



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

SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2022



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

Chișinău, Republica Moldova 2022

Cuprins

Introducere	5
Aspecte metodologice	6
1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului.....	8
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare	8
1.2. Nivelul de conectare la internet.....	11
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor	13
1.4. Utilizarea internetului	14
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor governamentale.....	19
3. Accesarea serviciilor publice electronice	30
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	36
5. Analiza socio-demografică.....	42
Concluzii	47
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului	47
Anexa 1: Tabele bi-variate.....	50

Lista figurilor

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer	8
Figura 2. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer: evoluții	9
Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie	10
Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet	11
Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții	12
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet	12
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni	13
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni	14
Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni	15
Figura 10. Frecvența utilizării internetului	15
Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții	16
Figura 12. Scopurile utilizării internetului	17
Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții	18
Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale	19
Figura 15. Gradul de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	20
Figura 16. Beneficiile așteptate ale Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	20
Figura 17. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare sau Guvernare electronică	21
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare	22
Figura 19. Anticiparea beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni	22
Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării	23
Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice	24
Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii	24
Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv	25
Figura 24. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip de dispozitiv. Dinamica notei medii.	26
Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline	26
Figura 26. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator	27
Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator	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	32
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 2022	39
Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/proponeri 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	44
Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli	44

Lista tabelelor

Tabelul 1. Structura eșantionului	7
Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților.....	42
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor	43
Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor	45
Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință.....	45
Tabelul 6. Utilități în locuință	46

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

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

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

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

² <http://lex.justice.md/md/366273/>

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

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

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

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

Aspecte metodologice

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

Eșantionare:

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

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

Stadii de randomizare:

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

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

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

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

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

Tabelul 1. Structura eșantionului

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

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

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

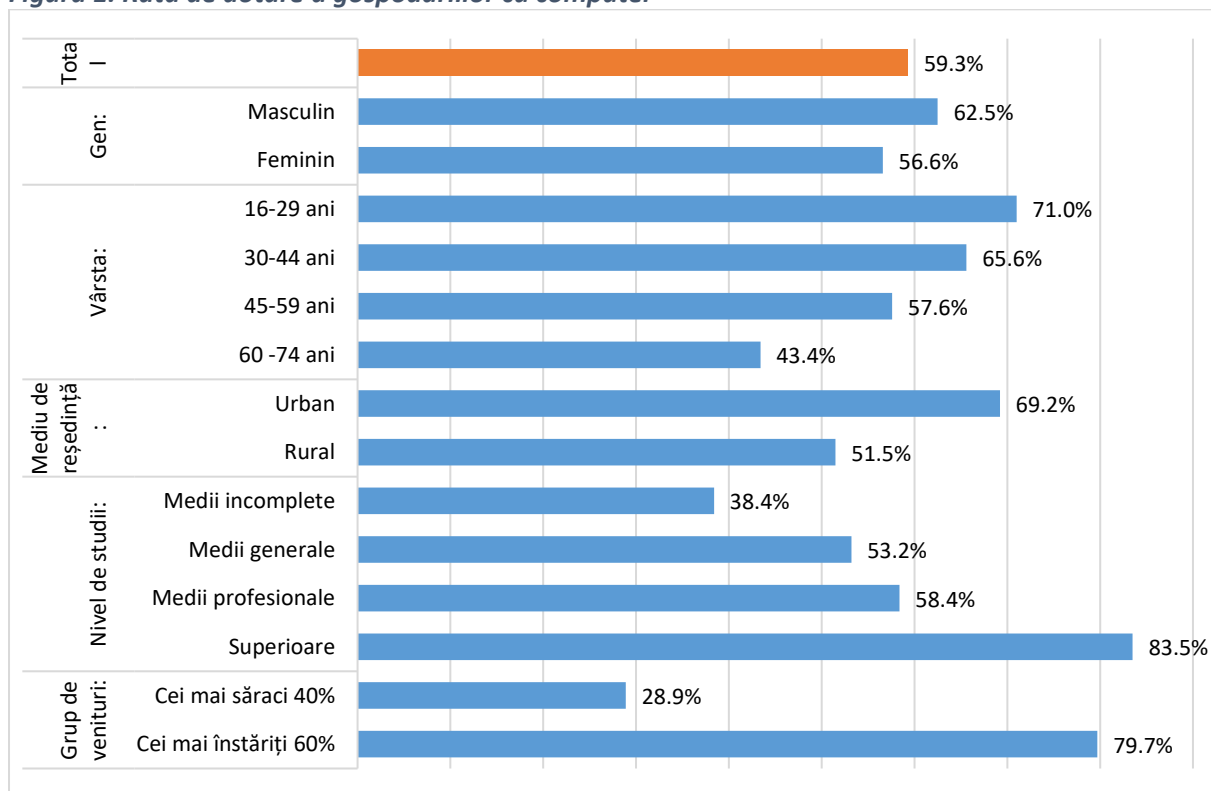
Acest capitol furnizează informații despre gradul de disponibilitate a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

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 tendințe în ceea ce privește digitalizarea. În timp, trendul altădată crescător de computerizare a luat traiectoria de descreștere pe fundalul asigurării populației cu telefoane de tip smartphone. Și internetul devine un instrument tot mai important pentru informare, deja depășind televiziunea, care tradițional fusese cea mai importantă sursă de informare pentru multe decenii.

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

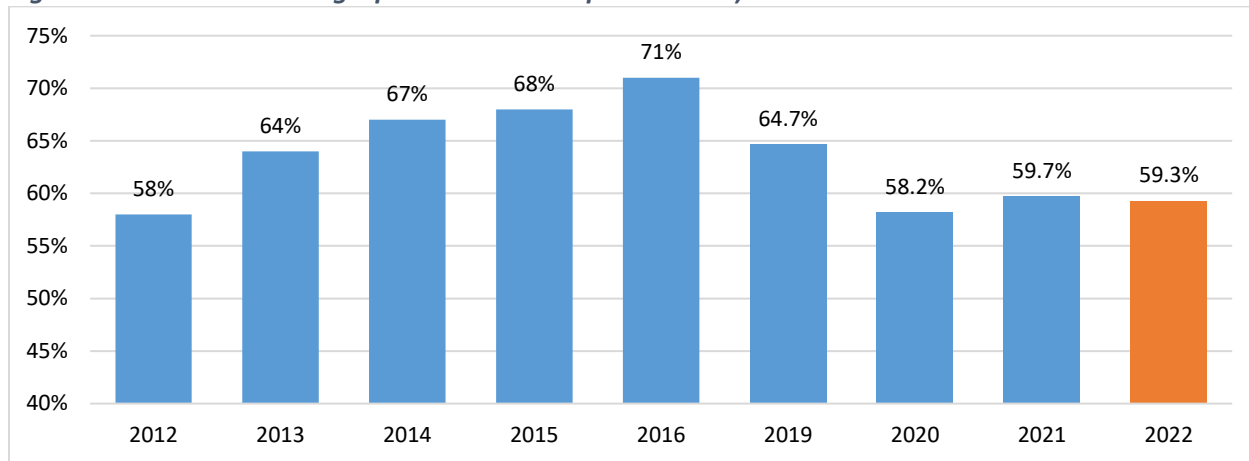
Studiul de față estimează că în prezent **șase din zece (59,3%) gospodării din Republica Moldova dispun de un computer la domiciliu**. Accesul la computer în acest sens îl au într-o măsură mai mare bărbații decât femeile (62,25% vs 56,6%), la fel există anumite variații în funcție de alte caracteristici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

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer



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

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

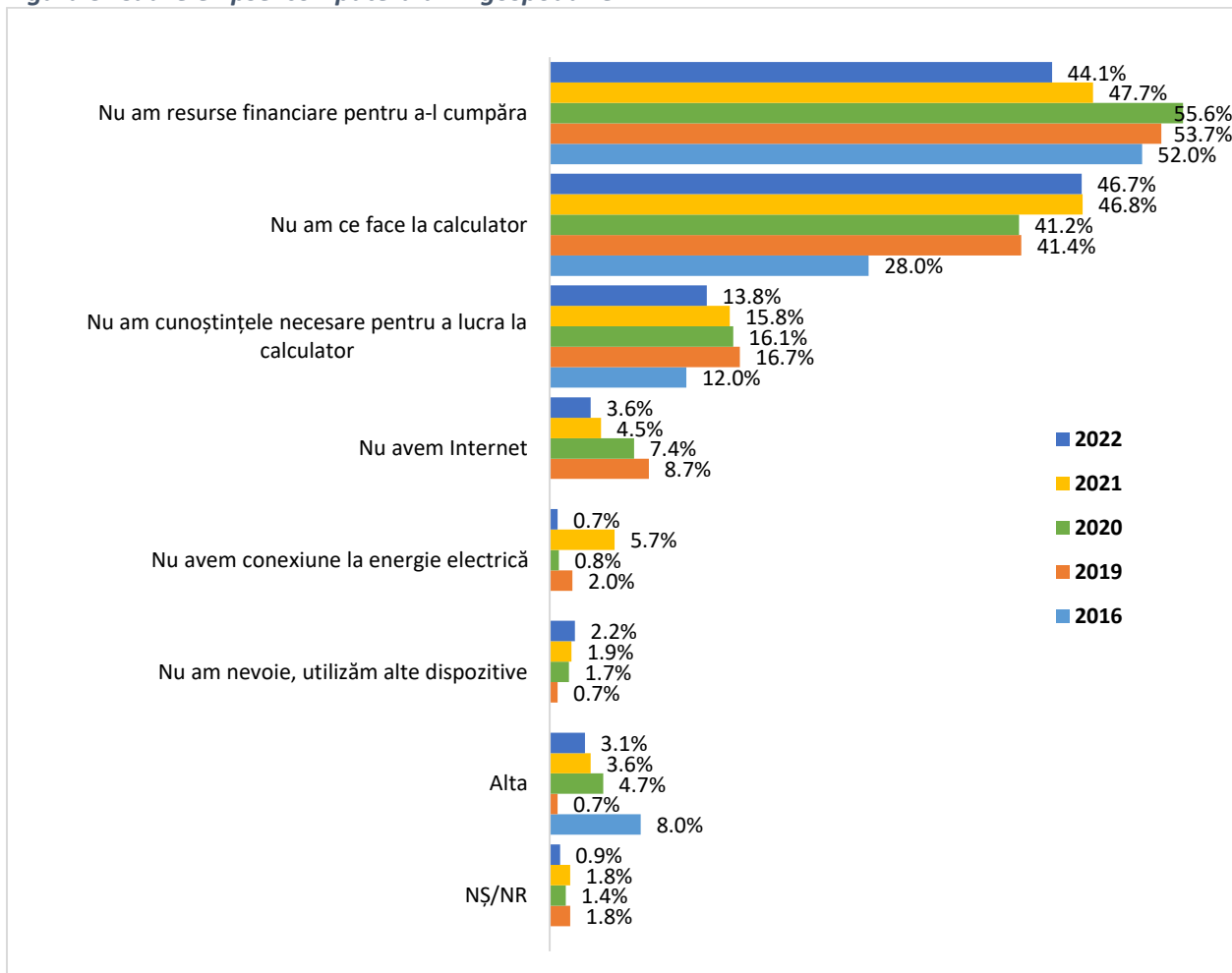


Ce ține de *cauza absenței computerului*, lipsa resurselor financiare pentru procurarea lui nu mai este cel mai des invocat motiv – 44,1% dintre chestionați. Tendința de renunțare la computer nu înseamnă renunțarea la tehnologii informaționale, dar este determinată de utilizarea altor dispozitive. Ponderea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

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

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

Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie



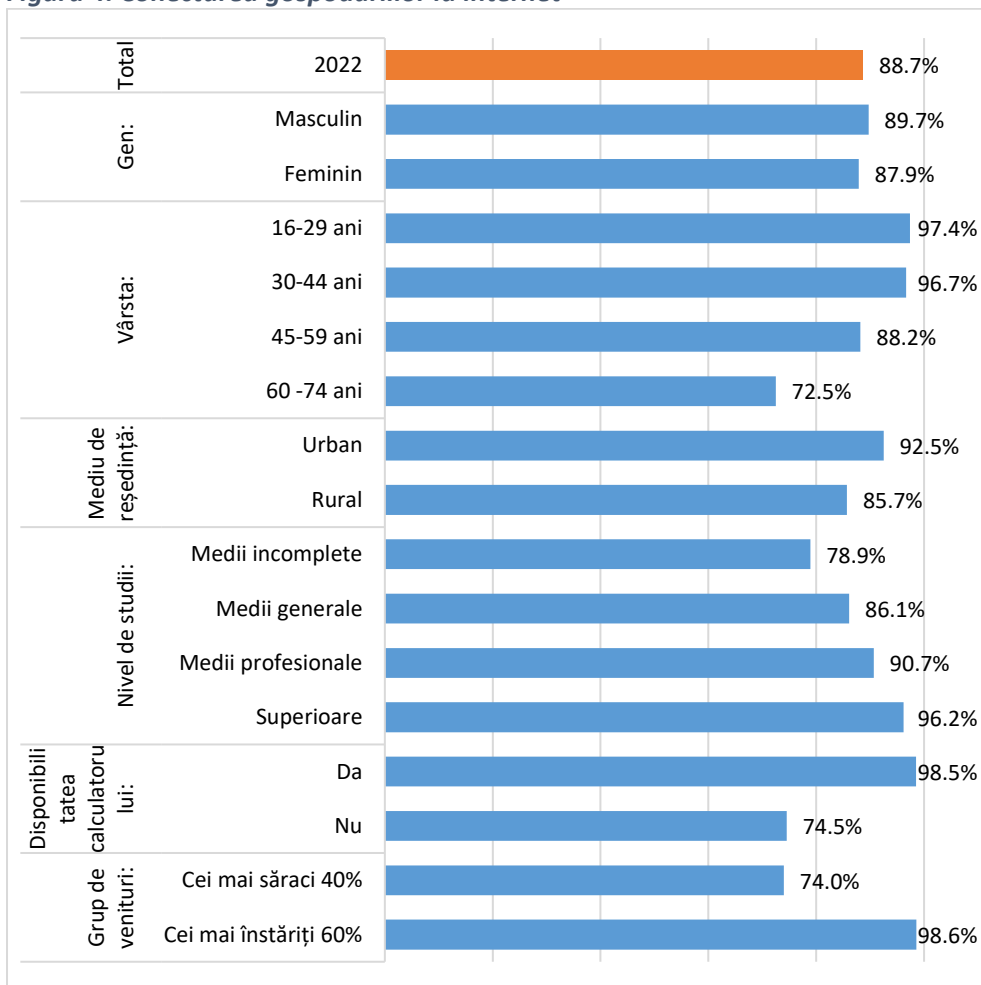
Din acele gospodării care dispun de computer, 24,5% (în creștere față de 2021- 13,0% și 2020 - 9,8%) au mai mult decât un singur dispozitiv, iar numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,2 (anexa 1, tabelul 3).

1.2. Nivelul de conectare la internet

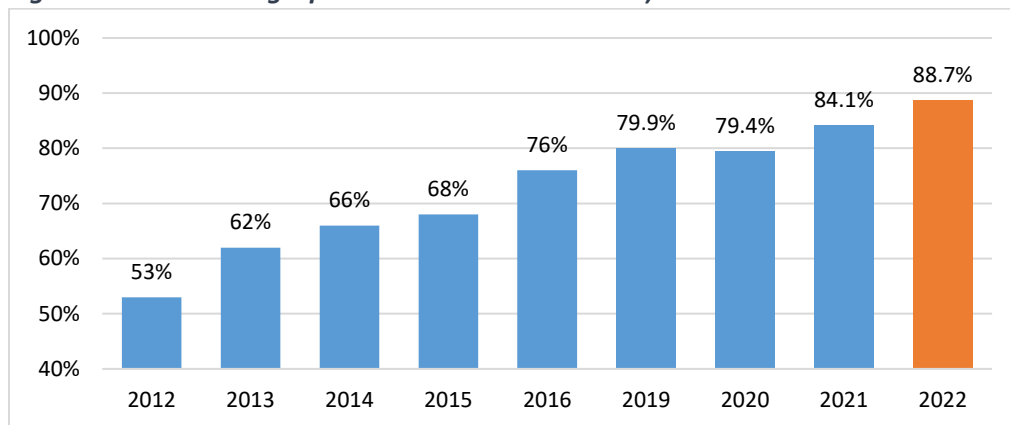
Din estimările studiului, rezidă că **88,1% gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este deja cu 28,8% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

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

Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet

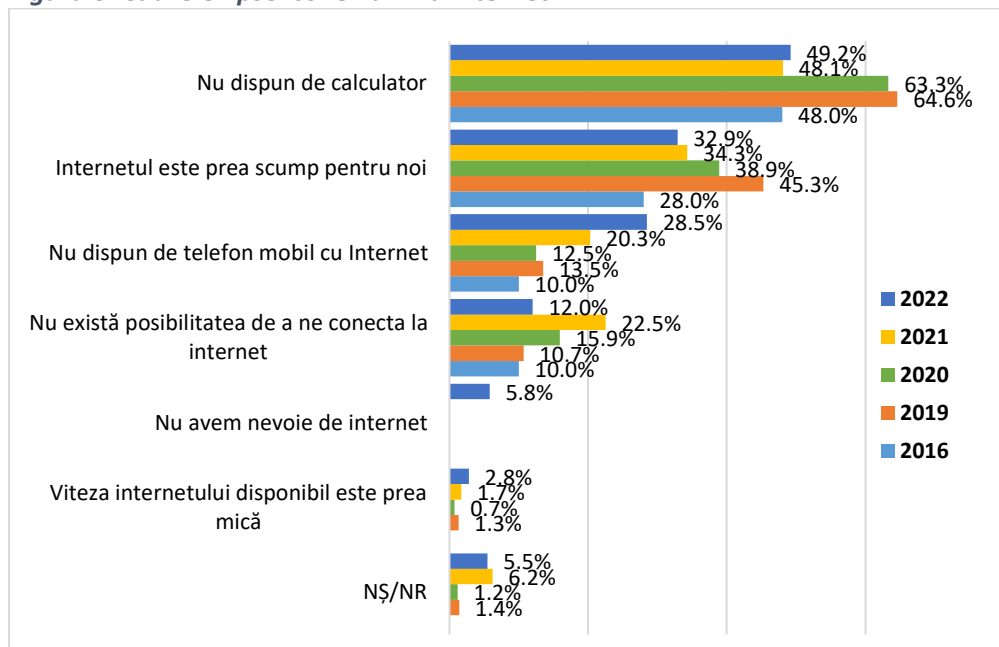


Studiile realizate în ultimul deceniu au înregistrat o continuă creștere a ratei de penetrare a internetului în gospodării, în anul 2021 aceasta sporind cu circa 5% față de anul 2020, și aproximativ cu aceeași proporție a crescut în 2022.

Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții

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

În cazul celor 11,3% gospodării care nu sunt conectate la internet, lipsa computerului este oarecum cel mai des invocată ca și cauză (49,2%), deși în scădere față de maximele înregistrate în studiile precedente. Un număr semnificativ al populației participante la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, invocă costul serviciului (32,9%, în creștere față de 2016 – 28,0% dar în scădere față de 2019, 2020 și 2021). Alții 28,5% explică absența conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet, acest motiv înregistrând creșteri față de studiile precedente. Scade după o creștere anterioară ponderea celor care nu sunt conectați la internet din cauza că nu există condițiile tehnice de conectare (12,0%).

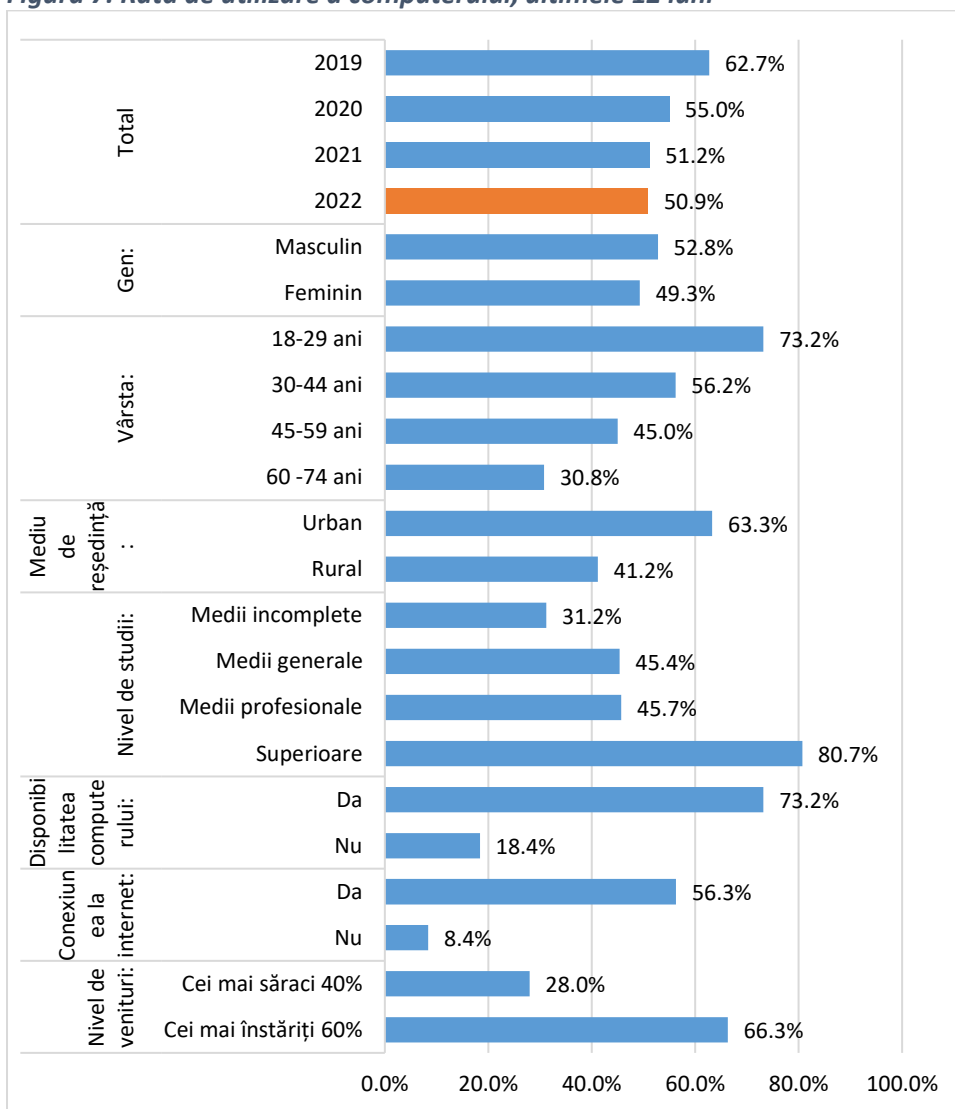
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet

1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

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

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

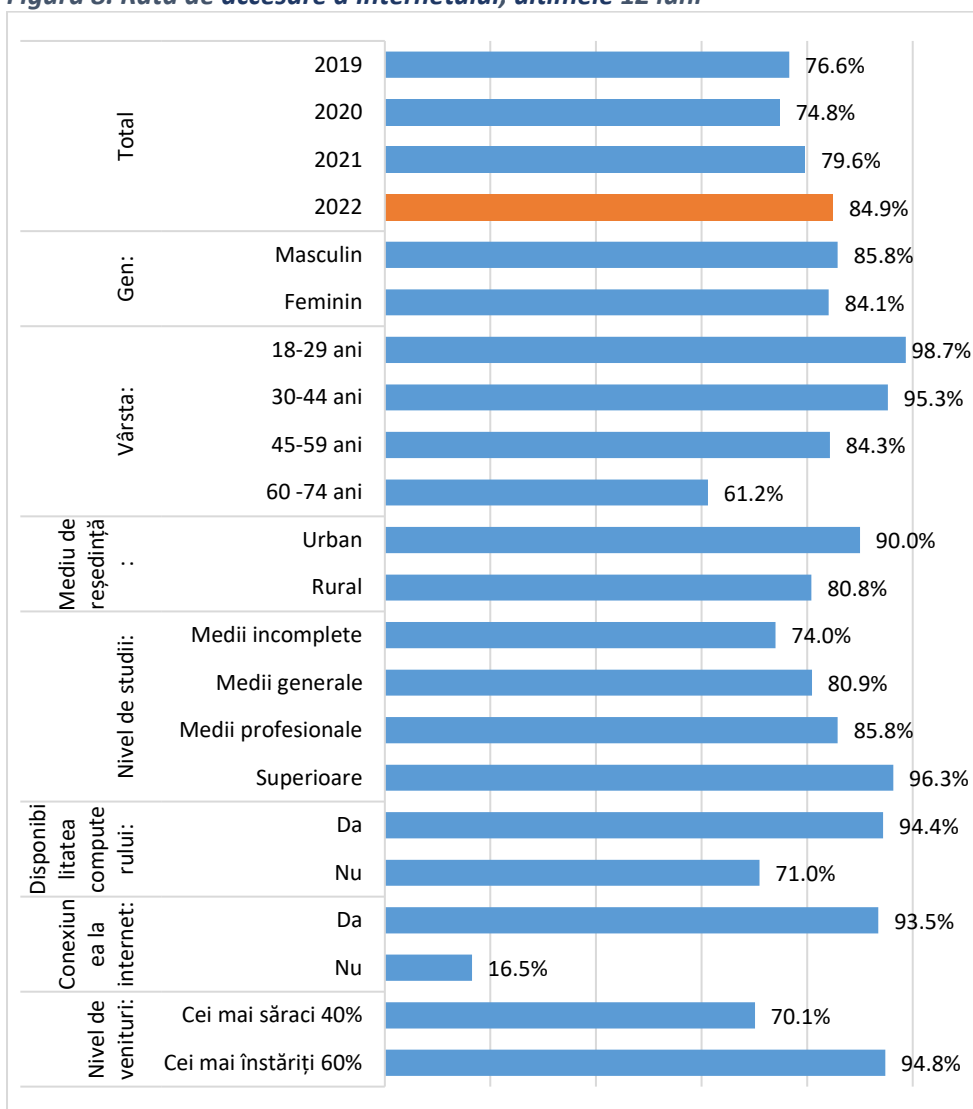
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni



1.4. Utilizarea internetului

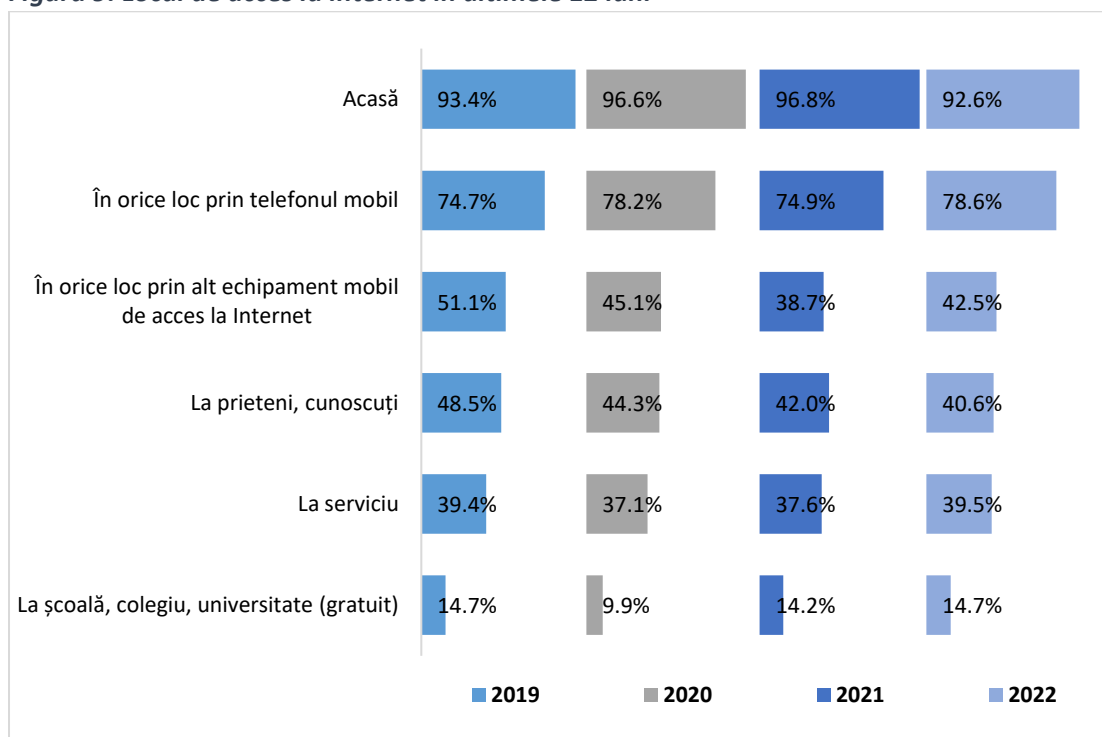
Studiul relevă că **au utilizat internetul în ultimele 12 luni 84,9% respondenți**, în creștere față de anii precedenți. Se constată lipsa de diferențe a indicatorului în funcție de gen. În rest fluctuațiile sunt similare cu utilizarea computerului, și anume discrepanțe pronunțate în funcție de vârsta acestora (98,7% în cazul tinerilor și doar 61,2% în rândul persoanelor în vârstă). Atestăm că rata de utilizare în mediul urban este cu circa 10% 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 ceșterea ratei de utilizare a internetului, totuși aceasta nu este o determinantă completă, **71% respondenți din gospodăriile fără computer afirmă că au accesat internetul în ultimele 12 luni**.

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



Accesarea internetului are loc prin mai multe dispozitive și soluții tehnice, drept urmare majoritatea respondenților au acces constant, din orice loc. Deși cei mai mulți afirmă că au accesat internetul la domiciliu (92,6%), tot mai mulți au accesat prin intermediul telefonului mobil (78,6%, cu aproape 5% mai mult decât în 2021), prin alte echipamente mobile de acces (42,5%, +4%), la prieteni, cunoscuți (40,6%), la serviciu (39,5%).

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



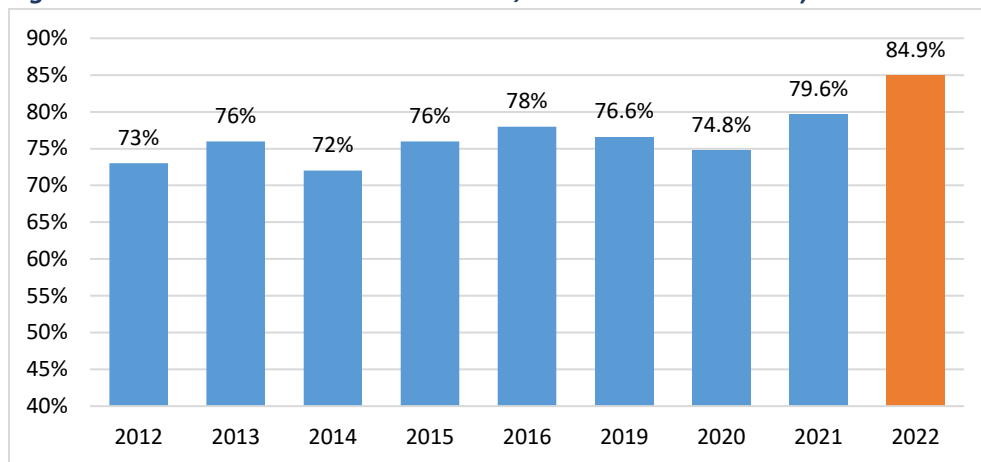
Marea majoritate a respondenților (89,4%) accesează internetul zilnic, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii cu nivel de venit mai înalt. (anexa 1, tabelul 11). Indicatorul nu înregistrează schimbări față de anii precedenți.

Figura 10. Frecvența utilizării internetului



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

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

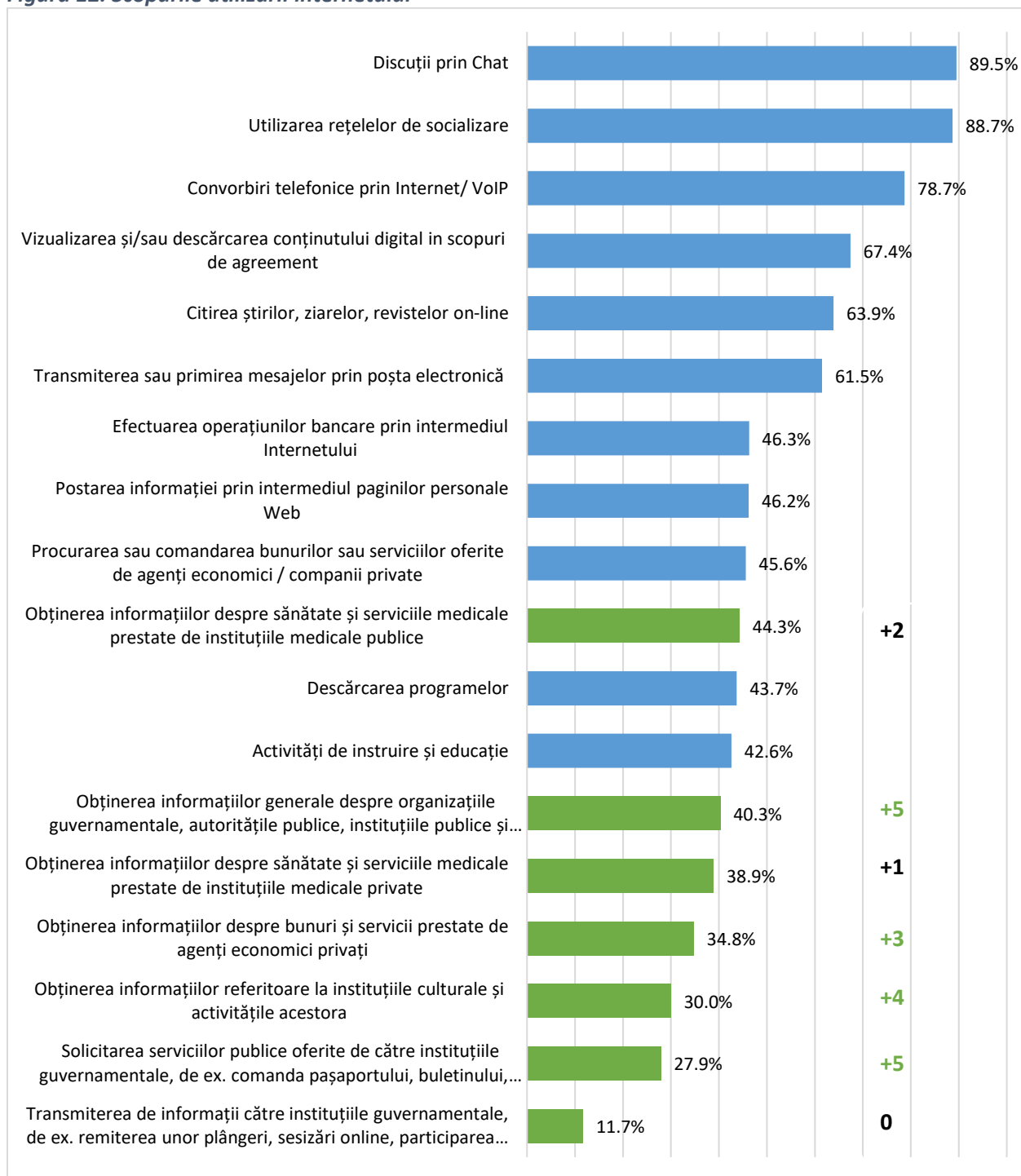


Socializarea și agrementul sunt la moment principalele scopuri de utilizare a internetului, iar informarea despre obținerea serviciilor publice în regim online se află la sfârșitul topului, deși în ponderi este în creștere.

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

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

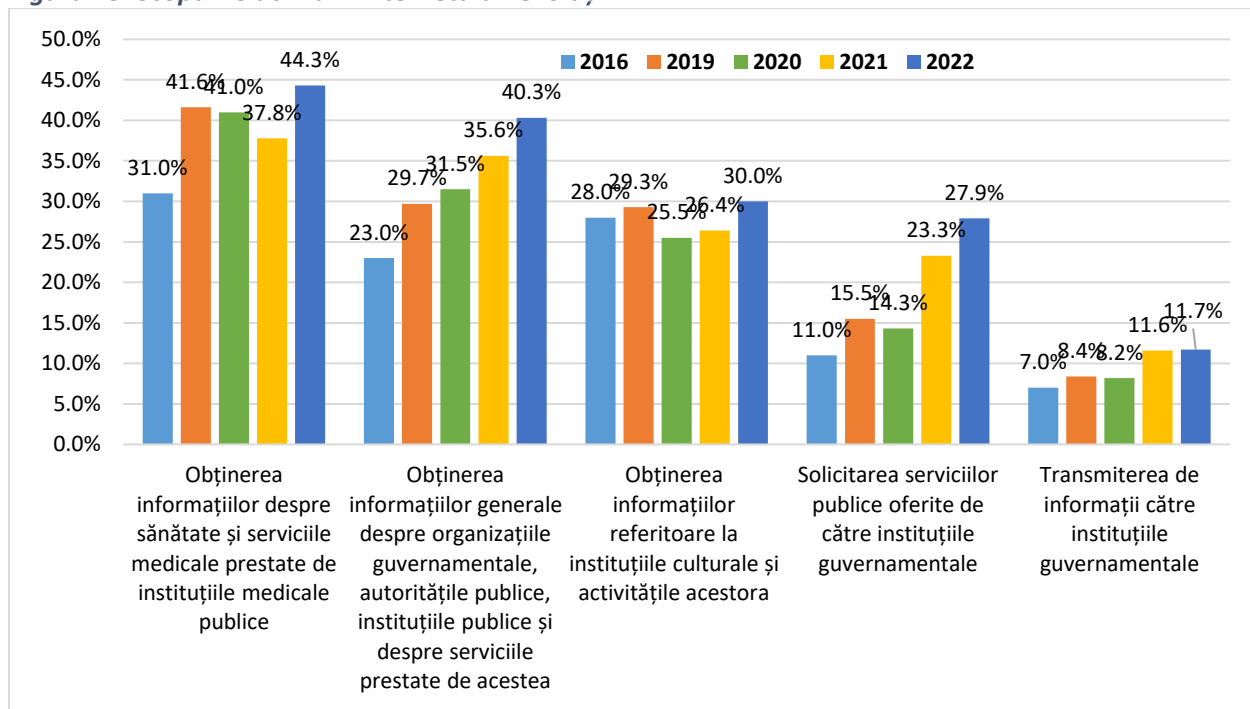
Figura 12. Scopurile utilizării internetului



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

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

Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții



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

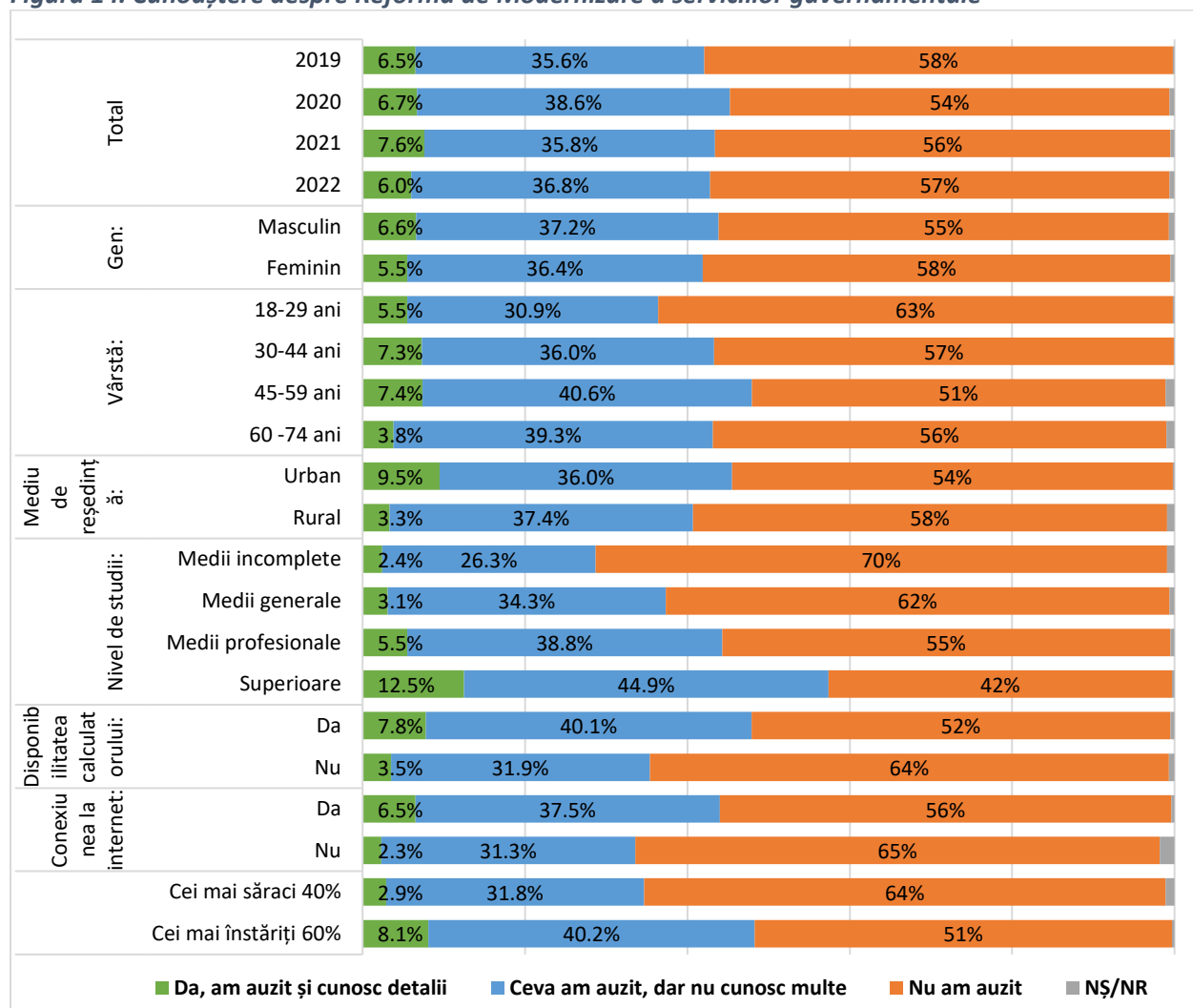
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

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

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

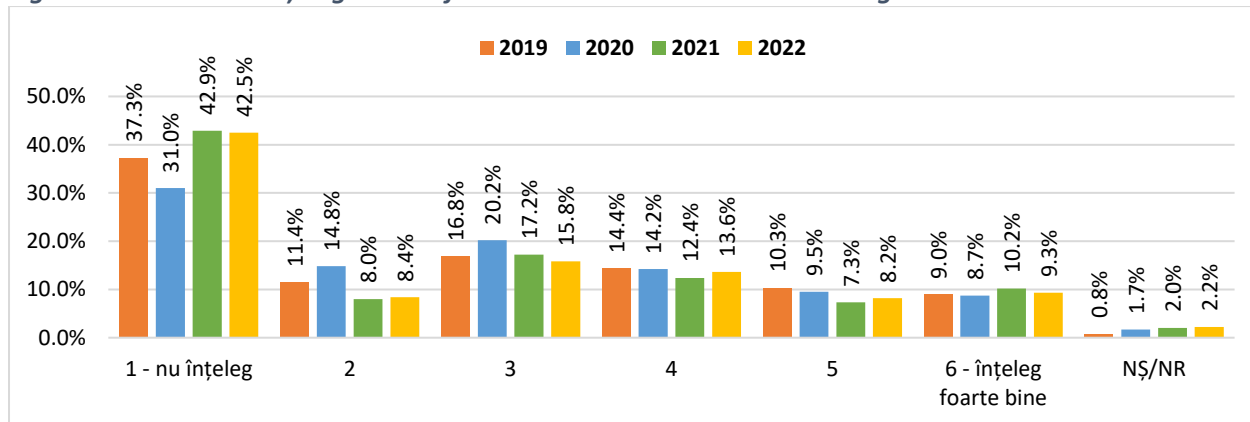
Gradul de cunoaștere al Reformei de Modernizare nu înregistrează variații importante în funcție de gen sau mediu de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale



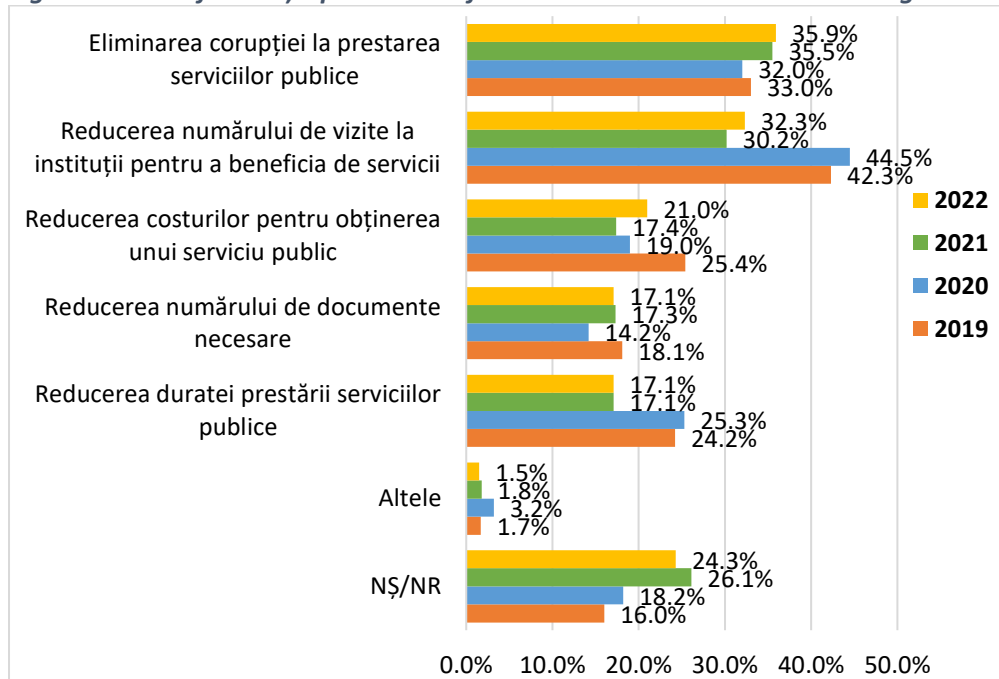
Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul de cunoaștere și înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar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

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



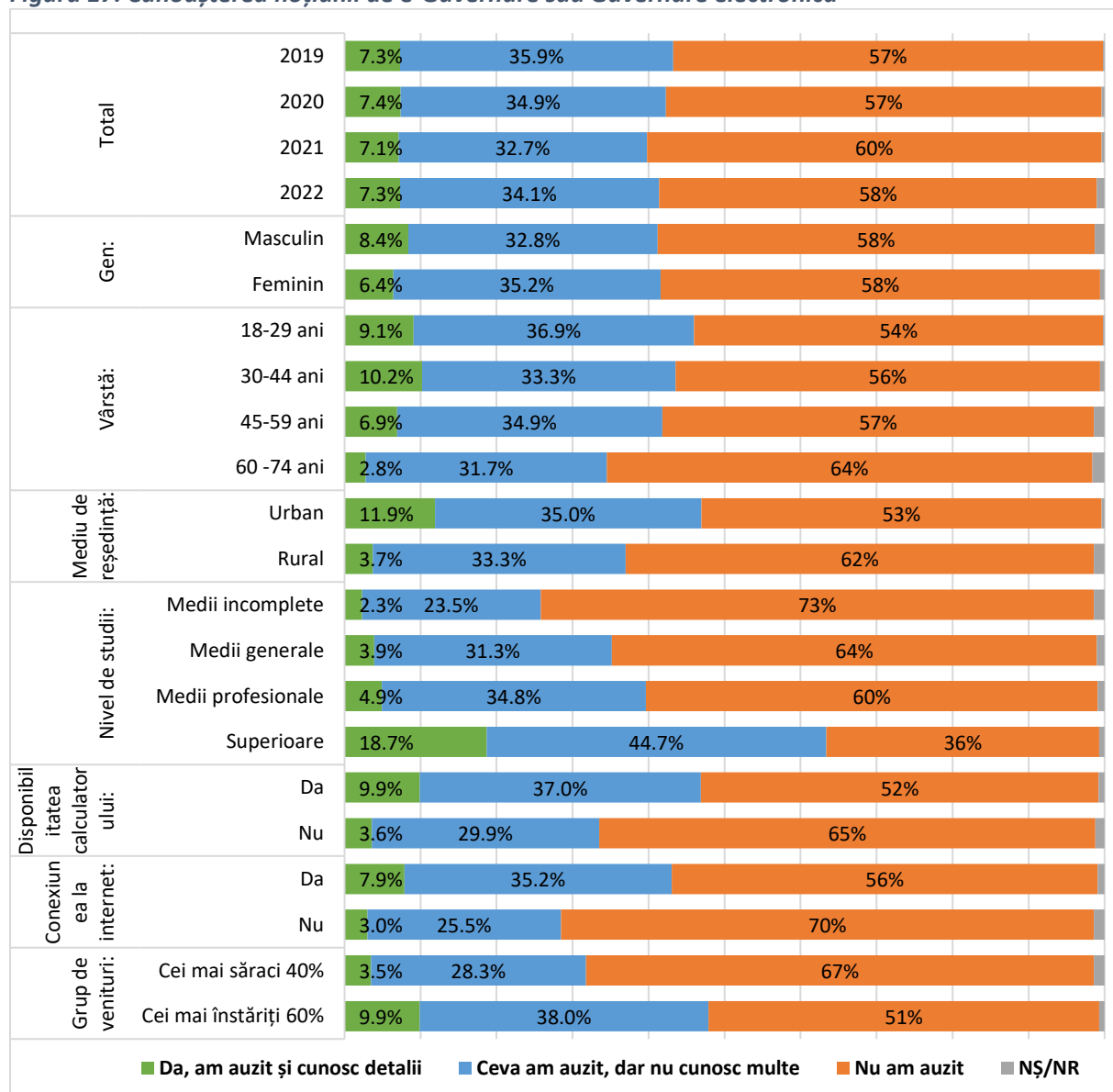
Unul din aspectele evaluate în cadrul studiului sunt potențialele beneficii așteptate de către cetățeni, ca și rezultat al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Constatăm, că în cazul a 35,9% din populație **eliminarea corupției la prestarea serviciilor publice** este unul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

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



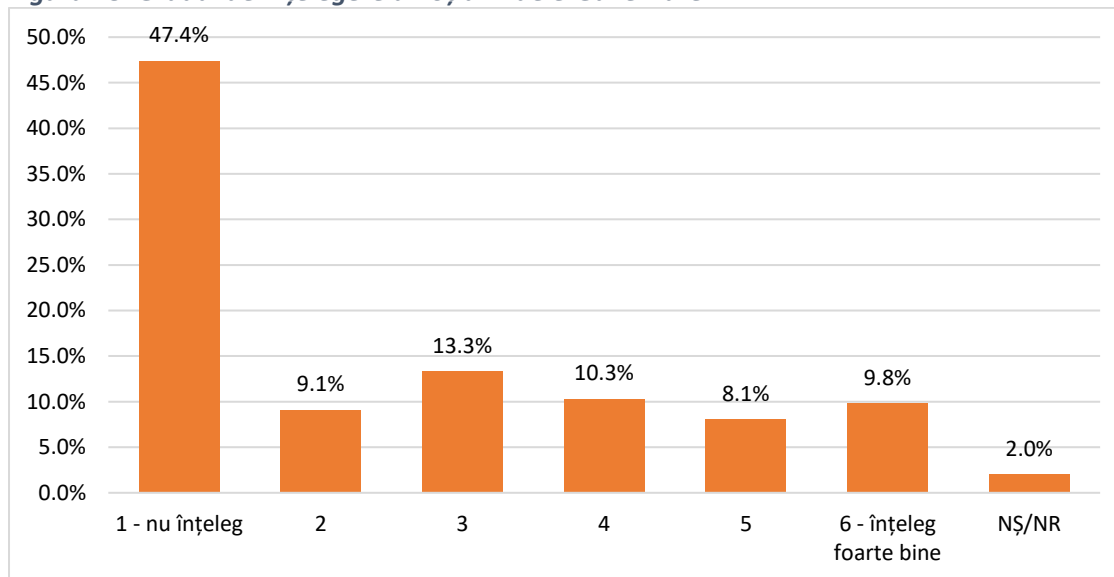
Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către populație este relativ constant pe parcursul ultimilor 3 ani, 7,3% din cetățenii intervievați cunosc detalii iar 34,1% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște multe detalii despre e-Guvernare, restul 58% au recunoscut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

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



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

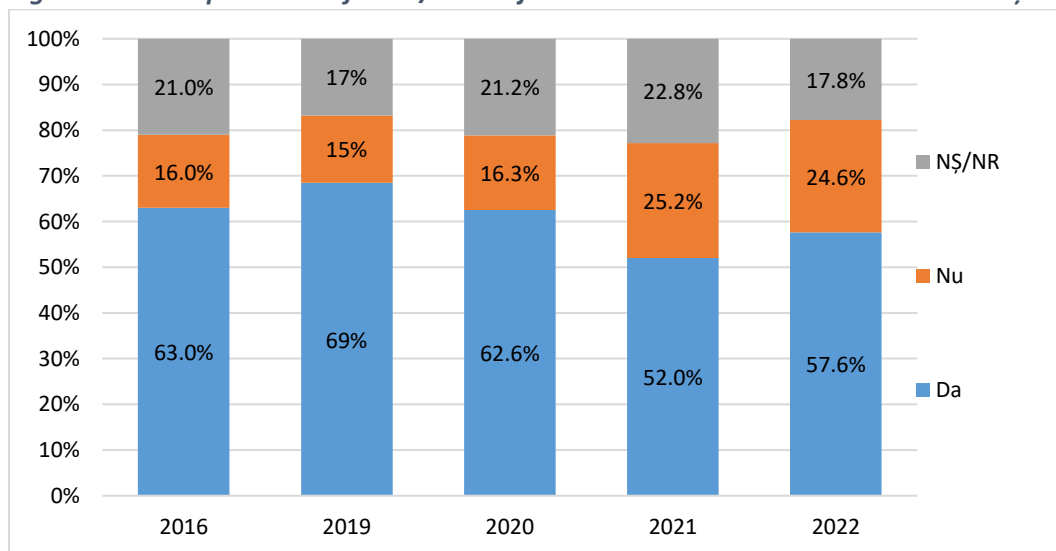
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare



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

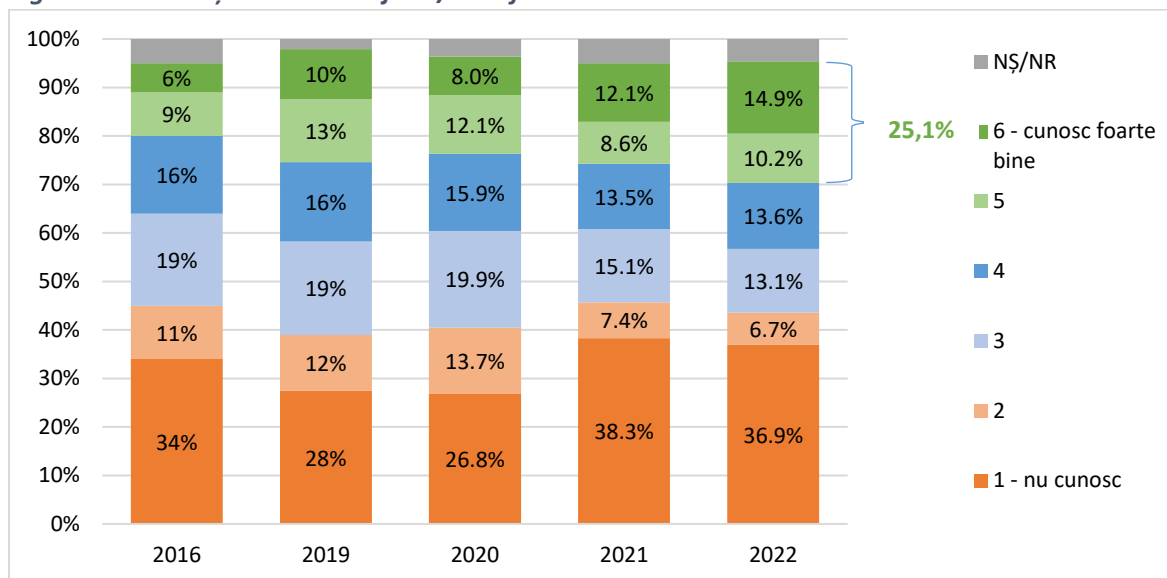
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (anexa 1, tabelul 24).

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



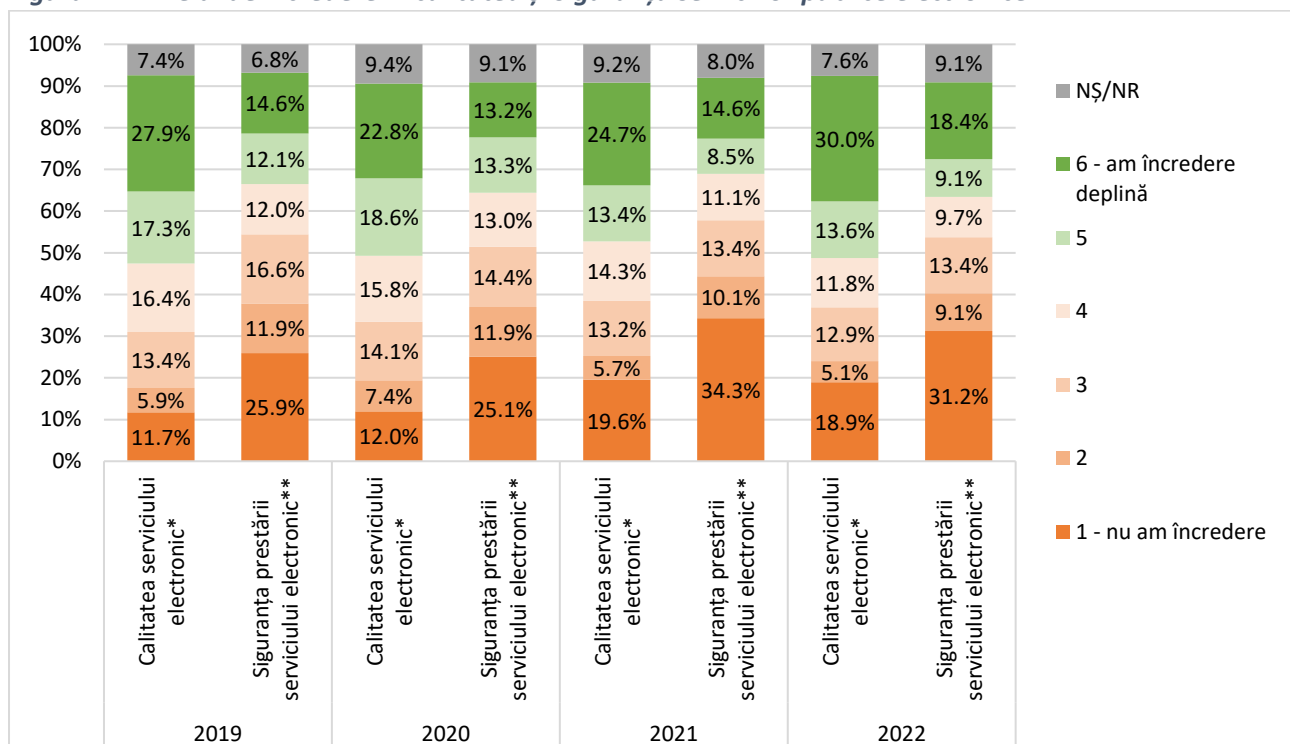
Înțelegerea în detalii a acestor beneficii totuși păstrează o valoare redusă. Pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 25,1% din cei intervievați, note medii 26,7%.

Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării



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

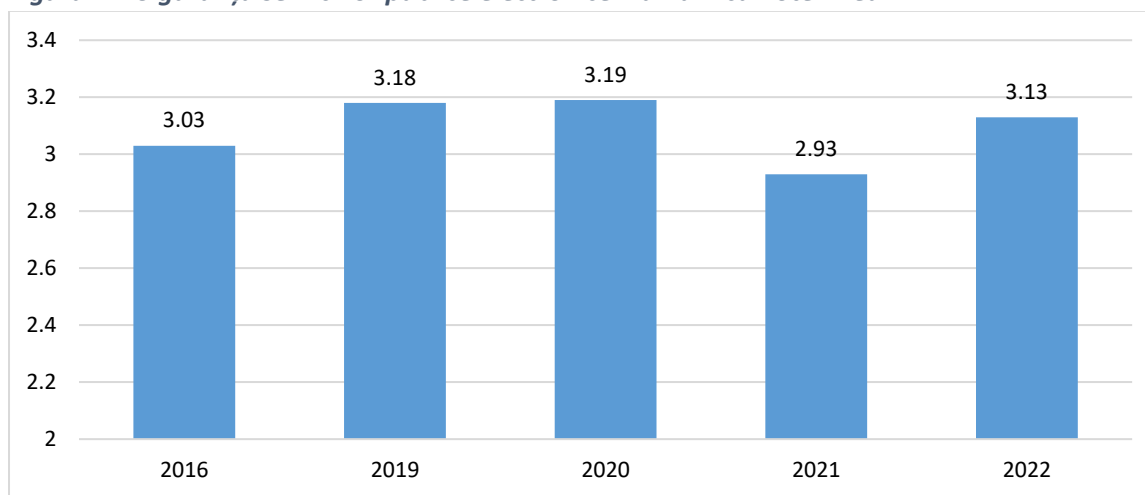
Femeile și bărbații manifestă practic același grad de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice. Totodată sunt înregistrate discrepanțe notabile în funcție de vârstă, mediu de reședință, nivel de studii și nivel de venituri, în sensul în care persoanele tinere, din mediul urban,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

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

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

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

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

Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii

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

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

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

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

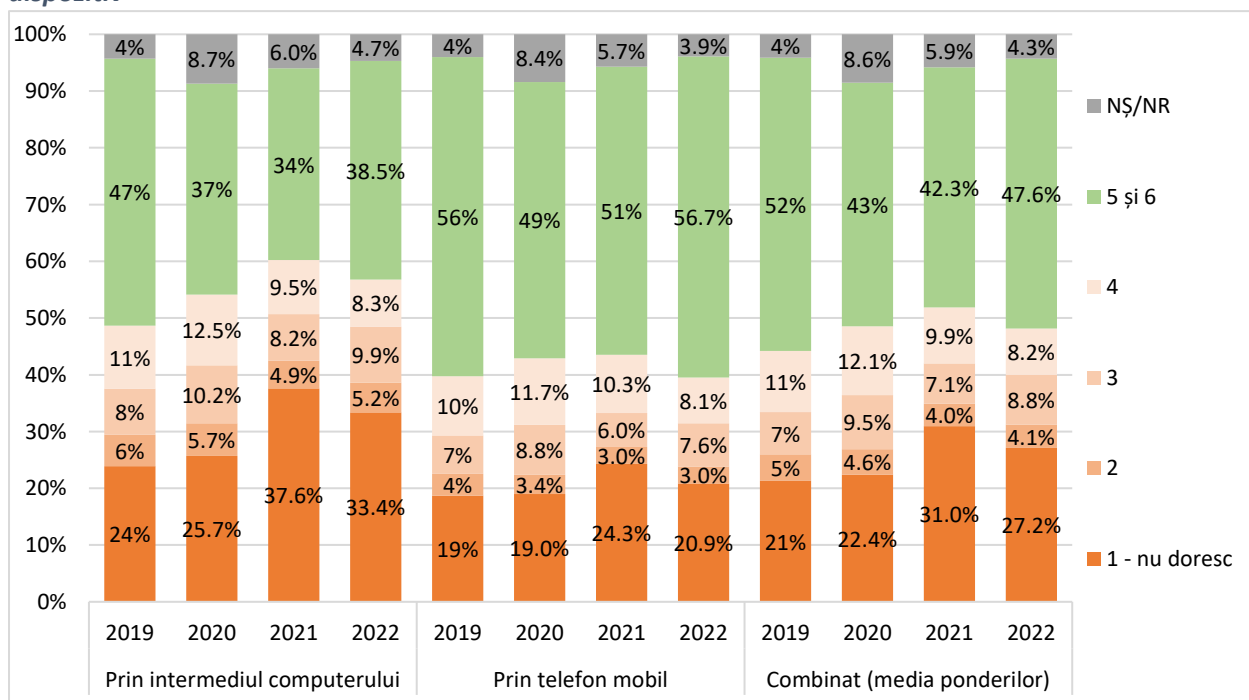
Indicatorul combinat de disponibilitate egalează cu 47,6% (note 5 sau 6). În 2022 indicatorul se îmbunătățește față de 2021.

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

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

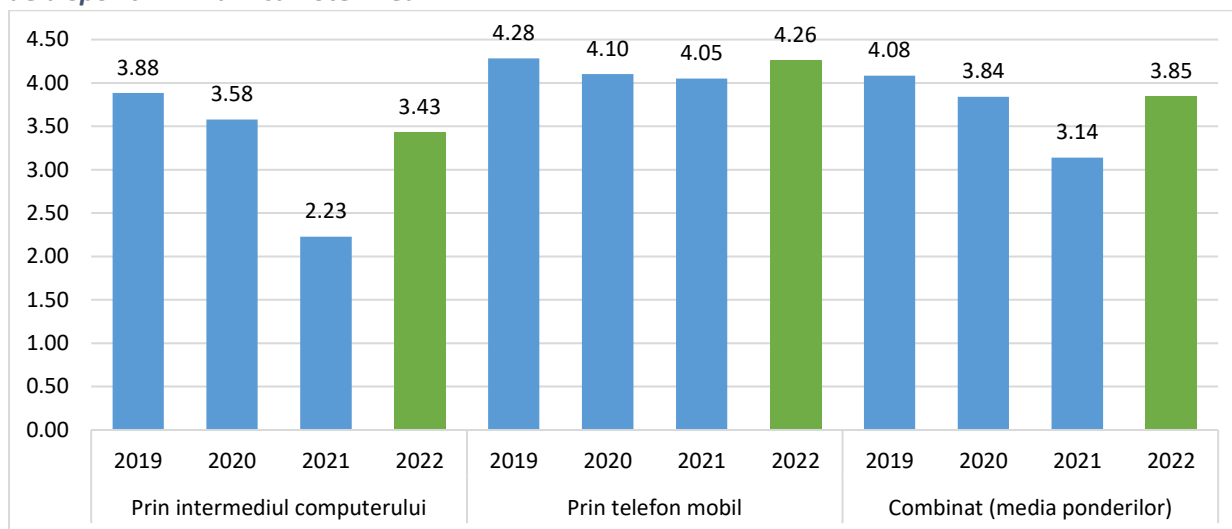
Disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

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



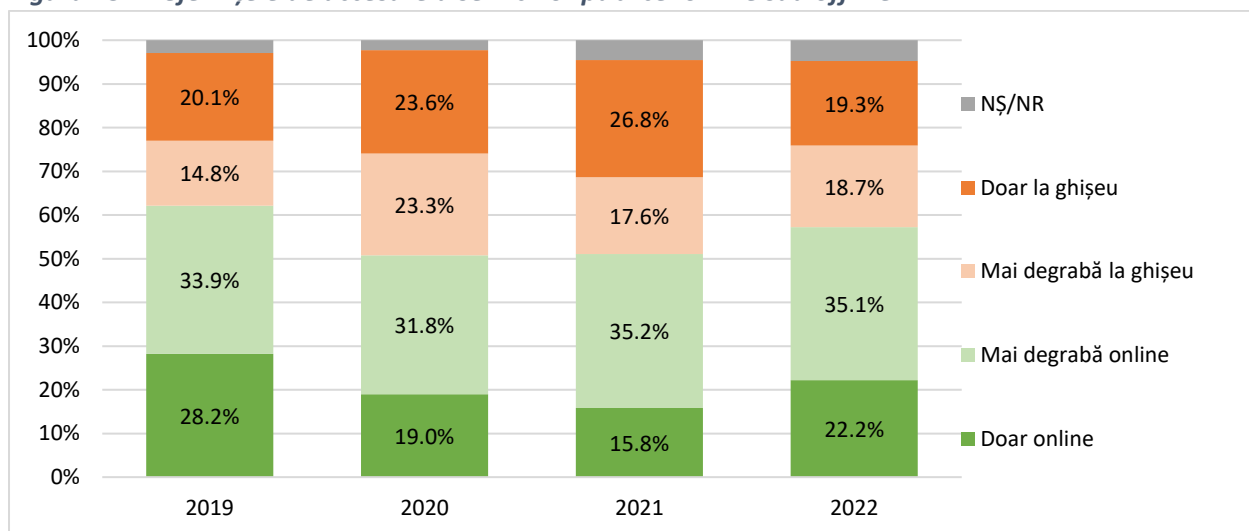
Diminuarea indicatorilor ce reflectă nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor în regim online, față de studiile precedente este vizibilă și în valorile medii realizate, media indicatorului ponderat scăzând de la 4,08 în 2019 și 3,84 în 2020 la 3,14 în 2021. În 2022 indicatorul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

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



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

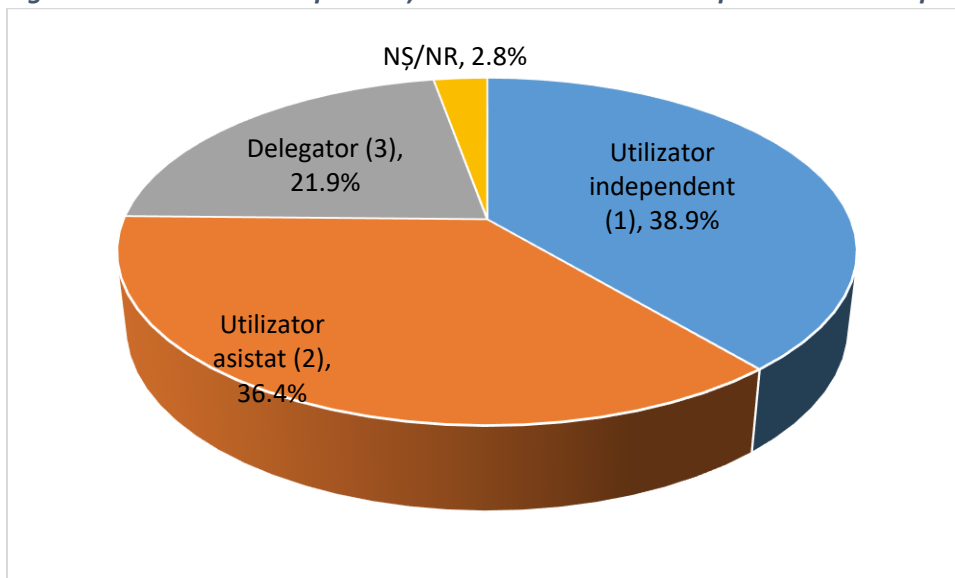
Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline



Nivelul de alfabetizare digitală, deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod pronunțat preferințele în utilizarea serviciilor electronice. La moment **38,9% cetățeni pot fi declarați utilizatori independenți** în eventualitatea accesării serviciilor electronice, declarând că ar

prefera să acceseze independent, fără suport din partea altor persoane. **Alții 36,4%** preferând să acceseze singuri, admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept potențiali **utilizatori asistați**. Iar **21,9%** din respondenți pot fi definiți drept **"delegatari"** sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului.

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



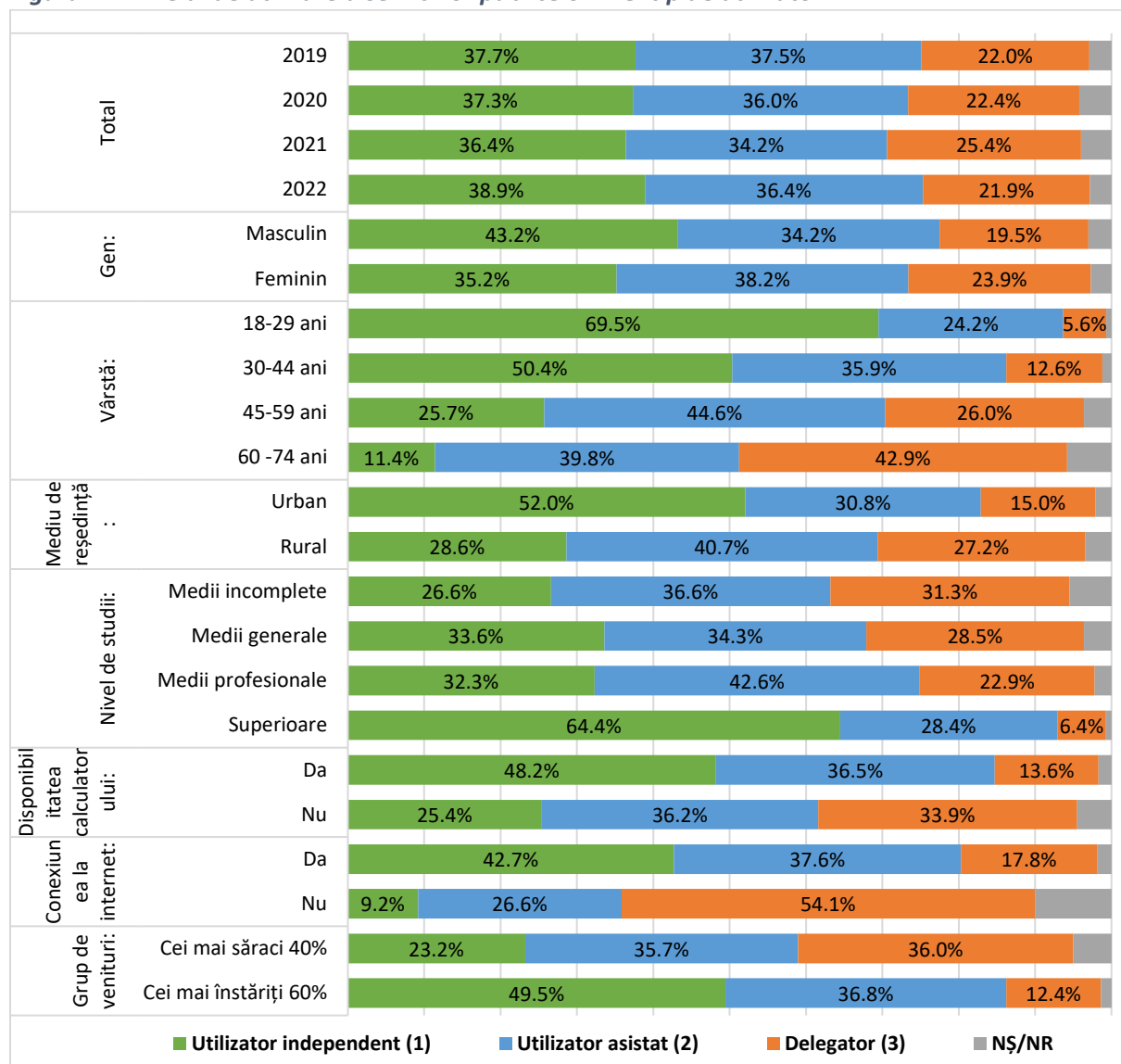
- (1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane
 (2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane
 (3) Voi delega / ruga o altă persoană

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

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

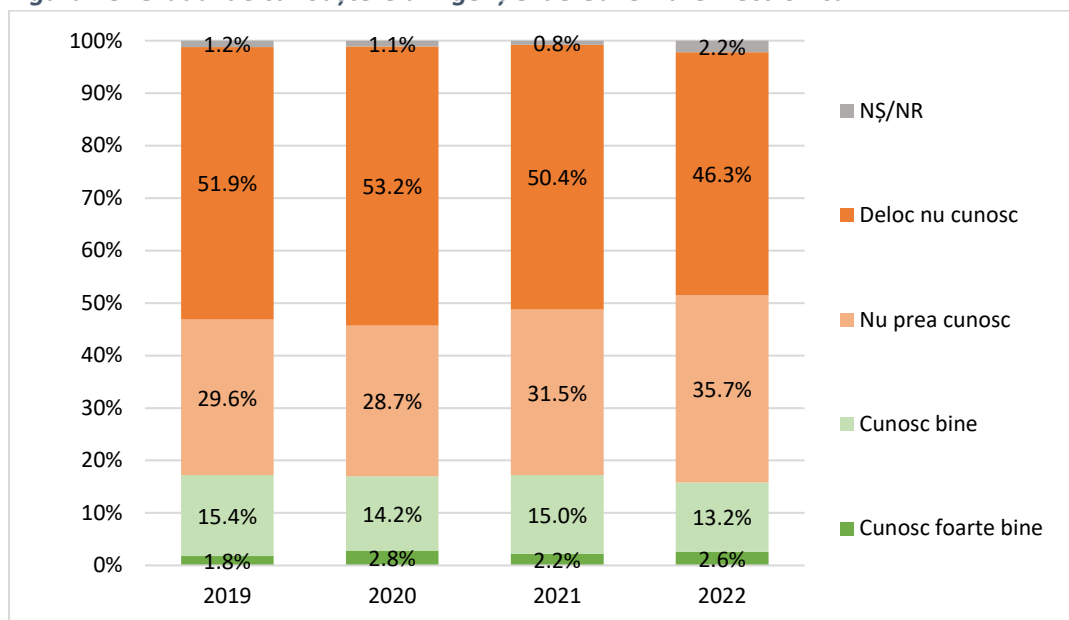
Totodată, față anii precedenți indicatorul a înregistrat îmbunătățiri ușoare.

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



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

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

Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Governare Electronică

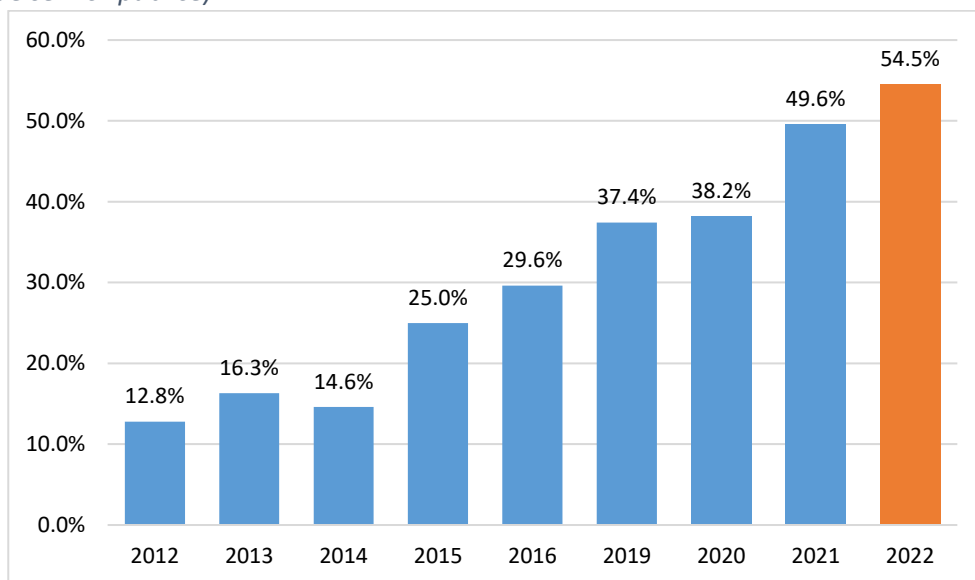
3. Accesarea serviciilor publice electronice

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

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

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

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



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

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

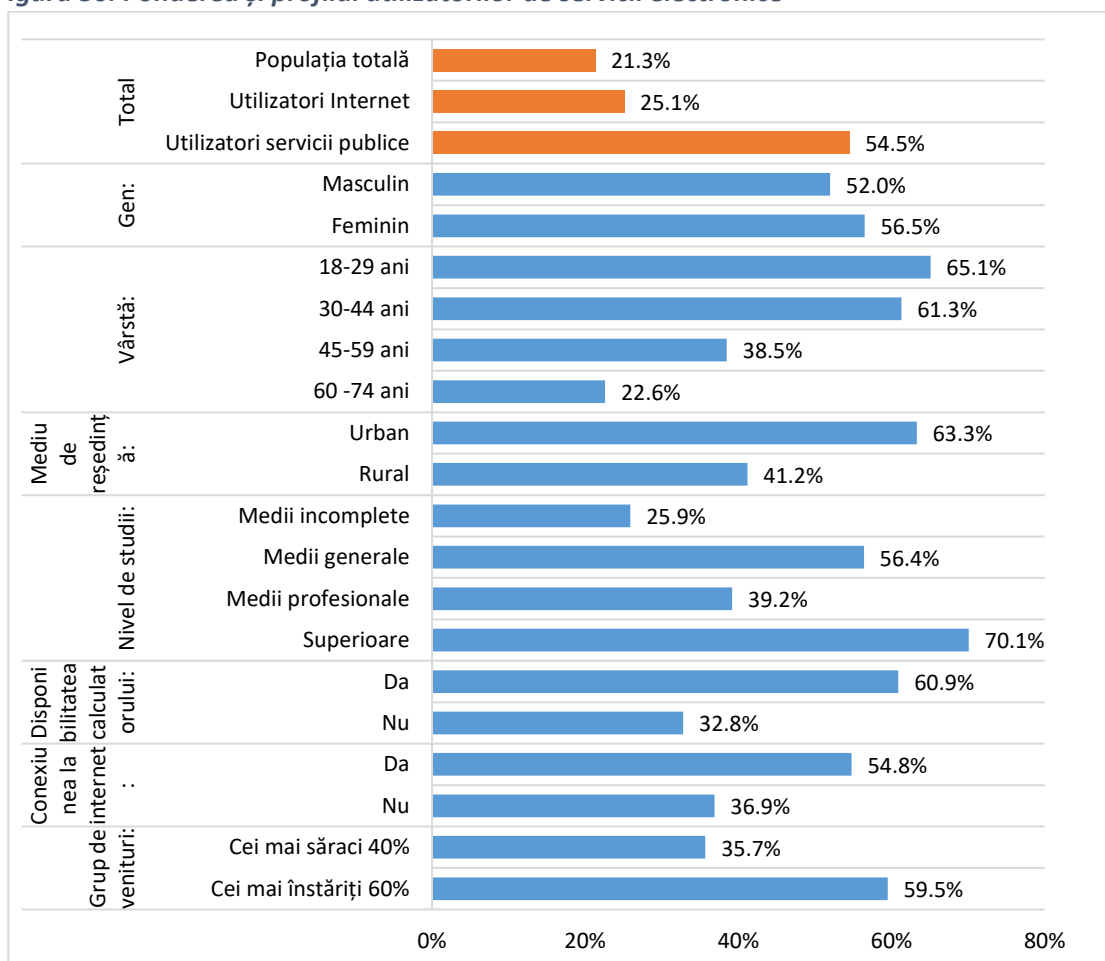
Discrepanța în cadrul categoriilor de populație din diferite medii de reședință este de aproape 20%. Este enormă diferența pe care o înregistrează același indicator raportat la nivelul celor cu studii medii

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

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

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

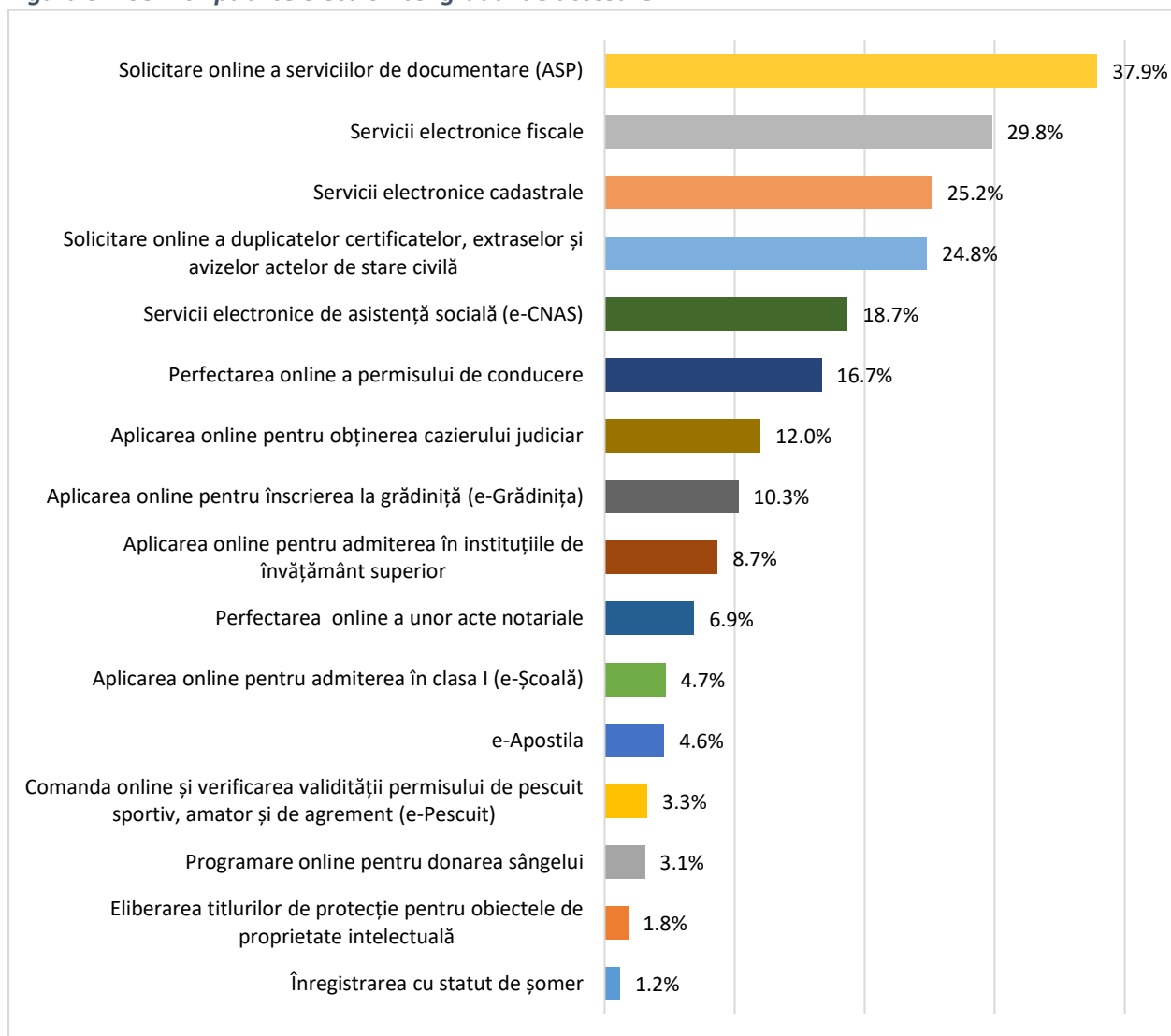
Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice



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

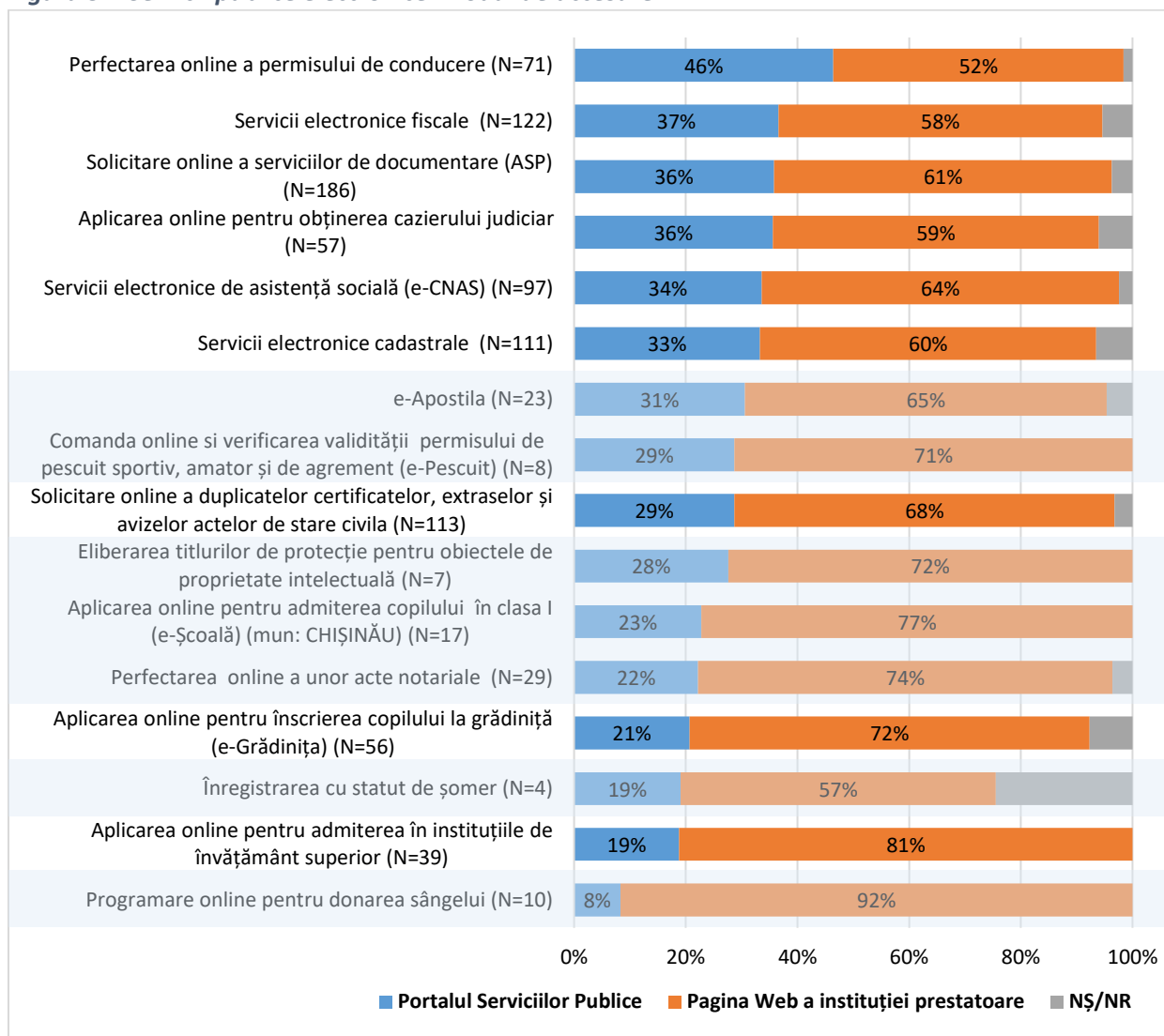
- Servicii de documentare (ASP) – 37,9%, care s-a propulsiat practic de la 20% în 2021;
- Serviciile electronice fiscale – 29,8%;
- Serviciile electronice cadastrale – 25,2%;
- Solicitarea online a duplicatelor de acte – 24,8%
- E-CNAS – 21,4%;

Figura 31. Servicii publice electronice: gradul de accesare



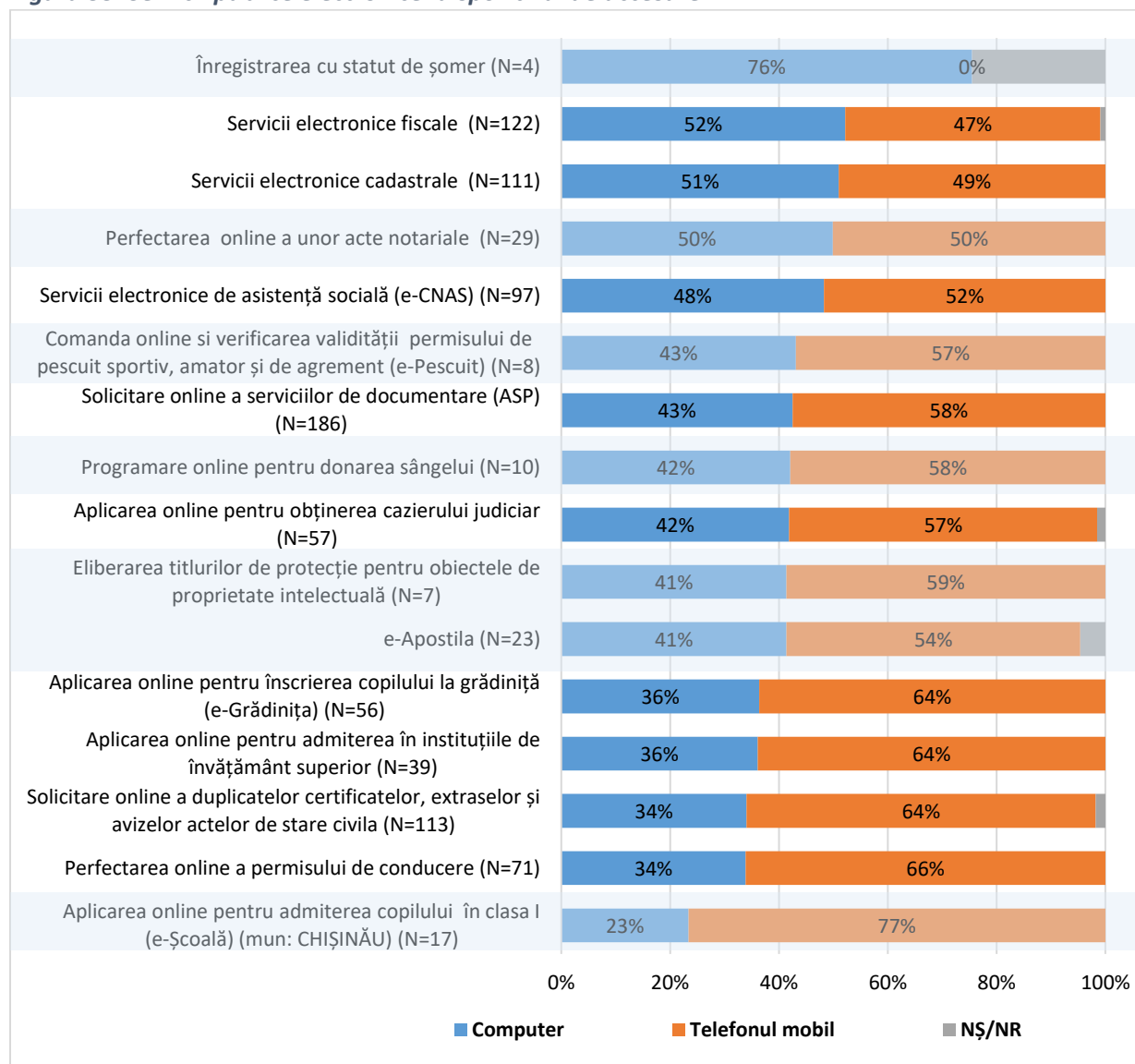
Merită de remarcat preferința de a accesa serviciile electronice **prin intermediul paginilor web ale instituțiilor specializate**, un procent semnificativ al accesărilor serviciilor publice electronice în continuare realizându-se prin intermediul acestor pagini și nu prin Portalul unic al Serviciilor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

Figura 32. Servicii publice electronice: modul de accesare



Hașurate serviciile cu eșantion mic de cazuri

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

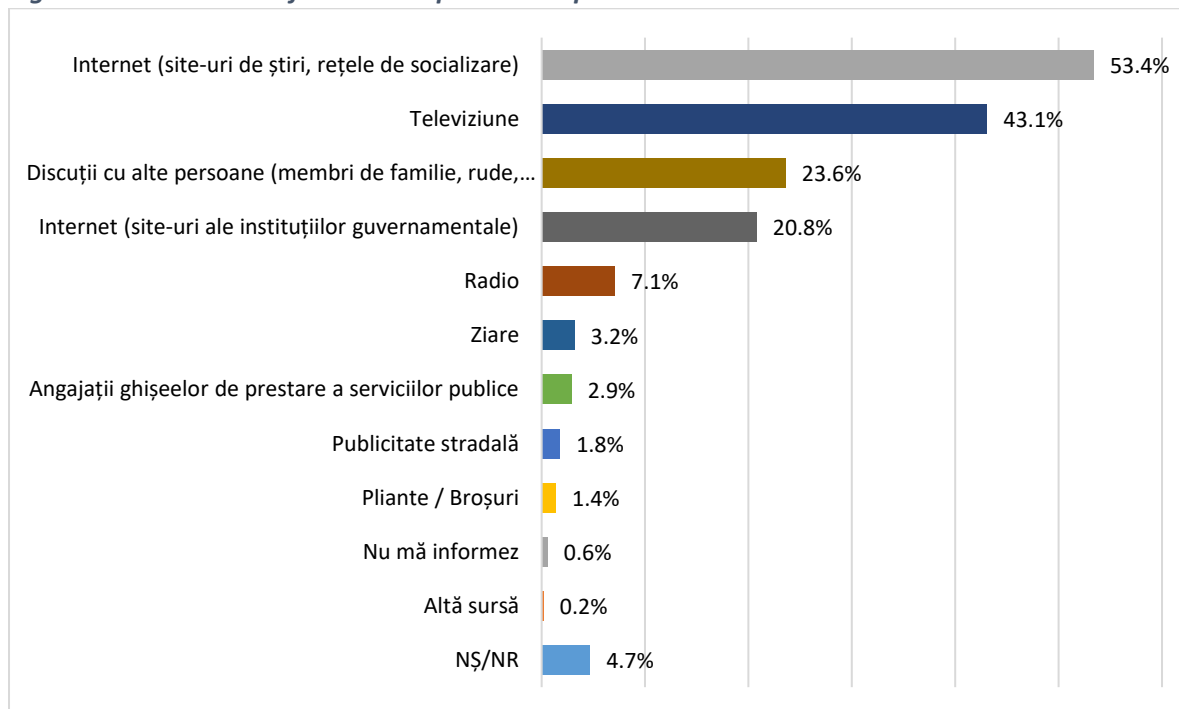
Figura 33. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare

Hașurate serviciile cu eșantion mic de cazuri

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

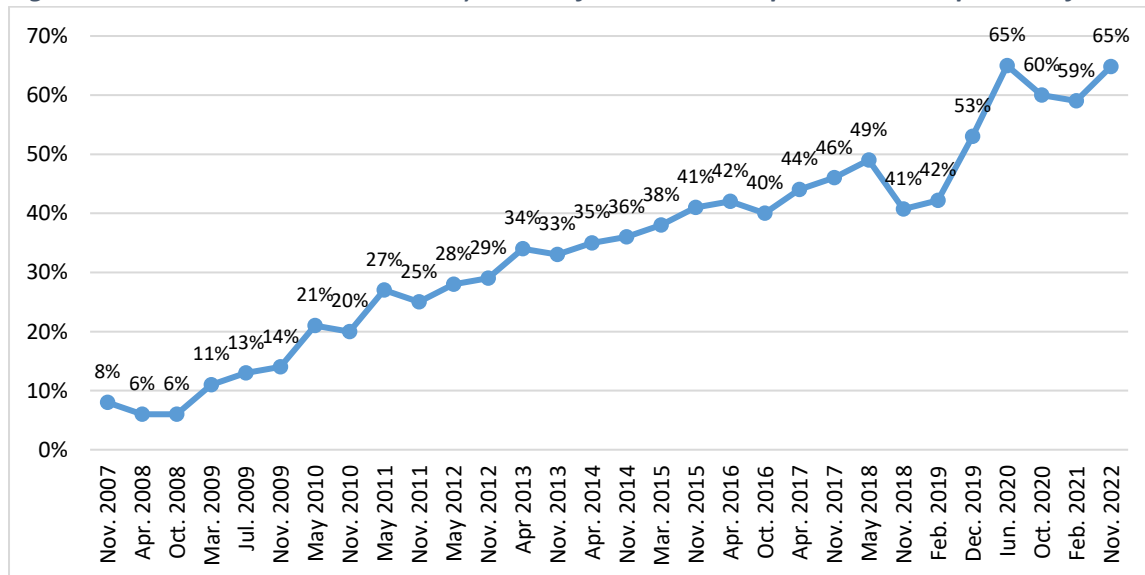
2022 este pentru prima dată când ponderea curată a internetului utilizat pentru pagini de știri și rețele de socializare depășește informarea prin intermediul televiziunii.

Figura 34. Sursele de informare despre servicii publice electronice



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

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



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

4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

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

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

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

Figura 36. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului

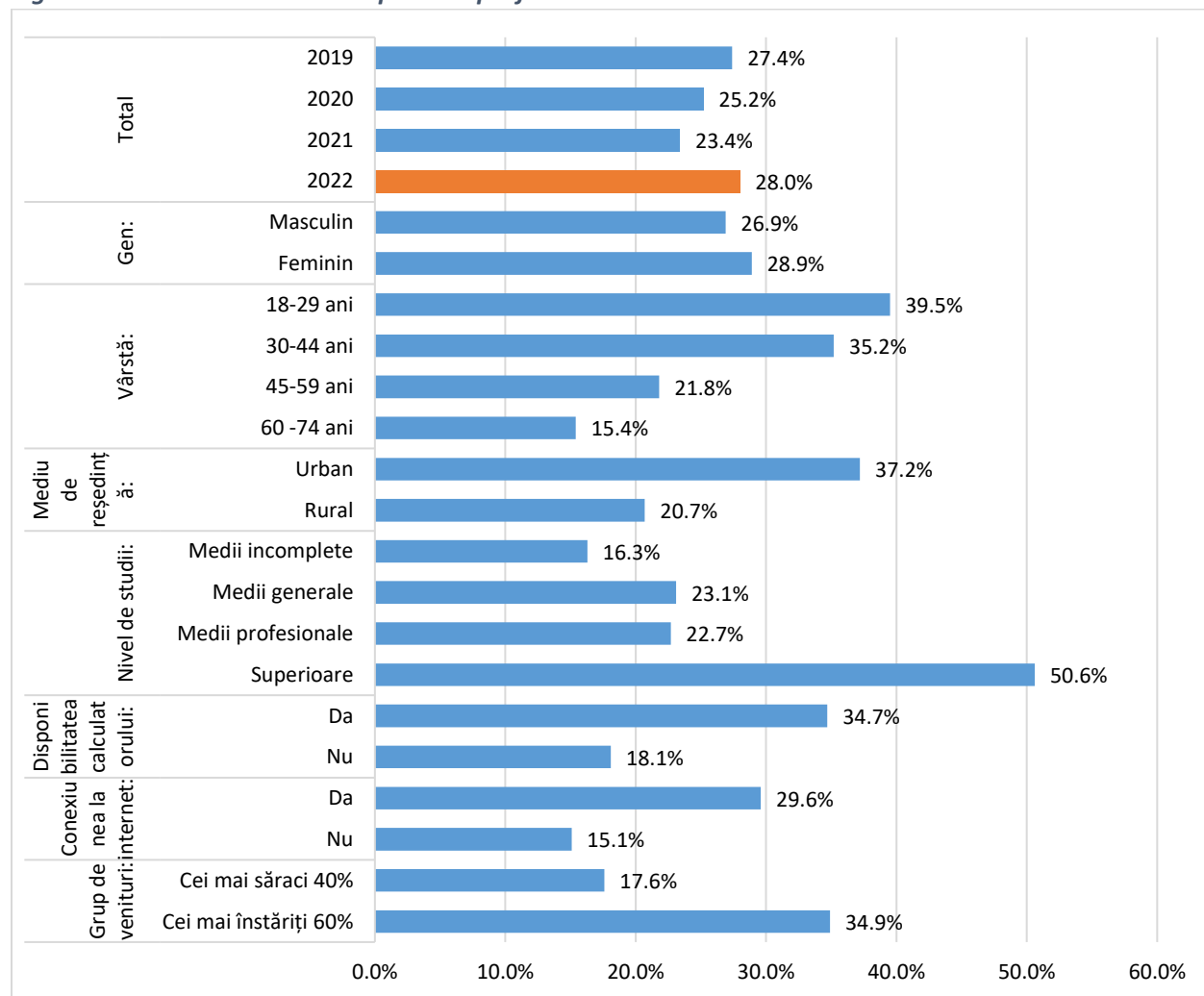
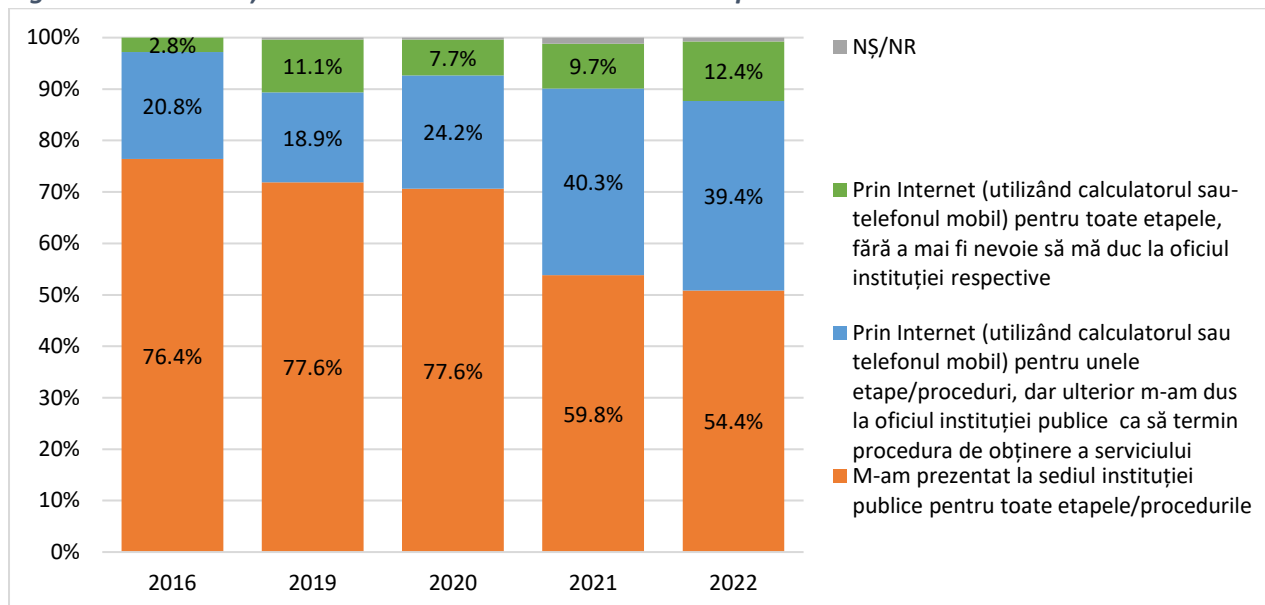


Figura 39 ilustrează cât se poate de clar evoluțiile de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este foarte mică

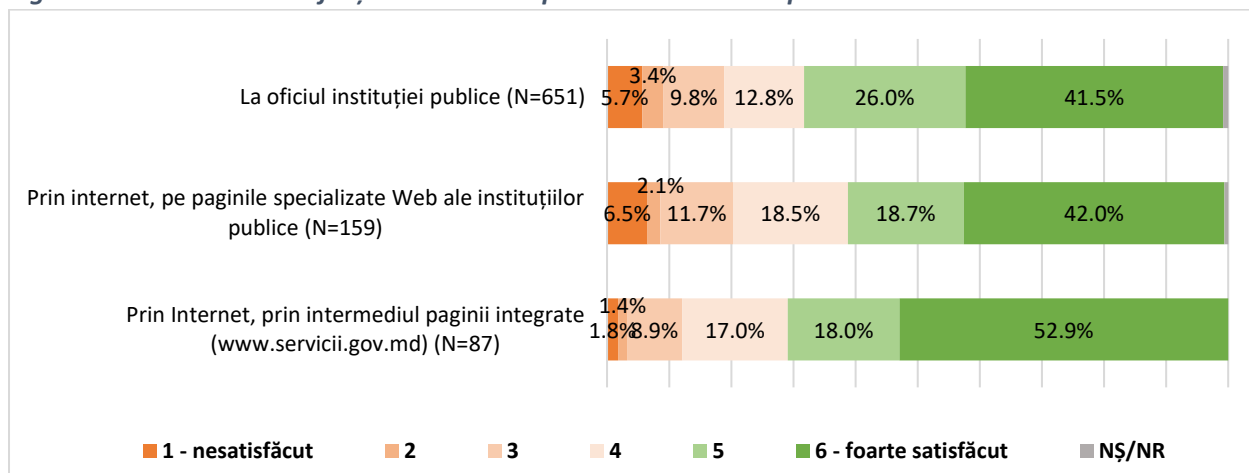
(51,8% vs 54,4%) și probabil este aproape punctul în care rata accesărilor online va depăși accesările offline.

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



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

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

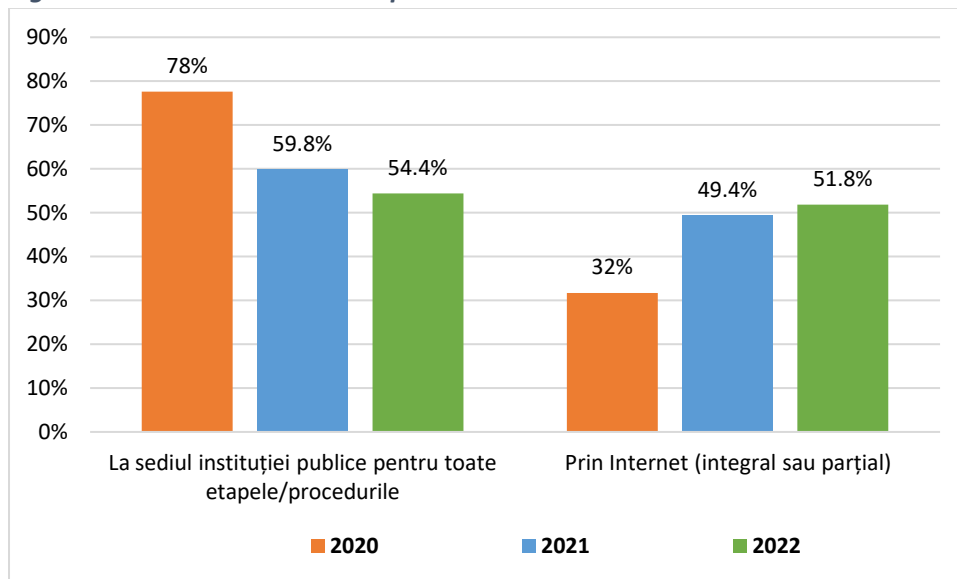


Din toți respondenții care au accesat servicii publice în ultimele 12 luni, fiecare al doilea (51,8%) a accesat în mod electronic, fie integral (12,4%) fie pentru cel puțin o etapă (39,4%). Variațiile se încadrează perfect în tendințele deja descrise în cazul altor indicatori, în sensul în care persoanele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

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

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

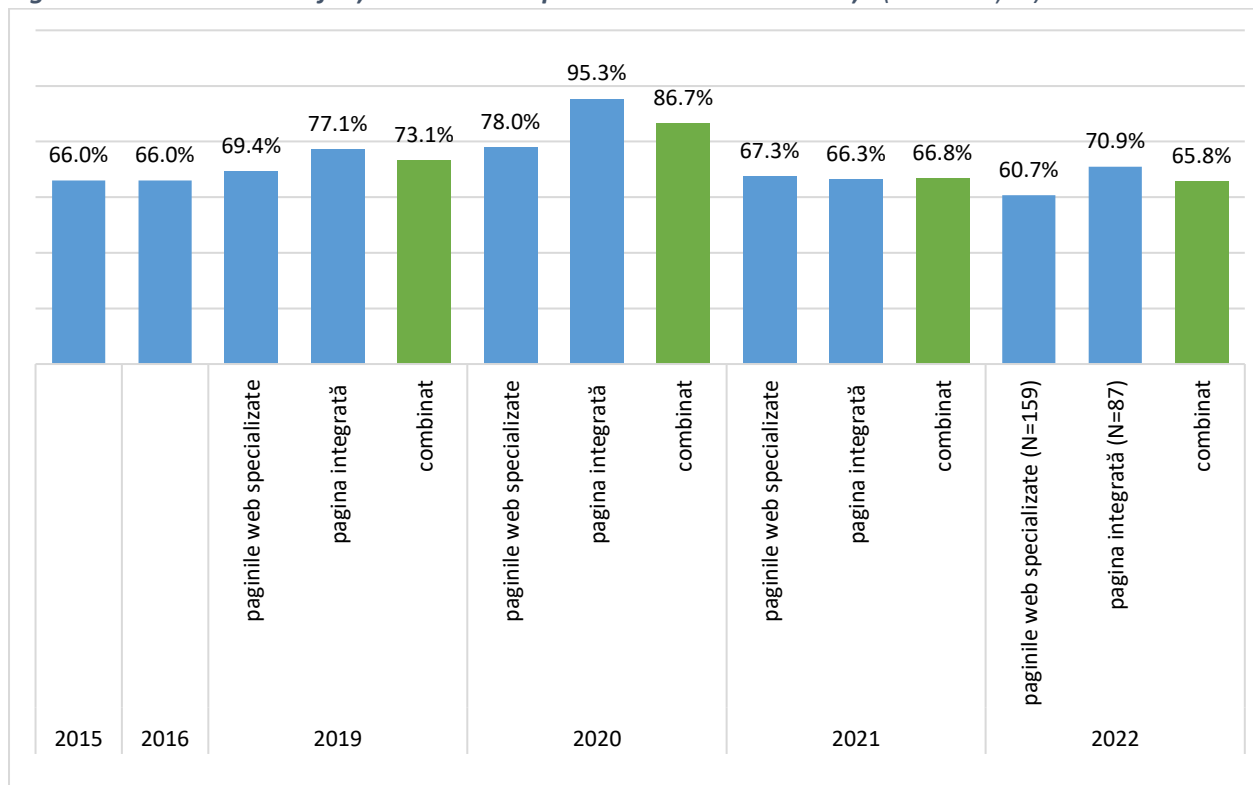
Figura 39. Accesarea serviciilor publice⁴



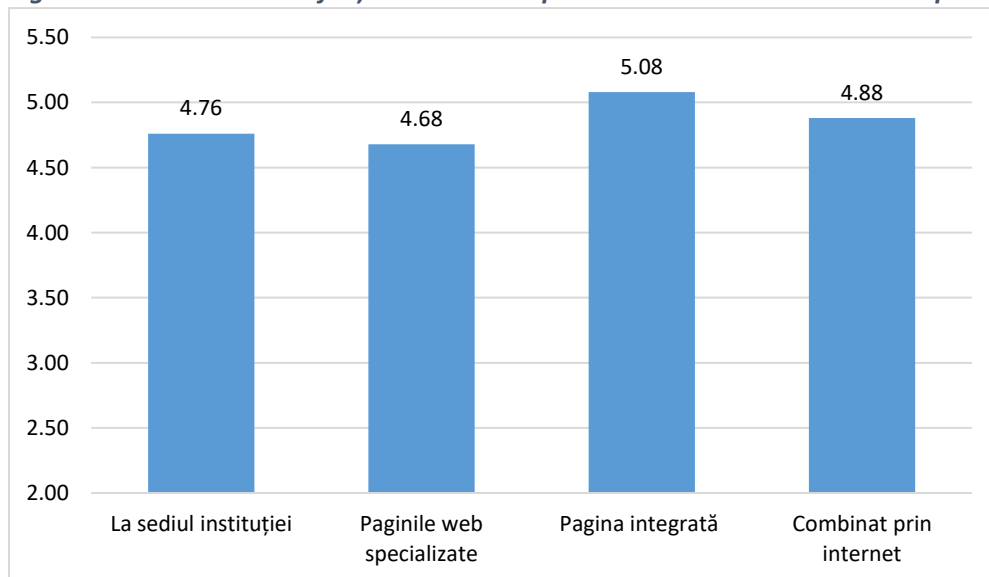
Gradul de satisfacție (suma ponderilor notelor de 5 și 6 acordate) a cunoscut evoluții în ambele direcții de-a lungul anilor. În măsurările de până în 2016 gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: 64%-66% apreciau cu note de 5 și 6 pe scala de la 1 la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

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

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

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

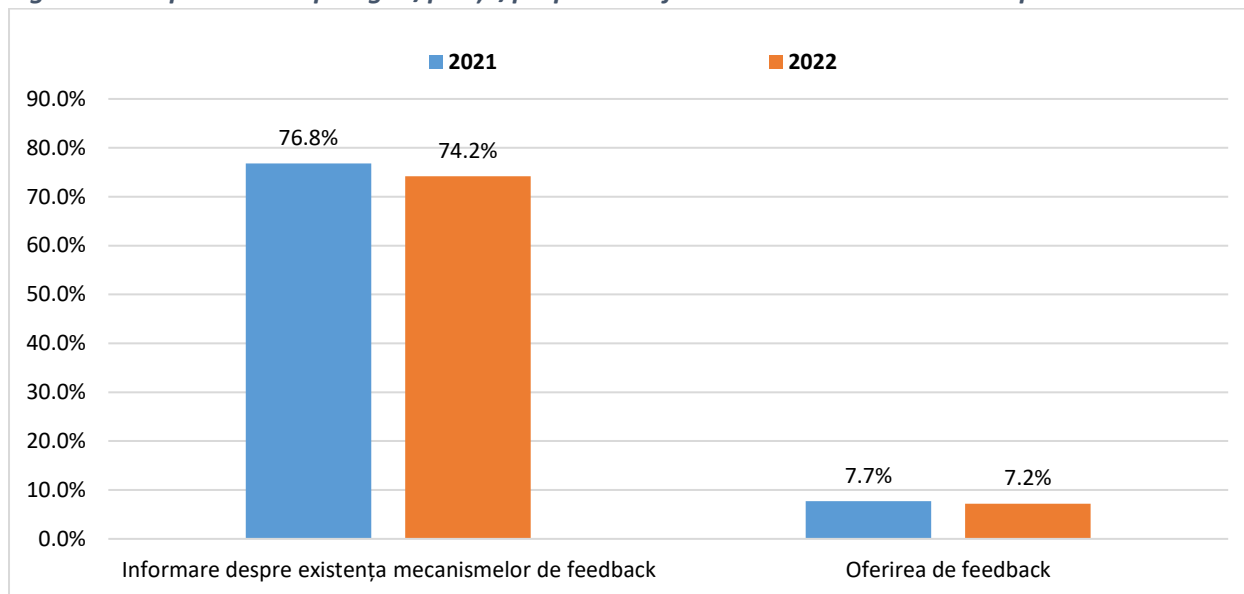
Valorile medii realizate pe aprecierile acordate de respondenți înregistrează sub 5 puncte (pe scala de 6) pentru accesările offline și prin paginile specializate, și 5,08 pentru accesarea prin pagina integrată. din această cauză indicatorul combinat al accesărilor online are o medie mai înaltă față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

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

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

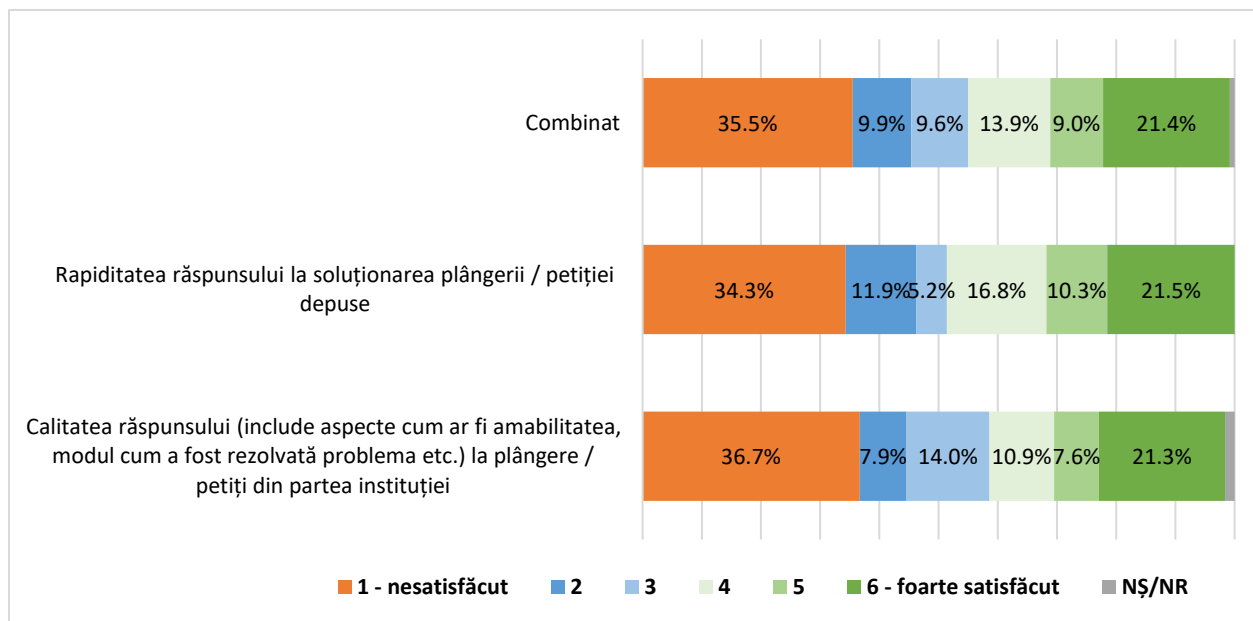
întrebării: „Spuneți-mi vă rog, dacă au fost situații când ați fost nevoit să scrieți o plângere / petiție / o propunere din cauza că serviciul care va fost prestat de o instituție publică nu a fost realizat calitativ?”. Anterior respondentul a fost întrebat dacă cunoaște despre existența unui astfel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

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



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

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



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

5. Structura socio-demografică

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

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

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

Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților

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

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

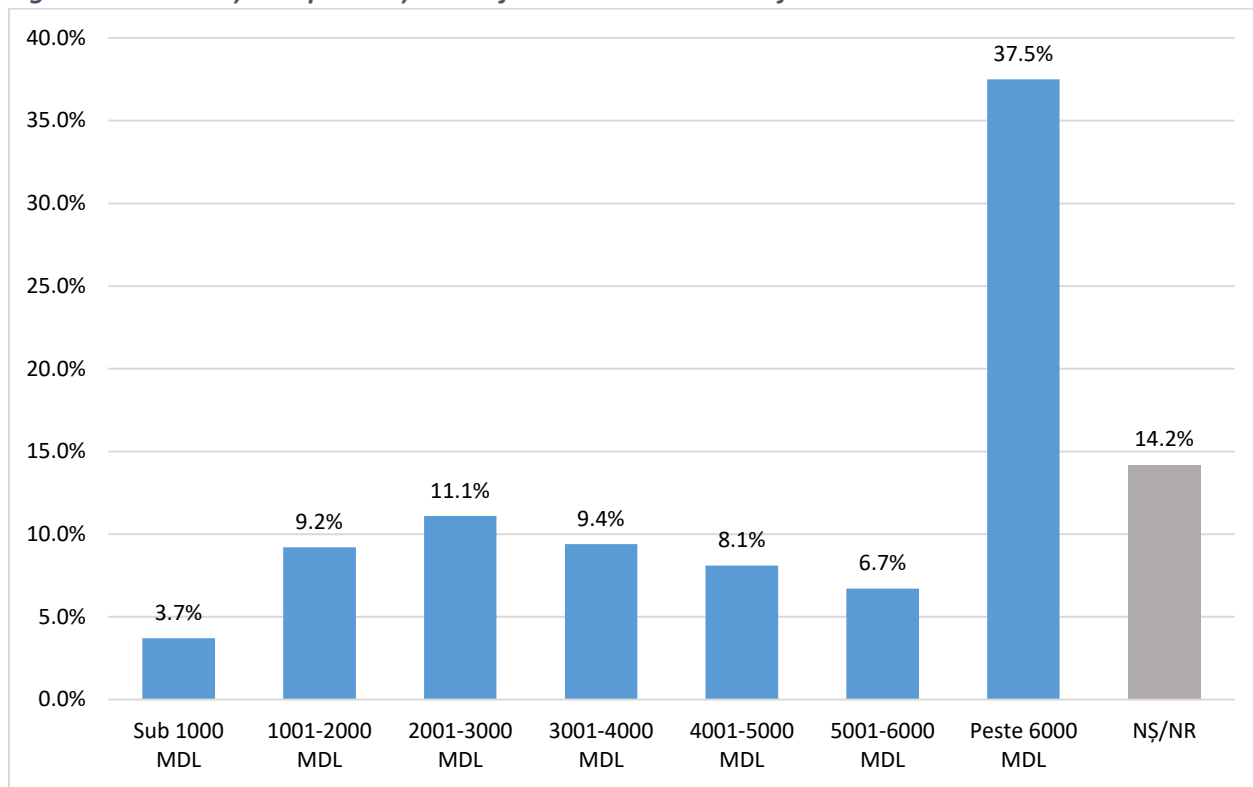
Veniturile personale ale respondenților provin în 24% cazuri din pensii, circa 14,4% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 14,8% - din angajare în sectorul public non-agricol, 8,6% - din transferuri de peste hotare.

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

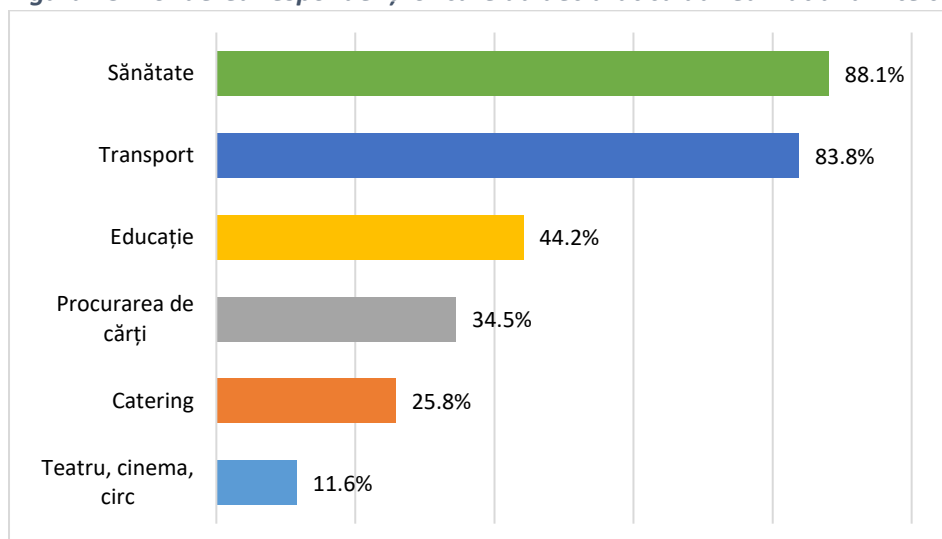
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor

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

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

Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei

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

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

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

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

Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor

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

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

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

Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință

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

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

Tabelul 6. Utilități în locuință

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

Concluzii

Dotare și utilizare internet

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

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

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

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

e-Guvernare

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

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

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

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

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

Accesarea serviciilor publice electronice

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

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

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

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

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

Satisfacția de calitatea serviciilor publice electronice

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

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

Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului

Modernizarea Serviciilor Guvernamentale

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

Actualizare Decembrie, 2022

Obiectivul de Dezvoltare al Proiectului: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității serviciilor administrative guvernamentale selectate.											
Indicatorii Obiectivelor de Dezvoltare a proiectului		Valoarea de bază	Ținta Anul 1	Actual Anul 1	Ținta Anul 2	Actual Anul 2	Ținta Anul 3	Actual Anul 3	Ținta Anul 4	Actual Anul 4	Ținta Finală
Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni, din care:	general	24%	27%	27.9%	32%	32%	37%	49,4%	43%	52%	50%
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	53,0%	49.5%	53,6%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	37,4%	20%	28,5%	25%
Ponderea cetățenilor mulțumiți de calitatea răspunsului la feedback-urilor de către furnizorii de servicii administrative guvernamentale	general					49.4% (baseline)	50.9%	36,9% ⁵			

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

Anexa 1: Tabele bi-variate

Cuprins:

Tabelul 1. Structura eșantionului	53
Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?	54
Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?	55
Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie?	56
Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?	57
Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet?	58
Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:	59
Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat în ultimele 12 luni?	60
Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?	61
Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?	62
Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?	63
Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru	64
Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru	66
Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru	67
Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru	69
Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru	70
Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru	71
Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	72
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?	73
Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	74
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?	75
Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică?	76
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?	77
Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?	78
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.)	79
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)	80
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.)	81
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?	82
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?	83

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	84
Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi?	85
Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	86
Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	87
Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	88
Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?	89
Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?	90
Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?	91
Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?	92
Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni?	93
Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni?	95
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)	97
Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale (comanda certificatelor și extraselor din registrul bunurilor imobile)	98
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	99
Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a serviciilor de documentare (ASP)	100
Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a permisului de conducere	101
Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Înregistrarea cu statut de șomer	102
Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru obținerea cazierului judiciar	103
Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a unor acte notariale	104
Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila	105
Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru înscrierea copilului la grădiniță (e-Grădinița)	106
Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea copilului în clasa I (e-Școală)	107
Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea în instituțiile de învățământ superior	108
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)	109
Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	110
Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui	111

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).....	112
Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?	113
Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?	114
Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?	115
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?.....	116
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?	117
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).....	118
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?	119
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?.....	120
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?.....	121
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?.....	122
Tabelul 67. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?.....	123
Tabelul 68. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?.....	124
Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?	125
Tabelul 70. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?.....	126
Tabelul 71. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?	127
Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?.....	128
Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?	129
Tabelul 74. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?.....	130

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3007	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1196	46,2%
	Feminin	1811	53,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	22,2%
	30-44 ani	824	28,9%
	45-59 ani	685	23,8%
	60-74 ani	920	25,2%
Mediu de reședință:	Urban	1279	44,0%
	Rural	1728	56,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	19,0%
	Medii generale	654	21,8%
	Medii profesionale	1084	36,2%
	Superioare	689	23,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	59,3%
	Nu	1278	40,7%
Conexiunea la internet:	Da	2622	88,7%
	Nu	385	11,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	24,1%
	3000-6000 lei	755	24,2%
	Peste 6000 lei	1483	51,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	40,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	59,9%

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
Total		3007	59,3%	40,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	62,5%	37,5%
	Feminin	1811	56,6%	43,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	71,0%	29,0%
	30-44 ani	824	65,6%	34,4%
	45-59 ani	685	57,6%	42,4%
	60-74 ani	920	43,4%	56,6%
Mediu de reședință:	Urban	1279	69,2%	30,8%
	Rural	1728	51,5%	48,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	38,4%	61,6%
	Medii generale	654	53,2%	46,8%
	Medii profesionale	1084	58,4%	41,6%
	Superioare	689	83,5%	16,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	100,0%	0,0%
	Nu	1278	0,0%	100,0%
Conexiunea la internet:	Da	2622	65,9%	34,1%
	Nu	385	7,8%	92,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	40,5%	59,5%
	3000-6000 lei	755	51,4%	48,6%
	Peste 6000 lei	1483	71,7%	28,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	28,9%	71,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	79,7%	20,3%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
Total		1729	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Genul respondentului:	Masculin	722	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
	Feminin	1007	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Vârsta respondentului:	18-29 ani	405	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
	30-44 ani	536	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	45-59 ani	393	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	60-74 ani	395	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
Mediu de reședință:	Urban	860	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Rural	869	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
Nivel de studii:	Medii incomplete	211	1,1	1,0	4,0	1,0	0,3
	Medii generale	333	1,2	1,0	3,0	1,0	0,5
	Medii profesionale	616	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Superioare	564	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Nu	0					
Conexiunea la internet:	Da	1703	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	Nu	26	1,0	1,0	2,0	1,0	0,2
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	295	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
	3000-6000 lei	379	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Peste 6000 lei	1055	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	347	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	Cei mai înstăriți 60%	1382	1,2	1,0	5,0	1,0	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 Internet	Alta	Nu avem nevoie utilizam alt dispozitiv	S-a defectat	NȘ/NR
Total		1278	46,7%	13,8%	44,1%	0,7%	3,6%	0,5%	2,2%	2,6%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	474	51,4%	13,1%	36,9%	0,9%	3,4%	0,7%	2,3%	2,9%	1,2%
	Feminin	804	43,3%	14,4%	49,5%	0,5%	3,8%	0,4%	2,1%	2,4%	0,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	173	58,7%	2,4%	35,2%	0,6%	2,9%	0,0%	1,9%	3,1%	0,6%
	30-44 ani	288	46,4%	5,7%	43,1%	1,4%	2,6%	0,9%	1,5%	4,4%	1,4%
	45-59 ani	292	45,6%	14,4%	44,4%	0,4%	2,8%	0,6%	3,0%	2,1%	1,0%
	60-74 ani	525	42,4%	24,3%	48,7%	0,4%	5,3%	0,5%	2,2%	1,5%	0,7%
Mediu de reședință:	Urban	419	51,9%	13,7%	35,5%	0,3%	4,0%	0,0%	2,5%	1,0%	1,5%
	Rural	859	44,2%	13,9%	48,4%	0,9%	3,5%	0,8%	2,0%	3,4%	0,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	362	46,8%	13,4%	50,2%	0,9%	3,3%	0,3%	2,3%	2,4%	0,2%
	Medii generale	321	46,8%	15,9%	43,9%	0,7%	2,5%	1,0%	1,7%	2,0%	1,0%
	Medii profesionale	468	46,2%	13,6%	42,8%	0,7%	3,9%	0,2%	2,4%	2,6%	0,7%
	Superioare	125	47,8%	10,6%	31,1%	0,0%	5,6%	1,4%	2,3%	5,1%	3,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	1278	46,7%	13,8%	44,1%	0,7%	3,6%	0,5%	2,2%	2,6%	0,9%
Conexiunea la internet:	Da	919	49,4%	9,9%	39,0%	0,6%	2,0%	0,4%	2,6%	3,5%	1,2%
	Nu	359	38,8%	25,3%	59,1%	0,9%	8,5%	1,0%	0,9%	0,0%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	474	39,5%	20,6%	54,8%	1,0%	3,9%	0,5%	2,4%	1,4%	0,5%
	3000-6000 lei	376	43,2%	15,1%	46,2%	0,9%	3,1%	0,3%	2,7%	1,9%	0,8%
	Peste 6000 lei	428	56,6%	6,2%	32,1%	0,2%	3,8%	0,9%	1,5%	4,4%	1,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	911	42,1%	16,1%	51,1%	1,0%	4,2%	0,6%	2,1%	1,6%	0,7%
	Cei mai înstăriți 60%	367	57,5%	8,6%	27,7%	0,0%	2,3%	0,3%	2,3%	4,9%	1,5%

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

		Număr	Da	Nu
Total		3007	88,7%	11,3%
Genul respondentului:	Masculin	1196	89,7%	10,3%
	Feminin	1811	87,9%	12,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	97,4%	2,6%
	30-44 ani	824	96,7%	3,3%
	45-59 ani	685	88,2%	11,8%
	60-74 ani	920	72,5%	27,5%
Mediu de reședință:	Urban	1279	92,5%	7,5%
	Rural	1728	85,7%	14,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	78,9%	21,1%
	Medii generale	654	86,1%	13,9%
	Medii profesionale	1084	90,7%	9,3%
	Superioare	689	96,2%	3,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	98,5%	1,5%
	Nu	1278	74,5%	25,5%
Conexiunea la internet:	Da	2622	100,0%	0,0%
	Nu	385	0,0%	100,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	76,0%	24,0%
	3000-6000 lei	755	88,0%	12,0%
	Peste 6000 lei	1483	95,0%	5,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	74,0%	26,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	98,6%	1,4%

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		385	49,2%	28,5%	12,0%	32,9%	2,8%	1,6%	5,8%	5,5%
Genul respondentului:	Masculin	147	45,4%	23,4%	9,8%	29,2%	2,8%	2,4%	8,2%	6,3%
	Feminin	238	52,1%	32,3%	13,6%	35,7%	2,8%	1,0%	4,1%	4,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	17	40,2%	12,2%	18,1%	21,3%	18,6%	0,0%	0,0%	6,5%
	30-44 ani	30	42,5%	33,3%	6,2%	48,3%	3,0%	3,0%	3,0%	4,0%
	45-59 ani	80	38,9%	30,0%	18,5%	30,1%	2,4%	2,6%	5,4%	4,1%
	60-74 ani	258	55,1%	28,6%	9,6%	32,9%	1,6%	1,1%	6,8%	6,3%
Mediu de reședință:	Urban	113	49,1%	22,9%	8,9%	33,6%	3,9%	1,2%	4,2%	5,4%
	Rural	272	49,3%	30,8%	13,3%	32,7%	2,4%	1,7%	6,5%	5,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	136	49,6%	28,4%	17,1%	34,8%	1,8%	0,7%	4,9%	3,7%
	Medii generale	102	52,5%	35,7%	11,4%	25,5%	3,8%	1,7%	5,5%	7,1%
	Medii profesionale	115	47,6%	25,4%	8,0%	34,4%	3,9%	1,7%	6,9%	5,8%
	Superioare	31	44,3%	17,4%	6,7%	45,8%	0,0%	4,5%	7,3%	2,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	26	8,6%	11,3%	25,8%	37,5%	11,9%	7,7%	3,4%	8,6%
	Nu	359	52,7%	30,0%	10,8%	32,5%	2,0%	1,0%	6,0%	5,3%
Conexiunea la internet:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	385	49,2%	28,5%	12,0%	32,9%	2,8%	1,6%	5,8%	5,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	199	55,1%	38,3%	13,7%	30,7%	1,5%	1,8%	2,9%	5,2%
	3000-6000 lei	103	53,3%	24,5%	9,5%	33,5%	0,0%	0,0%	7,3%	3,5%
	Peste 6000 lei	83	31,6%	11,3%	10,9%	37,2%	8,8%	2,8%	10,6%	8,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	357	51,1%	30,1%	12,6%	32,9%	2,8%	0,8%	5,8%	4,7%
	Cei mai înstăriți 60%	28	25,6%	8,8%	4,0%	33,4%	3,6%	11,2%	6,5%	15,6%

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		2622	3,1%	29,5%	23,4%	26,9%	14,0%	3,1%
Genul respondentului:	Masculin	1049	3,2%	35,8%	20,6%	24,5%	13,0%	3,0%
	Feminin	1573	3,0%	24,1%	25,9%	29,0%	14,8%	3,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	561	3,9%	28,4%	19,0%	35,9%	12,2%	0,7%
	30-44 ani	794	3,7%	37,5%	20,2%	27,5%	10,7%	0,5%
	45-59 ani	605	1,5%	30,3%	24,9%	23,0%	16,0%	4,4%
	60-74 ani	662	3,0%	18,0%	32,1%	19,8%	18,7%	8,4%
Mediu de reședință:	Urban	1166	3,8%	31,6%	15,2%	36,8%	10,0%	2,6%
	Rural	1456	2,5%	27,8%	30,4%	18,5%	17,4%	3,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	437	2,9%	24,0%	29,4%	21,8%	17,6%	4,2%
	Medii generale	552	3,0%	24,7%	25,1%	27,8%	16,3%	3,2%
	Medii profesionale	969	3,6%	27,3%	24,5%	26,6%	14,2%	3,8%
	Superioare	658	2,5%	40,9%	16,4%	30,0%	9,1%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1703	2,8%	34,0%	24,9%	29,8%	5,3%	3,2%
	Nu	919	3,6%	20,9%	20,6%	21,3%	30,7%	2,9%
Conexiunea la internet:	Da	2622	3,1%	29,5%	23,4%	26,9%	14,0%	3,1%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	570	4,1%	21,3%	28,7%	19,3%	23,0%	3,6%
	3000-6000 lei	652	3,4%	25,2%	29,2%	21,5%	16,7%	4,1%
	Peste 6000 lei	1400	2,5%	34,5%	19,0%	32,1%	9,4%	2,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	901	3,3%	20,4%	25,4%	20,2%	27,0%	3,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1721	3,0%	34,1%	22,5%	30,2%	7,4%	2,8%

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

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
Total		3007	50,9%	49,1%	84,9%	15,1%
Genul respondentului:	Masculin	1196	52,8%	47,2%	85,8%	14,2%
	Feminin	1811	49,3%	50,7%	84,1%	15,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	73,2%	26,8%	98,7%	1,3%
	30-44 ani	824	56,2%	43,8%	95,3%	4,7%
	45-59 ani	685	45,0%	55,0%	84,3%	15,7%
	60-74 ani	920	30,8%	69,2%	61,2%	38,8%
Mediu de reședință:	Urban	1279	63,3%	36,7%	90,0%	10,0%
	Rural	1728	41,2%	58,8%	80,8%	19,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	31,2%	68,8%	74,0%	26,0%
	Medii generale	654	45,4%	54,6%	80,9%	19,1%
	Medii profesionale	1084	45,7%	54,3%	85,8%	14,2%
	Superioare	689	80,7%	19,3%	96,3%	3,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	73,2%	26,8%	94,4%	5,6%
	Nu	1278	18,4%	81,6%	71,0%	29,0%
Conexiunea la internet:	Da	2622	56,3%	43,7%	93,5%	6,5%
	Nu	385	8,4%	91,6%	16,5%	83,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	29,9%	70,1%	69,3%	30,7%
	3000-6000 lei	755	43,4%	56,6%	83,2%	16,8%
	Peste 6000 lei	1483	64,2%	35,8%	92,9%	7,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	28,0%	72,0%	70,1%	29,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	66,3%	33,7%	94,8%	5,2%

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		2487	92,6%	7,4%	0,0%	40,6%	59,4%	0,0%	14,7%	85,3%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	994	92,4%	7,6%	0,0%	43,1%	56,9%	0,0%	14,9%	85,1%	0,0%
	Feminin	1493	92,7%	7,3%	0,0%	38,4%	61,6%	0,1%	14,5%	85,4%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	92,3%	7,7%	0,0%	62,2%	37,8%	0,0%	37,3%	62,7%	0,0%
	30-44 ani	783	93,3%	6,7%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%	9,8%	90,1%	0,1%
	45-59 ani	578	92,0%	8,0%	0,0%	28,8%	71,1%	0,1%	6,0%	94,0%	0,0%
	60-74 ani	556	92,3%	7,7%	0,0%	18,3%	81,7%	0,0%	2,6%	97,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1126	94,5%	5,5%	0,0%	52,9%	47,0%	0,1%	20,1%	79,9%	0,1%
	Rural	1361	90,8%	9,2%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	90,4%	9,6%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%	12,0%	88,0%	0,0%
	Medii generale	514	91,0%	9,0%	0,0%	41,5%	58,5%	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%
	Medii profesionale	907	93,0%	7,0%	0,0%	36,3%	63,6%	0,1%	9,6%	90,3%	0,1%
	Superioare	657	94,4%	5,6%	0,0%	48,5%	51,5%	0,0%	20,8%	79,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	96,7%	3,3%	0,0%	44,1%	55,9%	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%
	Nu	869	84,5%	15,5%	0,0%	33,8%	66,1%	0,1%	7,8%	92,1%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2428	94,6%	5,4%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%	14,7%	85,2%	0,0%
	Nu	59	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	11,9%	88,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	88,7%	11,3%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%	5,7%	94,3%	0,0%
	3000-6000 lei	612	91,5%	8,5%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%	9,2%	90,6%	0,1%
	Peste 6000 lei	1360	94,4%	5,6%	0,0%	50,6%	49,3%	0,1%	20,1%	79,9%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	86,1%	13,9%	0,0%	30,0%	69,8%	0,1%	8,2%	91,7%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	95,7%	4,3%	0,0%	45,8%	54,2%	0,0%	17,9%	82,1%	0,0%

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		2487	39,5%	60,3%	0,2%	78,6%	21,4%	0,0%	42,5%	56,5%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	994	41,4%	58,4%	0,2%	81,0%	19,0%	0,0%	46,5%	52,6%	0,9%
	Feminin	1493	37,9%	62,0%	0,1%	76,6%	23,4%	0,0%	39,0%	59,9%	1,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	43,4%	56,5%	0,2%	92,4%	7,6%	0,0%	58,6%	40,6%	0,8%
	30-44 ani	783	46,5%	53,2%	0,3%	85,7%	14,3%	0,0%	45,8%	53,3%	0,9%
	45-59 ani	578	39,2%	60,8%	0,0%	73,9%	26,1%	0,0%	34,7%	64,0%	1,3%
	60-74 ani	556	22,0%	77,9%	0,2%	52,5%	47,5%	0,0%	23,8%	75,2%	1,0%
Mediu de reședință:	Urban	1126	50,6%	49,2%	0,2%	83,9%	16,1%	0,0%	47,6%	51,7%	0,7%
	Rural	1361	29,8%	70,0%	0,1%	74,0%	26,0%	0,0%	38,0%	60,7%	1,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	22,6%	77,4%	0,0%	77,3%	22,7%	0,0%	43,0%	55,7%	1,3%
	Medii generale	514	30,1%	69,5%	0,4%	75,5%	24,5%	0,0%	43,2%	55,8%	1,0%
	Medii profesionale	907	35,5%	64,4%	0,1%	75,7%	24,3%	0,0%	37,7%	61,5%	0,7%
	Superioare	657	63,3%	36,5%	0,2%	86,0%	14,0%	0,0%	48,3%	50,4%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	45,9%	53,9%	0,2%	78,9%	21,1%	0,0%	46,5%	52,7%	0,8%
	Nu	869	27,2%	72,7%	0,1%	78,2%	21,8%	0,0%	34,7%	63,9%	1,4%
Conexiunea la internet:	Da	2428	39,9%	59,9%	0,2%	78,6%	21,4%	0,0%	42,6%	56,4%	1,0%
	Nu	59	21,8%	78,2%	0,0%	81,4%	18,6%	0,0%	35,5%	62,4%	2,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	18,2%	81,8%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%	34,4%	64,5%	1,1%
	3000-6000 lei	612	30,4%	69,4%	0,2%	68,6%	31,4%	0,0%	38,8%	60,6%	0,5%
	Peste 6000 lei	1360	50,7%	49,1%	0,2%	88,4%	11,6%	0,0%	46,8%	52,0%	1,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	25,1%	74,6%	0,2%	71,4%	28,6%	0,0%	34,1%	64,9%	1,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	46,7%	53,2%	0,1%	82,2%	17,8%	0,0%	46,7%	52,4%	1,0%

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		2487	89,4%	8,9%	1,7%
Genul respondentului:	Masculin	994	88,6%	9,2%	2,1%
	Feminin	1493	90,1%	8,5%	1,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	96,1%	3,1%	0,9%
	30-44 ani	783	95,2%	4,3%	0,5%
	45-59 ani	578	87,2%	11,0%	1,8%
	60-74 ani	556	72,4%	22,4%	5,2%
Mediu de reședință:	Urban	1126	93,8%	5,0%	1,2%
	Rural	1361	85,5%	12,2%	2,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	86,5%	11,1%	2,4%
	Medii generale	514	84,5%	12,8%	2,7%
	Medii profesionale	907	88,4%	9,6%	2,0%
	Superioare	657	96,4%	3,4%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	91,7%	6,9%	1,4%
	Nu	869	84,8%	12,7%	2,4%
Conexiunea la internet:	Da	2428	89,9%	8,6%	1,5%
	Nu	59	68,6%	20,9%	10,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	82,0%	15,1%	2,8%
	3000-6000 lei	612	86,1%	12,1%	1,8%
	Peste 6000 lei	1360	93,3%	5,3%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	81,9%	15,4%	2,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	93,1%	5,6%	1,3%

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		2487	40,3%	59,2%	0,5%	27,9%	71,8%	0,2%	11,7%	88,2%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	994	39,3%	60,3%	0,4%	27,4%	72,3%	0,4%	11,5%	88,2%	0,3%
	Feminin	1493	41,2%	58,2%	0,6%	28,4%	71,5%	0,1%	11,8%	88,1%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	49,3%	50,2%	0,5%	41,0%	58,6%	0,4%	15,8%	84,0%	0,2%
	30-44 ani	783	45,6%	54,1%	0,3%	34,3%	65,5%	0,2%	14,3%	85,3%	0,3%
	45-59 ani	578	33,3%	65,9%	0,8%	17,6%	82,0%	0,3%	9,8%	90,2%	0,0%
	60-74 ani	556	27,4%	72,4%	0,2%	11,2%	88,8%	0,0%	3,4%	96,4%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1126	49,2%	50,3%	0,5%	38,1%	61,7%	0,2%	16,4%	83,3%	0,3%
	Rural	1361	32,6%	67,0%	0,4%	19,0%	80,7%	0,3%	7,6%	92,4%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	21,0%	78,5%	0,5%	15,5%	84,1%	0,4%	5,4%	94,4%	0,2%
	Medii generale	514	33,1%	66,3%	0,6%	23,2%	76,4%	0,4%	8,5%	91,3%	0,2%
	Medii profesionale	907	36,3%	63,1%	0,6%	21,7%	78,1%	0,3%	8,2%	91,5%	0,3%
	Superioare	657	63,8%	36,1%	0,1%	48,3%	51,7%	0,0%	22,9%	77,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	47,9%	51,7%	0,3%	33,9%	65,9%	0,2%	15,1%	84,6%	0,3%
	Nu	869	25,6%	73,7%	0,7%	16,4%	83,3%	0,3%	5,0%	95,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2428	40,6%	58,9%	0,5%	28,3%	71,5%	0,2%	11,6%	88,2%	0,2%
	Nu	59	26,8%	73,2%	0,0%	11,0%	89,0%	0,0%	13,0%	87,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	21,9%	77,8%	0,3%	11,3%	88,5%	0,2%	3,1%	96,9%	0,0%
	3000-6000 lei	612	32,4%	66,9%	0,6%	20,5%	79,5%	0,0%	7,8%	92,1%	0,1%
	Peste 6000 lei	1360	50,0%	49,5%	0,4%	36,8%	62,8%	0,4%	16,2%	83,5%	0,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	24,7%	75,0%	0,3%	16,3%	83,5%	0,2%	5,3%	94,6%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	48,1%	51,4%	0,5%	33,7%	66,1%	0,2%	14,8%	85,0%	0,2%

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		2487	34,8%	64,9%	0,3%	44,3%	55,5%	0,2%	38,9%	60,8%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	994	37,7%	61,9%	0,4%	39,3%	60,2%	0,4%	33,6%	65,9%	0,5%
	Feminin	1493	32,3%	67,6%	0,1%	48,7%	51,3%	0,0%	43,5%	56,4%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	40,6%	59,0%	0,4%	58,8%	40,8%	0,4%	47,8%	51,9%	0,3%
	30-44 ani	783	41,3%	58,3%	0,4%	47,3%	52,5%	0,2%	44,8%	55,0%	0,2%
	45-59 ani	578	31,9%	67,9%	0,2%	35,9%	64,1%	0,0%	33,1%	66,8%	0,2%
	60-74 ani	556	18,7%	81,3%	0,0%	29,4%	70,4%	0,2%	23,3%	76,3%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1126	43,5%	56,1%	0,4%	52,3%	47,4%	0,4%	46,2%	53,3%	0,4%
	Rural	1361	27,1%	72,7%	0,2%	37,4%	62,6%	0,1%	32,4%	67,4%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	19,7%	79,4%	0,9%	29,1%	70,7%	0,2%	23,8%	76,0%	0,2%
	Medii generale	514	26,1%	73,8%	0,2%	43,1%	56,7%	0,2%	36,3%	63,3%	0,4%
	Medii profesionale	907	31,7%	68,1%	0,2%	39,7%	60,1%	0,2%	33,3%	66,3%	0,4%
	Superioare	657	55,4%	44,4%	0,1%	61,6%	38,2%	0,2%	58,3%	41,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	41,7%	58,0%	0,3%	50,6%	49,2%	0,2%	44,7%	55,1%	0,2%
	Nu	869	21,4%	78,4%	0,2%	32,2%	67,7%	0,1%	27,7%	71,9%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2428	35,2%	64,5%	0,3%	44,5%	55,3%	0,2%	39,1%	60,6%	0,3%
	Nu	59	18,5%	81,5%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%	27,5%	72,5%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	20,3%	79,7%	0,0%	26,4%	73,6%	0,0%	23,3%	76,7%	0,0%
	3000-6000 lei	612	28,1%	71,4%	0,4%	38,2%	61,7%	0,1%	34,1%	65,8%	0,1%
	Peste 6000 lei	1360	42,6%	57,1%	0,3%	53,1%	46,6%	0,3%	46,3%	53,3%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	23,6%	76,1%	0,3%	33,1%	66,7%	0,2%	30,3%	69,4%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	40,4%	59,4%	0,3%	49,9%	49,9%	0,2%	43,1%	56,6%	0,3%

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		2487	30,0%	69,8%	0,2%	61,5%	38,3%	0,2%	78,7%	18,9%	2,4%
Genul respondentului:	Masculin	994	28,3%	71,4%	0,3%	61,0%	38,7%	0,3%	77,8%	20,9%	1,3%
	Feminin	1493	31,4%	68,5%	0,1%	61,9%	38,0%	0,1%	79,5%	17,1%	3,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	43,5%	56,3%	0,2%	82,4%	17,5%	0,2%	89,3%	9,5%	1,2%
	30-44 ani	783	35,1%	64,6%	0,3%	69,0%	30,8%	0,2%	80,7%	16,9%	2,4%
	45-59 ani	578	21,1%	78,7%	0,1%	46,7%	53,3%	0,0%	72,5%	24,1%	3,5%
	60-74 ani	556	13,0%	86,9%	0,2%	37,6%	62,0%	0,4%	68,2%	29,0%	2,7%
Mediu de reședință:	Urban	1126	43,2%	56,5%	0,3%	71,8%	28,1%	0,1%	83,3%	14,0%	2,7%
	Rural	1361	18,3%	81,6%	0,1%	52,4%	47,3%	0,3%	74,7%	23,2%	2,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	11,7%	88,1%	0,2%	46,6%	53,1%	0,3%	76,1%	21,7%	2,1%
	Medii generale	514	26,6%	73,3%	0,2%	54,0%	45,9%	0,2%	76,0%	23,8%	0,2%
	Medii profesionale	907	23,2%	76,6%	0,2%	55,5%	44,1%	0,4%	77,4%	19,8%	2,9%
	Superioare	657	53,8%	46,0%	0,3%	85,2%	14,8%	0,0%	84,6%	11,7%	3,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	37,6%	62,2%	0,2%	70,5%	29,2%	0,3%	79,9%	17,6%	2,5%
	Nu	869	15,2%	84,7%	0,1%	43,9%	56,0%	0,1%	76,4%	21,4%	2,2%
Conexiunea la internet:	Da	2428	30,4%	69,4%	0,2%	62,0%	37,8%	0,2%	78,9%	18,8%	2,4%
	Nu	59	12,5%	87,5%	0,0%	36,8%	63,2%	0,0%	72,3%	24,6%	3,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	10,8%	89,2%	0,0%	37,7%	61,9%	0,4%	74,7%	22,8%	2,4%
	3000-6000 lei	612	20,2%	79,6%	0,1%	53,6%	46,4%	0,0%	77,1%	20,0%	2,8%
	Peste 6000 lei	1360	40,7%	59,0%	0,3%	73,0%	26,8%	0,2%	80,7%	17,0%	2,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	13,0%	86,8%	0,2%	45,3%	54,4%	0,2%	74,7%	22,8%	2,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	38,4%	61,4%	0,2%	69,5%	30,4%	0,2%	80,7%	16,9%	2,4%

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		2487	89,5%	10,5%	0,0%	88,7%	11,3%	0,1%	46,2%	53,1%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	994	87,8%	12,2%	0,0%	86,7%	13,2%	0,1%	43,6%	55,8%	0,7%
	Feminin	1493	91,0%	9,0%	0,1%	90,4%	9,5%	0,1%	48,6%	50,8%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	93,2%	6,8%	0,0%	93,8%	6,2%	0,0%	67,6%	32,3%	0,2%
	30-44 ani	783	92,5%	7,5%	0,0%	94,3%	5,7%	0,0%	52,4%	46,9%	0,7%
	45-59 ani	578	89,6%	10,2%	0,1%	89,2%	10,8%	0,0%	32,9%	65,5%	1,6%
	60-74 ani	556	78,7%	21,3%	0,0%	70,7%	28,9%	0,4%	22,2%	77,8%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1126	90,2%	9,7%	0,1%	90,4%	9,6%	0,1%	53,8%	45,6%	0,6%
	Rural	1361	88,9%	11,1%	0,0%	87,2%	12,7%	0,1%	39,6%	59,7%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	88,0%	12,0%	0,0%	87,7%	12,1%	0,2%	39,5%	59,7%	0,8%
	Medii generale	514	87,8%	12,2%	0,0%	86,8%	13,2%	0,0%	41,6%	57,1%	1,3%
	Medii profesionale	907	87,5%	12,5%	0,0%	86,7%	13,3%	0,0%	41,2%	58,4%	0,4%
	Superioare	657	94,7%	5,3%	0,0%	93,7%	6,2%	0,1%	61,4%	38,3%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	91,2%	8,8%	0,1%	90,3%	9,6%	0,1%	52,0%	47,5%	0,5%
	Nu	869	86,2%	13,8%	0,0%	85,6%	14,4%	0,0%	35,0%	64,1%	0,8%
Conexiunea la internet:	Da	2428	89,6%	10,4%	0,0%	88,9%	11,0%	0,1%	46,5%	52,8%	0,7%
	Nu	59	84,4%	15,6%	0,0%	77,5%	22,5%	0,0%	32,2%	67,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	83,0%	17,0%	0,0%	83,2%	16,8%	0,0%	28,1%	71,5%	0,4%
	3000-6000 lei	612	88,7%	11,2%	0,1%	86,7%	13,2%	0,1%	35,9%	62,9%	1,2%
	Peste 6000 lei	1360	92,1%	7,9%	0,0%	91,4%	8,5%	0,1%	56,8%	42,7%	0,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	85,1%	14,9%	0,0%	84,1%	15,9%	0,0%	31,5%	67,7%	0,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	91,7%	8,3%	0,1%	90,9%	9,0%	0,1%	53,5%	45,9%	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		2487	45,6%	54,2%	0,2%	46,3%	53,6%	0,0%	42,6%	57,3%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	994	47,6%	52,1%	0,3%	48,1%	51,8%	0,1%	39,3%	60,6%	0,1%
	Feminin	1493	43,9%	56,1%	0,1%	44,7%	55,3%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	64,5%	35,1%	0,4%	67,6%	32,3%	0,2%	64,4%	35,4%	0,2%
	30-44 ani	783	54,2%	45,7%	0,1%	55,1%	44,9%	0,0%	50,5%	49,5%	0,0%
	45-59 ani	578	33,7%	66,3%	0,0%	31,0%	69,0%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	60-74 ani	556	19,0%	81,0%	0,0%	20,4%	79,6%	0,0%	16,5%	83,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1126	59,1%	40,8%	0,2%	62,2%	37,7%	0,1%	53,4%	46,5%	0,1%
	Rural	1361	33,8%	66,0%	0,2%	32,4%	67,6%	0,0%	33,2%	66,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	26,9%	72,4%	0,7%	29,7%	70,3%	0,0%	28,9%	71,1%	0,0%
	Medii generale	514	38,4%	61,4%	0,2%	35,1%	64,7%	0,2%	38,2%	61,6%	0,2%
	Medii profesionale	907	42,0%	58,0%	0,0%	40,8%	59,2%	0,0%	33,6%	66,4%	0,0%
	Superioare	657	68,1%	31,9%	0,0%	73,1%	26,9%	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	54,3%	45,5%	0,1%	55,5%	44,5%	0,0%	49,6%	50,4%	0,0%
	Nu	869	28,7%	71,1%	0,2%	28,5%	71,4%	0,1%	29,2%	70,6%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2428	46,1%	53,7%	0,2%	46,9%	53,1%	0,0%	43,1%	56,9%	0,0%
	Nu	59	22,5%	77,5%	0,0%	22,0%	78,0%	0,0%	23,2%	76,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	22,5%	77,3%	0,2%	19,0%	81,0%	0,0%	19,8%	80,2%	0,0%
	3000-6000 lei	612	35,8%	64,2%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%	30,9%	69,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	1360	57,8%	42,0%	0,2%	59,8%	40,1%	0,1%	55,5%	44,5%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	26,9%	73,0%	0,1%	24,9%	75,0%	0,1%	25,3%	74,6%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	54,9%	44,9%	0,2%	56,9%	43,1%	0,0%	51,3%	48,7%	0,0%

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		2487	67,4%	32,6%	0,0%	43,7%	55,5%	0,8%	63,9%	35,9%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	994	68,9%	31,0%	0,1%	45,3%	53,9%	0,7%	62,9%	36,6%	0,5%
	Feminin	1493	66,0%	34,0%	0,0%	42,3%	56,9%	0,8%	64,7%	35,2%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	88,3%	11,6%	0,2%	69,5%	29,8%	0,7%	73,8%	25,8%	0,4%
	30-44 ani	783	73,8%	26,2%	0,0%	50,4%	48,9%	0,7%	68,1%	31,7%	0,2%
	45-59 ani	578	58,5%	41,5%	0,0%	27,0%	71,8%	1,2%	59,3%	40,7%	0,0%
	60-74 ani	556	37,6%	62,4%	0,0%	16,9%	82,6%	0,5%	48,0%	51,6%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1126	77,4%	22,6%	0,1%	55,7%	43,2%	1,1%	74,0%	25,8%	0,2%
	Rural	1361	58,6%	41,4%	0,0%	33,2%	66,3%	0,5%	55,0%	44,7%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	62,9%	37,1%	0,0%	36,9%	62,7%	0,4%	53,4%	46,6%	0,0%
	Medii generale	514	61,4%	38,4%	0,2%	38,7%	60,2%	1,1%	58,6%	41,1%	0,3%
	Medii profesionale	907	64,9%	35,1%	0,0%	36,6%	62,6%	0,9%	58,8%	40,9%	0,3%
	Superioare	657	78,4%	21,6%	0,0%	61,9%	37,4%	0,7%	82,0%	17,8%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	72,5%	27,5%	0,0%	51,6%	47,9%	0,5%	69,6%	30,1%	0,3%
	Nu	869	57,3%	42,6%	0,1%	28,5%	70,2%	1,3%	52,7%	47,1%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2428	67,7%	32,3%	0,0%	44,1%	55,1%	0,8%	64,3%	35,4%	0,2%
	Nu	59	53,1%	46,9%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%	43,0%	57,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	50,2%	49,8%	0,0%	19,7%	79,8%	0,5%	41,7%	58,2%	0,1%
	3000-6000 lei	612	59,5%	40,5%	0,0%	34,4%	64,4%	1,2%	60,4%	39,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	1360	76,6%	23,3%	0,1%	55,9%	43,3%	0,7%	73,0%	26,6%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	54,8%	45,1%	0,1%	27,1%	72,1%	0,8%	48,3%	51,4%	0,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	73,6%	26,4%	0,0%	52,0%	47,3%	0,8%	71,6%	28,2%	0,2%

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		3007	6,0%	36,8%	56,6%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	1196	6,6%	37,2%	55,4%	0,7%
	Feminin	1811	5,5%	36,4%	57,6%	0,5%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	5,5%	30,9%	63,4%	0,2%
	30-44 ani	824	7,3%	36,0%	56,6%	0,1%
	45-59 ani	685	7,4%	40,6%	51,0%	1,1%
	60-74 ani	920	3,8%	39,3%	55,8%	1,0%
Mediu de reședință:	Urban	1279	9,5%	36,0%	54,3%	0,2%
	Rural	1728	3,3%	37,4%	58,4%	0,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	2,4%	26,3%	70,4%	0,9%
	Medii generale	654	3,1%	34,3%	62,1%	0,6%
	Medii profesionale	1084	5,5%	38,8%	55,2%	0,5%
	Superioare	689	12,5%	44,9%	42,3%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	7,8%	40,1%	51,6%	0,5%
	Nu	1278	3,5%	31,9%	63,9%	0,7%
Conexiunea la internet:	Da	2622	6,5%	37,5%	55,6%	0,4%
	Nu	385	2,3%	31,3%	64,6%	1,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	3,4%	34,7%	61,2%	0,7%
	3000-6000 lei	755	4,4%	37,6%	57,5%	0,6%
	Peste 6000 lei	1483	8,0%	37,4%	54,0%	0,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	2,9%	31,8%	64,3%	1,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	8,1%	40,2%	51,4%	0,3%

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		3007	42,5%	8,4%	15,8%	13,6%	8,2%	9,3%	2,2%
Genul respondentului:	Masculin	1196	41,5%	7,4%	15,7%	15,0%	8,1%	9,7%	2,6%
	Feminin	1811	43,4%	9,2%	15,9%	12,3%	8,3%	8,9%	1,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	33,0%	9,5%	19,0%	17,0%	9,9%	10,4%	1,3%
	30-44 ani	824	38,6%	6,1%	14,9%	15,1%	10,4%	12,9%	2,0%
	45-59 ani	685	41,9%	8,5%	16,7%	13,2%	8,2%	8,3%	3,3%
	60-74 ani	920	56,0%	9,8%	13,3%	9,1%	4,3%	5,1%	2,5%
Mediu de reședință:	Urban	1279	36,6%	8,6%	16,1%	15,1%	10,2%	12,1%	1,4%
	Rural	1728	47,2%	8,2%	15,6%	12,3%	6,7%	7,1%	3,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	60,3%	7,2%	10,5%	7,1%	5,6%	6,0%	3,3%
	Medii generale	654	49,6%	10,5%	15,5%	9,5%	6,4%	6,2%	2,2%
	Medii profesionale	1084	41,3%	9,4%	18,2%	14,2%	9,2%	5,9%	1,8%
	Superioare	689	23,2%	5,7%	16,5%	21,8%	10,7%	20,2%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	34,5%	8,5%	17,6%	17,0%	9,3%	11,0%	2,1%
	Nu	1278	54,2%	8,2%	13,2%	8,5%	6,6%	6,7%	2,5%
Conexiunea la internet:	Da	2622	39,9%	8,1%	16,5%	14,7%	9,1%	9,7%	2,0%
	Nu	385	63,1%	10,0%	10,5%	4,6%	1,5%	5,8%	4,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	56,6%	8,0%	13,0%	9,2%	3,9%	5,9%	3,3%
	3000-6000 lei	755	49,0%	8,9%	15,9%	11,7%	7,3%	5,8%	1,5%
	Peste 6000 lei	1483	32,9%	8,3%	17,1%	16,5%	10,7%	12,5%	2,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	57,0%	7,9%	12,5%	8,3%	5,1%	6,4%	2,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	32,8%	8,7%	18,1%	17,1%	10,3%	11,2%	1,9%

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		3007	17,1%	17,1%	21,0%	32,3%	35,9%	0,4%	1,1%	24,3%
Genul respondentului:	Masculin	1196	15,8%	15,9%	20,7%	30,4%	37,9%	0,7%	1,5%	24,0%
	Feminin	1811	18,2%	18,0%	21,2%	34,0%	34,3%	0,2%	0,8%	24,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	23,0%	24,2%	24,8%	40,3%	32,6%	0,2%	0,5%	15,5%
	30-44 ani	824	17,3%	20,3%	20,4%	34,3%	38,8%	0,8%	1,3%	19,7%
	45-59 ani	685	16,9%	14,0%	20,9%	32,9%	36,0%	0,1%	1,8%	24,7%
	60-74 ani	920	11,9%	9,8%	18,4%	22,5%	35,6%	0,4%	0,8%	37,1%
Mediu de reședință:	Urban	1279	20,3%	22,3%	19,9%	38,2%	36,5%	0,7%	0,9%	17,4%
	Rural	1728	14,6%	12,9%	21,8%	27,7%	35,5%	0,2%	1,3%	29,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	11,4%	8,6%	16,4%	18,9%	30,8%	0,5%	0,9%	43,0%
	Medii generale	654	14,5%	14,4%	22,5%	27,2%	35,1%	0,3%	1,5%	28,0%
	Medii profesionale	1084	15,8%	13,7%	23,5%	34,3%	39,8%	0,3%	0,7%	21,8%
	Superioare	689	26,3%	31,8%	19,5%	45,4%	35,1%	0,6%	1,4%	9,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	18,9%	20,9%	20,9%	36,8%	37,8%	0,5%	1,1%	18,6%
	Nu	1278	14,6%	11,4%	21,1%	25,7%	33,2%	0,3%	1,1%	32,7%
Conexiunea la internet:	Da	2622	17,9%	18,4%	21,4%	34,3%	36,4%	0,4%	1,2%	21,8%
	Nu	385	10,6%	6,4%	17,8%	16,6%	32,6%	0,4%	0,8%	44,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	10,7%	7,3%	20,3%	26,5%	36,1%	0,3%	0,4%	35,7%
	3000-6000 lei	755	13,2%	14,4%	22,7%	28,7%	37,2%	0,2%	1,5%	26,3%
	Peste 6000 lei	1483	21,9%	22,9%	20,6%	36,7%	35,3%	0,6%	1,3%	18,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	13,4%	9,6%	20,8%	24,7%	34,5%	0,2%	0,9%	34,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	19,6%	22,0%	21,2%	37,4%	36,9%	0,5%	1,3%	17,4%

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		3007	40,7%	9,3%	11,4%	8,1%	3,7%	17,0%	9,9%
Genul respondentului:	Masculin	1196	40,1%	10,8%	11,5%	8,1%	3,4%	17,1%	9,0%
	Feminin	1811	41,3%	7,9%	11,3%	8,0%	3,9%	16,9%	10,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	46,5%	11,8%	11,6%	10,7%	3,1%	11,7%	4,6%
	30-44 ani	824	46,1%	9,7%	11,1%	7,6%	3,6%	15,3%	6,5%
	45-59 ani	685	38,5%	7,6%	11,6%	6,8%	4,6%	18,2%	12,7%
	60-74 ani	920	31,6%	8,1%	11,3%	7,4%	3,4%	22,4%	15,8%
Mediu de reședință:	Urban	1279	46,0%	9,6%	11,5%	8,8%	3,2%	13,8%	7,0%
	Rural	1728	36,6%	9,0%	11,2%	7,4%	4,1%	19,5%	12,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	32,5%	7,0%	11,9%	6,6%	3,8%	22,8%	15,4%
	Medii generale	654	33,2%	11,0%	10,9%	8,4%	3,9%	19,6%	13,0%
	Medii profesionale	1084	39,5%	8,6%	12,9%	8,2%	3,8%	18,1%	8,9%
	Superioare	689	56,6%	10,7%	9,2%	8,7%	3,3%	7,6%	3,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	45,0%	9,7%	11,5%	9,4%	3,3%	13,5%	7,6%
	Nu	1278	34,4%	8,6%	11,2%	6,1%	4,3%	22,1%	13,3%
Conexiunea la internet:	Da	2622	42,8%	9,6%	11,3%	8,4%	3,7%	15,4%	8,7%
	Nu	385	24,3%	6,2%	12,0%	5,2%	3,9%	29,4%	19,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	31,5%	6,1%	13,2%	7,3%	4,2%	24,5%	13,2%
	3000-6000 lei	755	36,1%	8,8%	11,8%	8,7%	4,3%	19,4%	10,9%
	Peste 6000 lei	1483	47,2%	11,0%	10,3%	8,1%	3,2%	12,4%	7,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	32,9%	8,2%	11,0%	6,7%	4,1%	23,4%	13,7%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	46,0%	10,0%	11,6%	8,9%	3,5%	12,7%	7,3%

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		3007	7,3%	34,1%	57,6%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	1196	8,4%	32,8%	57,5%	1,3%
	Feminin	1811	6,4%	35,2%	57,8%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	9,1%	36,9%	53,8%	0,2%
	30-44 ani	824	10,2%	33,3%	55,8%	0,6%
	45-59 ani	685	6,9%	34,9%	56,8%	1,4%
	60-74 ani	920	2,8%	31,7%	63,9%	1,6%
Mediu de reședință:	Urban	1279	11,9%	35,0%	52,6%	0,4%
	Rural	1728	3,7%	33,3%	61,6%	1,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	2,3%	23,5%	72,8%	1,4%
	Medii generale	654	3,9%	31,3%	63,9%	1,0%
	Medii profesionale	1084	4,9%	34,8%	59,5%	0,9%
	Superioare	689	18,7%	44,7%	35,9%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	9,9%	37,0%	52,3%	0,8%
	Nu	1278	3,6%	29,9%	65,3%	1,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	7,9%	35,2%	56,1%	0,9%
	Nu	385	3,0%	25,5%	70,1%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	3,3%	27,2%	68,2%	1,3%
	3000-6000 lei	755	4,7%	32,8%	61,6%	0,9%
	Peste 6000 lei	1483	10,5%	37,9%	50,9%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	3,5%	28,3%	66,9%	1,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	9,9%	38,0%	51,4%	0,7%

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		3007	47,4%	9,1%	13,3%	10,3%	8,1%	9,8%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	1196	46,5%	8,8%	13,1%	11,0%	8,4%	10,3%	1,8%
	Feminin	1811	48,2%	9,3%	13,5%	9,6%	7,8%	9,4%	2,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	33,2%	10,1%	16,8%	14,0%	11,4%	13,3%	1,2%
	30-44 ani	824	43,2%	8,2%	14,0%	10,4%	9,3%	13,9%	1,1%
	45-59 ani	685	51,2%	8,2%	12,3%	10,8%	7,6%	7,0%	3,0%
	60-74 ani	920	61,3%	10,1%	10,5%	6,4%	4,3%	4,7%	2,7%
Mediu de reședință:	Urban	1279	39,8%	8,2%	14,3%	11,0%	11,3%	14,1%	1,3%
	Rural	1728	53,4%	9,8%	12,5%	9,8%	5,6%	6,4%	2,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	66,6%	6,6%	10,1%	4,8%	3,8%	6,0%	2,2%
	Medii generale	654	51,9%	10,6%	12,6%	8,8%	5,6%	8,3%	2,3%
	Medii profesionale	1084	49,4%	9,7%	13,7%	11,0%	8,2%	6,1%	1,9%
	Superioare	689	24,3%	8,8%	16,1%	15,1%	14,1%	20,2%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	41,3%	8,1%	15,1%	12,1%	9,8%	12,0%	1,6%
	Nu	1278	56,3%	10,6%	10,7%	7,6%	5,7%	6,7%	2,5%
Conexiunea la internet:	Da	2622	45,3%	8,8%	14,1%	10,8%	8,9%	10,4%	1,8%
	Nu	385	64,5%	11,6%	7,4%	5,9%	2,1%	5,4%	3,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	65,4%	7,4%	8,6%	6,0%	3,2%	6,9%	2,4%
	3000-6000 lei	755	54,1%	10,9%	10,9%	9,1%	5,3%	7,4%	2,3%
	Peste 6000 lei	1483	35,9%	9,0%	16,6%	12,8%	11,7%	12,3%	1,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	60,3%	9,2%	10,5%	6,9%	5,2%	5,4%	2,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	38,8%	9,0%	15,2%	12,5%	10,1%	12,7%	1,7%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3007	57,6%	24,6%	17,8%
Genul respondentului:	Masculin	1196	56,6%	26,9%	16,4%
	Feminin	1811	58,4%	22,6%	19,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	76,0%	13,1%	10,9%
	30-44 ani	824	60,2%	24,4%	15,4%
	45-59 ani	685	52,7%	29,5%	17,8%
	60-74 ani	920	43,0%	30,4%	26,7%
Mediu de reședință:	Urban	1279	66,9%	19,3%	13,8%
	Rural	1728	50,2%	28,8%	21,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	45,9%	29,4%	24,7%
	Medii generale	654	53,3%	25,7%	21,0%
	Medii profesionale	1084	56,4%	26,8%	16,8%
	Superioare	689	73,3%	16,1%	10,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	64,1%	21,8%	14,1%
	Nu	1278	48,1%	28,7%	23,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	60,4%	23,0%	16,6%
	Nu	385	35,7%	37,1%	27,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	47,1%	31,6%	21,3%
	3000-6000 lei	755	52,2%	28,0%	19,9%
	Peste 6000 lei	1483	65,0%	19,8%	15,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	46,4%	31,0%	22,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	65,1%	20,3%	14,6%

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		3007	36,9%	6,7%	13,1%	13,6%	10,2%	14,9%	4,6%
Genul respondentului:	Masculin	1196	35,2%	6,7%	13,4%	14,5%	9,4%	15,4%	5,5%
	Feminin	1811	38,3%	6,7%	12,9%	12,8%	11,0%	14,5%	3,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	18,9%	6,5%	15,6%	20,7%	13,1%	21,2%	4,1%
	30-44 ani	824	34,6%	6,7%	12,5%	12,6%	10,9%	19,8%	2,8%
	45-59 ani	685	41,9%	5,1%	12,5%	13,4%	11,4%	10,7%	5,1%
	60-74 ani	920	50,6%	8,3%	12,3%	8,5%	6,0%	7,8%	6,5%
Mediu de reședință:	Urban	1279	29,3%	5,6%	13,7%	15,4%	12,3%	20,0%	3,7%
	Rural	1728	42,9%	7,5%	12,7%	12,2%	8,6%	10,9%	5,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	54,1%	6,7%	7,9%	8,9%	6,5%	10,7%	5,2%
	Medii generale	654	42,6%	6,8%	13,7%	12,6%	5,5%	12,5%	6,4%
	Medii profesionale	1084	37,0%	8,2%	13,9%	13,5%	10,6%	11,9%	4,9%
	Superioare	689	16,9%	4,1%	15,9%	18,5%	17,4%	25,4%	1,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	29,4%	5,7%	15,1%	15,7%	12,4%	18,2%	3,5%
	Nu	1278	47,8%	8,1%	10,3%	10,5%	7,1%	10,2%	6,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	33,4%	6,6%	13,9%	14,6%	11,1%	16,1%	4,2%
	Nu	385	64,0%	7,2%	7,3%	5,3%	3,5%	5,3%	7,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	53,6%	8,0%	9,8%	8,8%	4,7%	10,0%	5,1%
	3000-6000 lei	755	41,4%	7,1%	13,5%	12,7%	9,5%	12,1%	3,7%
	Peste 6000 lei	1483	27,0%	5,8%	14,5%	16,2%	13,2%	18,5%	4,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	51,4%	8,4%	9,4%	9,6%	6,9%	9,0%	5,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	27,1%	5,5%	15,7%	16,3%	12,5%	18,9%	4,1%

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		3007	18,9%	5,1%	12,9%	11,8%	13,6%	30,0%	7,6%
Genul respondentului:	Masculin	1196	19,1%	5,6%	13,9%	10,7%	12,8%	31,2%	6,8%
	Feminin	1811	18,8%	4,7%	12,1%	12,7%	14,3%	29,0%	8,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	10,1%	5,2%	16,4%	14,5%	17,2%	34,8%	1,8%
	30-44 ani	824	17,5%	5,3%	13,0%	10,6%	14,0%	34,9%	4,8%
	45-59 ani	685	20,8%	5,2%	10,6%	11,8%	13,4%	28,5%	9,8%
	60-74 ani	920	26,6%	4,8%	12,0%	10,7%	10,2%	21,6%	14,1%
Mediu de reședință:	Urban	1279	15,4%	4,7%	12,9%	12,8%	13,8%	35,8%	4,7%
	Rural	1728	21,7%	5,4%	13,0%	11,0%	13,5%	25,5%	10,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	25,7%	5,3%	10,5%	7,7%	10,5%	29,1%	11,2%
	Medii generale	654	21,5%	5,2%	13,0%	10,1%	13,7%	27,4%	9,2%
	Medii profesionale	1084	19,8%	5,6%	13,7%	12,9%	12,3%	27,9%	7,9%
	Superioare	689	9,6%	4,3%	13,8%	14,8%	18,2%	36,8%	2,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	14,1%	5,4%	14,7%	13,7%	14,8%	32,4%	4,9%
	Nu	1278	26,0%	4,8%	10,3%	8,9%	11,8%	26,6%	11,6%
Conexiunea la internet:	Da	2622	16,5%	5,4%	13,6%	12,3%	14,4%	31,4%	6,4%
	Nu	385	38,0%	3,3%	7,3%	7,9%	7,3%	18,9%	17,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	28,3%	5,0%	12,1%	7,7%	9,1%	27,3%	10,5%
	3000-6000 lei	755	22,5%	4,8%	13,9%	12,6%	12,7%	25,1%	8,4%
	Peste 6000 lei	1483	12,9%	5,3%	12,9%	13,3%	16,1%	33,6%	5,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	27,4%	5,3%	10,8%	9,0%	11,1%	25,0%	11,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	13,2%	5,0%	14,4%	13,6%	15,3%	33,4%	5,2%

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		3007	31,2%	9,1%	13,4%	9,7%	9,1%	18,4%	9,1%
Genul respondentului:	Masculin	1196	32,3%	9,9%	13,7%	8,8%	8,3%	18,5%	8,5%
	Feminin	1811	30,3%	8,4%	13,1%	10,4%	9,7%	18,4%	9,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	21,5%	10,3%	16,6%	13,2%	12,2%	24,2%	2,1%
	30-44 ani	824	30,7%	9,0%	14,9%	8,8%	10,8%	20,3%	5,5%
	45-59 ani	685	33,5%	8,0%	11,3%	9,7%	7,5%	17,9%	12,1%
	60-74 ani	920	38,2%	9,3%	10,7%	7,7%	5,8%	11,7%	16,6%
Mediu de reședință:	Urban	1279	27,0%	9,3%	15,3%	11,2%	9,5%	22,5%	5,2%
	Rural	1728	34,6%	9,0%	11,9%	8,5%	8,7%	15,2%	12,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	41,2%	9,6%	8,3%	6,3%	6,6%	17,2%	10,8%
	Medii generale	654	30,2%	9,3%	14,5%	8,6%	9,2%	16,1%	12,1%
	Medii profesionale	1084	33,9%	9,0%	12,9%	10,3%	8,4%	15,7%	9,9%
	Superioare	689	19,8%	8,8%	17,4%	12,6%	11,9%	26,2%	3,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	27,3%	9,4%	15,1%	11,5%	9,9%	20,4%	6,4%
	Nu	1278	37,0%	8,6%	10,9%	7,0%	7,8%	15,6%	13,1%
Conexiunea la internet:	Da	2622	29,7%	9,3%	14,2%	10,1%	9,4%	19,6%	7,6%
	Nu	385	42,9%	7,3%	6,6%	6,7%	6,1%	9,5%	20,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	42,1%	9,4%	10,7%	6,0%	5,2%	13,9%	12,8%
	3000-6000 lei	755	36,1%	7,9%	12,7%	8,1%	8,1%	16,8%	10,3%
	Peste 6000 lei	1483	23,9%	9,5%	14,9%	12,1%	11,3%	21,4%	6,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	40,0%	9,5%	10,9%	6,2%	7,1%	13,3%	13,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	25,3%	8,9%	15,0%	12,0%	10,4%	21,9%	6,5%

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		3007	33,4%	5,2%	9,9%	8,3%	11,2%	27,3%	4,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	33,4%	4,1%	10,1%	9,5%	11,3%	26,7%	4,8%
	Feminin	1811	33,3%	6,0%	9,8%	7,3%	11,1%	27,9%	4,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	20,1%	5,1%	13,1%	11,6%	13,7%	34,6%	1,7%
	30-44 ani	824	29,2%	4,9%	11,1%	7,3%	12,1%	33,2%	2,3%
	45-59 ani	685	33,7%	5,5%	8,9%	8,3%	11,0%	25,9%	6,7%
	60-74 ani	920	49,6%	5,2%	6,7%	6,6%	8,0%	15,5%	8,3%
Mediu de reședință:	Urban	1279	27,5%	4,1%	10,6%	8,4%	12,7%	33,9%	2,8%
	Rural	1728	38,0%	6,0%	9,3%	8,2%	10,0%	22,2%	6,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	45,9%	4,2%	7,3%	5,8%	8,7%	19,8%	8,3%
	Medii generale	654	37,3%	6,0%	11,6%	7,5%	8,6%	22,7%	6,2%
	Medii profesionale	1084	36,4%	5,8%	10,9%	9,0%	11,1%	22,4%	4,4%
	Superioare	689	14,6%	4,1%	8,9%	9,9%	15,7%	45,7%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	22,7%	4,4%	11,2%	10,3%	14,2%	34,4%	2,9%
	Nu	1278	49,0%	6,3%	8,0%	5,4%	6,9%	17,1%	7,4%
Conexiunea la internet:	Da	2622	31,4%	5,2%	10,0%	8,5%	11,9%	29,3%	3,8%
	Nu	385	48,9%	4,8%	9,2%	6,8%	5,8%	12,3%	12,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	51,0%	5,1%	7,2%	5,8%	5,9%	18,0%	7,0%
	3000-6000 lei	755	36,7%	6,1%	10,0%	8,2%	10,0%	23,4%	5,6%
	Peste 6000 lei	1483	23,7%	4,7%	11,1%	9,5%	14,2%	33,5%	3,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	48,8%	5,7%	8,2%	5,5%	7,7%	15,8%	8,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	23,0%	4,8%	11,0%	10,1%	13,5%	35,1%	2,5%

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		3007	20,9%	3,0%	7,6%	8,1%	12,2%	44,5%	3,9%
Genul respondentului:	Masculin	1196	20,7%	2,7%	7,8%	9,2%	12,5%	43,5%	3,6%
	Feminin	1811	21,0%	3,2%	7,3%	7,1%	12,0%	45,2%	4,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	8,6%	1,9%	8,6%	9,9%	13,9%	56,9%	0,3%
	30-44 ani	824	14,3%	2,9%	8,2%	6,6%	14,0%	52,6%	1,5%
	45-59 ani	685	21,0%	3,7%	7,0%	9,1%	11,0%	43,3%	4,9%
	60-74 ani	920	39,1%	3,4%	6,5%	7,3%	9,7%	25,3%	8,8%
Mediu de reședință:	Urban	1279	15,2%	2,4%	7,8%	7,9%	13,5%	50,9%	2,3%
	Rural	1728	25,3%	3,4%	7,3%	8,2%	11,1%	39,4%	5,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	29,0%	3,4%	5,5%	6,2%	8,3%	40,7%	6,9%
	Medii generale	654	25,8%	3,0%	8,2%	8,0%	11,9%	38,5%	4,6%
	Medii profesionale	1084	21,3%	3,5%	7,8%	8,4%	12,2%	43,3%	3,6%
	Superioare	689	8,6%	1,8%	8,4%	9,2%	15,6%	55,3%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	14,8%	3,0%	8,0%	9,3%	13,8%	48,7%	2,4%
	Nu	1278	29,7%	2,9%	6,9%	6,4%	9,8%	38,2%	6,1%
Conexiunea la internet:	Da	2622	17,9%	2,8%	7,7%	8,4%	12,9%	47,5%	2,9%
	Nu	385	44,6%	4,0%	6,6%	5,7%	6,7%	20,5%	12,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	35,7%	2,3%	6,1%	7,6%	7,2%	34,7%	6,4%
	3000-6000 lei	755	21,3%	4,1%	8,6%	8,9%	11,5%	40,7%	4,9%
	Peste 6000 lei	1483	13,8%	2,7%	7,7%	7,9%	14,8%	50,8%	2,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	32,7%	3,5%	6,5%	6,5%	10,3%	34,2%	6,4%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	12,9%	2,6%	8,3%	9,2%	13,5%	51,3%	2,2%

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		3007	22,2%	35,1%	18,7%	19,3%	4,8%
Genul respondentului:	Masculin	1196	22,2%	36,6%	17,6%	18,5%	5,1%
	Feminin	1811	22,1%	33,7%	19,6%	20,0%	4,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	31,3%	45,6%	12,2%	9,0%	1,8%
	30-44 ani	824	26,8%	39,4%	16,5%	14,1%	3,1%
	45-59 ani	685	19,9%	32,5%	19,8%	21,7%	6,1%
	60-74 ani	920	11,0%	23,1%	25,7%	32,0%	8,1%
Mediu de reședință:	Urban	1279	24,9%	41,6%	15,5%	15,4%	2,5%
	Rural	1728	20,0%	29,9%	21,1%	22,4%	6,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	18,0%	30,5%	17,0%	27,5%	7,0%
	Medii generale	654	14,5%	35,7%	21,5%	21,6%	6,6%
	Medii profesionale	1084	21,7%	33,2%	20,8%	20,4%	3,8%
	Superioare	689	33,5%	41,4%	13,8%	8,7%	2,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	25,8%	38,9%	16,7%	15,0%	3,6%
	Nu	1278	16,8%	29,5%	21,6%	25,5%	6,7%
Conexiunea la internet:	Da	2622	23,8%	37,4%	17,4%	17,5%	3,9%
	Nu	385	9,1%	16,8%	28,8%	33,5%	11,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	15,4%	25,6%	26,9%	24,6%	7,5%
	3000-6000 lei	755	20,0%	31,6%	19,0%	24,8%	4,6%
	Peste 6000 lei	1483	26,3%	41,1%	14,7%	14,3%	3,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	15,2%	27,7%	24,8%	25,8%	6,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	26,8%	40,0%	14,5%	15,0%	3,7%

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

		Număr	Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane	Aș avea nevoie de suportul unei persoane	Voi delega / ruga o altă persoană	NȘ/NR
Total		3007	38,9%	36,4%	21,9%	2,8%
Genul respondentului:	Masculin	1196	43,2%	34,2%	19,5%	3,0%
	Feminin	1811	35,2%	38,2%	23,9%	2,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	69,5%	24,2%	5,6%	0,7%
	30-44 ani	824	50,4%	35,9%	12,6%	1,2%
	45-59 ani	685	25,7%	44,6%	26,0%	3,6%
	60-74 ani	920	11,4%	39,8%	42,9%	5,8%
Mediu de reședință:	Urban	1279	52,0%	30,8%	15,0%	2,1%
	Rural	1728	28,6%	40,7%	27,2%	3,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	26,6%	36,6%	31,3%	5,5%
	Medii generale	654	33,6%	34,3%	28,5%	3,6%
	Medii profesionale	1084	32,3%	42,6%	22,9%	2,2%
	Superioare	689	64,4%	28,4%	6,4%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	48,2%	36,5%	13,6%	1,7%
	Nu	1278	25,4%	36,2%	33,9%	4,5%
Conexiunea la internet:	Da	2622	42,7%	37,6%	17,8%	1,9%
	Nu	385	9,2%	26,6%	54,1%	10,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	20,2%	35,1%	39,8%	5,0%
	3000-6000 lei	755	30,4%	40,3%	26,2%	3,1%
	Peste 6000 lei	1483	51,7%	35,1%	11,5%	1,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	23,2%	35,7%	36,0%	5,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	49,5%	36,8%	12,4%	1,4%

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		3007	12,6%	28,2%	29,7%	27,7%	1,9%	2,6%	13,2%	35,7%	46,3%	2,2%
Genul respondentului:	Masculin	1196	12,4%	28,8%	28,7%	28,1%	1,9%	2,2%	14,2%	35,7%	45,6%	2,4%
	Feminin	1811	12,8%	27,6%	30,5%	27,3%	1,8%	2,9%	12,4%	35,7%	46,9%	2,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	19,4%	34,1%	29,0%	17,1%	0,4%	3,2%	18,9%	45,4%	32,0%	0,5%
	30-44 ani	824	15,3%	33,2%	28,1%	22,4%	1,0%	4,0%	15,7%	36,2%	42,9%	1,2%
	45-59 ani	685	9,0%	23,2%	34,8%	30,1%	3,0%	1,9%	12,1%	34,9%	47,6%	3,6%
	60-74 ani	920	6,9%	21,9%	27,2%	40,9%	3,0%	0,9%	6,4%	27,4%	61,5%	3,8%
Mediu de reședință:	Urban	1279	17,6%	32,6%	26,7%	21,7%	1,4%	4,6%	17,7%	38,3%	38,2%	1,2%
	Rural	1728	8,6%	24,7%	32,0%	32,4%	2,3%	1,0%	9,7%	33,7%	52,6%	3,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	5,7%	16,5%	34,6%	41,4%	1,8%	0,4%	6,7%	31,1%	59,7%	2,1%
	Medii generale	654	10,1%	26,0%	32,3%	30,0%	1,7%	1,0%	12,6%	35,5%	49,2%	1,7%
	Medii profesionale	1084	9,0%	28,1%	30,8%	29,6%	2,5%	1,2%	12,2%	35,4%	48,2%	3,0%
	Superioare	689	26,5%	40,1%	21,4%	11,1%	1,0%	7,8%	20,8%	40,4%	29,5%	1,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	16,2%	31,4%	28,8%	22,4%	1,2%	3,5%	15,9%	39,7%	39,4%	1,4%
	Nu	1278	7,4%	23,4%	30,9%	35,4%	2,9%	1,2%	9,2%	29,9%	56,3%	3,4%
Conexiunea la internet:	Da	2622	13,6%	28,9%	30,1%	25,8%	1,5%	2,7%	14,3%	36,8%	44,2%	1,9%
	Nu	385	4,3%	22,6%	26,0%	42,6%	4,4%	1,1%	4,4%	27,5%	62,4%	4,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	5,2%	19,4%	33,2%	39,4%	2,8%	0,3%	7,7%	32,1%	57,0%	3,0%
	3000-6000 lei	755	10,0%	23,3%	32,4%	31,7%	2,6%	1,5%	10,0%	32,9%	52,3%	3,4%
	Peste 6000 lei	1483	17,3%	34,5%	26,8%	20,4%	1,1%	4,1%	17,3%	38,7%	38,5%	1,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	6,3%	22,2%	30,4%	38,0%	3,0%	0,7%	8,1%	29,5%	58,1%	3,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	16,8%	32,2%	29,2%	20,8%	1,1%	3,8%	16,6%	39,9%	38,3%	1,3%

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		3007	5,4%	24,9%	27,7%	39,8%	2,2%	4,8%	24,6%	27,9%	40,0%	2,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	4,7%	26,0%	28,0%	39,1%	2,2%	4,6%	25,8%	27,8%	38,8%	3,1%
	Feminin	1811	6,0%	23,9%	27,5%	40,4%	2,1%	4,9%	23,6%	28,0%	41,1%	2,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	9,3%	29,7%	30,1%	30,6%	0,3%	7,4%	31,4%	31,5%	29,4%	0,3%
	30-44 ani	824	6,6%	28,3%	26,9%	37,2%	0,9%	5,7%	27,0%	27,9%	37,7%	1,6%
	45-59 ani	685	2,6%	24,4%	30,5%	39,5%	3,1%	2,6%	23,5%	27,9%	42,6%	3,3%
	60-74 ani	920	3,4%	17,2%	23,9%	51,2%	4,3%	3,4%	16,8%	24,9%	49,7%	5,3%
Mediu de reședință:	Urban	1279	7,5%	28,7%	28,4%	34,3%	1,1%	6,9%	27,4%	29,3%	35,2%	1,2%
	Rural	1728	3,8%	21,9%	27,1%	44,2%	3,0%	3,1%	22,3%	26,9%	43,9%	3,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	2,1%	15,8%	23,9%	56,2%	2,0%	1,9%	16,7%	23,3%	54,9%	3,2%
	Medii generale	654	4,3%	20,4%	29,7%	43,1%	2,4%	3,4%	21,8%	28,3%	43,7%	2,8%
	Medii profesionale	1084	3,4%	26,2%	28,7%	38,8%	2,8%	3,7%	24,7%	29,8%	38,5%	3,2%
	Superioare	689	12,5%	34,3%	27,6%	24,8%	0,9%	10,1%	33,6%	28,4%	26,9%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	7,2%	28,2%	28,8%	34,4%	1,4%	6,5%	27,0%	30,3%	34,2%	2,1%
	Nu	1278	2,9%	20,0%	26,1%	47,7%	3,3%	2,3%	21,1%	24,5%	48,6%	3,5%
Conexiunea la internet:	Da	2622	5,9%	26,4%	28,1%	37,8%	1,8%	5,2%	25,8%	28,4%	38,4%	2,3%
	Nu	385	1,9%	12,5%	24,9%	55,6%	5,1%	1,6%	15,0%	24,6%	53,3%	5,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	1,1%	16,7%	29,1%	50,0%	3,0%	1,1%	17,9%	28,3%	49,4%	3,3%
	3000-6000 lei	755	3,4%	21,2%	26,4%	45,8%	3,2%	4,2%	19,2%	27,7%	44,5%	4,4%
	Peste 6000 lei	1483	8,4%	30,3%	27,7%	32,2%	1,3%	6,7%	30,2%	27,8%	33,6%	1,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	2,5%	18,3%	26,6%	49,1%	3,5%	2,1%	18,9%	25,2%	49,8%	4,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	7,4%	29,2%	28,5%	33,6%	1,3%	6,6%	28,4%	29,8%	33,5%	1,7%

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		3007	7,5%	30,7%	24,7%	34,8%	2,3%	8,6%	33,1%	24,5%	31,9%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	1196	6,7%	30,8%	26,2%	34,1%	2,1%	7,8%	33,8%	24,8%	31,6%	1,9%
	Feminin	1811	8,2%	30,6%	23,3%	35,4%	2,4%	9,3%	32,4%	24,2%	32,1%	2,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	13,7%	40,1%	24,1%	21,5%	0,6%	12,8%	34,1%	28,7%	24,0%	0,4%
	30-44 ani	824	8,6%	32,4%	26,8%	31,3%	0,9%	10,2%	37,2%	24,0%	27,8%	0,7%
	45-59 ani	685	4,1%	29,8%	25,9%	36,9%	3,3%	6,1%	33,5%	25,3%	31,8%	3,3%
	60-74 ani	920	4,2%	21,1%	21,6%	48,7%	4,5%	5,4%	27,0%	20,5%	43,6%	3,5%
Mediu de reședință:	Urban	1279	11,1%	37,2%	23,7%	26,7%	1,2%	10,6%	36,5%	25,5%	26,3%	1,1%
	Rural	1728	4,7%	25,5%	25,4%	41,2%	3,2%	7,0%	30,4%	23,7%	36,3%	2,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	2,7%	22,6%	20,6%	52,1%	2,0%	5,0%	26,9%	21,8%	44,6%	1,6%
	Medii generale	654	6,7%	27,1%	24,6%	39,1%	2,6%	7,5%	28,3%	24,6%	37,3%	2,3%
	Medii profesionale	1084	4,7%	30,0%	27,7%	34,5%	3,0%	6,3%	34,4%	26,1%	30,6%	2,5%
	Superioare	689	16,8%	41,5%	23,5%	17,2%	1,0%	16,2%	40,8%	23,7%	18,4%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	9,7%	34,9%	25,5%	28,2%	1,7%	9,7%	35,6%	25,2%	27,9%	1,5%
	Nu	1278	4,4%	24,5%	23,4%	44,5%	3,2%	6,9%	29,3%	23,4%	37,7%	2,6%
Conexiunea la internet:	Da	2622	8,2%	32,3%	24,9%	32,6%	2,0%	9,3%	33,8%	24,8%	30,3%	1,7%
	Nu	385	1,9%	18,2%	22,9%	52,5%	4,6%	3,0%	27,5%	21,6%	44,2%	3,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	2,4%	21,0%	26,2%	47,1%	3,3%	5,5%	25,9%	23,9%	42,4%	2,4%
	3000-6000 lei	755	4,8%	25,9%	24,8%	41,2%	3,2%	7,5%	29,8%	24,3%	35,4%	3,0%
	Peste 6000 lei	1483	11,2%	37,4%	23,9%	26,1%	1,4%	10,6%	37,9%	24,8%	25,4%	1,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	3,4%	22,1%	24,4%	46,5%	3,5%	5,6%	27,7%	23,9%	39,8%	3,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	10,3%	36,4%	24,8%	27,0%	1,5%	10,6%	36,7%	24,9%	26,6%	1,2%

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

		Număr	Da	Nu
Total		2487	22,4%	77,6%
Genul respondentului:	Masculin	994	21,6%	78,4%
	Feminin	1493	23,2%	76,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	34,9%	65,1%
	30-44 ani	783	28,9%	71,1%
	45-59 ani	578	11,1%	88,9%
	60-74 ani	556	7,9%	92,1%
Mediu de reședință:	Urban	1126	32,5%	67,5%
	Rural	1361	13,6%	86,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	6,9%	93,1%
	Medii generale	514	16,3%	83,7%
	Medii profesionale	907	14,6%	85,4%
	Superioare	657	48,1%	51,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	29,4%	70,6%
	Nu	869	8,9%	91,1%
Conexiunea la internet:	Da	2428	22,7%	77,3%
	Nu	59	10,3%	89,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	7,3%	92,7%
	3000-6000 lei	612	15,4%	84,6%
	Peste 6000 lei	1360	30,6%	69,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	10,7%	89,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	28,2%	71,8%

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		534	11,7%	34,9%	21,4%	8,6%	22,0%	1,5%
Genul respondentului:	Masculin	199	10,4%	35,2%	23,5%	10,5%	19,2%	1,3%
	Feminin	335	12,7%	34,7%	19,7%	7,0%	24,2%	1,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	199	14,2%	37,3%	26,5%	6,1%	15,5%	0,4%
	30-44 ani	229	8,5%	37,5%	18,7%	9,5%	23,7%	2,0%
	45-59 ani	65	9,2%	20,9%	18,8%	10,6%	38,9%	1,5%
	60-74 ani	41	21,0%	29,2%	11,3%	13,7%	20,3%	4,4%
Mediu de reședință:	Urban	362	11,4%	36,1%	21,7%	6,0%	23,1%	1,7%
	Rural	172	12,1%	32,6%	20,7%	14,0%	19,5%	1,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	27	8,8%	42,2%	21,9%	6,9%	6,3%	13,9%
	Medii generale	76	10,7%	44,7%	30,5%	4,0%	9,1%	1,0%
	Medii profesionale	124	17,8%	34,2%	19,8%	8,2%	20,0%	0,0%
	Superioare	306	9,7%	31,7%	19,6%	10,1%	27,7%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	459	10,3%	36,2%	21,8%	8,2%	22,4%	1,2%
	Nu	75	20,3%	26,9%	19,0%	11,2%	19,2%	3,4%
Conexiunea la internet:	Da	528	11,8%	35,2%	21,4%	8,3%	21,9%	1,5%
	Nu	6	0,0%	12,6%	19,5%	36,8%	31,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	35	26,1%	46,5%	12,5%	3,2%	6,2%	5,5%
	3000-6000 lei	87	14,4%	37,5%	18,6%	14,0%	14,6%	0,8%
	Peste 6000 lei	412	9,9%	33,4%	22,7%	7,8%	24,8%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	84	14,1%	37,3%	20,1%	11,7%	14,4%	2,4%
	Cei mai înstăriți 60%	450	11,2%	34,5%	21,6%	8,0%	23,4%	1,3%

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		2487	28,6%	70,3%	1,1%
Genul respondentului:	Masculin	994	28,1%	70,6%	1,3%
	Feminin	1493	29,0%	70,1%	1,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	47,2%	51,7%	1,1%
	30-44 ani	783	34,9%	63,4%	1,7%
	45-59 ani	578	14,3%	85,2%	0,5%
	60-74 ani	556	9,3%	89,7%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1126	40,8%	57,5%	1,7%
	Rural	1361	17,8%	81,5%	0,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	10,1%	89,5%	0,4%
	Medii generale	514	23,2%	75,5%	1,2%
	Medii profesionale	907	18,8%	80,1%	1,1%
	Superioare	657	58,2%	40,3%	1,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	36,4%	62,3%	1,3%
	Nu	869	13,3%	85,8%	0,9%
Conexiunea la internet:	Da	2428	28,8%	70,0%	1,2%
	Nu	59	16,2%	83,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	11,4%	88,2%	0,3%
	3000-6000 lei	612	18,4%	80,9%	0,7%
	Peste 6000 lei	1360	38,7%	59,7%	1,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	13,6%	85,9%	0,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	36,0%	62,6%	1,4%

Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale? (calculat în rândul utilizatorilor de internet, N=2487)

		Număr	Da	Nu
Total		2487	25,1%	74,9%
Genul respondentului:	Masculin	994	23,2%	76,8%
	Feminin	1493	26,8%	73,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	570	42,1%	57,9%
	30-44 ani	783	30,3%	69,7%
	45-59 ani	578	13,1%	86,9%
	60-74 ani	556	7,4%	92,6%
Mediu de reședință:	Urban	1126	35,5%	64,5%
	Rural	1361	16,0%	84,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	404	9,2%	90,8%
	Medii generale	514	22,5%	77,5%
	Medii profesionale	907	16,1%	83,9%
	Superioare	657	49,9%	50,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1618	32,4%	67,6%
	Nu	869	11,1%	88,9%
Conexiunea la internet:	Da	2428	25,4%	74,6%
	Nu	59	11,9%	88,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	515	7,3%	92,7%
	3000-6000 lei	612	15,1%	84,9%
	Peste 6000 lei	1360	35,5%	64,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	844	10,7%	89,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1643	32,3%	67,7%

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		602	29,8%	25,2%	24,8%	37,9%	16,7%	1,2%	12,0%	6,9%
Genul respondentului:	Masculin	215	33,9%	27,6%	22,2%	32,9%	23,8%	1,8%	13,0%	7,1%
	Feminin	387	26,8%	23,3%	26,7%	41,7%	11,3%	0,8%	11,3%	6,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	243	26,5%	16,5%	24,0%	34,6%	21,0%	0,3%	9,7%	7,8%
	30-44 ani	242	30,4%	31,8%	25,2%	42,5%	16,6%	1,6%	14,1%	6,5%
	45-59 ani	77	33,8%	30,0%	25,7%	34,4%	6,9%	2,7%	9,0%	1,5%
	60-74 ani	40	44,4%	36,6%	25,4%	39,3%	5,4%	2,6%	22,4%	15,1%
Mediu de reședință:	Urban	393	29,2%	26,3%	24,1%	40,9%	17,2%	1,5%	9,8%	7,2%
	Rural	209	31,0%	23,0%	26,1%	32,1%	15,7%	0,8%	16,3%	6,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	36	30,4%	13,4%	22,1%	22,3%	14,9%	0,0%	5,6%	4,9%
	Medii generale	105	25,8%	18,2%	21,6%	32,4%	24,8%	1,4%	12,0%	12,1%
	Medii profesionale	138	27,5%	24,2%	23,8%	31,7%	16,4%	0,6%	12,7%	5,5%
	Superioare	322	32,0%	29,2%	26,7%	44,6%	14,2%	1,6%	12,2%	6,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	510	30,7%	26,2%	24,9%	39,1%	16,8%	1,1%	11,8%	7,3%
	Nu	92	24,9%	19,1%	23,9%	31,0%	16,2%	2,2%	13,3%	4,6%
Conexiunea la internet:	Da	595	29,9%	25,3%	24,9%	37,9%	16,9%	1,1%	12,2%	7,0%
	Nu	7	28,4%	17,5%	13,4%	40,7%	0,0%	17,5%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	33	25,9%	17,2%	22,8%	17,3%	17,2%	7,6%	5,8%	9,9%
	3000-6000 lei	88	25,9%	23,4%	27,9%	35,0%	16,4%	1,1%	14,7%	8,9%
	Peste 6000 lei	481	30,8%	26,1%	24,3%	39,9%	16,7%	0,8%	12,0%	6,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	85	26,9%	24,1%	19,3%	30,1%	12,7%	4,2%	16,6%	4,7%
	Cei mai înstăriți 60%	517	30,3%	25,3%	25,7%	39,2%	17,4%	0,7%	11,3%	7,3%

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		602	4,6%	10,3%	4,7%	8,7%	18,7%	1,8%	3,1%	3,3%
Genul respondentului:	Masculin	215	4,8%	5,1%	2,3%	8,9%	14,9%	2,1%	3,4%	5,7%
	Feminin	387	4,4%	14,3%	6,6%	8,6%	21,5%	1,6%	2,9%	1,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	243	3,6%	8,8%	3,4%	12,3%	13,6%	2,0%	5,3%	4,1%
	30-44 ani	242	6,5%	15,3%	6,8%	7,3%	21,6%	0,7%	1,3%	3,4%
	45-59 ani	77	2,6%	3,5%	3,8%	3,7%	20,4%	5,5%	1,3%	1,5%
	60-74 ani	40	2,6%	2,6%	2,2%	2,1%	34,4%	0,0%	2,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	393	5,6%	14,2%	5,4%	8,6%	19,5%	1,5%	3,5%	3,7%
	Rural	209	2,5%	2,8%	3,5%	9,0%	17,0%	2,5%	2,4%	2,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	36	2,3%	0,0%	4,7%	8,4%	2,9%	5,8%	5,1%	0,0%
	Medii generale	105	2,9%	9,5%	5,5%	13,8%	16,3%	3,8%	4,6%	7,0%
	Medii profesionale	138	3,1%	3,5%	1,9%	9,6%	11,5%	2,1%	3,5%	2,8%
	Superioare	322	6,1%	14,9%	5,7%	6,6%	24,6%	0,5%	2,2%	2,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	510	4,8%	9,9%	4,2%	8,8%	18,4%	1,4%	2,8%	3,2%
	Nu	92	3,1%	12,7%	7,9%	8,6%	20,0%	4,5%	4,6%	3,9%
Conexiunea la internet:	Da	595	4,6%	10,4%	4,6%	8,8%	18,7%	1,9%	3,1%	3,3%
	Nu	7	0,0%	0,0%	13,1%	0,0%	13,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	33	0,0%	8,0%	3,5%	12,7%	5,0%	0,0%	6,5%	7,9%
	3000-6000 lei	88	6,5%	4,1%	3,2%	2,1%	17,9%	1,1%	2,9%	1,8%
	Peste 6000 lei	481	4,6%	11,6%	5,1%	9,6%	19,8%	2,1%	2,9%	3,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	85	2,0%	5,9%	10,5%	13,3%	13,5%	2,1%	4,9%	3,2%
	Cei mai înstăriți 60%	517	5,0%	11,1%	3,8%	8,0%	19,5%	1,8%	2,8%	3,3%

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		176	34,1%	60,5%	5,5%	53,0%	45,5%	1,5%
Genul respondentului:	Masculin	71	37,3%	52,7%	10,1%	41,0%	56,1%	3,0%
	Feminin	105	31,0%	68,0%	1,0%	64,6%	35,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	62	34,1%	58,3%	7,5%	45,1%	54,9%	0,0%
	30-44 ani	71	38,7%	56,1%	5,2%	52,1%	44,2%	3,7%
	45-59 ani	26	27,7%	68,6%	3,8%	71,3%	28,7%	0,0%
	60-74 ani	17	21,5%	78,5%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	112	41,4%	53,1%	5,5%	53,1%	44,7%	2,2%
	Rural	64	20,6%	74,0%	5,4%	52,9%	47,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	10	19,3%	58,4%	22,2%	16,9%	83,1%	0,0%
	Medii generale	26	37,5%	62,5%	0,0%	27,2%	72,8%	0,0%
	Medii profesionale	37	33,3%	59,7%	7,0%	38,9%	57,1%	4,0%
	Superioare	102	35,4%	61,1%	3,6%	70,5%	28,5%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	155	37,0%	58,3%	4,7%	56,9%	41,5%	1,7%
	Nu	21	13,3%	75,7%	11,0%	25,9%	74,1%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	174	33,9%	61,1%	5,0%	53,1%	45,5%	1,5%
	Nu	2	47,1%	0,0%	52,9%	47,1%	52,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	9	30,3%	69,7%	0,0%	75,7%	24,3%	0,0%
	3000-6000 lei	22	39,0%	56,2%	4,8%	42,1%	53,0%	4,8%
	Peste 6000 lei	145	33,5%	60,6%	5,9%	53,3%	45,7%	1,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	24	25,8%	65,4%	8,8%	36,6%	63,4%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	152	35,3%	59,8%	5,0%	55,4%	42,9%	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		152	33,0%	61,1%	6,0%	50,9%	48,4%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	60	34,7%	58,7%	6,6%	51,3%	48,7%	0,0%
	Feminin	92	31,4%	63,3%	5,4%	50,6%	48,2%	1,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	38	29,7%	70,3%	0,0%	40,7%	59,3%	0,0%
	30-44 ani	77	35,3%	55,0%	9,7%	46,0%	54,0%	0,0%
	45-59 ani	23	26,1%	65,9%	8,0%	69,2%	26,6%	4,2%
	60-74 ani	14	43,1%	56,9%	0,0%	84,9%	15,1%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	102	33,1%	59,9%	7,0%	51,3%	47,8%	0,9%
	Rural	50	32,6%	63,8%	3,6%	50,0%	50,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	44,0%	56,0%	0,0%	22,0%	78,0%	0,0%
	Medii generale	20	27,4%	72,6%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%
	Medii profesionale	35	31,5%	58,1%	10,4%	51,6%	48,4%	0,0%
	Superioare	91	34,5%	60,7%	4,8%	58,2%	40,8%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	134	33,5%	61,1%	5,5%	54,0%	45,3%	0,7%
	Nu	18	28,9%	61,3%	9,8%	26,9%	73,1%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	151	32,5%	61,5%	6,0%	50,6%	48,8%	0,6%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	36,3%	63,7%	0,0%	54,1%	45,9%	0,0%
	3000-6000 lei	20	16,3%	78,3%	5,3%	55,0%	45,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	126	35,5%	58,2%	6,3%	50,1%	49,1%	0,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	21	36,6%	53,6%	9,8%	43,2%	52,1%	4,6%
	Cei mai înstăriți 60%	131	32,4%	62,3%	5,3%	52,1%	47,9%	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		149	30,4%	64,9%	4,7%	36,7%	61,3%	2,0%
Genul respondentului:	Masculin	47	35,1%	61,0%	3,9%	39,1%	59,0%	1,8%
	Feminin	102	27,5%	67,4%	5,2%	35,1%	62,8%	2,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	60	27,0%	67,7%	5,3%	30,9%	69,1%	0,0%
	30-44 ani	60	30,6%	64,9%	4,6%	33,0%	67,0%	0,0%
	45-59 ani	20	36,2%	58,9%	4,9%	59,1%	31,0%	9,9%
	60-74 ani	9	42,1%	57,9%	0,0%	55,1%	31,9%	13,0%
Mediu de reședință:	Urban	94	34,5%	60,3%	5,2%	31,7%	65,3%	3,1%
	Rural	55	23,1%	73,1%	3,8%	45,7%	54,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	8	0,0%	100,0%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%
	Medii generale	22	26,9%	68,2%	4,9%	23,3%	72,3%	4,4%
	Medii profesionale	34	32,6%	61,4%	6,0%	33,2%	64,0%	2,8%
	Superioare	85	33,6%	61,9%	4,5%	41,9%	56,9%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	125	30,5%	64,0%	5,5%	41,5%	56,2%	2,3%
	Nu	24	30,0%	70,0%	0,0%	8,2%	91,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	148	30,0%	65,3%	4,7%	36,3%	61,7%	2,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	8	11,9%	88,1%	0,0%	54,2%	45,8%	0,0%
	3000-6000 lei	26	36,2%	63,8%	0,0%	37,3%	62,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	115	30,5%	63,6%	5,9%	35,4%	62,1%	2,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	17	27,7%	65,8%	6,5%	29,7%	70,3%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	132	30,8%	64,8%	4,4%	37,5%	60,2%	2,2%

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		229	35,8%	60,5%	3,7%	42,9%	57,1%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	68	34,2%	60,6%	5,2%	50,6%	49,4%	0,0%
	Feminin	161	36,8%	60,4%	2,8%	38,3%	61,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	83	23,8%	74,8%	1,3%	36,1%	63,9%	0,0%
	30-44 ani	104	46,7%	51,3%	1,9%	37,7%	62,3%	0,0%
	45-59 ani	27	43,7%	38,1%	18,2%	74,1%	25,9%	0,0%
	60-74 ani	15	18,9%	75,7%	5,4%	69,3%	30,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	161	33,6%	61,7%	4,7%	39,2%	60,8%	0,0%
	Rural	68	41,4%	57,3%	1,3%	52,2%	47,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	9	21,0%	79,0%	0,0%	22,0%	78,0%	0,0%
	Medii generale	33	28,2%	68,5%	3,3%	37,7%	62,3%	0,0%
	Medii profesionale	45	37,4%	56,0%	6,6%	36,9%	63,1%	0,0%
	Superioare	142	38,2%	58,8%	3,1%	47,4%	52,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	199	36,7%	59,0%	4,2%	46,2%	53,8%	0,0%
	Nu	30	29,2%	70,8%	0,0%	19,5%	80,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	226	35,8%	60,4%	3,8%	43,0%	57,0%	0,0%
	Nu	3	32,8%	67,2%	0,0%	32,8%	67,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	30,1%	52,1%	17,8%	47,9%	52,1%	0,0%
	3000-6000 lei	31	35,8%	58,7%	5,6%	34,7%	65,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	192	36,0%	61,0%	3,0%	44,0%	56,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	26	38,4%	56,9%	4,7%	34,2%	65,8%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	203	35,5%	60,9%	3,6%	44,0%	56,0%	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		92	50,1%	48,7%	1,2%	31,6%	68,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	48	57,1%	41,0%	1,9%	36,1%	63,9%	0,0%
	Feminin	44	38,9%	61,1%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	48	52,8%	45,1%	2,2%	25,6%	74,4%	0,0%
	30-44 ani	37	55,2%	44,8%	0,0%	33,1%	66,9%	0,0%
	45-59 ani	5	0,0%	100,0%	0,0%	60,6%	39,4%	0,0%
	60-74 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	62	46,0%	54,0%	0,0%	38,3%	61,7%	0,0%
	Rural	30	58,9%	37,4%	3,7%	17,1%	82,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	43,1%	56,9%	0,0%	43,1%	56,9%	0,0%
	Medii generale	24	44,6%	51,1%	4,3%	28,6%	71,4%	0,0%
	Medii profesionale	21	59,4%	40,6%	0,0%	9,9%	90,1%	0,0%
	Superioare	42	49,5%	50,5%	0,0%	43,2%	56,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	77	51,7%	46,9%	1,4%	35,7%	64,3%	0,0%
	Nu	15	40,9%	59,1%	0,0%	7,2%	92,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	92	50,1%	48,7%	1,2%	31,6%	68,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	5	71,8%	28,2%	0,0%	25,9%	74,1%	0,0%
	3000-6000 lei	13	41,3%	58,7%	0,0%	24,5%	75,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	74	50,0%	48,5%	1,5%	33,2%	66,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	10	40,1%	48,8%	11,1%	9,9%	90,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	82	51,3%	48,7%	0,0%	34,2%	65,8%	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	37,6%	47,9%	14,5%	71,0%	14,5%	14,5%
Genul respondentului:	Masculin	4	22,9%	54,6%	22,5%	55,0%	22,5%	22,5%
	Feminin	3	64,2%	35,8%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	30-44 ani	3	0,0%	70,8%	29,2%	41,7%	29,2%	29,2%
	45-59 ani	2	53,7%	46,3%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60-74 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	6	47,4%	34,3%	18,3%	63,4%	18,3%	18,3%
	Rural	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	5	38,4%	40,2%	21,4%	57,2%	21,4%	21,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	5	51,6%	48,4%	0,0%	80,1%	19,9%	0,0%
	Nu	2	0,0%	46,8%	53,2%	46,8%	0,0%	53,2%
Conexiunea la internet:	Da	6	26,8%	56,2%	17,0%	66,0%	17,0%	17,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	58,9%	41,1%	58,9%	0,0%	41,1%
	3000-6000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	4	72,2%	27,8%	0,0%	72,2%	27,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	3	0,0%	69,8%	30,2%	69,8%	0,0%	30,2%
	Cei mai înstăriți 60%	4	72,2%	27,8%	0,0%	72,2%	27,8%	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		73	34,1%	60,1%	5,7%	45,3%	53,5%	1,1%
Genul respondentului:	Masculin	28	29,2%	64,2%	6,7%	42,1%	57,9%	0,0%
	Feminin	45	38,5%	56,6%	4,9%	48,2%	49,7%	2,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	23	27,9%	63,2%	8,9%	35,8%	64,2%	0,0%
	30-44 ani	34	32,7%	64,1%	3,2%	38,4%	59,2%	2,5%
	45-59 ani	7	55,4%	44,6%	0,0%	69,6%	30,4%	0,0%
	60-74 ani	9	42,9%	45,4%	11,6%	88,4%	11,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	40	31,9%	59,6%	8,5%	45,8%	54,2%	0,0%
	Rural	33	36,8%	60,7%	2,5%	44,8%	52,7%	2,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	12	20,8%	65,0%	14,2%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	17	45,5%	47,9%	6,7%	52,5%	47,5%	0,0%
	Superioare	41	36,3%	63,7%	0,0%	61,5%	36,3%	2,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	61	35,2%	59,3%	5,5%	49,9%	48,7%	1,4%
	Nu	12	28,8%	64,2%	7,0%	22,0%	78,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	73	34,1%	60,1%	5,7%	45,3%	53,5%	1,1%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	59,3%	40,7%	0,0%
	3000-6000 lei	12	34,9%	50,0%	15,1%	28,4%	71,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	59	35,2%	60,9%	3,9%	48,5%	50,1%	1,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	14	35,3%	48,6%	16,1%	38,0%	62,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	59	33,9%	62,9%	3,3%	47,1%	51,5%	1,4%

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		41	32,6%	64,9%	2,5%	52,1%	47,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	15	40,7%	59,3%	0,0%	55,3%	44,7%	0,0%
	Feminin	26	26,0%	69,4%	4,6%	49,5%	50,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	19	26,3%	68,5%	5,2%	46,5%	53,5%	0,0%
	30-44 ani	15	36,5%	63,5%	0,0%	57,3%	42,7%	0,0%
	45-59 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60-74 ani	6	53,9%	46,1%	0,0%	70,7%	29,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	28	32,8%	63,5%	3,7%	55,3%	44,7%	0,0%
	Rural	13	32,1%	67,9%	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	52,3%	47,7%	0,0%
	Medii generale	12	15,8%	76,3%	7,9%	42,9%	57,1%	0,0%
	Medii profesionale	7	44,7%	55,3%	0,0%	44,7%	55,3%	0,0%
	Superioare	20	42,8%	57,2%	0,0%	61,7%	38,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	37	32,1%	65,1%	2,8%	57,8%	42,2%	0,0%
	Nu	4	37,0%	63,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	41	32,6%	64,9%	2,5%	52,1%	47,9%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	0,0%	100,0%	0,0%	76,0%	24,0%	0,0%
	3000-6000 lei	7	40,4%	45,6%	14,0%	31,0%	69,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	31	34,3%	65,7%	0,0%	54,6%	45,4%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	3	38,3%	61,7%	0,0%	38,3%	61,7%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	38	32,0%	65,2%	2,8%	53,5%	46,5%	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		26	31,6%	64,5%	3,9%	46,3%	49,8%	3,9%
Genul respondentului:	Masculin	9	54,4%	37,0%	8,6%	61,7%	29,7%	8,6%
	Feminin	17	12,7%	87,3%	0,0%	33,6%	66,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	8	43,5%	56,5%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	30-44 ani	15	22,7%	70,2%	7,0%	46,8%	46,1%	7,0%
	45-59 ani	2	56,6%	43,4%	0,0%	43,4%	56,6%	0,0%
	60-74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	21	34,1%	61,1%	4,8%	50,2%	45,0%	4,8%
	Rural	5	21,0%	79,0%	0,0%	29,6%	70,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	3	67,0%	33,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	4	24,8%	75,2%	0,0%	55,3%	44,7%	0,0%
	Superioare	18	28,6%	65,8%	5,6%	54,1%	40,3%	5,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	23	35,1%	60,5%	4,3%	51,5%	44,2%	4,3%
	Nu	3	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	26	31,6%	64,5%	3,9%	46,3%	49,8%	3,9%
	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	5	46,6%	34,1%	19,3%	42,6%	38,1%	19,3%
	Peste 6000 lei	21	27,8%	72,2%	0,0%	47,3%	52,7%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	24	33,7%	62,1%	4,2%	46,1%	49,8%	4,2%

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		66	21,9%	69,2%	8,9%	36,2%	63,8%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	9	8,0%	69,0%	23,0%	34,5%	65,5%	0,0%
	Feminin	57	25,7%	69,2%	5,1%	36,7%	63,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	22	7,5%	79,1%	13,4%	33,1%	66,9%	0,0%
	30-44 ani	40	28,5%	64,6%	6,9%	32,1%	67,9%	0,0%
	45-59 ani	3	32,0%	68,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60-74 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	60	21,1%	69,0%	9,9%	38,4%	61,6%	0,0%
	Rural	6	29,2%	70,8%	0,0%	14,4%	85,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	9	8,1%	55,0%	36,9%	14,6%	85,4%	0,0%
	Medii profesionale	5	34,7%	65,3%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
	Superioare	52	23,7%	72,8%	3,6%	41,3%	58,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	54	25,1%	63,9%	11,0%	40,9%	59,1%	0,0%
	Nu	12	7,5%	92,5%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	66	21,9%	69,2%	8,9%	36,2%	63,8%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	0,0%	100,0%	0,0%	38,3%	61,7%	0,0%
	3000-6000 lei	4	24,5%	75,5%	0,0%	51,0%	49,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	59	22,8%	67,2%	10,0%	35,2%	64,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	5	17,1%	82,9%	0,0%	35,9%	64,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	61	22,3%	68,0%	9,7%	36,2%	63,8%	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		32	15,4%	84,6%	0,0%	27,0%	73,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	6	17,8%	82,2%	0,0%	29,5%	70,5%	0,0%
	Feminin	26	14,8%	85,2%	0,0%	26,3%	73,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	9	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	30-44 ani	19	27,2%	72,8%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%
	45-59 ani	3	0,0%	100,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
	60-74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	24	20,5%	79,5%	0,0%	32,5%	67,5%	0,0%
	Rural	8	0,0%	100,0%	0,0%	10,1%	89,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	6	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Superioare	21	24,6%	75,4%	0,0%	43,0%	57,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	24	16,6%	83,4%	0,0%	31,6%	68,4%	0,0%
	Nu	8	12,0%	88,0%	0,0%	13,2%	86,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	31	15,9%	84,1%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	3	0,0%	100,0%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	28	17,9%	82,1%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	10	0,0%	100,0%	0,0%	18,5%	81,5%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	22	22,4%	77,6%	0,0%	30,8%	69,2%	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		52	18,1%	81,9%	0,0%	37,2%	62,8%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	20	17,8%	82,2%	0,0%	37,2%	62,8%	0,0%
	Feminin	32	18,4%	81,6%	0,0%	37,1%	62,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	30	15,8%	84,2%	0,0%	39,3%	60,7%	0,0%
	30-44 ani	18	20,7%	79,3%	0,0%	20,7%	79,3%	0,0%
	45-59 ani	3	34,6%	65,4%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60-74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	33	11,3%	88,7%	0,0%	35,7%	64,3%	0,0%
	Rural	19	30,9%	69,1%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	30,6%	69,4%	0,0%	61,2%	38,8%	0,0%
	Medii generale	14	13,0%	87,0%	0,0%	42,3%	57,7%	0,0%
	Medii profesionale	13	30,6%	69,4%	0,0%	34,6%	65,4%	0,0%
	Superioare	22	11,9%	88,1%	0,0%	31,5%	68,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	44	21,2%	78,8%	0,0%	41,2%	58,8%	0,0%
	Nu	8	0,0%	100,0%	0,0%	13,7%	86,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	52	18,1%	81,9%	0,0%	37,2%	62,8%	0,0%
	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%	27,2%	72,8%	0,0%
	3000-6000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	52,4%	47,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	46	20,5%	79,5%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	11	7,3%	92,7%	0,0%	36,6%	63,4%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	41	21,1%	78,9%	0,0%	37,3%	62,7%	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		117	37,4%	60,0%	2,6%	49,4%	50,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	31	46,8%	50,1%	3,1%	54,6%	45,4%	0,0%
	Feminin	86	32,4%	65,2%	2,4%	46,7%	53,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	34	21,6%	72,1%	6,4%	37,8%	62,2%	0,0%
	30-44 ani	54	48,5%	51,5%	0,0%	39,9%	60,1%	0,0%
	45-59 ani	16	37,9%	62,1%	0,0%	87,5%	12,5%	0,0%
	60-74 ani	13	36,2%	57,6%	6,2%	78,0%	22,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	80	35,2%	61,1%	3,8%	45,6%	54,4%	0,0%
	Rural	37	42,4%	57,6%	0,0%	58,0%	42,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	17	61,4%	38,6%	0,0%	32,0%	68,0%	0,0%
	Medii profesionale	17	50,6%	42,1%	7,3%	47,5%	52,5%	0,0%
	Superioare	82	29,4%	68,3%	2,3%	53,2%	46,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	98	36,1%	60,8%	3,1%	53,8%	46,2%	0,0%
	Nu	19	44,3%	55,7%	0,0%	26,2%	73,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	116	36,9%	60,5%	2,6%	49,0%	51,0%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	16	56,7%	43,3%	0,0%	62,0%	38,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	99	34,9%	62,0%	3,1%	48,2%	51,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	12	60,3%	39,7%	0,0%	61,5%	38,5%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	105	34,8%	62,3%	2,9%	48,0%	52,0%	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		11	25,5%	74,5%	0,0%	25,4%	74,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	5	17,1%	82,9%	0,0%	17,1%	82,9%	0,0%
	Feminin	6	33,7%	66,3%	0,0%	33,6%	66,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	5	17,6%	82,4%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	30-44 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	45-59 ani	4	46,3%	53,7%	0,0%	23,2%	76,8%	0,0%
	60-74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	6	15,4%	84,6%	0,0%	30,9%	69,1%	0,0%
	Rural	5	37,5%	62,5%	0,0%	18,8%	81,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	44,1%	55,9%	0,0%	44,1%	55,9%	0,0%
	Medii generale	4	0,0%	100,0%	0,0%	21,9%	78,1%	0,0%
	Medii profesionale	3	63,3%	36,7%	0,0%	31,7%	68,3%	0,0%
	Superioare	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	7	26,7%	73,3%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%
	Nu	4	23,3%	76,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	11	25,5%	74,5%	0,0%	25,4%	74,6%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	10	18,5%	81,5%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	2	52,4%	47,6%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	9	20,2%	79,8%	0,0%	30,3%	69,7%	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		18	18,9%	81,1%	0,0%	40,5%	59,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	7	31,1%	68,9%	0,0%	55,3%	44,7%	0,0%
	Feminin	11	8,2%	91,8%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	13	8,6%	91,4%	0,0%	49,1%	50,9%	0,0%
	30-44 ani	3	74,2%	25,8%	0,0%	25,8%	74,2%	0,0%
	45-59 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60-74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	14	14,5%	85,5%	0,0%	54,6%	45,4%	0,0%
	Rural	4	31,6%	68,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Medii generale	5	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	4	54,8%	45,2%	0,0%	47,8%	52,2%	0,0%
	Superioare	7	12,0%	88,0%	0,0%	62,6%	37,4%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	14	13,8%	86,2%	0,0%	52,0%	48,0%	0,0%
	Nu	4	36,8%	63,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	18	18,9%	81,1%	0,0%	40,5%	59,5%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	0,0%	100,0%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%
	3000-6000 lei	2	61,9%	38,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	14	14,3%	85,7%	0,0%	46,6%	53,4%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	4	36,8%	63,2%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	14	13,8%	86,2%	0,0%	52,0%	48,0%	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		16	34,0%	66,0%	0,0%	34,0%	66,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	11	30,8%	69,2%	0,0%	30,8%	69,2%	0,0%
	Feminin	5	44,0%	56,0%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	9	34,4%	65,6%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
	30-44 ani	6	38,2%	61,8%	0,0%	38,2%	61,8%	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	12	45,1%	54,9%	0,0%	34,8%	65,2%	0,0%
	Rural	4	0,0%	100,0%	0,0%	31,6%	68,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	7	27,1%	72,9%	0,0%	27,1%	72,9%	0,0%
	Medii profesionale	3	39,2%	60,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Superioare	6	38,2%	61,8%	0,0%	57,3%	42,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	13	25,5%	74,5%	0,0%	34,9%	65,1%	0,0%
	Nu	3	73,4%	26,6%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	16	34,0%	66,0%	0,0%	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	2	56,3%	43,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	13	23,6%	76,4%	0,0%	33,5%	66,5%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	2	56,3%	43,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	14	30,5%	69,5%	0,0%	39,5%	60,5%	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	NS/NR
Total		3007	43,1%	7,1%	3,2%	2,9%	53,4%	20,8%	1,4%	1,8%	23,6%	0,2%	0,6%	4,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	41,8%	8,3%	3,0%	2,3%	52,6%	21,3%	1,5%	2,0%	24,5%	0,3%	0,7%	4,5%
	Feminin	1811	44,2%	6,1%	3,3%	3,4%	54,2%	20,4%	1,4%	1,5%	22,8%	0,2%	0,5%	5,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	25,1%	3,4%	1,9%	3,0%	75,1%	34,8%	2,7%	3,3%	23,7%	0,2%	0,8%	2,1%
	30-44 ani	824	32,5%	5,1%	1,8%	3,6%	65,7%	27,0%	1,3%	1,5%	24,4%	0,5%	0,1%	3,4%
	45-59 ani	685	51,4%	7,7%	3,9%	3,0%	48,8%	15,3%	1,0%	1,6%	22,1%	0,0%	0,7%	4,2%
	60-74 ani	920	63,3%	12,3%	5,3%	1,7%	24,7%	6,7%	0,8%	0,8%	24,0%	0,2%	1,0%	9,0%
Mediu de reședință:	Urban	1279	38,7%	5,9%	3,1%	4,2%	62,9%	32,5%	2,2%	2,7%	25,8%	0,2%	0,4%	3,2%
	Rural	1728	46,6%	8,1%	3,3%	1,8%	46,0%	11,6%	0,8%	1,0%	21,9%	0,2%	0,8%	5,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	39,0%	8,6%	2,0%	1,9%	41,5%	8,4%	0,4%	0,4%	24,4%	0,2%	1,0%	8,2%
	Medii generale	654	48,3%	7,7%	3,2%	1,5%	47,0%	14,0%	1,2%	1,9%	22,6%	0,3%	0,8%	5,9%
	Medii profesionale	1084	47,9%	7,2%	3,5%	3,2%	51,4%	17,5%	1,3%	1,6%	23,4%	0,1%	0,6%	3,9%
	Superioare	689	33,9%	5,3%	3,7%	4,5%	72,7%	43,0%	2,8%	3,0%	24,6%	0,4%	0,1%	1,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	38,2%	5,4%	3,1%	3,5%	63,4%	28,5%	2,0%	2,1%	23,2%	0,3%	0,2%	2,9%
	Nu	1278	50,3%	9,6%	3,4%	2,0%	39,0%	9,7%	0,6%	1,3%	24,2%	0,1%	1,1%	7,4%
Conexiunea la internet:	Da	2622	41,1%	6,1%	3,1%	3,1%	59,2%	23,1%	1,6%	2,0%	23,7%	0,2%	0,5%	3,5%
	Nu	385	58,8%	15,1%	3,8%	1,0%	8,4%	2,9%	0,6%	0,0%	22,9%	0,3%	1,5%	14,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	54,5%	9,2%	3,2%	2,1%	35,9%	6,5%	0,6%	0,9%	20,8%	0,3%	0,5%	6,9%
	3000-6000 lei	755	47,1%	8,9%	3,6%	2,2%	50,2%	9,9%	1,2%	1,4%	22,1%	0,0%	0,7%	4,2%
	Peste 6000 lei	1483	35,9%	5,4%	3,0%	3,5%	63,1%	32,6%	1,9%	2,3%	25,6%	0,3%	0,6%	3,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	47,6%	9,5%	3,3%	2,3%	36,9%	7,5%	0,9%	0,8%	22,6%	0,3%	0,8%	7,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	40,0%	5,5%	3,1%	3,2%	64,6%	29,7%	1,8%	2,4%	24,3%	0,2%	0,5%	2,6%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3007	28,0%	71,7%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1196	26,9%	72,8%	0,3%
	Feminin	1811	28,9%	70,7%	0,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	39,5%	59,7%	0,8%
	30-44 ani	824	35,2%	64,4%	0,4%
	45-59 ani	685	21,8%	78,1%	0,2%
	60-74 ani	920	15,4%	84,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1279	37,2%	62,2%	0,6%
	Rural	1728	20,7%	79,2%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	16,3%	83,7%	0,0%
	Medii generale	654	23,1%	76,5%	0,4%
	Medii profesionale	1084	22,7%	77,0%	0,3%
	Superioare	689	50,6%	48,9%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	34,7%	64,8%	0,4%
	Nu	1278	18,1%	81,8%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	29,6%	70,0%	0,4%
	Nu	385	15,1%	84,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	12,9%	87,0%	0,1%
	3000-6000 lei	755	23,8%	76,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	1483	36,9%	62,5%	0,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	17,6%	82,4%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	34,9%	64,6%	0,5%

Tabelul 59. Prin ce modalități 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		820	54,4%	39,4%	12,4%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	303	57,9%	35,5%	12,1%	1,2%
	Feminin	517	51,6%	42,5%	12,7%	0,5%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	234	43,5%	47,8%	16,3%	1,6%
	30-44 ani	296	50,5%	44,7%	12,7%	0,7%
	45-59 ani	151	61,5%	30,0%	9,9%	0,0%
	60-74 ani	139	80,0%	18,8%	6,4%	0,6%
Mediu de reședință:	Urban	472	43,3%	49,4%	15,3%	1,1%
	Rural	348	70,3%	25,1%	8,3%	0,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	91	70,0%	16,4%	14,6%	0,0%
	Medii generale	141	55,3%	35,1%	14,0%	2,0%
	Medii profesionale	243	64,2%	29,2%	11,2%	1,0%
	Superioare	344	43,1%	54,6%	11,8%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	592	48,8%	45,6%	13,3%	1,0%
	Nu	228	70,1%	22,1%	9,9%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	762	52,2%	41,5%	12,9%	0,9%
	Nu	58	87,8%	6,7%	5,5%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	98	77,2%	17,1%	5,7%	0,0%
	3000-6000 lei	174	66,9%	27,9%	6,2%	1,2%
	Peste 6000 lei	548	47,0%	46,4%	15,4%	0,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	216	74,5%	20,9%	7,8%	0,5%
	Cei mai înstăriți 60%	604	47,7%	45,6%	14,0%	0,9%

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		651	5,7%	3,4%	9,8%	12,8%	26,0%	41,5%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	228	7,0%	2,7%	13,9%	10,7%	28,1%	36,9%	0,8%
	Feminin	423	4,7%	3,9%	6,7%	14,4%	24,5%	44,9%	0,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	162	1,8%	3,9%	11,6%	14,6%	31,4%	36,1%	0,5%
	30-44 ani	238	4,8%	3,5%	10,5%	11,8%	22,3%	47,0%	0,0%
	45-59 ani	126	4,1%	3,0%	9,2%	13,7%	28,9%	38,1%	3,0%
	60-74 ani	125	16,5%	2,6%	5,5%	11,2%	21,5%	42,0%	0,7%
Mediu de reședință:	Urban	353	4,7%	2,6%	9,1%	13,9%	25,6%	43,6%	0,6%
	Rural	298	6,9%	4,4%	10,6%	11,5%	26,5%	38,8%	1,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	77	9,9%	3,6%	6,1%	15,5%	23,9%	37,5%	3,5%
	Medii generale	99	7,2%	1,9%	10,2%	10,7%	27,0%	43,0%	0,0%
	Medii profesionale	203	5,4%	4,0%	13,7%	15,1%	22,1%	38,8%	1,0%
	Superioare	272	4,1%	3,5%	7,7%	11,2%	29,2%	44,1%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	460	4,4%	3,8%	11,5%	13,5%	27,9%	38,3%	0,6%
	Nu	191	9,0%	2,4%	5,4%	11,0%	21,1%	49,6%	1,5%
Conexiunea la internet:	Da	596	5,1%	3,5%	9,8%	12,9%	25,8%	42,1%	0,9%
	Nu	55	13,2%	1,8%	9,8%	12,7%	28,3%	34,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	85	12,3%	1,4%	11,6%	10,7%	19,8%	44,3%	0,0%
	3000-6000 lei	152	8,5%	4,5%	11,1%	12,7%	24,6%	36,2%	2,5%
	Peste 6000 lei	414	3,5%	3,4%	9,0%	13,3%	27,7%	42,8%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	186	7,6%	2,5%	7,0%	8,9%	25,2%	47,8%	1,0%
	Cei mai înstăriți 60%	465	5,0%	3,7%	10,8%	14,3%	26,3%	39,1%	0,8%

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		159	6,5%	2,1%	11,7%	18,5%	18,7%	42,0%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	64	9,9%	4,3%	13,6%	22,7%	17,5%	30,8%	1,2%
	Feminin	95	3,5%	0,0%	9,9%	14,7%	19,8%	52,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	68	7,9%	1,6%	8,7%	18,5%	20,6%	41,5%	1,3%
	30-44 ani	60	5,2%	1,8%	17,8%	14,7%	18,7%	41,8%	0,0%
	45-59 ani	20	0,0%	0,0%	10,2%	30,1%	10,2%	49,4%	0,0%
	60-74 ani	11	18,6%	11,1%	0,0%	17,5%	21,8%	31,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	113	5,8%	2,9%	13,5%	21,3%	16,3%	39,3%	0,8%
	Rural	46	8,4%	0,0%	7,0%	11,5%	24,6%	48,5%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	10	20,9%	0,0%	10,5%	8,0%	15,0%	45,6%	0,0%
	Medii generale	38	4,5%	5,3%	17,1%	15,4%	12,7%	42,6%	2,3%
	Medii profesionale	34	6,7%	3,5%	5,9%	17,9%	34,2%	31,8%	0,0%
	Superioare	77	5,7%	0,0%	11,5%	21,8%	15,5%	45,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	127	5,8%	2,5%	11,9%	20,9%	18,5%	40,2%	0,0%
	Nu	32	9,7%	0,0%	10,4%	8,2%	19,4%	49,2%	3,1%
Conexiunea la internet:	Da	157	6,1%	2,1%	11,8%	18,7%	18,9%	41,9%	0,6%
	Nu	2	50,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	49,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	11	20,5%	0,0%	0,0%	8,2%	43,7%	27,6%	0,0%
	3000-6000 lei	21	10,6%	0,0%	22,6%	26,4%	12,6%	27,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	127	4,8%	2,6%	10,8%	18,0%	17,7%	45,4%	0,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	23	18,4%	0,0%	0,0%	19,9%	24,1%	33,5%	4,1%
	Cei mai înstăriți 60%	136	4,6%	2,4%	13,6%	18,3%	17,8%	43,3%	0,0%

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		87	1,8%	1,4%	8,9%	17,0%	18,0%	52,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	29	0,0%	3,5%	9,7%	19,3%	18,7%	48,9%	0,0%
	Feminin	58	3,0%	0,0%	8,4%	15,4%	17,6%	55,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	29	0,0%	3,9%	6,7%	21,6%	21,3%	46,5%	0,0%
	30-44 ani	38	2,2%	0,0%	7,4%	14,2%	19,4%	56,7%	0,0%
	45-59 ani	11	0,0%	0,0%	9,0%	18,0%	15,9%	57,1%	0,0%
	60-74 ani	9	9,4%	0,0%	25,8%	9,7%	0,0%	55,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	65	0,0%	1,9%	8,3%	18,1%	15,7%	56,1%	0,0%
	Rural	22	7,2%	0,0%	10,8%	13,5%	25,1%	43,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	5	0,0%	23,2%	0,0%	0,0%	0,0%	76,8%	0,0%
	Medii generale	18	0,0%	0,0%	21,1%	16,5%	11,4%	51,0%	0,0%
	Medii profesionale	19	4,0%	0,0%	4,8%	4,7%	27,6%	58,9%	0,0%
	Superioare	44	1,9%	0,0%	6,6%	22,1%	19,6%	49,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	68	1,2%	1,8%	9,5%	20,1%	16,8%	50,6%	0,0%
	Nu	19	3,9%	0,0%	6,7%	4,8%	22,5%	62,1%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	85	1,8%	1,4%	9,1%	17,3%	18,4%	51,9%	0,0%
	Nu	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	45,1%	0,0%	54,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	10	0,0%	0,0%	0,0%	15,9%	8,7%	75,4%	0,0%
	Peste 6000 lei	75	1,1%	1,6%	9,1%	17,5%	19,6%	51,1%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	15	4,8%	0,0%	7,4%	19,3%	23,1%	45,4%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	72	1,2%	1,7%	9,2%	16,5%	17,0%	54,5%	0,0%

Tabelul 63. Dacă e să Vă referiți la ultima instituție publică de servicii la care 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		811	74,2%	22,7%	3,1%
Genul respondentului:	Masculin	300	71,7%	24,8%	3,5%
	Feminin	511	76,1%	21,1%	2,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	229	75,6%	22,8%	1,5%
	30-44 ani	293	75,7%	20,4%	3,9%
	45-59 ani	150	69,8%	27,5%	2,7%
	60-74 ani	139	72,7%	22,1%	5,2%
Mediu de reședință:	Urban	465	75,5%	21,6%	2,9%
	Rural	346	72,4%	24,3%	3,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	91	62,7%	35,2%	2,0%
	Medii generale	138	72,2%	24,1%	3,7%
	Medii profesionale	240	71,7%	24,6%	3,7%
	Superioare	341	79,7%	17,6%	2,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	585	76,6%	20,4%	3,0%
	Nu	226	67,5%	29,2%	3,4%
Conexiunea la internet:	Da	753	74,9%	22,0%	3,1%
	Nu	58	62,9%	33,1%	3,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	97	63,3%	30,8%	5,9%
	3000-6000 lei	174	66,9%	30,1%	3,0%
	Peste 6000 lei	540	78,1%	19,2%	2,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	215	64,5%	30,1%	5,4%
	Cei mai înstăriți 60%	596	77,4%	20,2%	2,4%

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		811	7,2%	91,6%	1,2%
Genul respondentului:	Masculin	300	7,0%	91,1%	2,0%
	Feminin	511	7,5%	91,9%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	229	5,2%	93,7%	1,1%
	30-44 ani	293	8,6%	90,3%	1,1%
	45-59 ani	150	7,5%	90,5%	2,0%
	60-74 ani	139	7,9%	91,3%	0,8%
Mediu de reședință:	Urban	465	8,9%	89,7%	1,4%
	Rural	346	5,0%	94,2%	0,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	91	7,1%	91,9%	1,0%
	Medii generale	138	9,3%	88,2%	2,5%
	Medii profesionale	240	3,0%	96,5%	0,5%
	Superioare	341	9,1%	89,7%	1,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	585	7,2%	91,5%	1,3%
	Nu	226	7,5%	91,7%	0,9%
Conexiunea la internet:	Da	753	7,3%	91,5%	1,2%
	Nu	58	6,4%	91,8%	1,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	97	6,1%	93,9%	0,0%
	3000-6000 lei	174	5,2%	93,8%	1,0%
	Peste 6000 lei	540	8,1%	90,5%	1,5%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	215	7,5%	91,6%	0,9%
	Cei mai înstăriți 60%	596	7,1%	91,5%	1,3%

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		62	36,7%	7,9%	14,0%	10,9%	7,6%	21,3%	1,6%
Genul respondentului:	Masculin	23	35,9%	4,3%	29,2%	11,6%	4,3%	14,5%	0,0%
	Feminin	39	37,4%	10,5%	2,6%	10,3%	10,0%	26,3%	2,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	13	24,2%	6,7%	18,6%	23,9%	0,0%	26,7%	0,0%
	30-44 ani	27	47,4%	3,3%	22,7%	9,9%	3,3%	13,4%	0,0%
	45-59 ani	11	29,9%	16,2%	0,0%	0,0%	18,3%	26,9%	8,6%
	60-74 ani	11	33,4%	12,2%	0,0%	8,2%	17,6%	28,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	44	34,4%	4,1%	16,6%	11,5%	8,0%	23,2%	2,3%
	Rural	18	42,7%	17,6%	7,4%	9,4%	6,6%	16,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	7	13,8%	29,0%	17,3%	15,1%	11,1%	13,8%	0,0%
	Medii generale	13	23,2%	8,1%	27,3%	13,4%	0,0%	28,0%	0,0%
	Medii profesionale	8	37,4%	0,0%	17,0%	10,2%	0,0%	21,9%	13,5%
	Superioare	33	45,0%	5,5%	7,2%	9,5%	12,3%	20,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	44	34,5%	6,0%	17,1%	13,3%	4,5%	22,3%	2,3%
	Nu	18	42,8%	12,9%	5,5%	4,6%	15,9%	18,4%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	58	35,7%	8,3%	14,8%	10,2%	6,8%	22,5%	1,7%
	Nu	4	54,5%	0,0%	0,0%	23,1%	22,4%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	20,5%	0,0%	20,1%	13,3%	12,9%	33,2%	0,0%
	3000-6000 lei	10	24,4%	23,7%	0,0%	9,7%	9,7%	32,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	46	41,1%	5,8%	15,9%	10,8%	6,5%	17,6%	2,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	17	38,9%	19,1%	15,1%	4,7%	10,2%	12,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	45	36,0%	3,9%	13,6%	13,1%	6,7%	24,5%	2,2%

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		62	34,3%	11,9%	5,2%	16,8%	10,3%	21,5%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	23	35,9%	14,2%	8,8%	18,4%	7,3%	15,5%	0,0%
	Feminin	39	33,0%	10,1%	2,6%	15,7%	12,5%	26,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	13	24,2%	25,2%	0,0%	29,9%	0,0%	20,6%	0,0%
	30-44 ani	27	40,6%	11,0%	12,1%	16,3%	6,6%	13,4%	0,0%
	45-59 ani	11	38,5%	7,6%	0,0%	0,0%	18,3%	35,5%	0,0%
	60-74 ani	11	25,5%	0,0%	0,0%	20,4%	25,7%	28,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	44	35,0%	9,6%	7,3%	16,8%	11,7%	19,5%	0,0%
	Rural	18	32,3%	17,6%	0,0%	16,9%	6,6%	26,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	7	13,8%	13,8%	17,3%	0,0%	11,1%	44,1%	0,0%
	Medii generale	13	23,2%	9,1%	6,5%	33,5%	6,2%	21,5%	0,0%
	Medii profesionale	8	28,9%	17,0%	0,0%	22,4%	0,0%	31,7%	0,0%
	Superioare	33	42,3%	11,9%	3,6%	12,4%	14,7%	15,2%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	44	39,3%	11,7%	5,2%	18,5%	8,2%	17,1%	0,0%
	Nu	18	20,7%	12,2%	5,5%	12,3%	15,9%	33,4%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	58	34,6%	11,0%	5,5%	17,8%	9,6%	21,4%	0,0%
	Nu	4	27,9%	26,7%	0,0%	0,0%	22,4%	23,1%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	20,5%	0,0%	20,1%	13,3%	12,9%	33,2%	0,0%
	3000-6000 lei	10	16,3%	0,0%	0,0%	12,6%	19,4%	51,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	46	39,4%	15,6%	4,4%	18,1%	8,2%	14,2%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	17	23,2%	19,1%	7,2%	12,8%	10,2%	27,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	45	38,2%	9,3%	4,6%	18,3%	10,3%	19,4%	0,0%

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		3007	31,1%	1,4%	65,0%	2,2%	0,2%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1196	31,1%	1,1%	65,4%	2,1%	0,1%	0,2%
	Feminin	1811	31,0%	1,6%	64,7%	2,3%	0,2%	0,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	44,9%	3,0%	48,4%	2,6%	0,7%	0,3%
	30-44 ani	824	39,2%	0,9%	56,9%	2,6%	0,0%	0,4%
	45-59 ani	685	21,5%	0,7%	76,1%	1,7%	0,0%	0,0%
	60-74 ani	920	18,6%	1,0%	78,4%	2,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1279	68,9%	2,3%	27,0%	1,3%	0,4%	0,2%
	Rural	1728	1,3%	0,6%	94,9%	3,0%	0,0%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	13,9%	1,0%	81,2%	3,3%	0,0%	0,6%
	Medii generale	654	27,6%	1,9%	68,0%	2,4%	0,0%	0,2%
	Medii profesionale	1084	28,7%	1,4%	67,8%	1,9%	0,1%	0,1%
	Superioare	689	52,3%	1,1%	44,4%	1,7%	0,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	37,6%	1,5%	59,2%	1,4%	0,1%	0,1%
	Nu	1278	21,5%	1,1%	73,5%	3,4%	0,2%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	33,0%	1,4%	63,1%	2,2%	0,2%	0,2%
	Nu	385	16,3%	1,1%	80,2%	2,4%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	12,1%	1,8%	83,6%	1,8%	0,6%	0,2%
	3000-6000 lei	755	21,2%	1,1%	74,3%	3,3%	0,0%	0,1%
	Peste 6000 lei	1483	44,5%	1,3%	52,0%	2,0%	0,0%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	14,0%	1,2%	80,9%	3,5%	0,1%	0,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	42,5%	1,5%	54,4%	1,4%	0,2%	0,1%

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		3007	25,8%	35,3%	31,7%	0,0%	7,2%
Genul respondentului:	Masculin	1196	27,7%	35,6%	31,7%	0,0%	4,9%
	Feminin	1811	24,2%	35,1%	31,6%	0,0%	9,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	36,9%	31,3%	17,9%	0,0%	13,8%
	30-44 ani	824	33,6%	32,6%	27,0%	0,0%	6,8%
	45-59 ani	685	18,6%	37,5%	39,1%	0,0%	4,8%
	60-74 ani	920	14,1%	40,0%	42,0%	0,0%	3,9%
Mediu de reședință:	Urban	1279	49,5%	31,6%	10,0%	0,0%	8,9%
	Rural	1728	7,3%	38,2%	48,7%	0,0%	5,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	13,5%	31,2%	47,0%	0,0%	8,4%
	Medii generale	654	24,4%	33,8%	35,2%	0,0%	6,7%
	Medii profesionale	1084	24,4%	37,3%	32,1%	0,0%	6,2%
	Superioare	689	39,9%	37,2%	14,9%	0,0%	8,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	31,5%	35,6%	25,1%	0,0%	7,8%
	Nu	1278	17,6%	34,9%	41,3%	0,0%	6,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	27,6%	35,8%	29,2%	0,0%	7,5%
	Nu	385	12,0%	31,9%	51,1%	0,0%	5,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	13,0%	34,5%	49,5%	0,0%	3,0%
	3000-6000 lei	755	18,0%	35,9%	40,3%	0,0%	5,9%
	Peste 6000 lei	1483	35,5%	35,5%	19,3%	0,0%	9,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	13,3%	32,1%	48,1%	0,0%	6,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	34,3%	37,5%	20,6%	0,0%	7,6%

Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
Total		3007	77,9%	15,4%	6,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	77,5%	16,5%	6,1%
	Feminin	1811	78,3%	14,4%	7,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	65,7%	18,9%	15,3%
	30-44 ani	824	76,7%	17,0%	6,3%
	45-59 ani	685	78,2%	17,9%	3,8%
	60-74 ani	920	89,7%	7,9%	2,3%
Mediu de reședință:	Urban	1279	78,2%	15,6%	6,1%
	Rural	1728	77,7%	15,1%	7,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	79,3%	10,4%	10,3%
	Medii generale	654	76,0%	17,6%	6,4%
	Medii profesionale	1084	79,5%	14,4%	6,1%
	Superioare	689	76,0%	19,0%	5,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	75,6%	18,1%	6,4%
	Nu	1278	81,3%	11,4%	7,3%
Conexiunea la internet:	Da	2622	76,4%	16,7%	7,0%
	Nu	385	90,1%	5,1%	4,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	85,4%	11,2%	3,4%
	3000-6000 lei	755	82,9%	11,6%	5,5%
	Peste 6000 lei	1483	72,1%	19,1%	8,8%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	82,4%	9,1%	8,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	74,9%	19,6%	5,6%

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		3007	74,5%	35,0%	13,2%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	73,9%	33,9%	14,0%	1,0%
	Feminin	1811	75,0%	35,9%	12,5%	0,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	82,4%	23,2%	8,0%	0,8%
	30-44 ani	824	78,9%	31,4%	11,8%	0,7%
	45-59 ani	685	70,8%	39,2%	16,1%	0,5%
	60-74 ani	920	65,8%	45,5%	16,7%	0,6%
Mediu de reședință:	Urban	1279	93,1%	13,9%	2,1%	0,3%
	Rural	1728	59,8%	51,5%	22,0%	0,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	60,7%	47,5%	20,7%	0,5%
	Medii generale	654	70,3%	39,1%	14,6%	1,0%
	Medii profesionale	1084	75,3%	33,6%	13,7%	0,5%
	Superioare	689	88,6%	22,9%	4,8%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	81,7%	30,7%	9,7%	0,5%
	Nu	1278	64,0%	41,2%	18,2%	0,9%
Conexiunea la internet:	Da	2622	77,8%	33,7%	11,7%	0,7%
	Nu	385	48,3%	45,0%	25,3%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	55,5%	47,8%	21,0%	0,2%
	3000-6000 lei	755	69,6%	39,4%	17,4%	0,0%
	Peste 6000 lei	1483	85,6%	27,0%	7,6%	1,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	46,9%	43,0%	27,3%	1,5%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	92,9%	29,6%	3,7%	0,1%

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		3007	37,9%	38,2%	23,1%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1196	37,4%	37,1%	24,3%	1,2%
	Feminin	1811	38,2%	39,0%	22,2%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	53,9%	30,1%	15,1%	0,8%
	30-44 ani	824	43,8%	35,8%	19,7%	0,8%
	45-59 ani	685	29,5%	44,2%	25,5%	0,8%
	60-74 ani	920	24,8%	42,3%	32,0%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1279	77,8%	15,0%	6,6%	0,6%
	Rural	1728	6,4%	56,4%	36,2%	1,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	17,8%	42,7%	38,6%	0,8%
	Medii generale	654	33,9%	35,8%	28,7%	1,5%
	Medii profesionale	1084	35,7%	43,0%	20,8%	0,5%
	Superioare	689	61,6%	29,0%	8,9%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	45,8%	37,7%	15,9%	0,6%
	Nu	1278	26,2%	38,8%	33,8%	1,3%
Conexiunea la internet:	Da	2622	40,3%	39,2%	19,8%	0,8%
	Nu	385	18,9%	29,9%	49,8%	1,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	17,4%	39,1%	43,0%	0,6%
	3000-6000 lei	755	27,4%	45,7%	26,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	1483	52,3%	34,2%	12,2%	1,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	17,3%	34,4%	46,4%	1,9%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	51,6%	40,7%	7,5%	0,1%

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		3007	59,6%	58,3%	0,5%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1196	57,3%	59,2%	0,7%	0,9%
	Feminin	1811	61,5%	57,6%	0,3%	0,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	75,2%	40,9%	0,4%	0,6%
	30-44 ani	824	65,4%	51,7%	0,6%	0,7%
	45-59 ani	685	51,6%	68,7%	0,5%	0,6%
	60-74 ani	920	46,7%	71,6%	0,5%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1279	85,7%	22,1%	0,3%	0,3%
	Rural	1728	39,1%	86,9%	0,7%	1,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	38,1%	79,9%	0,5%	0,5%
	Medii generale	654	57,6%	60,7%	0,3%	0,8%
	Medii profesionale	1084	57,7%	61,8%	0,8%	0,4%
	Superioare	689	82,3%	32,8%	0,0%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	70,5%	49,8%	0,5%	0,7%
	Nu	1278	43,7%	70,8%	0,5%	0,8%
Conexiunea la internet:	Da	2622	63,2%	55,8%	0,5%	0,8%
	Nu	385	30,8%	78,3%	0,6%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	34,4%	81,1%	0,5%	0,2%
	3000-6000 lei	755	48,8%	70,9%	0,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	1483	76,3%	41,9%	0,4%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	23,1%	80,9%	1,0%	1,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	84,0%	43,2%	0,1%	0,1%

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		3007	21,5%	73,1%	4,4%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	1196	22,5%	71,6%	4,8%	1,0%
	Feminin	1811	20,6%	74,4%	4,1%	0,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	32,2%	62,3%	4,2%	1,3%
	30-44 ani	824	25,7%	68,2%	5,2%	0,8%
	45-59 ani	685	16,0%	78,8%	4,5%	0,7%
	60-74 ani	920	12,4%	83,0%	3,7%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1279	47,4%	50,1%	1,6%	0,9%
	Rural	1728	1,1%	91,3%	6,6%	1,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	8,9%	82,0%	8,3%	0,9%
	Medii generale	654	20,1%	72,0%	6,8%	1,2%
	Medii profesionale	1084	22,4%	74,2%	2,7%	0,7%
	Superioare	689	31,9%	65,2%	1,9%	1,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	25,7%	70,2%	3,3%	0,8%
	Nu	1278	15,4%	77,4%	6,1%	1,1%
Conexiunea la internet:	Da	2622	22,8%	71,9%	4,3%	1,0%
	Nu	385	11,6%	83,1%	5,1%	0,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	8,0%	85,5%	6,4%	0,1%
	3000-6000 lei	755	15,5%	79,2%	5,0%	0,4%
	Peste 6000 lei	1483	30,6%	64,6%	3,3%	1,6%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	11,4%	80,7%	5,9%	2,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	28,3%	68,1%	3,4%	0,2%

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		3007	32,3%	76,7%	2,4%	0,1%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1196	31,7%	78,3%	3,1%	0,1%	0,0%
	Feminin	1811	32,8%	75,3%	1,8%	0,1%	0,3%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	578	41,6%	64,1%	4,2%	0,2%	0,2%
	30-44 ani	824	36,7%	72,3%	3,3%	0,0%	0,1%
	45-59 ani	685	25,8%	83,3%	1,6%	0,2%	0,0%
	60-74 ani	920	27,6%	83,2%	1,0%	0,0%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1279	67,3%	39,3%	4,2%	0,3%	0,1%
	Rural	1728	17,1%	92,8%	1,6%	0,0%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	573	18,9%	88,4%	1,8%	0,0%	0,0%
	Medii generale	654	29,1%	78,8%	2,0%	0,2%	0,0%
	Medii profesionale	1084	28,0%	81,8%	1,1%	0,1%	0,4%
	Superioare	689	57,1%	53,1%	5,6%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1729	41,5%	69,4%	2,9%	0,2%	0,1%
	Nu	1278	20,0%	86,3%	1,6%	0,0%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2622	35,1%	74,9%	2,5%	0,1%	0,2%
	Nu	385	13,0%	88,6%	1,7%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	769	16,7%	89,2%	1,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	755	27,1%	82,0%	1,7%	0,0%	0,5%
	Peste 6000 lei	1483	44,8%	65,9%	3,6%	0,2%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1258	9,5%	92,7%	1,2%	0,0%	0,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1749	50,4%	63,9%	3,3%	0,2%	0,1%

