%	0,1%	55,1%	44,7%	0,1%	75,0%	23,8%	1,2%

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		2569	89,7%	10,3%	0,0%	88,2%	11,7%	0,1%	48,7%	51,0%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1090	88,7%	11,3%	0,0%	86,7%	13,3%	0,1%	48,7%	51,1%	0,2%
	Feminin	1479	90,6%	9,4%	0,0%	89,6%	10,4%	0,1%	48,7%	51,0%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	93,1%	6,9%	0,0%	93,8%	6,2%	0,0%	74,1%	25,7%	0,2%
	30-44 ani	756	92,5%	7,5%	0,0%	94,3%	5,7%	0,0%	56,8%	43,0%	0,2%
	45-59 ani	525	89,6%	10,4%	0,0%	87,2%	12,8%	0,0%	39,0%	60,6%	0,4%
	60 -74 ani	539	82,0%	18,0%	0,0%	73,9%	25,8%	0,4%	21,0%	78,7%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1174	90,8%	9,2%	0,0%	90,3%	9,7%	0,0%	57,6%	42,3%	0,0%
	Rural	1395	88,8%	11,2%	0,0%	86,3%	13,5%	0,1%	40,7%	58,8%	0,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	85,0%	15,0%	0,0%	83,8%	16,2%	0,0%	37,4%	61,9%	0,8%
	Medii generale	548	88,2%	11,8%	0,0%	85,2%	14,6%	0,2%	39,6%	60,0%	0,4%
	Medii profesionale	915	90,3%	9,7%	0,0%	88,2%	11,7%	0,1%	46,7%	53,1%	0,2%
	Superioare	629	92,9%	7,1%	0,0%	93,2%	6,8%	0,0%	65,2%	34,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	91,2%	8,8%	0,0%	90,1%	9,8%	0,1%	55,4%	44,4%	0,2%
	Nu	919	87,1%	12,9%	0,0%	84,7%	15,2%	0,1%	36,7%	62,9%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2498	90,0%	10,0%	0,0%	88,4%	11,5%	0,1%	49,3%	50,4%	0,3%
	Nu	71	79,8%	20,2%	0,0%	80,9%	19,1%	0,0%	27,0%	73,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	80,3%	19,7%	0,0%	80,7%	19,3%	0,0%	27,5%	72,2%	0,3%
	3000-6000 lei	569	89,1%	10,9%	0,0%	84,9%	14,9%	0,2%	38,9%	60,6%	0,5%
	Peste 6000 lei	1583	92,4%	7,6%	0,0%	91,4%	8,6%	0,1%	57,8%	42,0%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	90,8%	9,2%	0,0%	91,1%	8,9%	0,1%	54,2%	45,8%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	88,9%	11,1%	0,0%	85,9%	14,0%	0,1%	44,3%	55,2%	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		2569	45,1%	54,9%	0,0%	47,4%	52,6%	0,0%	38,9%	60,9%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1090	49,3%	50,7%	0,0%	51,8%	48,2%	0,0%	38,7%	61,0%	0,3%
	Feminin	1479	41,4%	58,6%	0,0%	43,7%	56,3%	0,0%	39,1%	60,8%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	68,2%	31,7%	0,1%	70,3%	29,7%	0,0%	64,5%	35,5%	0,0%
	30-44 ani	756	55,2%	44,8%	0,0%	57,8%	42,2%	0,0%	48,5%	51,1%	0,4%
	45-59 ani	525	36,0%	64,0%	0,0%	38,4%	61,6%	0,0%	25,8%	74,0%	0,2%
	60 -74 ani	539	15,4%	84,6%	0,0%	17,7%	82,3%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1174	58,9%	41,0%	0,0%	61,1%	38,9%	0,0%	51,2%	48,5%	0,3%
	Rural	1395	32,6%	67,4%	0,0%	35,2%	64,8%	0,0%	28,0%	72,0%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	30,5%	69,5%	0,0%	26,3%	73,7%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%
	Medii generale	548	35,9%	64,1%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%	29,5%	70,5%	0,0%
	Medii profesionale	915	40,8%	59,2%	0,1%	43,6%	56,4%	0,0%	32,2%	67,5%	0,3%
	Superioare	629	66,8%	33,2%	0,0%	73,4%	26,6%	0,0%	64,3%	35,4%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	53,2%	46,8%	0,0%	56,4%	43,6%	0,0%	47,1%	52,6%	0,3%
	Nu	919	30,3%	69,7%	0,0%	31,2%	68,8%	0,0%	24,2%	75,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2498	45,7%	54,3%	0,0%	48,1%	51,9%	0,0%	39,7%	60,1%	0,2%
	Nu	71	23,0%	77,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	12,2%	87,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	17,1%	82,9%	0,0%	17,0%	83,0%	0,0%	13,8%	85,9%	0,3%
	3000-6000 lei	569	29,4%	70,6%	0,0%	31,8%	68,2%	0,0%	24,8%	75,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	1583	58,1%	41,9%	0,0%	61,1%	38,9%	0,0%	50,6%	49,1%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	53,6%	46,4%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%	45,2%	54,6%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	38,2%	61,8%	0,0%	39,6%	60,4%	0,0%	33,8%	65,9%	0,3%

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

		Număr	Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital in scopuri de agrement (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		2569	69,7%	30,2%	0,0%	44,9%	54,7%	0,4%	66,2%	33,7%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1090	73,0%	27,0%	0,0%	48,0%	51,4%	0,6%	67,4%	32,6%	0,0%
	Feminin	1479	66,9%	33,1%	0,1%	42,2%	57,6%	0,2%	65,2%	34,7%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	88,8%	11,2%	0,0%	71,7%	28,3%	0,0%	72,9%	26,8%	0,3%
	30-44 ani	756	77,7%	22,2%	0,1%	54,5%	45,2%	0,2%	68,6%	31,4%	0,0%
	45-59 ani	525	63,3%	36,7%	0,0%	32,3%	66,9%	0,8%	64,4%	35,6%	0,0%
	60 -74 ani	539	44,8%	55,2%	0,0%	16,6%	82,9%	0,5%	57,7%	42,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1174	78,7%	21,3%	0,0%	56,8%	43,0%	0,2%	74,0%	26,0%	0,0%
	Rural	1395	61,7%	38,2%	0,1%	34,3%	65,2%	0,5%	59,3%	40,6%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	62,5%	37,5%	0,0%	35,8%	63,9%	0,3%	51,7%	48,1%	0,2%
	Medii generale	548	64,9%	35,1%	0,0%	38,7%	60,9%	0,4%	57,6%	42,4%	0,0%
	Medii profesionale	915	67,7%	32,3%	0,0%	38,3%	61,1%	0,6%	65,3%	34,7%	0,1%
	Superioare	629	80,6%	19,2%	0,1%	64,5%	35,5%	0,0%	83,1%	16,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	75,7%	24,2%	0,1%	52,1%	47,6%	0,3%	72,1%	27,8%	0,0%
	Nu	919	58,9%	41,1%	0,0%	31,9%	67,6%	0,5%	55,6%	44,3%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2498	70,4%	29,5%	0,0%	45,6%	54,0%	0,4%	66,8%	33,1%	0,1%
	Nu	71	45,9%	54,1%	0,0%	20,2%	79,8%	0,0%	46,8%	53,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	45,4%	54,6%	0,0%	21,0%	79,0%	0,0%	48,8%	51,2%	0,0%
	3000-6000 lei	569	63,1%	36,9%	0,0%	30,9%	68,9%	0,2%	62,1%	37,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	1583	78,5%	21,4%	0,1%	56,3%	43,2%	0,5%	72,3%	27,6%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	76,6%	23,4%	0,0%	49,0%	50,7%	0,2%	73,1%	26,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	64,2%	35,7%	0,1%	41,6%	57,9%	0,5%	60,7%	39,2%	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		3040	5,0%	37,4%	56,9%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	1299	5,3%	35,9%	58,3%	0,5%
	Feminin	1741	4,8%	38,8%	55,7%	0,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	6,0%	32,0%	61,9%	0,1%
	30-44 ani	786	6,1%	37,3%	56,3%	0,3%
	45-59 ani	608	5,1%	43,0%	51,2%	0,7%
	60 -74 ani	887	3,1%	36,6%	58,9%	1,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	6,5%	38,7%	54,4%	0,4%
	Rural	1756	3,9%	36,4%	58,9%	0,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	0,9%	22,1%	75,9%	1,0%
	Medii generale	694	3,7%	33,1%	62,5%	0,7%
	Medii profesionale	1058	3,6%	42,3%	53,4%	0,7%
	Superioare	657	11,8%	46,4%	41,6%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	6,7%	41,3%	51,8%	0,3%
	Nu	1301	2,8%	32,3%	63,8%	1,1%
Conexiunea la internet:	Da	2684	5,4%	38,4%	55,6%	0,6%
	Nu	356	2,1%	30,5%	66,3%	1,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	2,1%	31,1%	66,2%	0,6%
	3000-6000 lei	717	3,7%	38,3%	57,3%	0,7%
	Peste 6000 lei	1686	6,7%	39,4%	53,2%	0,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	6,6%	42,0%	51,0%	0,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	3,9%	34,4%	60,8%	0,8%

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		3040	43,3%	7,3%	14,2%	13,4%	9,3%	10,3%	2,3%
Genul respondentului:	Masculin	1299	42,4%	6,8%	14,9%	14,0%	8,3%	11,2%	2,4%
	Feminin	1741	44,1%	7,7%	13,6%	12,8%	10,2%	9,5%	2,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	28,2%	7,6%	20,2%	15,7%	12,4%	14,5%	1,4%
	30-44 ani	786	34,8%	6,7%	13,2%	16,1%	13,5%	13,0%	2,8%
	45-59 ani	608	46,0%	8,0%	14,8%	13,8%	7,1%	8,4%	1,9%
	60 -74 ani	887	59,4%	7,1%	10,9%	8,7%	4,8%	6,3%	2,7%
Mediu de reședință:	Urban	1284	36,6%	7,2%	14,5%	15,8%	11,6%	12,4%	2,0%
	Rural	1756	48,6%	7,4%	14,0%	11,5%	7,4%	8,6%	2,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	60,2%	4,2%	10,2%	8,4%	6,5%	7,2%	3,3%
	Medii generale	694	50,7%	10,7%	12,5%	9,9%	5,6%	8,5%	2,1%
	Medii profesionale	1058	42,9%	8,1%	16,0%	13,2%	8,5%	9,4%	1,9%
	Superioare	657	23,3%	5,4%	16,2%	20,9%	16,0%	15,8%	2,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	34,1%	7,7%	16,0%	16,4%	11,6%	12,3%	1,9%
	Nu	1301	55,7%	6,7%	11,8%	9,4%	6,1%	7,5%	2,9%
Conexiunea la internet:	Da	2684	40,0%	7,5%	15,0%	14,4%	10,2%	10,8%	2,1%
	Nu	356	67,8%	5,4%	8,0%	5,7%	2,6%	6,6%	4,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	62,2%	6,7%	10,5%	6,5%	5,9%	5,8%	2,5%
	3000-6000 lei	717	47,0%	8,6%	13,7%	12,6%	5,9%	10,2%	2,1%
	Peste 6000 lei	1686	34,7%	6,9%	15,8%	16,3%	12,0%	12,0%	2,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	33,9%	7,5%	17,0%	15,9%	10,7%	13,1%	1,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	49,7%	7,1%	12,3%	11,7%	8,3%	8,4%	2,6%

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		3040	17,0%	21,1%	16,2%	29,4%	33,5%	0,6%	1,0%	26,8%
Genul respondentului:	Masculin	1299	17,6%	23,6%	15,7%	28,6%	34,7%	0,7%	0,9%	25,6%
	Feminin	1741	16,5%	18,8%	16,6%	30,1%	32,4%	0,5%	1,1%	27,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	24,7%	33,6%	19,8%	38,7%	36,1%	0,0%	0,3%	11,4%
	30-44 ani	786	18,9%	26,5%	15,6%	34,3%	33,8%	0,7%	1,0%	20,4%
	45-59 ani	608	15,1%	15,3%	15,1%	26,3%	36,1%	0,3%	1,1%	30,6%
	60 -74 ani	887	11,8%	12,2%	15,3%	21,0%	29,4%	1,0%	1,3%	40,1%
Mediu de reședință:	Urban	1284	20,7%	29,5%	15,1%	37,5%	34,8%	0,6%	0,7%	18,2%
	Rural	1756	14,1%	14,5%	17,0%	23,0%	32,4%	0,6%	1,3%	33,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	11,7%	11,3%	15,5%	18,7%	28,6%	0,2%	1,3%	43,1%
	Medii generale	694	16,6%	13,2%	17,6%	23,0%	33,7%	0,7%	0,7%	31,7%
	Medii profesionale	1058	16,2%	20,1%	17,1%	28,5%	35,6%	0,6%	1,1%	26,2%
	Superioare	657	23,0%	37,7%	14,2%	45,2%	34,0%	0,7%	0,9%	10,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	19,8%	26,9%	16,5%	34,4%	34,4%	0,7%	0,9%	20,1%
	Nu	1301	13,4%	13,3%	15,8%	22,7%	32,3%	0,5%	1,1%	35,8%
Conexiunea la internet:	Da	2684	17,9%	22,7%	16,5%	31,0%	34,7%	0,5%	0,9%	24,4%
	Nu	356	10,4%	8,8%	13,5%	17,4%	24,2%	0,9%	1,9%	45,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	9,9%	9,8%	15,5%	20,9%	30,1%	0,1%	1,1%	39,5%
	3000-6000 lei	717	14,6%	15,3%	15,7%	26,8%	33,8%	0,6%	1,0%	30,7%
	Peste 6000 lei	1686	20,7%	27,8%	16,6%	33,7%	34,6%	0,7%	1,0%	20,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	18,2%	24,0%	16,6%	33,0%	34,7%	0,4%	0,9%	21,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	16,2%	19,1%	15,8%	27,0%	32,7%	0,7%	1,1%	30,3%

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		3040	40,1%	7,7%	11,4%	7,8%	5,1%	18,0%	9,9%
Genul respondentului:	Masculin	1299	42,0%	8,1%	12,0%	6,8%	5,3%	17,9%	8,0%
	Feminin	1741	38,5%	7,4%	10,9%	8,6%	4,9%	18,0%	11,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	50,0%	11,0%	13,2%	8,4%	6,0%	8,0%	3,3%
	30-44 ani	786	46,0%	8,2%	12,7%	8,7%	6,0%	12,4%	6,1%
	45-59 ani	608	36,9%	5,5%	12,8%	8,6%	3,6%	20,9%	11,7%
	60 -74 ani	887	30,5%	7,0%	8,0%	5,7%	4,7%	27,6%	16,5%
Mediu de reședință:	Urban	1284	44,7%	8,3%	12,5%	7,8%	5,1%	16,0%	5,6%
	Rural	1756	36,5%	7,3%	10,6%	7,7%	5,1%	19,5%	13,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	32,4%	6,1%	9,8%	6,0%	4,9%	24,6%	16,2%
	Medii generale	694	36,8%	7,4%	11,1%	6,2%	6,1%	19,1%	13,3%
	Medii profesionale	1058	37,6%	7,3%	12,2%	8,8%	5,2%	20,1%	8,8%
	Superioare	657	53,5%	10,1%	11,9%	8,9%	4,0%	8,0%	3,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	44,8%	8,2%	12,7%	8,4%	5,0%	13,4%	7,4%
	Nu	1301	33,8%	7,1%	9,7%	6,9%	5,2%	24,0%	13,3%
Conexiunea la internet:	Da	2684	41,5%	8,1%	12,0%	8,3%	5,3%	16,1%	8,7%
	Nu	356	29,6%	5,1%	7,4%	4,1%	3,1%	31,8%	18,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	28,7%	5,4%	7,9%	5,5%	5,3%	29,5%	17,7%
	3000-6000 lei	717	39,5%	6,7%	12,1%	9,2%	4,1%	18,2%	10,1%
	Peste 6000 lei	1686	44,7%	9,1%	12,5%	8,0%	5,4%	13,5%	6,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	44,5%	8,1%	12,8%	8,3%	4,9%	13,9%	7,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	37,2%	7,5%	10,5%	7,4%	5,2%	20,7%	11,5%

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		3040	7,8%	37,1%	54,3%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1299	7,8%	36,4%	55,0%	0,7%
	Feminin	1741	7,8%	37,6%	53,7%	0,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	12,1%	40,7%	46,7%	0,5%
	30-44 ani	786	10,2%	36,6%	52,9%	0,2%
	45-59 ani	608	7,0%	39,7%	51,8%	1,4%
	60 -74 ani	887	3,4%	33,1%	62,5%	1,1%
Mediu de reședință:	Urban	1284	11,4%	39,1%	49,1%	0,4%
	Rural	1756	5,1%	35,4%	58,4%	1,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	2,2%	23,0%	72,8%	2,0%
	Medii generale	694	4,0%	33,6%	61,5%	0,9%
	Medii profesionale	1058	5,5%	41,2%	52,8%	0,4%
	Superioare	657	19,5%	45,4%	34,9%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	10,5%	40,4%	48,5%	0,7%
	Nu	1301	4,2%	32,6%	62,2%	1,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	8,4%	38,4%	52,5%	0,7%
	Nu	356	3,5%	27,3%	67,6%	1,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	2,8%	31,0%	65,2%	0,9%
	3000-6000 lei	717	5,1%	36,9%	57,3%	0,7%
	Peste 6000 lei	1686	10,9%	39,4%	48,9%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	10,3%	39,2%	50,0%	0,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	6,2%	35,6%	57,2%	0,9%

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		3040	48,6%	7,8%	13,4%	10,9%	7,2%	10,3%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	1299	47,1%	7,4%	15,5%	10,6%	8,1%	10,1%	1,2%
	Feminin	1741	49,9%	8,1%	11,5%	11,1%	6,5%	10,4%	2,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	29,1%	11,9%	17,2%	16,3%	10,5%	14,2%	0,9%
	30-44 ani	786	40,4%	8,1%	14,6%	12,7%	9,6%	13,4%	1,2%
	45-59 ani	608	52,1%	7,2%	13,0%	10,6%	5,6%	9,1%	2,4%
	60 -74 ani	887	66,4%	5,4%	10,3%	5,8%	4,0%	5,7%	2,5%
Mediu de reședință:	Urban	1284	39,5%	9,6%	14,7%	12,7%	9,3%	13,1%	1,1%
	Rural	1756	55,7%	6,4%	12,5%	9,4%	5,6%	8,1%	2,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	65,2%	4,9%	13,0%	4,5%	4,4%	5,2%	2,8%
	Medii generale	694	57,2%	8,8%	11,7%	8,6%	5,7%	6,8%	1,1%
	Medii profesionale	1058	49,7%	8,4%	14,1%	10,5%	6,9%	8,8%	1,6%
	Superioare	657	25,6%	8,3%	14,2%	18,7%	11,3%	19,9%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	41,0%	8,1%	14,1%	13,6%	9,5%	12,3%	1,4%
	Nu	1301	58,7%	7,3%	12,5%	7,2%	4,2%	7,7%	2,3%
Conexiunea la internet:	Da	2684	45,8%	8,2%	13,8%	11,7%	8,0%	10,8%	1,7%
	Nu	356	69,4%	5,0%	10,9%	4,3%	1,5%	6,3%	2,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	69,0%	6,3%	8,8%	5,6%	2,1%	5,4%	2,7%
	3000-6000 lei	717	52,1%	8,1%	14,0%	9,2%	6,6%	8,1%	1,8%
	Peste 6000 lei	1686	39,4%	8,2%	14,9%	13,5%	9,4%	13,1%	1,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	42,9%	7,3%	14,1%	13,1%	8,7%	12,8%	1,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	52,4%	8,1%	13,0%	9,4%	6,2%	8,6%	2,2%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3040	57,2%	23,0%	19,8%
Genul respondentului:	Masculin	1299	60,2%	22,7%	17,0%
	Feminin	1741	54,5%	23,2%	22,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	80,9%	9,8%	9,4%
	30-44 ani	786	64,2%	19,8%	16,1%
	45-59 ani	608	46,0%	29,9%	24,1%
	60 -74 ani	887	44,2%	29,1%	26,7%
Mediu de reședință:	Urban	1284	65,7%	18,6%	15,7%
	Rural	1756	50,5%	26,5%	23,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	47,8%	24,5%	27,7%
	Medii generale	694	52,2%	24,9%	22,9%
	Medii profesionale	1058	55,5%	25,4%	19,0%
	Superioare	657	72,1%	16,3%	11,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	64,2%	19,5%	16,3%
	Nu	1301	47,8%	27,7%	24,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	59,8%	21,5%	18,8%
	Nu	356	37,9%	34,5%	27,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	41,9%	31,8%	26,3%
	3000-6000 lei	717	51,8%	26,7%	21,5%
	Peste 6000 lei	1686	65,2%	18,1%	16,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	64,0%	19,4%	16,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	52,6%	25,4%	22,0%

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		3040	38,3%	6,0%	14,4%	12,9%	10,5%	13,3%	4,5%
Genul respondentului:	Masculin	1299	35,3%	5,4%	16,3%	13,9%	11,8%	13,2%	4,2%
	Feminin	1741	41,0%	6,5%	12,7%	12,1%	9,4%	13,4%	4,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	18,1%	6,2%	18,6%	18,7%	15,7%	21,1%	1,7%
	30-44 ani	786	28,7%	4,7%	16,6%	14,6%	13,1%	17,8%	4,4%
	45-59 ani	608	42,9%	7,6%	14,3%	10,8%	8,6%	10,7%	5,1%
	60 -74 ani	887	57,2%	5,8%	9,6%	9,4%	6,1%	5,9%	6,0%
Mediu de reședință:	Urban	1284	30,4%	5,1%	16,0%	16,2%	12,2%	17,2%	2,9%
	Rural	1756	44,6%	6,6%	13,1%	10,3%	9,2%	10,3%	5,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	53,9%	5,2%	11,6%	7,7%	6,7%	7,5%	7,4%
	Medii generale	694	47,8%	7,1%	14,9%	10,0%	7,6%	8,6%	4,0%
	Medii profesionale	1058	38,4%	6,2%	15,2%	12,8%	9,9%	12,7%	4,8%
	Superioare	657	16,8%	5,3%	15,2%	20,0%	17,2%	23,2%	2,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	29,3%	5,1%	15,9%	15,5%	13,4%	16,7%	4,2%
	Nu	1301	50,4%	7,1%	12,4%	9,5%	6,7%	8,8%	5,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	34,9%	6,2%	15,1%	13,8%	11,3%	14,4%	4,2%
	Nu	356	63,5%	4,4%	9,0%	6,4%	4,7%	5,5%	6,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	60,3%	5,7%	8,9%	8,6%	4,0%	6,9%	5,7%
	3000-6000 lei	717	44,9%	5,5%	13,7%	10,4%	9,2%	11,7%	4,7%
	Peste 6000 lei	1686	27,3%	6,3%	16,8%	15,7%	13,5%	16,4%	4,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	30,2%	5,3%	16,3%	15,1%	11,9%	17,2%	4,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	43,8%	6,4%	13,1%	11,5%	9,6%	10,7%	4,8%

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	NS/NR
Total		3040	20,1%	4,8%	12,8%	13,0%	12,6%	28,7%	7,9%
Genul respondentului:	Masculin	1299	19,0%	4,4%	15,4%	14,6%	12,4%	27,0%	7,2%
	Feminin	1741	21,0%	5,2%	10,5%	11,6%	12,8%	30,3%	8,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	8,7%	5,8%	13,4%	19,2%	17,7%	33,9%	1,3%
	30-44 ani	786	15,8%	3,5%	13,1%	14,5%	17,2%	33,1%	2,8%
	45-59 ani	608	24,3%	7,0%	14,6%	12,6%	7,0%	25,5%	8,9%
	60 -74 ani	887	28,2%	3,8%	10,6%	8,1%	9,3%	23,5%	16,6%
Mediu de reședință:	Urban	1284	17,1%	4,6%	14,2%	15,0%	14,5%	29,3%	5,2%
	Rural	1756	22,4%	5,0%	11,7%	11,5%	11,1%	28,3%	10,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	26,0%	3,7%	8,7%	10,8%	10,9%	26,9%	13,1%
	Medii generale	694	22,1%	7,1%	12,3%	12,6%	8,1%	27,6%	10,1%
	Medii profesionale	1058	21,1%	5,4%	13,8%	13,5%	12,5%	26,2%	7,6%
	Superioare	657	11,6%	2,9%	15,2%	14,6%	18,4%	35,3%	2,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	15,0%	4,1%	14,7%	15,7%	14,6%	30,2%	5,6%
	Nu	1301	26,9%	5,8%	10,2%	9,4%	9,9%	26,7%	11,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	18,1%	4,8%	13,4%	13,8%	13,7%	29,6%	6,7%
	Nu	356	34,7%	5,0%	8,7%	7,6%	4,8%	22,4%	16,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	32,3%	5,1%	8,8%	7,4%	7,1%	26,1%	13,1%
	3000-6000 lei	717	23,7%	5,7%	11,3%	12,5%	8,3%	29,8%	8,7%
	Peste 6000 lei	1686	13,9%	4,4%	15,0%	15,4%	16,5%	29,2%	5,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	14,7%	3,9%	14,9%	15,5%	13,6%	31,3%	6,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	23,7%	5,5%	11,4%	11,4%	11,9%	27,0%	9,1%

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	NS/NR
Total		3040	34,8%	9,0%	13,3%	9,4%	8,2%	17,3%	8,1%
Genul respondentului:	Masculin	1299	33,4%	9,6%	15,4%	9,1%	7,5%	17,0%	8,1%
	Feminin	1741	36,1%	8,4%	11,4%	9,6%	8,8%	17,6%	8,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	17,6%	11,1%	16,2%	15,2%	13,7%	24,8%	1,3%
	30-44 ani	786	31,1%	9,0%	14,8%	10,3%	10,2%	20,6%	3,9%
	45-59 ani	608	40,7%	9,3%	14,4%	8,1%	4,9%	12,2%	10,3%
	60 -74 ani	887	44,7%	7,2%	9,0%	5,8%	5,4%	13,2%	14,7%
Mediu de reședință:	Urban	1284	31,9%	8,6%	15,3%	10,9%	9,0%	19,2%	5,1%
	Rural	1756	37,1%	9,3%	11,7%	8,2%	7,6%	15,7%	10,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	40,5%	6,2%	8,9%	5,8%	7,9%	16,6%	14,0%
	Medii generale	694	35,2%	10,4%	12,2%	10,0%	5,8%	16,4%	10,1%
	Medii profesionale	1058	37,9%	9,5%	13,3%	9,4%	7,1%	15,7%	7,1%
	Superioare	657	24,8%	9,0%	17,9%	11,8%	12,5%	21,1%	2,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	29,5%	10,1%	15,8%	10,7%	9,6%	18,5%	5,8%
	Nu	1301	42,0%	7,4%	9,9%	7,7%	6,4%	15,6%	11,0%
Conexiunea la internet:	Da	2684	33,2%	9,2%	14,4%	10,0%	8,9%	17,6%	6,7%
	Nu	356	46,6%	7,1%	5,1%	5,2%	2,9%	15,0%	18,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	49,1%	5,8%	8,1%	6,8%	4,1%	14,8%	11,4%
	3000-6000 lei	717	38,9%	8,8%	10,3%	7,9%	6,9%	17,0%	10,2%
	Peste 6000 lei	1686	27,7%	10,2%	16,5%	11,0%	10,3%	18,3%	5,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	29,3%	9,0%	15,7%	12,3%	8,4%	19,1%	6,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	38,5%	8,9%	11,6%	7,5%	8,0%	16,1%	9,3%

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		3040	34,3%	4,8%	8,3%	8,3%	10,5%	28,8%	5,0%
Genul respondentului:	Masculin	1299	31,3%	4,8%	9,0%	9,6%	11,3%	29,8%	4,3%
	Feminin	1741	37,1%	4,8%	7,6%	7,2%	9,8%	28,0%	5,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	18,2%	5,8%	9,1%	11,7%	15,7%	38,7%	0,9%
	30-44 ani	786	26,1%	4,3%	9,0%	10,3%	13,2%	35,2%	1,9%
	45-59 ani	608	37,3%	5,7%	8,4%	7,4%	8,6%	25,8%	6,8%
	60 -74 ani	887	50,5%	3,9%	6,9%	4,9%	6,0%	18,5%	9,2%
Mediu de reședință:	Urban	1284	27,6%	4,4%	8,9%	10,4%	12,6%	33,4%	2,7%
	Rural	1756	39,6%	5,1%	7,8%	6,7%	8,9%	25,2%	6,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	47,9%	4,2%	5,5%	4,8%	6,5%	23,9%	7,2%
	Medii generale	694	38,3%	5,4%	9,2%	7,2%	10,7%	22,2%	7,0%
	Medii profesionale	1058	35,8%	5,5%	8,3%	9,3%	10,0%	25,8%	5,2%
	Superioare	657	17,2%	3,5%	9,7%	10,7%	14,5%	43,5%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	24,1%	5,1%	9,7%	10,4%	13,4%	34,8%	2,5%
	Nu	1301	48,0%	4,4%	6,4%	5,5%	6,6%	20,8%	8,2%
Conexiunea la internet:	Da	2684	31,9%	5,0%	8,7%	8,8%	11,3%	30,4%	3,9%
	Nu	356	52,8%	3,0%	5,1%	4,6%	4,7%	16,9%	12,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	52,5%	3,5%	5,0%	4,3%	5,1%	22,0%	7,5%
	3000-6000 lei	717	40,2%	5,9%	8,7%	6,0%	8,6%	23,0%	7,5%
	Peste 6000 lei	1686	25,0%	4,8%	9,3%	10,8%	13,3%	33,8%	3,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	24,9%	4,8%	9,5%	10,1%	12,3%	35,4%	2,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	40,7%	4,8%	7,4%	7,1%	9,3%	24,4%	6,3%

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		3040	21,5%	2,9%	7,2%	8,9%	12,5%	43,0%	3,9%
Genul respondentului:	Masculin	1299	18,1%	2,9%	7,5%	10,1%	14,3%	44,0%	3,1%
	Feminin	1741	24,5%	3,0%	7,0%	7,9%	10,8%	42,2%	4,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	5,1%	3,0%	6,3%	10,1%	14,5%	60,2%	0,8%
	30-44 ani	786	11,0%	3,0%	7,3%	9,4%	16,5%	51,7%	1,0%
	45-59 ani	608	26,3%	3,0%	8,2%	8,5%	11,1%	37,9%	5,0%
	60 -74 ani	887	38,8%	2,7%	6,9%	8,2%	8,2%	27,4%	7,9%
Mediu de reședință:	Urban	1284	17,3%	2,4%	7,4%	10,2%	13,8%	46,7%	2,1%
	Rural	1756	24,8%	3,3%	7,1%	7,9%	11,4%	40,1%	5,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	30,2%	3,1%	5,6%	6,1%	8,6%	41,0%	5,5%
	Medii generale	694	25,5%	3,7%	8,1%	7,0%	13,1%	36,8%	5,8%
	Medii profesionale	1058	21,9%	2,5%	7,5%	10,8%	11,7%	41,6%	4,0%
	Superioare	657	10,0%	2,7%	7,4%	10,2%	16,4%	52,6%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	15,8%	2,6%	7,7%	9,6%	15,1%	47,3%	1,9%
	Nu	1301	29,2%	3,3%	6,6%	8,1%	8,9%	37,3%	6,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	18,4%	2,9%	7,6%	9,6%	13,5%	45,2%	2,9%
	Nu	356	44,5%	3,4%	4,8%	4,4%	5,2%	26,4%	11,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	37,1%	3,1%	4,5%	6,3%	6,2%	36,6%	6,1%
	3000-6000 lei	717	25,8%	3,9%	8,6%	8,5%	11,1%	36,2%	5,9%
	Peste 6000 lei	1686	13,8%	2,5%	7,7%	10,1%	15,4%	48,3%	2,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	15,9%	2,7%	7,8%	9,9%	14,0%	47,6%	2,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	25,3%	3,1%	6,9%	8,3%	11,5%	39,9%	5,1%

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		3040	23,9%	32,1%	17,2%	22,5%	4,3%
Genul respondentului:	Masculin	1299	25,9%	34,8%	15,7%	19,6%	4,0%
	Feminin	1741	22,1%	29,8%	18,6%	25,0%	4,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	39,9%	40,4%	11,8%	6,7%	1,2%
	30-44 ani	786	30,5%	36,5%	17,8%	13,0%	2,2%
	45-59 ani	608	20,3%	28,9%	18,3%	26,9%	5,7%
	60 -74 ani	887	9,9%	25,1%	19,2%	38,6%	7,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	25,8%	39,4%	14,8%	17,9%	2,1%
	Rural	1756	22,3%	26,4%	19,2%	26,1%	6,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	18,5%	24,5%	18,6%	32,8%	5,7%
	Medii generale	694	20,0%	31,4%	17,2%	25,0%	6,5%
	Medii profesionale	1058	21,2%	31,6%	19,8%	23,4%	4,0%
	Superioare	657	35,9%	40,0%	12,1%	10,6%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	28,5%	36,1%	15,8%	17,0%	2,6%
	Nu	1301	17,6%	26,8%	19,1%	29,9%	6,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	25,5%	34,0%	16,9%	20,2%	3,5%
	Nu	356	11,4%	18,3%	20,0%	39,8%	10,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	17,3%	21,2%	16,1%	37,2%	8,1%
	3000-6000 lei	717	18,8%	27,0%	20,9%	29,0%	4,3%
	Peste 6000 lei	1686	28,5%	38,4%	16,1%	14,2%	2,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	29,4%	35,0%	14,2%	18,4%	3,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	20,2%	30,2%	19,2%	25,2%	5,1%

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		3040	40,5%	31,0%	26,2%	2,2%
Genul respondentului:	Masculin	1299	46,6%	27,1%	23,5%	2,8%
	Feminin	1741	35,1%	34,5%	28,7%	1,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	73,2%	21,2%	4,9%	0,6%
	30-44 ani	786	57,2%	30,5%	11,1%	1,2%
	45-59 ani	608	30,4%	37,7%	29,0%	2,9%
	60 -74 ani	887	11,0%	32,4%	52,8%	3,8%
Mediu de reședință:	Urban	1284	55,1%	25,9%	17,4%	1,6%
	Rural	1756	29,1%	35,0%	33,2%	2,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	24,9%	33,8%	37,7%	3,5%
	Medii generale	694	31,4%	28,9%	36,5%	3,1%
	Medii profesionale	1058	34,8%	36,0%	26,7%	2,5%
	Superioare	657	70,2%	23,2%	6,5%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	51,6%	30,5%	16,9%	1,0%
	Nu	1301	25,7%	31,7%	38,7%	3,9%
Conexiunea la internet:	Da	2684	44,3%	32,3%	21,7%	1,7%
	Nu	356	12,1%	21,8%	59,5%	6,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	17,3%	32,8%	45,4%	4,6%
	3000-6000 lei	717	26,4%	36,7%	34,6%	2,3%
	Peste 6000 lei	1686	55,3%	27,9%	15,5%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	25,1%	31,0%	39,8%	4,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	50,7%	31,0%	17,3%	1,0%

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

		Nu măr	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		3040	10,3%	28,7%	28,0%	31,6%	1,4%	3,4%	15,5%	32,5%	46,6%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	1299	9,9%	29,9%	29,8%	28,9%	1,5%	3,5%	16,6%	34,4%	43,5%	2,0%
	Feminin	1741	10,6%	27,7%	26,5%	34,0%	1,3%	3,3%	14,6%	30,8%	49,3%	2,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	17,5%	38,4%	28,4%	15,3%	0,4%	5,9%	22,9%	43,4%	26,8%	0,9%
	30-44 ani	786	13,6%	36,2%	28,4%	21,1%	0,6%	3,7%	18,9%	37,5%	38,7%	1,2%
	45-59 ani	608	8,5%	22,1%	30,7%	36,6%	2,1%	3,4%	14,3%	28,3%	51,6%	2,4%
	60 -74 ani	887	3,7%	20,3%	25,2%	48,5%	2,3%	1,3%	8,3%	24,0%	63,1%	3,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	13,9%	35,0%	26,2%	23,7%	1,1%	4,2%	21,3%	33,7%	39,3%	1,6%
	Rural	1756	7,4%	23,8%	29,4%	37,7%	1,7%	2,7%	11,0%	31,6%	52,3%	2,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	4,7%	14,6%	29,3%	48,9%	2,5%	2,0%	7,7%	26,7%	60,9%	2,7%
	Medii generale	694	6,9%	23,8%	31,0%	35,9%	2,4%	1,4%	11,4%	31,5%	51,8%	4,0%
	Medii profesionale	1058	7,1%	28,1%	32,4%	31,7%	0,7%	2,6%	14,4%	34,7%	46,9%	1,4%
	Superioare	657	22,7%	45,7%	17,6%	13,1%	0,8%	7,5%	27,4%	34,8%	29,7%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	13,4%	34,6%	26,3%	24,6%	1,2%	4,3%	18,9%	34,8%	40,3%	1,7%
	Nu	1301	6,1%	20,9%	30,3%	40,9%	1,8%	2,1%	11,0%	29,5%	55,0%	2,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	11,3%	30,9%	28,5%	28,3%	1,1%	3,7%	16,6%	33,8%	44,1%	1,8%
	Nu	356	2,8%	12,8%	24,7%	55,9%	3,8%	0,9%	7,7%	22,8%	64,9%	3,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	3,8%	11,9%	27,3%	54,0%	2,9%	1,0%	7,1%	23,3%	65,5%	3,1%
	3000-6000 lei	717	7,8%	26,4%	29,8%	33,8%	2,2%	3,0%	11,1%	32,3%	50,9%	2,7%
	Peste 6000 lei	1686	13,7%	36,0%	27,5%	22,2%	0,6%	4,4%	20,5%	36,0%	37,7%	1,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	13,6%	33,8%	27,0%	24,7%	1,0%	4,6%	19,3%	33,4%	40,6%	2,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	8,0%	25,3%	28,8%	36,2%	1,7%	2,5%	13,0%	31,9%	50,6%	2,0%

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		3040	5,9%	23,9%	27,1%	41,4%	1,7%	4,9%	26,7%	27,0%	39,3%	2,1%
Genul respondentului:	Masculin	1299	5,4%	26,1%	27,4%	39,5%	1,7%	4,9%	27,7%	28,9%	36,9%	1,6%
	Feminin	1741	6,3%	21,9%	26,9%	43,1%	1,8%	4,9%	25,8%	25,2%	41,4%	2,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	8,6%	31,1%	33,9%	25,7%	0,7%	6,5%	34,2%	33,4%	24,8%	1,2%
	30-44 ani	786	6,7%	27,4%	31,3%	33,3%	1,3%	5,9%	29,1%	32,7%	31,0%	1,2%
	45-59 ani	608	6,4%	20,7%	23,0%	47,5%	2,5%	5,3%	25,7%	22,0%	44,3%	2,8%
	60 -74 ani	887	2,9%	18,3%	22,0%	54,7%	2,2%	2,6%	20,3%	21,2%	52,8%	3,1%
Mediu de reședință:	Urban	1284	7,2%	29,3%	27,5%	34,8%	1,2%	5,5%	30,5%	29,2%	33,4%	1,3%
	Rural	1756	4,8%	19,6%	26,9%	46,6%	2,1%	4,4%	23,7%	25,3%	43,9%	2,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	3,1%	14,5%	24,0%	55,7%	2,6%	3,3%	15,3%	23,0%	55,0%	3,4%
	Medii generale	694	4,3%	20,4%	27,9%	44,7%	2,8%	3,4%	25,1%	25,9%	42,0%	3,6%
	Medii profesionale	1058	4,7%	22,5%	28,3%	43,3%	1,3%	3,7%	26,5%	27,6%	41,0%	1,2%
	Superioare	657	11,3%	36,8%	27,4%	23,7%	0,7%	9,5%	37,8%	30,4%	21,1%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	7,5%	27,4%	27,9%	35,7%	1,5%	6,1%	29,9%	29,0%	33,4%	1,7%
	Nu	1301	3,7%	19,2%	26,1%	49,0%	2,0%	3,4%	22,5%	24,3%	47,1%	2,7%
Conexiunea la internet:	Da	2684	6,4%	25,0%	28,2%	39,0%	1,4%	5,4%	27,9%	28,0%	36,8%	1,8%
	Nu	356	1,6%	15,6%	19,5%	59,1%	4,2%	1,3%	17,4%	19,5%	57,5%	4,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	2,2%	10,9%	23,9%	60,6%	2,4%	2,8%	14,8%	21,1%	58,0%	3,3%
	3000-6000 lei	717	5,0%	19,2%	29,1%	44,2%	2,5%	5,2%	24,4%	26,5%	41,2%	2,8%
	Peste 6000 lei	1686	7,6%	30,7%	27,5%	33,0%	1,1%	5,6%	32,2%	29,4%	31,4%	1,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	8,2%	28,2%	25,8%	36,4%	1,4%	6,8%	30,3%	27,0%	34,1%	1,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	4,3%	21,0%	28,1%	44,7%	1,9%	3,7%	24,3%	27,0%	42,8%	2,3%

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

		Nu măr	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		3040	7,3%	31,0%	24,1%	36,0%	1,6%	9,8%	33,5%	22,6%	32,8%	1,3%
Genul respondentului:	Masculin	1299	6,5%	33,5%	24,6%	33,9%	1,6%	7,9%	35,2%	24,9%	30,8%	1,1%
	Feminin	1741	8,0%	28,8%	23,7%	37,9%	1,6%	11,4%	31,9%	20,5%	34,6%	1,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	13,8%	40,0%	26,5%	19,2%	0,5%	11,1%	40,4%	27,2%	20,4%	0,9%
	30-44 ani	786	7,5%	36,2%	26,6%	28,2%	1,6%	11,9%	35,6%	26,7%	24,8%	1,0%
	45-59 ani	608	6,5%	25,2%	23,6%	42,6%	2,1%	10,4%	32,3%	19,7%	35,6%	2,0%
	60 -74 ani	887	3,6%	24,6%	20,4%	49,3%	2,0%	6,3%	27,9%	17,9%	46,5%	1,4%
Mediu de reședință:	Urban	1284	9,3%	37,4%	23,8%	28,7%	0,9%	10,2%	37,0%	23,3%	28,4%	1,1%
	Rural	1756	5,7%	26,0%	24,3%	41,8%	2,2%	9,4%	30,7%	22,0%	36,3%	1,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	4,1%	18,2%	22,3%	52,2%	3,2%	6,9%	24,8%	22,1%	44,6%	1,6%
	Medii generale	694	6,1%	26,8%	24,1%	40,3%	2,7%	9,4%	30,5%	22,4%	36,3%	1,5%
	Medii profesionale	1058	5,4%	30,3%	26,1%	37,4%	0,8%	7,0%	33,8%	23,8%	33,8%	1,5%
	Superioare	657	13,8%	46,3%	22,5%	16,7%	0,6%	16,8%	42,9%	21,4%	18,3%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	9,3%	35,3%	24,5%	29,5%	1,3%	10,9%	36,9%	23,0%	28,0%	1,2%
	Nu	1301	4,5%	25,2%	23,5%	44,7%	2,0%	8,3%	28,9%	22,1%	39,2%	1,5%
Conexiunea la internet:	Da	2684	7,9%	32,6%	24,9%	33,2%	1,4%	10,1%	34,9%	23,6%	30,3%	1,2%
	Nu	356	2,6%	19,2%	18,0%	56,8%	3,3%	7,5%	23,1%	15,2%	51,8%	2,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	3,5%	16,5%	20,1%	57,4%	2,5%	7,6%	20,6%	18,9%	51,4%	1,5%
	3000-6000 lei	717	6,3%	26,7%	26,5%	38,1%	2,4%	10,5%	32,1%	21,1%	34,7%	1,6%
	Peste 6000 lei	1686	9,1%	38,3%	24,5%	27,1%	0,9%	10,3%	38,9%	24,6%	25,0%	1,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	9,6%	35,4%	22,9%	30,4%	1,7%	11,5%	36,3%	22,3%	28,6%	1,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	5,8%	28,0%	24,9%	39,8%	1,6%	8,6%	31,6%	22,8%	35,7%	1,3%

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

		Număr	Da	Nu
Total		2569	25,9%	74,1%
Genul respondentului:	Masculin	1090	27,2%	72,8%
	Feminin	1479	24,7%	75,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	38,4%	61,6%
	30-44 ani	756	33,7%	66,3%
	45-59 ani	525	16,4%	83,6%
	60 -74 ani	539	11,3%	88,7%
Mediu de reședință:	Urban	1174	35,6%	64,4%
	Rural	1395	17,1%	82,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	10,3%	89,7%
	Medii generale	548	17,4%	82,6%
	Medii profesionale	915	17,9%	82,1%
	Superioare	629	52,8%	47,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	32,6%	67,4%
	Nu	919	13,7%	86,3%
Conexiunea la internet:	Da	2498	26,4%	73,6%
	Nu	71	7,3%	92,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	9,5%	90,5%
	3000-6000 lei	569	16,9%	83,1%
	Peste 6000 lei	1583	33,4%	66,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	32,2%	67,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	20,8%	79,2%

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		666	20,9%	34,7%	18,1%	6,0%	18,8%	1,6%
Genul respondentului:	Masculin	301	18,7%	37,8%	19,8%	5,1%	17,1%	1,5%
	Feminin	365	23,1%	31,7%	16,4%	6,8%	20,4%	1,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	278	12,1%	41,2%	18,5%	9,1%	17,6%	1,5%
	30-44 ani	244	21,4%	35,1%	20,2%	4,2%	17,0%	2,1%
	45-59 ani	85	23,1%	29,5%	12,1%	5,2%	29,1%	0,9%
	60 -74 ani	59	45,9%	18,4%	16,0%	5,2%	14,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	426	16,2%	35,0%	22,6%	6,0%	19,3%	0,9%
	Rural	240	29,9%	34,1%	9,6%	5,9%	17,8%	2,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	58	38,8%	29,1%	11,9%	6,1%	9,5%	4,6%
	Medii generale	109	24,3%	35,7%	11,4%	8,5%	17,7%	2,3%
	Medii profesionale	171	29,9%	35,4%	19,5%	3,5%	10,3%	1,4%
	Superioare	328	13,8%	34,8%	19,7%	6,5%	24,2%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	543	17,1%	36,6%	18,5%	6,7%	20,4%	0,7%
	Nu	123	37,4%	26,5%	16,2%	3,0%	11,8%	5,1%
Conexiunea la internet:	Da	660	20,9%	34,9%	18,0%	5,9%	18,7%	1,6%
	Nu	6	30,5%	10,9%	22,5%	10,9%	25,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	39	36,7%	32,4%	4,4%	6,7%	12,0%	7,7%
	3000-6000 lei	101	30,1%	32,0%	19,1%	5,7%	10,7%	2,5%
	Peste 6000 lei	526	18,1%	35,3%	18,9%	6,0%	20,8%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	368	21,7%	34,4%	17,0%	6,9%	18,8%	1,1%
	Cei mai înstăriți 60%	298	19,9%	35,0%	19,4%	4,9%	18,7%	2,1%

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		2569	26,1%	73,1%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1090	27,6%	71,5%	0,9%
	Feminin	1479	24,8%	74,6%	0,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	48,1%	50,8%	1,0%
	30-44 ani	756	30,6%	68,7%	0,7%
	45-59 ani	525	16,3%	83,1%	0,6%
	60 -74 ani	539	7,5%	91,7%	0,8%
Mediu de reședință:	Urban	1174	37,5%	61,9%	0,6%
	Rural	1395	15,9%	83,2%	0,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	12,5%	86,8%	0,7%
	Medii generale	548	20,3%	78,3%	1,5%
	Medii profesionale	915	16,8%	82,8%	0,4%
	Superioare	629	51,7%	47,4%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	33,4%	65,8%	0,8%
	Nu	919	13,0%	86,4%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2498	26,6%	72,6%	0,8%
	Nu	71	8,2%	91,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	7,8%	91,9%	0,3%
	3000-6000 lei	569	14,0%	85,2%	0,7%
	Peste 6000 lei	1583	35,3%	63,8%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	30,6%	68,5%	0,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	22,5%	76,9%	0,7%

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		2569	21,6%	78,4%
Genul respondentului:	Masculin	1090	23,0%	77,0%
	Feminin	1479	20,4%	79,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	749	40,0%	60,0%
	30-44 ani	756	26,8%	73,2%
	45-59 ani	525	12,4%	87,6%
	60 -74 ani	539	5,0%	95,0%
Mediu de reședință:	Urban	1174	31,4%	68,6%
	Rural	1395	12,8%	87,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	474	9,4%	90,6%
	Medii generale	548	13,6%	86,4%
	Medii profesionale	915	15,3%	84,7%
	Superioare	629	43,9%	56,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1650	28,2%	71,8%
	Nu	919	9,8%	90,2%
Conexiunea la internet:	Da	2498	22,1%	77,9%
	Nu	71	2,6%	97,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	417	6,2%	93,8%
	3000-6000 lei	569	11,3%	88,7%
	Peste 6000 lei	1583	29,4%	70,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1132	26,6%	73,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1437	17,6%	82,4%

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	Solicitare online a duplicatelor certificatelor, extraselor și avizelor actelor de stare civilă	Solicitare online a serviciilor de documentare (ASP)	Perfectarea online a permisului de conducere	Înregistrarea cu statut de șomer	Aplicarea online pentru obținerea cazierului judiciar	Perfectarea online a unor acte notariale	
Total	580	34,0%	22,3%	21,8%	36,7%	17,0%	1,4%	12,3%	9,4%	
Genul respondentului:	Masculin	272	34,9%	21,6%	19,6%	35,1%	17,1%	0,4%	12,5%	9,6%
	Feminin	308	33,2%	23,0%	24,0%	38,3%	16,9%	2,3%	12,1%	9,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	293	29,7%	17,8%	20,6%	34,9%	22,8%	1,0%	9,9%	9,2%
	30-44 ani	198	38,2%	25,6%	26,3%	39,2%	15,0%	1,3%	15,0%	10,6%
	45-59 ani	63	33,2%	24,9%	17,5%	39,2%	9,3%	3,0%	13,7%	9,2%
	60 -74 ani	26	34,8%	23,0%	4,0%	23,5%	7,1%	0,0%	3,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	396	36,4%	23,2%	20,5%	40,0%	17,8%	0,6%	12,0%	9,2%
	Rural	184	28,7%	20,3%	24,6%	29,6%	15,0%	3,0%	12,9%	9,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	57	13,2%	5,7%	14,2%	31,4%	11,6%	2,5%	3,9%	4,3%
	Medii generale	92	21,0%	16,7%	22,8%	38,7%	28,9%	0,0%	7,2%	7,4%
	Medii profesionale	155	21,9%	12,8%	24,0%	34,9%	13,8%	2,1%	11,2%	7,8%
	Superioare	276	45,6%	30,3%	21,5%	37,9%	16,5%	1,2%	15,0%	11,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	486	35,8%	24,0%	21,7%	37,3%	17,1%	1,4%	11,7%	9,2%
	Nu	94	24,5%	13,3%	22,0%	33,9%	16,3%	1,1%	15,3%	10,1%
Conexiunea la internet:	Da	578	33,8%	22,4%	21,9%	36,9%	17,0%	1,4%	12,2%	9,3%
	Nu	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,2%	30,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	27	7,3%	13,7%	26,4%	16,9%	11,8%	3,9%	5,0%	0,0%
	3000-6000 lei	68	30,5%	14,9%	17,7%	30,3%	16,8%	1,7%	10,7%	7,6%
	Peste 6000 lei	485	36,0%	23,8%	22,1%	38,7%	17,3%	1,2%	12,9%	10,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	316	35,6%	25,6%	24,3%	35,2%	17,7%	1,5%	12,1%	9,2%
	Cei mai înstăriți 60%	264	32,0%	18,2%	18,8%	38,6%	16,0%	1,2%	12,5%	9,6%

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

		Număr	e-Apostila	Aplicarea online pentru înscrierea copilului la grădiniță (e-Grădinița)	Aplicarea online pentru admiterea copilului în clasa I (e-Școală)	Aplicarea online pentru admiterea în instituțiile de învățământ superior	Servicii electronice de asistență socială, e-CNAS	Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	Programare online pentru donarea sângelui	Comanda online și verificarea validității permisului de pescuit sportiv, amator și de agrement (e-Pescuit)
Total		580	2,7%	10,9%	4,3%	10,5%	21,2%	1,5%	4,7%	2,5%
Genul respondentului:	Masculin	272	3,0%	7,3%	3,0%	10,2%	15,5%	1,6%	4,9%	2,7%
	Feminin	308	2,4%	14,4%	5,6%	10,7%	26,8%	1,3%	4,4%	2,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	293	2,0%	8,3%	3,0%	20,0%	15,3%	1,2%	5,2%	3,2%
	30-44 ani	198	2,4%	16,2%	7,0%	3,2%	21,5%	1,8%	4,3%	2,4%
	45-59 ani	63	6,4%	6,0%	1,5%	8,9%	31,1%	1,7%	6,0%	1,5%
	60 -74 ani	26	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	39,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	396	2,8%	12,6%	4,4%	11,4%	20,7%	1,7%	4,7%	2,5%
	Rural	184	2,4%	7,0%	4,1%	8,3%	22,4%	0,8%	4,8%	2,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	57	3,6%	5,3%	5,5%	18,8%	13,7%	4,3%	10,0%	6,8%
	Medii generale	92	1,6%	7,5%	2,4%	19,9%	15,5%	0,0%	6,4%	2,4%
	Medii profesionale	155	1,7%	9,7%	2,9%	7,7%	20,4%	0,4%	5,5%	2,3%
	Superioare	276	3,3%	12,9%	5,2%	8,5%	23,9%	1,9%	3,2%	2,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	486	2,3%	11,1%	4,4%	11,7%	21,0%	1,4%	3,8%	3,0%
	Nu	94	4,6%	9,9%	3,6%	4,2%	22,2%	1,9%	9,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	578	2,7%	10,9%	4,3%	10,5%	21,0%	1,5%	4,7%	2,5%
	Nu	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	69,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	27	0,0%	0,0%	7,4%	2,2%	9,7%	2,2%	2,2%	2,2%
	3000-6000 lei	68	5,5%	4,1%	1,6%	8,3%	20,0%	0,0%	1,8%	2,7%
	Peste 6000 lei	485	2,4%	12,4%	4,5%	11,2%	22,0%	1,6%	5,2%	2,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	316	3,6%	10,8%	4,5%	10,5%	22,4%	0,9%	2,7%	2,7%
	Cei mai înstăriți 60%	264	1,6%	11,0%	4,0%	10,4%	19,7%	2,1%	7,1%	2,2%

Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (depunerea declarației pe venit, plata impozitului pe venit, pe bunurile imobiliare, 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		180	38,3%	58,2%	3,5%	55,9%	43,4%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	85	37,2%	58,7%	4,1%	53,1%	45,4%	1,4%
	Feminin	95	39,4%	57,7%	2,9%	58,8%	41,2%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	76	31,1%	65,7%	3,1%	47,3%	52,7%	0,0%
	30-44 ani	74	44,0%	52,1%	3,9%	56,7%	43,3%	0,0%
	45-59 ani	21	39,6%	60,4%	0,0%	66,7%	27,9%	5,4%
	60 -74 ani	9	30,8%	57,5%	11,7%	79,3%	20,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	130	40,2%	56,1%	3,7%	56,8%	42,2%	1,0%
	Rural	50	33,0%	64,0%	3,0%	53,4%	46,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	7	68,8%	31,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	18	28,8%	63,6%	7,7%	39,7%	60,3%	0,0%
	Medii profesionale	34	40,5%	59,5%	0,0%	36,3%	59,3%	4,3%
	Superioare	121	37,6%	58,4%	4,0%	64,3%	35,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	159	37,5%	58,5%	3,9%	59,3%	39,9%	0,8%
	Nu	21	44,3%	55,7%	0,0%	30,5%	69,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	178	37,7%	58,8%	3,5%	55,8%	43,5%	0,7%
	Nu	2	100,0%	0,0%	0,0%	69,8%	30,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	70,5%	29,5%	0,0%	29,5%	70,5%	0,0%
	3000-6000 lei	21	49,5%	47,6%	2,9%	63,1%	36,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	156	36,6%	59,8%	3,6%	55,4%	43,8%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	104	32,7%	62,8%	4,5%	57,1%	42,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	76	46,0%	51,9%	2,1%	54,3%	44,0%	1,7%

Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale (comanda certificatelor și extraselor din registrul bunurilor imobile)

		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		114	52,1%	44,8%	3,1%	50,0%	50,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	48	55,1%	40,2%	4,7%	53,2%	46,8%	0,0%
	Feminin	66	49,3%	49,1%	1,6%	47,1%	52,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	43	42,6%	54,7%	2,7%	52,7%	47,3%	0,0%
	30-44 ani	49	56,2%	39,1%	4,7%	39,7%	60,3%	0,0%
	45-59 ani	16	48,1%	51,9%	0,0%	75,8%	24,2%	0,0%
	60 -74 ani	6	84,2%	15,8%	0,0%	53,1%	46,9%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	79	54,9%	42,5%	2,6%	50,2%	49,8%	0,0%
	Rural	35	44,8%	50,7%	4,5%	49,6%	50,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	60,6%	39,4%	0,0%	21,1%	78,9%	0,0%
	Medii generale	12	43,3%	56,7%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
	Medii profesionale	20	42,8%	51,3%	5,9%	35,1%	64,9%	0,0%
	Superioare	79	54,8%	42,2%	3,0%	56,4%	43,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	102	51,3%	45,3%	3,5%	52,8%	47,2%	0,0%
	Nu	12	59,4%	40,6%	0,0%	24,3%	75,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	114	52,1%	44,8%	3,1%	50,0%	50,0%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	13,8%	86,2%	0,0%	13,8%	86,2%	0,0%
	3000-6000 lei	9	45,3%	54,7%	0,0%	14,2%	85,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	101	53,9%	42,6%	3,5%	54,3%	45,7%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	74	52,3%	42,8%	4,9%	48,1%	51,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	40	51,7%	48,3%	0,0%	53,2%	46,8%	0,0%

Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor certificatelor, extraselor și avizelor 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		124	36,8%	61,5%	1,7%	35,4%	63,6%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	54	26,6%	73,4%	0,0%	40,2%	59,8%	0,0%
	Feminin	70	44,9%	52,0%	3,1%	31,5%	66,7%	1,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	58	44,7%	55,3%	0,0%	25,7%	74,3%	0,0%
	30-44 ani	54	31,4%	65,2%	3,4%	36,6%	61,5%	1,9%
	45-59 ani	11	37,2%	62,8%	0,0%	65,6%	34,4%	0,0%
	60 -74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	79	39,4%	59,1%	1,5%	39,4%	59,1%	1,5%
	Rural	45	32,0%	65,9%	2,1%	28,1%	71,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	8	62,5%	37,5%	0,0%	29,1%	70,9%	0,0%
	Medii generale	19	32,4%	67,6%	0,0%	15,4%	84,6%	0,0%
	Medii profesionale	37	30,4%	67,0%	2,6%	43,4%	56,6%	0,0%
	Superioare	60	39,0%	59,2%	1,8%	36,4%	61,8%	1,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	103	31,5%	67,3%	1,2%	40,2%	58,6%	1,2%
	Nu	21	63,8%	31,6%	4,6%	10,5%	89,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	124	36,8%	61,5%	1,7%	35,4%	63,6%	1,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	7	45,8%	54,2%	0,0%	16,3%	83,7%	0,0%
	3000-6000 lei	13	30,9%	69,1%	0,0%	16,4%	83,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	104	36,8%	61,1%	2,0%	38,8%	60,1%	1,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	76	34,5%	63,9%	1,6%	40,9%	57,5%	1,6%
	Cei mai înstăriți 60%	48	40,3%	57,7%	1,9%	26,7%	73,3%	0,0%

Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a serviciilor 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		209	43,3%	52,2%	4,6%	42,8%	57,2%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	93	44,4%	50,6%	5,0%	40,9%	59,1%	0,0%
	Feminin	116	42,3%	53,5%	4,2%	44,6%	55,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	102	39,4%	57,1%	3,5%	34,6%	65,4%	0,0%
	30-44 ani	77	42,2%	53,1%	4,7%	40,2%	59,8%	0,0%
	45-59 ani	24	54,6%	41,1%	4,4%	67,0%	33,0%	0,0%
	60 -74 ani	6	51,9%	30,7%	17,4%	65,2%	34,8%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	155	45,5%	49,0%	5,5%	43,8%	56,2%	0,0%
	Rural	54	36,5%	61,6%	1,9%	40,0%	60,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	17	28,9%	66,6%	4,5%	30,3%	69,7%	0,0%
	Medii generale	36	41,1%	52,7%	6,2%	27,6%	72,4%	0,0%
	Medii profesionale	52	40,4%	50,9%	8,6%	36,0%	64,0%	0,0%
	Superioare	104	46,6%	51,0%	2,4%	50,8%	49,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	179	43,6%	52,1%	4,3%	47,1%	52,9%	0,0%
	Nu	30	41,1%	52,7%	6,2%	18,1%	81,9%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	209	43,3%	52,2%	4,6%	42,8%	57,2%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	20,8%	49,9%	29,3%	47,6%	52,4%	0,0%
	3000-6000 lei	19	29,0%	64,3%	6,7%	28,7%	71,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	186	45,4%	50,9%	3,8%	44,3%	55,7%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	110	41,6%	54,1%	4,4%	45,3%	54,7%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	99	45,1%	50,0%	4,8%	40,1%	59,9%	0,0%

Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a 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		104	43,4%	52,2%	4,3%	38,3%	60,6%	1,1%
Genul respondentului:	Masculin	53	42,3%	54,0%	3,7%	33,5%	66,5%	0,0%
	Feminin	51	44,5%	50,5%	5,0%	43,0%	54,8%	2,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	67	38,9%	61,1%	0,0%	31,3%	68,7%	0,0%
	30-44 ani	29	52,0%	40,1%	7,9%	35,0%	62,0%	3,0%
	45-59 ani	6	31,6%	50,0%	18,4%	86,8%	13,2%	0,0%
	60 -74 ani	2	49,1%	50,9%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	76	41,7%	52,3%	6,0%	40,9%	57,5%	1,6%
	Rural	28	47,9%	52,1%	0,0%	31,3%	68,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	7	76,3%	23,7%	0,0%	11,8%	88,2%	0,0%
	Medii generale	28	26,6%	73,4%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%
	Medii profesionale	24	45,2%	54,8%	0,0%	33,5%	66,5%	0,0%
	Superioare	45	46,3%	45,5%	8,2%	47,0%	50,9%	2,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	88	46,8%	48,0%	5,1%	43,2%	55,5%	1,3%
	Nu	16	24,7%	75,3%	0,0%	11,5%	88,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	104	43,4%	52,2%	4,3%	38,3%	60,6%	1,1%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	12	32,1%	67,9%	0,0%	26,5%	73,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	88	46,6%	48,3%	5,1%	41,3%	57,4%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	60	41,4%	51,0%	7,5%	38,9%	59,2%	1,9%
	Cei mai înstăriți 60%	44	46,1%	53,9%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%

Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Înregistrarea cu statut de șomer

		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		7	57,6%	42,4%	0,0%	61,4%	25,3%	13,3%
Genul respondentului:	Masculin	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Feminin	6	68,2%	31,8%	0,0%	54,3%	30,0%	15,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%
	30-44 ani	3	70,6%	29,4%	0,0%	38,0%	29,4%	32,6%
	45-59 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Rural	5	38,6%	61,4%	0,0%	44,0%	36,7%	19,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	70,6%	29,4%	0,0%	38,0%	29,4%	32,6%
	Superioare	3	33,8%	66,2%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	6	51,1%	48,9%	0,0%	70,8%	13,8%	15,4%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	7	57,6%	42,4%	0,0%	61,4%	25,3%	13,3%
	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%	0,0%	100,0%
	3000-6000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	5	61,7%	38,3%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	4	74,9%	25,1%	0,0%	77,5%	0,0%	22,5%
	Cei mai înstăriți 60%	3	32,6%	67,4%	0,0%	38,0%	62,0%	0,0%

Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru obținerea cazierului 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		63	44,5%	50,0%	5,5%	40,7%	59,3%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	28	36,7%	52,4%	10,9%	36,7%	63,3%	0,0%
	Feminin	35	52,5%	47,5%	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	25	50,9%	49,1%	0,0%	36,0%	64,0%	0,0%
	30-44 ani	28	42,0%	50,6%	7,3%	30,9%	69,1%	0,0%
	45-59 ani	9	34,5%	54,2%	11,3%	78,0%	22,0%	0,0%
	60 -74 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	41	43,7%	50,7%	5,6%	39,6%	60,4%	0,0%
	Rural	22	46,1%	48,6%	5,3%	43,2%	56,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	64,0%	36,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	6	30,6%	45,3%	24,1%	19,2%	80,8%	0,0%
	Medii profesionale	16	34,9%	57,2%	7,9%	36,6%	63,4%	0,0%
	Superioare	39	48,8%	48,4%	2,8%	46,0%	54,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	49	47,7%	47,6%	4,7%	50,0%	50,0%	0,0%
	Nu	14	32,0%	59,4%	8,6%	4,1%	95,9%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	62	44,1%	50,4%	5,5%	41,1%	58,9%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	6	37,5%	62,5%	0,0%	33,6%	66,4%	0,0%
	Peste 6000 lei	56	46,3%	49,6%	4,1%	42,4%	57,6%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	34	34,0%	62,6%	3,5%	41,7%	58,3%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	29	57,1%	35,0%	7,9%	39,7%	60,3%	0,0%

Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a unor acte notariale

		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		53	46,9%	50,6%	2,5%	40,4%	59,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	24	33,5%	66,5%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	Feminin	29	60,6%	34,3%	5,1%	53,1%	46,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	27	36,0%	64,0%	0,0%	37,8%	62,2%	0,0%
	30-44 ani	20	55,5%	44,5%	0,0%	39,5%	60,5%	0,0%
	45-59 ani	6	47,9%	33,5%	18,6%	51,3%	48,7%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	36	48,6%	47,6%	3,7%	45,2%	54,8%	0,0%
	Rural	17	43,2%	56,8%	0,0%	30,8%	69,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	8	11,3%	88,7%	0,0%	20,8%	79,2%	0,0%
	Medii profesionale	14	25,0%	75,0%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%
	Superioare	30	56,7%	39,5%	3,8%	51,0%	49,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	43	44,8%	52,1%	3,0%	47,6%	52,4%	0,0%
	Nu	10	56,5%	43,5%	0,0%	6,1%	93,9%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	52	46,3%	51,2%	2,5%	40,9%	59,1%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	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	43,8%	56,2%	0,0%	30,3%	69,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	47	47,2%	50,0%	2,8%	41,5%	58,5%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	29	40,9%	54,4%	4,7%	41,6%	58,4%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	24	53,8%	46,2%	0,0%	39,1%	60,9%	0,0%

Tabelul 49. 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		15	45,2%	48,1%	6,8%	59,5%	40,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	8	34,1%	65,9%	0,0%	57,2%	42,8%	0,0%
	Feminin	7	59,2%	25,6%	15,3%	62,4%	37,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	7	38,5%	38,5%	23,1%	51,2%	48,8%	0,0%
	30-44 ani	4	46,7%	53,3%	0,0%	30,5%	69,5%	0,0%
	45-59 ani	4	49,4%	50,6%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	11	43,8%	56,2%	0,0%	61,6%	38,4%	0,0%
	Rural	4	48,8%	27,0%	24,2%	54,0%	46,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	62,1%	37,9%	0,0%	37,9%	62,1%	0,0%
	Medii generale	2	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	23,5%	76,5%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%
	Superioare	8	41,8%	48,0%	10,2%	72,5%	27,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	11	52,0%	38,6%	9,3%	82,2%	17,8%	0,0%
	Nu	4	27,2%	72,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	15	45,2%	48,1%	6,8%	59,5%	40,5%	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	3	61,8%	38,2%	0,0%	74,7%	25,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	12	39,9%	51,2%	8,9%	54,7%	45,3%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	10	51,3%	39,5%	9,2%	70,8%	29,2%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	5	28,3%	71,7%	0,0%	28,3%	71,7%	0,0%

Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru înscrierea copilului la grădiniță (e-Grădinița)

		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	32,9%	61,5%	5,6%	34,0%	66,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	15	37,3%	54,2%	8,6%	39,1%	60,9%	0,0%
	Feminin	41	30,8%	65,1%	4,1%	31,5%	68,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	21	45,6%	51,7%	2,7%	31,0%	69,0%	0,0%
	30-44 ani	31	30,8%	61,5%	7,7%	36,6%	63,4%	0,0%
	45-59 ani	4	0,0%	100,0%	0,0%	24,6%	75,4%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	44	34,0%	60,0%	6,0%	34,2%	65,8%	0,0%
	Rural	12	28,6%	67,4%	4,0%	33,2%	66,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	47,0%	53,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	6	22,9%	77,1%	0,0%	10,8%	89,2%	0,0%
	Medii profesionale	14	38,3%	58,3%	3,5%	27,9%	72,1%	0,0%
	Superioare	33	31,6%	61,0%	7,4%	41,2%	58,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	48	33,3%	60,2%	6,6%	37,6%	62,4%	0,0%
	Nu	8	31,0%	69,0%	0,0%	13,2%	86,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	56	32,9%	61,5%	5,6%	34,0%	66,0%	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	3	0,0%	81,7%	18,3%	44,0%	56,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	53	34,5%	60,5%	5,0%	33,6%	66,4%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	28	46,8%	46,5%	6,7%	42,0%	58,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	28	16,3%	79,4%	4,3%	24,4%	75,6%	0,0%

Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea copilului în clasa I (e-Școală)

		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		25	30,6%	65,1%	4,2%	27,9%	67,8%	4,2%
Genul respondentului:	Masculin	9	22,5%	77,5%	0,0%	13,6%	86,4%	0,0%
	Feminin	16	34,9%	58,7%	6,4%	35,4%	58,2%	6,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	10	57,1%	42,9%	0,0%	17,1%	82,9%	0,0%
	30-44 ani	14	15,2%	78,6%	6,2%	27,3%	66,5%	6,2%
	45-59 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	17	25,1%	74,9%	0,0%	27,1%	72,9%	0,0%
	Rural	8	43,6%	42,3%	14,1%	29,9%	56,0%	14,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	4	24,9%	75,1%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%
	Medii generale	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	4	0,0%	76,0%	24,0%	24,0%	52,1%	24,0%
	Superioare	15	42,9%	57,1%	0,0%	28,8%	71,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	22	35,4%	59,7%	4,9%	32,2%	62,9%	4,9%
	Nu	3	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	25	30,6%	65,1%	4,2%	27,9%	67,8%	4,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	47,4%	52,6%	0,0%	47,4%	52,6%
	3000-6000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	22	35,0%	65,0%	0,0%	26,8%	73,2%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	15	40,6%	52,2%	7,3%	39,4%	53,3%	7,3%
	Cei mai înstăriți 60%	10	16,7%	83,3%	0,0%	11,8%	88,2%	0,0%

Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea în 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		87	23,6%	73,2%	3,2%	51,3%	48,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	44	25,6%	74,4%	0,0%	59,9%	40,1%	0,0%
	Feminin	43	21,6%	72,1%	6,2%	43,2%	56,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	74	21,5%	77,2%	1,3%	47,7%	52,3%	0,0%
	30-44 ani	7	41,8%	58,2%	0,0%	58,9%	41,1%	0,0%
	45-59 ani	6	16,5%	64,3%	19,2%	66,0%	34,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	66	24,3%	71,4%	4,3%	51,9%	48,1%	0,0%
	Rural	21	21,3%	78,7%	0,0%	49,3%	50,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	14	13,6%	86,4%	0,0%	50,5%	49,5%	0,0%
	Medii generale	25	7,6%	92,4%	0,0%	32,2%	67,8%	0,0%
	Medii profesionale	19	15,0%	79,9%	5,1%	38,6%	61,4%	0,0%
	Superioare	29	38,6%	56,3%	5,1%	67,0%	33,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	82	23,1%	73,4%	3,4%	52,7%	47,3%	0,0%
	Nu	5	30,0%	70,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	87	23,6%	73,2%	3,2%	51,3%	48,7%	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%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	8	58,1%	31,3%	10,6%	59,5%	40,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	78	20,3%	77,2%	2,5%	51,0%	49,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	46	21,7%	74,2%	4,1%	59,8%	40,2%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	41	25,8%	72,0%	2,2%	40,7%	59,3%	0,0%

Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice de asistență socială, 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		108	46,0%	49,5%	4,5%	43,5%	56,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	33	48,5%	48,3%	3,2%	48,0%	52,0%	0,0%
	Feminin	75	44,6%	50,1%	5,3%	40,9%	59,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	36	46,1%	53,9%	0,0%	31,5%	68,5%	0,0%
	30-44 ani	42	42,2%	57,8%	0,0%	39,3%	60,7%	0,0%
	45-59 ani	20	55,8%	33,8%	10,5%	70,4%	29,6%	0,0%
	60 -74 ani	10	41,9%	31,2%	26,9%	40,4%	59,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	69	50,9%	47,4%	1,7%	42,9%	57,1%	0,0%
	Rural	39	36,2%	53,7%	10,1%	44,6%	55,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	58,2%	41,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	11	35,5%	64,5%	0,0%	19,4%	80,6%	0,0%
	Medii profesionale	28	34,7%	65,3%	0,0%	37,7%	62,3%	0,0%
	Superioare	63	51,3%	41,3%	7,4%	52,7%	47,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	90	49,1%	47,6%	3,3%	49,9%	50,1%	0,0%
	Nu	18	30,9%	58,7%	10,4%	11,6%	88,4%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	107	45,4%	50,0%	4,6%	42,8%	57,2%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	0,0%	62,6%	37,4%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	14	59,8%	40,2%	0,0%	55,4%	44,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	91	45,4%	50,3%	4,3%	43,0%	57,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	61	50,6%	44,6%	4,7%	53,4%	46,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	47	39,6%	56,2%	4,2%	29,6%	70,4%	0,0%

Tabelul 54. 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		7	58,9%	41,1%	0,0%	30,6%	69,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	3	38,4%	61,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Feminin	4	84,3%	15,7%	0,0%	68,6%	31,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	3	21,7%	78,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	30-44 ani	3	69,3%	30,7%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	45-59 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	6	72,0%	28,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
	Rural	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Superioare	5	52,5%	47,5%	0,0%	42,7%	57,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	6	47,8%	52,2%	0,0%	38,9%	61,1%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	7	58,9%	41,1%	0,0%	30,6%	69,4%	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	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	6	55,8%	44,2%	0,0%	33,0%	67,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	5	89,4%	10,6%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%

Tabelul 55. 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		28	26,8%	66,0%	7,2%	19,8%	80,2%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	13	35,7%	64,3%	0,0%	20,9%	79,1%	0,0%
	Feminin	15	17,0%	68,0%	15,1%	18,6%	81,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	16	36,7%	58,3%	5,0%	23,4%	76,6%	0,0%
	30-44 ani	8	27,7%	72,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	45-59 ani	4	0,0%	71,6%	28,4%	53,9%	46,1%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	20	28,2%	61,3%	10,6%	16,7%	83,3%	0,0%
	Rural	8	23,7%	76,3%	0,0%	26,3%	73,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	4	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	7	38,1%	49,0%	13,0%	25,4%	74,6%	0,0%
	Medii profesionale	9	24,7%	75,3%	0,0%	7,0%	93,0%	0,0%
	Superioare	8	16,7%	69,9%	13,4%	35,9%	64,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	21	21,2%	68,3%	10,5%	25,8%	74,2%	0,0%
	Nu	7	38,7%	61,3%	0,0%	6,7%	93,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	28	26,8%	66,0%	7,2%	19,8%	80,2%	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	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	26	26,4%	65,9%	7,7%	21,2%	78,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	10	25,3%	59,0%	15,8%	27,9%	72,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	18	27,5%	69,3%	3,2%	16,0%	84,0%	0,0%

Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online și verificarea validității permisului de pescuit sportiv, amator și de agrement (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		18	15,4%	77,3%	7,3%	14,8%	85,2%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	10	0,0%	100,0%	0,0%	6,3%	93,7%	0,0%
	Feminin	8	33,9%	50,2%	15,9%	24,9%	75,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	12	30,6%	69,4%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
	30-44 ani	5	0,0%	82,3%	17,7%	0,0%	100,0%	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	13	11,7%	88,3%	0,0%	5,8%	94,2%	0,0%
	Rural	5	24,2%	51,6%	24,2%	35,7%	64,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	0,0%	63,3%	36,7%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	3	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	5	0,0%	100,0%	0,0%	14,2%	85,8%	0,0%
	Superioare	7	35,1%	64,9%	0,0%	25,8%	74,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	18	15,4%	77,3%	7,3%	14,8%	85,2%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	18	15,4%	77,3%	7,3%	14,8%	85,2%	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	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	15	13,6%	77,7%	8,7%	17,7%	82,3%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	11	18,8%	81,2%	0,0%	24,5%	75,5%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	7	10,3%	71,3%	18,3%	0,0%	100,0%	0,0%

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

		Număr	Televiziune	Radio	Ziare	Angajații ghîșeelor 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		3040	39,4%	7,3%	2,7%	2,1%	52,0%	21,6%	1,2%	2,1%	25,2%	0,2%	1,5%	4,7%
Genul respondentului:	Masculin	1299	38,1%	8,2%	2,6%	1,6%	53,1%	21,6%	0,8%	2,2%	22,0%	0,2%	1,0%	5,3%
	Feminin	1741	40,5%	6,5%	2,8%	2,5%	51,0%	21,5%	1,5%	2,0%	28,1%	0,3%	1,9%	4,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	23,9%	4,1%	1,5%	2,4%	75,9%	35,5%	1,4%	3,8%	25,9%	0,3%	0,7%	0,9%
	30-44 ani	786	27,2%	4,6%	1,8%	3,0%	67,0%	26,6%	1,3%	1,8%	22,8%	0,2%	0,7%	2,7%
	45-59 ani	608	41,9%	8,5%	2,8%	1,2%	49,7%	19,1%	1,6%	1,9%	24,4%	0,0%	2,0%	6,3%
	60 -74 ani	887	59,6%	11,0%	4,3%	1,6%	23,6%	9,7%	0,5%	1,5%	27,9%	0,4%	2,4%	7,9%
Mediu de reședință:	Urban	1284	33,5%	6,2%	2,0%	2,7%	61,0%	32,5%	1,4%	2,5%	23,9%	0,2%	0,9%	3,3%
	Rural	1756	44,0%	8,1%	3,3%	1,6%	44,9%	13,0%	1,0%	1,8%	26,2%	0,3%	2,0%	5,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	37,0%	6,9%	1,4%	1,3%	40,0%	9,9%	0,7%	1,7%	26,0%	0,3%	3,3%	7,9%
	Medii generale	694	43,5%	7,8%	1,9%	1,7%	43,7%	13,2%	0,9%	1,9%	25,4%	0,5%	2,2%	5,8%
	Medii profesionale	1058	43,9%	7,1%	3,4%	1,8%	52,9%	20,9%	1,0%	2,3%	25,3%	0,0%	0,7%	4,9%
	Superioare	657	30,7%	7,5%	3,4%	3,4%	68,2%	39,8%	2,1%	2,3%	24,4%	0,4%	0,4%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	35,8%	6,4%	2,7%	2,6%	62,9%	28,1%	1,5%	2,8%	24,0%	0,1%	0,9%	2,9%
	Nu	1301	44,2%	8,5%	2,6%	1,3%	37,5%	12,8%	0,7%	1,2%	26,8%	0,5%	2,3%	7,2%
Conexiunea la internet:	Da	2684	37,6%	6,2%	2,7%	2,3%	57,7%	24,0%	1,2%	2,1%	25,0%	0,2%	1,2%	4,1%
	Nu	356	52,7%	14,9%	2,6%	0,0%	9,8%	3,2%	0,9%	1,7%	26,7%	0,2%	3,4%	9,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	48,0%	9,6%	1,6%	0,5%	30,4%	7,6%	0,6%	1,1%	24,6%	0,4%	3,2%	7,1%
	3000-6000 lei	717	48,2%	8,1%	4,4%	2,1%	44,5%	15,0%	0,9%	1,6%	25,2%	0,0%	1,2%	5,5%
	Peste 6000 lei	1686	32,4%	6,1%	2,4%	2,6%	63,3%	29,6%	1,5%	2,7%	25,5%	0,3%	1,0%	3,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	38,8%	6,8%	2,6%	2,5%	61,1%	27,8%	1,6%	2,6%	23,3%	0,2%	0,6%	3,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	39,8%	7,6%	2,8%	1,7%	46,0%	17,4%	0,9%	1,8%	26,5%	0,3%	2,1%	5,5%

Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3040	23,8%	75,9%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1299	22,3%	77,4%	0,3%
	Feminin	1741	25,2%	74,5%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	37,8%	61,7%	0,4%
	30-44 ani	786	31,1%	68,7%	0,1%
	45-59 ani	608	18,0%	81,7%	0,3%
	60 -74 ani	887	12,3%	87,4%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1284	31,0%	68,7%	0,2%
	Rural	1756	18,2%	81,5%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	14,3%	84,8%	0,9%
	Medii generale	694	19,1%	80,5%	0,4%
	Medii profesionale	1058	18,1%	81,8%	0,1%
	Superioare	657	44,9%	55,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	31,2%	68,6%	0,2%
	Nu	1301	13,9%	85,6%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2684	25,7%	74,1%	0,2%
	Nu	356	10,2%	88,6%	1,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	9,4%	89,8%	0,8%
	3000-6000 lei	717	19,5%	80,2%	0,3%
	Peste 6000 lei	1686	31,1%	68,8%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	29,3%	70,5%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	20,2%	79,5%	0,4%

Tabelul 59. 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		751	53,1%	37,6%	18,0%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	311	49,3%	39,5%	19,1%	1,3%
	Feminin	440	56,2%	36,1%	17,1%	0,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	289	39,6%	46,4%	22,3%	1,0%
	30-44 ani	243	47,6%	45,5%	18,3%	0,0%
	45-59 ani	110	61,0%	26,4%	18,1%	0,9%
	60 -74 ani	109	84,5%	13,1%	8,3%	3,9%
Mediu de reședință:	Urban	420	43,4%	44,2%	20,7%	1,0%
	Rural	331	66,2%	28,7%	14,2%	1,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	105	69,1%	17,3%	19,1%	3,6%
	Medii generale	147	57,7%	30,7%	18,1%	3,6%
	Medii profesionale	203	57,7%	31,2%	16,4%	0,0%
	Superioare	296	44,4%	49,4%	18,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	556	47,3%	42,7%	19,7%	0,6%
	Nu	195	70,7%	22,3%	12,9%	2,3%
Conexiunea la internet:	Da	712	51,4%	38,8%	18,5%	0,6%
	Nu	39	86,1%	13,5%	8,1%	7,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	63	71,3%	24,1%	7,7%	8,2%
	3000-6000 lei	145	66,8%	17,9%	17,6%	0,9%
	Peste 6000 lei	543	47,4%	44,4%	19,2%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	362	67,5%	29,4%	11,3%	0,5%
	Cei mai înstăriți 60%	389	48,9%	40,0%	19,9%	1,6%

Tabelul 60. 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		556	7,2%	2,9%	7,7%	13,0%	26,6%	40,8%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	226	7,7%	4,7%	8,8%	16,0%	27,4%	33,8%	1,5%
	Feminin	330	6,7%	1,5%	6,8%	10,7%	26,0%	46,2%	2,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	197	2,2%	3,8%	8,3%	14,9%	27,6%	41,7%	1,5%
	30-44 ani	175	5,9%	3,4%	6,6%	13,7%	28,7%	41,0%	0,6%
	45-59 ani	84	9,7%	0,0%	9,3%	11,5%	29,8%	37,3%	2,3%
	60 -74 ani	100	14,2%	3,5%	7,2%	10,5%	18,0%	42,7%	3,9%
Mediu de reședință:	Urban	293	6,7%	3,3%	8,8%	12,1%	26,5%	41,4%	1,2%
	Rural	263	7,6%	2,5%	6,3%	14,1%	26,8%	40,2%	2,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	80	9,5%	1,2%	4,6%	13,0%	22,2%	40,2%	9,3%
	Medii generale	105	6,2%	3,2%	6,2%	15,4%	29,4%	38,3%	1,3%
	Medii profesionale	156	7,7%	1,5%	11,8%	12,5%	27,6%	37,5%	1,4%
	Superioare	215	6,5%	4,2%	6,5%	12,4%	26,2%	44,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	398	5,2%	3,1%	8,9%	12,2%	30,2%	39,4%	0,9%
	Nu	158	12,2%	2,4%	4,6%	15,1%	17,2%	44,4%	4,0%
Conexiunea la internet:	Da	520	5,9%	2,7%	8,0%	13,3%	27,5%	41,4%	1,1%
	Nu	36	23,4%	5,9%	3,3%	9,7%	14,5%	32,7%	10,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	54	20,3%	2,9%	11,1%	3,9%	23,2%	26,7%	11,8%
	3000-6000 lei	117	8,0%	1,8%	5,9%	15,4%	21,3%	47,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	385	4,9%	3,2%	7,7%	13,7%	28,8%	40,9%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	252	4,5%	3,4%	8,3%	11,7%	32,3%	39,0%	0,9%
	Cei mai înstăriți 60%	304	9,4%	2,5%	7,2%	14,2%	21,9%	42,3%	2,5%

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 Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		142	1,4%	3,7%	6,5%	13,2%	28,8%	45,6%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	63	3,0%	8,1%	1,8%	24,3%	35,2%	25,9%	1,7%
	Feminin	79	0,0%	0,0%	10,5%	3,9%	23,4%	62,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	70	1,1%	4,4%	6,6%	9,1%	27,2%	51,6%	0,0%
	30-44 ani	49	2,2%	4,8%	5,2%	18,9%	26,7%	42,1%	0,0%
	45-59 ani	17	0,0%	0,0%	12,0%	5,8%	38,1%	44,1%	0,0%
	60 -74 ani	6	0,0%	0,0%	0,0%	18,0%	31,2%	33,4%	17,4%
Mediu de reședință:	Urban	91	2,2%	3,5%	7,3%	18,2%	31,9%	36,9%	0,0%
	Rural	51	0,0%	4,0%	5,1%	4,6%	23,6%	60,5%	2,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	23	3,0%	2,6%	0,0%	9,4%	34,8%	50,3%	0,0%
	Medii generale	30	0,0%	6,5%	9,9%	4,9%	40,7%	37,9%	0,0%
	Medii profesionale	37	3,5%	4,7%	6,4%	13,0%	17,6%	51,9%	2,9%
	Superioare	52	0,0%	2,3%	7,4%	18,0%	29,5%	42,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	112	1,8%	4,7%	7,1%	14,6%	26,5%	44,2%	1,0%
	Nu	30	0,0%	0,0%	4,5%	8,2%	37,1%	50,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	139	1,4%	3,8%	6,7%	13,6%	27,9%	45,8%	0,8%
	Nu	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,0%	34,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
	3000-6000 lei	15	0,0%	0,0%	13,7%	25,3%	14,4%	46,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	118	1,6%	4,4%	6,1%	12,7%	30,2%	44,1%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	74	2,6%	4,5%	8,5%	13,5%	24,6%	46,3%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	68	0,0%	2,8%	4,3%	13,0%	33,6%	44,7%	1,7%

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, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md)

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		83	3,5%	2,2%	3,3%	13,0%	32,5%	43,8%	1,6%
Genul respondentului:	Masculin	35	7,8%	3,4%	1,5%	9,7%	31,8%	42,2%	3,6%
	Feminin	48	0,0%	1,2%	4,8%	15,8%	33,0%	45,2%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	35	0,0%	2,2%	2,1%	8,0%	24,3%	63,4%	0,0%
	30-44 ani	29	4,9%	3,6%	3,0%	18,5%	31,8%	38,2%	0,0%
	45-59 ani	14	0,0%	0,0%	6,7%	13,8%	57,5%	22,0%	0,0%
	60 -74 ani	5	22,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	53,6%	24,4%
Mediu de reședință:	Urban	56	5,2%	3,3%	2,9%	12,5%	33,4%	40,3%	2,4%
	Rural	27	0,0%	0,0%	4,1%	14,1%	30,6%	51,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	4	0,0%	25,4%	24,9%	0,0%	0,0%	49,7%	0,0%
	Medii generale	18	9,3%	0,0%	0,0%	11,1%	36,8%	42,8%	0,0%
	Medii profesionale	13	12,8%	0,0%	8,4%	20,9%	33,6%	24,3%	0,0%
	Superioare	48	0,0%	2,3%	1,9%	12,1%	32,5%	48,6%	2,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	74	4,0%	2,5%	3,7%	14,6%	34,1%	41,2%	0,0%
	Nu	9	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,2%	65,7%	15,1%
Conexiunea la internet:	Da	83	3,5%	2,2%	3,3%	13,0%	32,5%	43,8%	1,6%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	3000-6000 lei	15	8,7%	0,0%	7,9%	9,6%	24,9%	49,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	67	2,5%	2,7%	2,4%	14,0%	34,7%	43,6%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	52	5,2%	2,2%	4,8%	10,5%	38,2%	39,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	31	0,0%	2,2%	0,0%	18,5%	20,0%	54,1%	5,2%

Tabelul 63. 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		741	77,5%	20,5%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	306	73,1%	24,0%	2,9%
	Feminin	435	80,9%	17,8%	1,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	285	79,6%	19,1%	1,3%
	30-44 ani	242	74,2%	23,1%	2,7%
	45-59 ani	108	83,4%	14,7%	1,8%
	60 -74 ani	106	74,6%	23,6%	1,8%
Mediu de reședință:	Urban	417	76,0%	22,8%	1,2%
	Rural	324	79,5%	17,5%	3,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	99	76,4%	19,3%	4,4%
	Medii generale	144	72,0%	24,1%	3,9%
	Medii profesionale	202	77,8%	21,4%	0,8%
	Superioare	296	79,7%	18,9%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	551	79,2%	19,5%	1,3%
	Nu	190	72,3%	23,6%	4,1%
Conexiunea la internet:	Da	706	77,6%	20,4%	2,0%
	Nu	35	74,2%	22,8%	3,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	58	72,2%	21,5%	6,3%
	3000-6000 lei	143	76,9%	21,6%	1,5%
	Peste 6000 lei	540	78,2%	20,1%	1,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	359	77,9%	20,2%	1,9%
	Cei mai înstăriți 60%	382	77,1%	20,8%	2,1%

Tabelul 64. 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		741	9,3%	89,6%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	306	7,8%	90,0%	2,2%
	Feminin	435	10,5%	89,3%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	285	10,8%	88,7%	0,5%
	30-44 ani	242	4,2%	93,9%	1,9%
	45-59 ani	108	13,7%	85,4%	0,9%
	60 -74 ani	106	14,4%	85,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	417	8,2%	91,3%	0,6%
	Rural	324	10,9%	87,4%	1,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	99	1,8%	98,2%	0,0%
	Medii generale	144	12,1%	83,2%	4,7%
	Medii profesionale	202	8,0%	91,7%	0,3%
	Superioare	296	11,0%	88,6%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	551	8,8%	90,4%	0,7%
	Nu	190	10,8%	87,2%	2,1%
Conexiunea la internet:	Da	706	9,2%	90,1%	0,7%
	Nu	35	12,0%	81,0%	7,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	58	12,2%	85,3%	2,5%
	3000-6000 lei	143	9,6%	89,5%	0,8%
	Peste 6000 lei	540	8,9%	90,1%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	359	11,4%	87,7%	0,9%
	Cei mai înstăriți 60%	382	7,3%	91,5%	1,2%

Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de Calitatea răspunsului (include aspecte cum ar fi amabilitatea cum ați fost tratat, modul cum a fost rezolvată problema care ați semnalat-o etc.) la plângerea / petiția Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		70	33,9%	2,5%	9,6%	12,2%	20,2%	20,7%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	25	34,6%	2,2%	6,3%	18,0%	21,2%	17,7%	0,0%
	Feminin	45	33,5%	2,6%	11,5%	8,9%	19,6%	22,5%	1,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	29	9,6%	7,4%	11,3%	16,5%	19,5%	33,2%	2,5%
	30-44 ani	11	45,3%	0,0%	7,6%	9,3%	21,7%	16,1%	0,0%
	45-59 ani	15	34,8%	0,0%	5,4%	14,2%	24,9%	20,7%	0,0%
	60 -74 ani	15	59,9%	0,0%	13,3%	6,0%	14,8%	6,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	36	37,4%	5,0%	9,4%	10,8%	18,2%	17,7%	1,7%
	Rural	34	30,5%	0,0%	9,8%	13,7%	22,2%	23,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	38,4%	0,0%	0,0%	0,0%	61,6%	0,0%
	Medii generale	17	33,2%	3,8%	13,1%	32,4%	6,3%	11,2%	0,0%
	Medii profesionale	17	27,5%	3,5%	16,8%	3,6%	32,3%	12,7%	3,6%
	Superioare	34	38,5%	0,0%	5,3%	8,1%	21,5%	26,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	51	31,5%	3,5%	7,2%	8,2%	22,4%	27,2%	0,0%
	Nu	19	40,0%	0,0%	15,5%	22,1%	14,8%	4,6%	2,9%
Conexiunea la internet:	Da	65	33,4%	2,7%	10,3%	11,3%	20,1%	22,2%	0,0%
	Nu	5	40,8%	0,0%	0,0%	25,3%	21,2%	0,0%	12,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	7	57,1%	0,0%	13,9%	15,1%	13,9%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	13	12,1%	4,1%	8,0%	34,6%	25,6%	15,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	50	36,7%	2,4%	9,4%	5,3%	19,6%	25,4%	1,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	41	28,7%	1,4%	5,8%	14,8%	22,7%	26,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	29	41,8%	4,1%	15,3%	8,4%	16,4%	11,8%	2,1%

Tabelul 66. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți de rapiditatea răspunsului cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs. din partea instituției care v-a prestat serviciul?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		70	25,3%	7,7%	12,2%	11,1%	9,9%	33,0%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	25	24,8%	8,8%	9,2%	15,0%	5,9%	36,2%	0,0%
	Feminin	45	25,5%	7,0%	13,9%	8,8%	12,3%	31,1%	1,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	29	12,1%	4,9%	21,7%	12,1%	16,4%	30,4%	2,5%
	30-44 ani	11	18,4%	9,3%	18,4%	0,0%	0,0%	53,9%	0,0%
	45-59 ani	15	29,4%	11,8%	6,4%	13,2%	11,8%	27,4%	0,0%
	60 -74 ani	15	45,1%	6,0%	0,0%	15,8%	6,0%	27,1%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	36	35,2%	3,3%	14,0%	18,1%	6,7%	21,1%	1,7%
	Rural	34	15,3%	12,1%	10,4%	4,2%	13,2%	44,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	0,0%	0,0%	38,4%	0,0%	61,6%	0,0%
	Medii generale	17	24,0%	13,6%	19,0%	3,2%	16,1%	24,1%	0,0%
	Medii profesionale	17	20,1%	3,5%	9,9%	16,4%	13,0%	33,5%	3,6%
	Superioare	34	29,2%	7,4%	10,8%	11,0%	6,4%	35,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	51	22,1%	4,6%	10,3%	13,4%	10,1%	39,5%	0,0%
	Nu	19	33,0%	15,2%	16,9%	5,6%	9,6%	16,8%	2,9%
Conexiunea la internet:	Da	65	24,2%	8,2%	11,3%	11,9%	9,2%	35,3%	0,0%
	Nu	5	40,8%	0,0%	25,3%	0,0%	21,2%	0,0%	12,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	7	38,3%	15,1%	13,9%	0,0%	0,0%	32,7%	0,0%
	3000-6000 lei	13	22,1%	6,9%	25,5%	12,1%	17,7%	15,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	50	24,2%	6,8%	8,1%	12,6%	9,2%	38,0%	1,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	41	20,1%	6,4%	13,6%	6,8%	11,5%	41,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	29	33,0%	9,6%	10,1%	17,6%	7,7%	20,0%	2,1%

Tabelul 67. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?

		Număr	Apartament separat	O cameră într-un apartament	Casă separată	O parte a casei	Altceva	NȘ/NR
Total		3040	33,4%	1,1%	62,7%	2,6%	0,0%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1299	37,4%	1,0%	58,6%	2,7%	0,0%	0,2%
	Feminin	1741	29,9%	1,1%	66,4%	2,5%	0,0%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	50,3%	2,3%	44,5%	2,6%	0,1%	0,3%
	30-44 ani	786	42,4%	1,2%	53,9%	2,3%	0,0%	0,2%
	45-59 ani	608	20,6%	0,7%	75,3%	3,1%	0,0%	0,3%
	60 -74 ani	887	24,0%	0,4%	73,1%	2,5%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1284	72,5%	2,1%	22,9%	2,1%	0,0%	0,3%
	Rural	1756	2,8%	0,3%	93,9%	3,0%	0,0%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	15,6%	1,3%	79,8%	3,1%	0,1%	0,0%
	Medii generale	694	24,9%	1,1%	72,4%	1,6%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	1058	32,3%	0,5%	62,9%	4,0%	0,0%	0,2%
	Superioare	657	57,3%	1,6%	39,9%	0,9%	0,0%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	40,0%	1,1%	56,3%	2,3%	0,0%	0,3%
	Nu	1301	24,6%	1,0%	71,3%	3,1%	0,0%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2684	35,2%	1,1%	60,9%	2,6%	0,0%	0,2%
	Nu	356	20,4%	0,7%	76,2%	2,7%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	14,4%	0,6%	82,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	717	18,8%	1,0%	77,1%	2,8%	0,0%	0,3%
	Peste 6000 lei	1686	46,8%	1,2%	49,1%	2,6%	0,0%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	32,2%	0,4%	64,9%	2,5%	0,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	34,2%	1,5%	61,3%	2,7%	0,0%	0,3%

Tabelul 68. 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		3040	29,9%	33,5%	31,0%	0,4%	5,2%
Genul respondentului:	Masculin	1299	34,5%	33,6%	28,0%	0,2%	3,7%
	Feminin	1741	25,9%	33,4%	33,7%	0,5%	6,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	48,1%	25,4%	16,0%	0,2%	10,3%
	30-44 ani	786	35,8%	33,1%	24,3%	0,7%	6,0%
	45-59 ani	608	22,1%	34,2%	39,5%	0,2%	4,1%
	60 -74 ani	887	18,7%	38,6%	40,4%	0,2%	2,1%
Mediu de reședință:	Urban	1284	55,7%	30,8%	7,7%	0,3%	5,5%
	Rural	1756	9,7%	35,7%	49,2%	0,4%	5,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	17,5%	27,7%	46,3%	0,4%	8,1%
	Medii generale	694	22,9%	32,6%	40,1%	0,5%	3,9%
	Medii profesionale	1058	30,3%	35,3%	29,5%	0,3%	4,6%
	Superioare	657	45,9%	36,1%	12,7%	0,3%	5,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	36,6%	33,7%	23,9%	0,2%	5,7%
	Nu	1301	21,0%	33,3%	40,5%	0,6%	4,6%
Conexiunea la internet:	Da	2684	31,7%	34,1%	28,6%	0,4%	5,3%
	Nu	356	16,7%	29,5%	48,3%	0,3%	5,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	13,8%	34,4%	48,1%	0,3%	3,4%
	3000-6000 lei	717	18,9%	35,0%	42,2%	0,2%	3,8%
	Peste 6000 lei	1686	40,7%	32,6%	19,7%	0,4%	6,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	34,5%	32,4%	29,1%	0,2%	3,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	26,9%	34,3%	32,2%	0,5%	6,1%

Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
Total		3040	77,0%	16,5%	6,5%
Genul respondentului:	Masculin	1299	74,2%	19,7%	6,1%
	Feminin	1741	79,5%	13,7%	6,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	60,8%	24,2%	14,9%
	30-44 ani	786	72,9%	19,0%	8,1%
	45-59 ani	608	77,9%	18,7%	3,4%
	60 -74 ani	887	90,9%	7,3%	1,8%
Mediu de reședință:	Urban	1284	75,4%	17,9%	6,7%
	Rural	1756	78,3%	15,4%	6,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	74,0%	14,8%	11,2%
	Medii generale	694	79,3%	16,1%	4,6%
	Medii profesionale	1058	79,0%	15,4%	5,6%
	Superioare	657	74,7%	19,8%	5,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	73,4%	20,0%	6,5%
	Nu	1301	81,9%	11,7%	6,4%
Conexiunea la internet:	Da	2684	75,5%	18,0%	6,5%
	Nu	356	88,7%	5,0%	6,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	85,2%	10,5%	4,3%
	3000-6000 lei	717	84,5%	10,3%	5,2%
	Peste 6000 lei	1686	70,8%	21,4%	7,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	74,2%	21,5%	4,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	79,0%	13,2%	7,9%

Tabelul 70. 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		3040	76,0%	37,1%	13,2%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1299	77,5%	34,3%	12,6%	0,4%
	Feminin	1741	74,7%	39,6%	13,8%	0,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	85,6%	23,6%	9,0%	0,1%
	30-44 ani	786	77,4%	31,2%	12,6%	0,7%
	45-59 ani	608	71,6%	44,5%	17,3%	0,8%
	60 -74 ani	887	72,2%	45,7%	13,3%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	95,0%	14,8%	2,2%	0,2%
	Rural	1756	61,2%	54,6%	21,9%	0,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	62,5%	45,6%	22,2%	0,3%
	Medii generale	694	68,3%	46,5%	15,2%	0,3%
	Medii profesionale	1058	77,8%	37,4%	12,2%	0,5%
	Superioare	657	91,3%	21,5%	5,8%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	84,2%	33,9%	8,5%	0,8%
	Nu	1301	65,1%	41,5%	19,6%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2684	79,4%	37,0%	11,1%	0,6%
	Nu	356	51,2%	37,9%	29,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	52,4%	46,2%	26,6%	0,1%
	3000-6000 lei	717	70,4%	47,7%	15,0%	0,4%
	Peste 6000 lei	1686	87,3%	29,2%	7,5%	0,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	81,7%	39,0%	10,7%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	72,3%	35,8%	14,9%	0,8%

Tabelul 71. 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		3040	40,1%	35,1%	24,2%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	1299	44,9%	32,5%	22,2%	0,5%
	Feminin	1741	35,8%	37,5%	26,0%	0,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	60,6%	24,1%	14,6%	0,7%
	30-44 ani	786	47,6%	30,5%	20,9%	1,0%
	45-59 ani	608	26,3%	45,3%	27,7%	0,6%
	60 -74 ani	887	30,5%	38,6%	30,8%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1284	82,2%	12,2%	5,2%	0,4%
	Rural	1756	7,0%	53,1%	39,1%	0,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	20,7%	40,8%	37,7%	0,7%
	Medii generale	694	30,6%	37,1%	31,8%	0,5%
	Medii profesionale	1058	39,9%	37,4%	22,3%	0,4%
	Superioare	657	64,4%	25,4%	9,4%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	47,8%	36,5%	14,9%	0,9%
	Nu	1301	29,7%	33,3%	36,7%	0,3%
Conexiunea la internet:	Da	2684	42,3%	36,7%	20,3%	0,7%
	Nu	356	23,1%	23,7%	53,0%	0,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	17,2%	32,2%	50,4%	0,2%
	3000-6000 lei	717	23,6%	45,5%	30,4%	0,4%
	Peste 6000 lei	1686	55,7%	31,8%	11,7%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	39,8%	42,7%	17,3%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	40,2%	30,1%	28,8%	0,9%

Tabelul 72. 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		3040	62,0%	58,1%	0,3%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1299	64,5%	54,0%	0,4%	0,4%
	Feminin	1741	59,8%	61,8%	0,3%	0,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	75,6%	39,0%	0,4%	0,1%
	30-44 ani	786	67,7%	48,3%	0,3%	0,8%
	45-59 ani	608	55,4%	71,0%	0,5%	0,6%
	60 -74 ani	887	52,9%	69,8%	0,1%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1284	90,8%	18,5%	0,1%	0,2%
	Rural	1756	39,5%	89,2%	0,5%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	41,4%	76,3%	0,7%	0,3%
	Medii generale	694	52,9%	68,4%	0,3%	0,3%
	Medii profesionale	1058	62,2%	59,2%	0,2%	0,6%
	Superioare	657	86,8%	32,6%	0,1%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	72,3%	50,1%	0,2%	0,7%
	Nu	1301	48,3%	68,9%	0,4%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2684	65,8%	55,9%	0,2%	0,6%
	Nu	356	33,7%	74,3%	0,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	31,5%	81,9%	0,1%	0,1%
	3000-6000 lei	717	51,0%	73,2%	0,2%	0,4%
	Peste 6000 lei	1686	78,2%	42,8%	0,5%	0,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	65,7%	58,9%	0,5%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	59,6%	57,6%	0,2%	0,8%

Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire centralizată	Încălzire autonomă	Nu avem încălzire	NȘ/NR
Total		3040	21,0%	74,1%	4,3%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1299	24,9%	71,0%	3,6%	0,5%
	Feminin	1741	17,5%	76,9%	4,9%	0,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	759	35,2%	61,3%	3,1%	0,5%
	30-44 ani	786	26,7%	68,8%	3,6%	1,0%
	45-59 ani	608	12,3%	81,4%	5,6%	0,8%
	60 -74 ani	887	13,2%	81,7%	4,7%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1284	46,9%	50,5%	2,1%	0,5%
	Rural	1756	0,7%	92,5%	6,0%	0,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	627	10,3%	82,9%	6,5%	0,3%
	Medii generale	694	16,8%	77,4%	5,1%	0,7%
	Medii profesionale	1058	20,5%	75,0%	3,9%	0,6%
	Superioare	657	34,2%	62,7%	2,2%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1739	25,6%	70,7%	2,6%	1,0%
	Nu	1301	14,8%	78,6%	6,5%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2684	22,0%	73,5%	3,8%	0,7%
	Nu	356	13,3%	78,7%	7,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	637	7,4%	85,8%	6,6%	0,1%
	3000-6000 lei	717	10,8%	82,7%	6,1%	0,4%
	Peste 6000 lei	1686	30,4%	66,0%	2,6%	1,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1204	20,7%	75,8%	3,2%	0,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1836	21,2%	72,9%	5,0%	0,9%

Tabelul 74. 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		2270	34,6%	75,2%	1,5%	0,0%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	923	37,8%	73,8%	1,7%	0,0%	0,4%
	Feminin	1347	31,9%	76,3%	1,3%	0,0%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	469	46,1%	63,2%	2,5%	0,0%	0,2%
	30-44 ani	563	36,2%	71,4%	1,8%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	503	27,9%	82,6%	1,2%	0,0%	0,4%
	60 -74 ani	735	33,0%	78,1%	1,1%	0,0%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	645	73,0%	34,5%	2,3%	0,0%	0,4%
	Rural	1625	18,1%	92,6%	1,2%	0,0%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	515	17,3%	88,7%	1,7%	0,0%	0,1%
	Medii generale	528	24,8%	83,1%	1,5%	0,0%	0,4%
	Medii profesionale	801	34,9%	77,1%	1,4%	0,0%	0,5%
	Superioare	424	63,2%	48,6%	1,6%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1237	44,5%	69,1%	1,4%	0,0%	0,2%
	Nu	1033	22,6%	82,5%	1,7%	0,0%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	1985	37,3%	73,7%	1,5%	0,0%	0,2%
	Nu	285	15,6%	85,5%	2,0%	0,0%	0,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	547	17,0%	87,7%	1,3%	0,0%	0,7%
	3000-6000 lei	593	25,0%	83,5%	1,4%	0,0%	0,2%
	Peste 6000 lei	1130	48,2%	64,6%	1,7%	0,0%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	924	38,9%	75,8%	1,4%	0,0%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1346	31,6%	74,7%	1,6%	0,0%	0,4%

