

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

## SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2024



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

Chișinău, Republica Moldova 2024

<b>Cuprins</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>5</b>
<b>Aspecte metodologice</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2. Nivelul de conectare la internet</b> .....	<b>11</b>
<b>1.3. Gradul de utilizare a computerului</b> .....	<b>13</b>
<b>1.4. Utilizarea internetului</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale</b> 19	
<b>3. Accesarea serviciilor publice electronice</b> .....	<b>30</b>
<b>4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice</b> .....	<b>36</b>
<b>5. Structura socio-demografică</b> .....	<b>41</b>
<b>Concluzii</b> .....	<b>46</b>
<b>Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului</b> .....	<b>48</b>
<b>Anexa 1: Tabele bi-variate</b> .....	<b>49</b>

## 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
<i>Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții .....</i>	<i>12</i>
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
<i>Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni .....</i>	<i>15</i>
Figura 10. Frecvența utilizării internetului .....	15
<i>Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții .....</i>	<i>16</i>
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
<i>Figura 19. Anticiparea beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni .....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării .....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii .....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 24. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip de dispozitiv. Dinamica notei medii. ....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 26. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Guvernare Electronică .....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 29. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice) .....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice .....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 31. Servicii publice electronice: gradul de accesare .....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 32. Servicii publice electronice: modul de accesare .....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 33. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare .....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 34. Sursele de informare despre servicii publice electronice .....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 35. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare .....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 36. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului .....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 39. Modalitățile de accesare a serviciilor la care s-a apelat mai des .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare .....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 41. Accesarea serviciilor publice .....</i>	<i>38</i>
<i>Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6) .....</i>	<i>39</i>

<b>Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2024 .....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/propuneri referitor la calitatea serviciului public.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli .....</b>	<b>43</b>

## **Lista tabelelor**

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

## 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 Băncii Mondiale asistență pentru reforma administrației publice, suportul fiind acordat în cadrul Proiectului de Modernizare a Serviciilor Guvernamentale (PMSG) pentru perioada 2018-2024, fiind prelungit, prin restructurare, până în aprilie 2025.

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

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

Componenta 2: Platforme și servicii digitale (consolidarea și extinderea infrastructurii de guvernare electronică existentă, digitalizarea procedurilor și/sau serviciilor, mecanisme de asigurare a securității cibernetice și a protecției datelor cu caracter personal);

Componenta 3: Implementarea noului model (centrat pe client/cetățean) de furnizare a serviciilor publice la nivelul creării, consolidării și ajustării capacității instituționale;

**Proiectul Modernizarea Serviciilor Guvernamentale**, ținând cont de viziunea Guvernului, exprimată în Strategia privind Reforma Administrației Publice 2016-2020<sup>1</sup> bazată pe Planul de acțiuni privind reforma de modernizare a serviciilor publice pentru anii 2017-2021<sup>2</sup>, **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.<sup>3</sup>

---

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

<sup>2</sup> <http://lex.justice.md/md/366273/>

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

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

Rezultatele studiului sunt 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, 2022 și 2023 la comanda Agenției de Guvernare Electronică.

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

## Aspecte metodologice

- **Volumul eșantionului:** 3015 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:** 27 august – 24 septembrie 2024. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost disponibil în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviu.

**Tabelul 1. Structura eșantionului**

		<b>Număr</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>100,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	45,3%
	<b>Feminin</b>	1757	54,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	15,5%
	<b>30-44 ani</b>	778	29,2%
	<b>45-59 ani</b>	629	23,1%
	<b>60 -74 ani</b>	942	32,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	45,0%
	<b>Rural</b>	1695	55,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	17,5%
	<b>Medii generale</b>	648	20,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	37,4%
	<b>Superioare</b>	706	24,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	52,8%
	<b>Nu</b>	1416	47,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	93,1%
	<b>Nu</b>	199	6,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	23,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	27,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	49,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	40,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	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 2019-2024 iar pentru unii indicatori și cu sondajele anterioare.

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

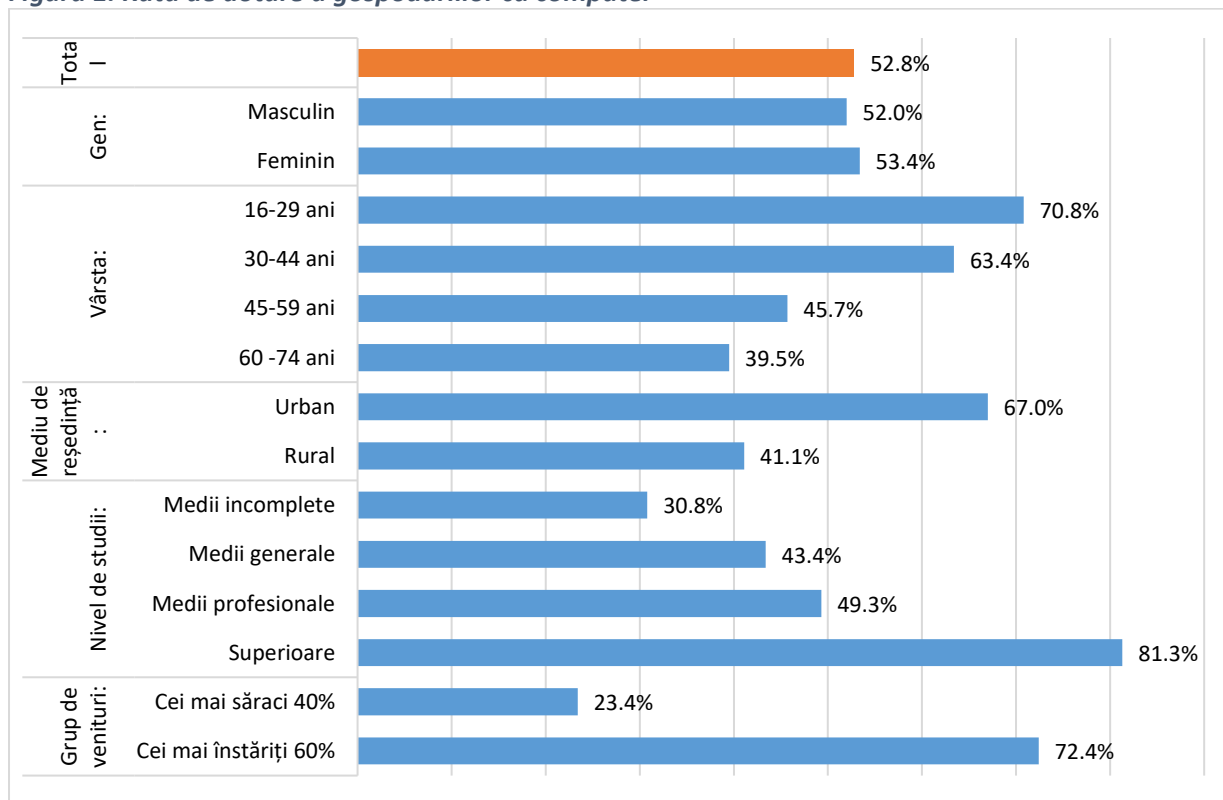
Acest capitol furnizează informații despre gradul de disponibilitate a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

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

### 1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

**Mai mult de jumătate din gospodării (52,8%) din Republica Moldova, conform studiului, dispun de un computer la domiciliu.** Posesia computerelor este semnificativ mai mare în rândul tinerilor comparativ cu persoanele din grupele de vârstă mai înaintate, rata fiind de 70,8% pentru cei cu vârsta între 18-29 de ani, în contrast cu doar 39,5% pentru persoanele de 60-74 de ani. De asemenea, rata de dotare cu computere este considerabil mai redusă în mediul rural (41,1%) față de urban (67,0%). Nivelul de studii și situația financiară a gospodăriilor influențează puternic această rată, diferențele fiind semnificative între grupurile marginale. Astfel, în rândul celor mai săraci 40% dintre respondenți, doar 23,4% dețin un computer, comparativ cu 72,4% în rândul celor mai înstăriți 60%, o discrepanță fiind de 50%.

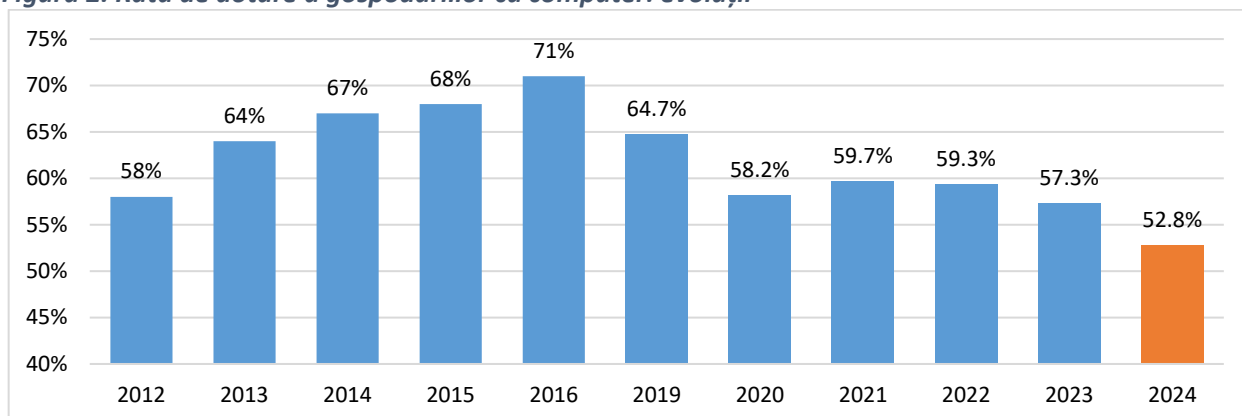
**Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer**





**Dinamica valorii indicatorului privind dotarea cu computer este în scădere continuă în ultimii opt ani** (52,8% în 2024, 57,3% în 2023, 59,3% în 2022, 59,7% în 2021, 58,2% în 2020), cu o reducere considerabilă față de nivelul maxim (71%) înregistrat în 2016. Acest lucru se explică prin transformarea preferințelor de accesare a internetului prin alte metode - tot mai multe persoane accesând internetul de pe alte tipuri de dispozitive, în primul rând de pe telefonul mobil. Acest lucru se confirmă inclusiv prin faptul că majoritatea (85,8%) gospodăriilor care nu dispun de un computer sunt conectate la internet, iar rata generală de conexiune la internet (93,1%) este considerabil mai înaltă decât rata de disponibilitate a computerului.

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

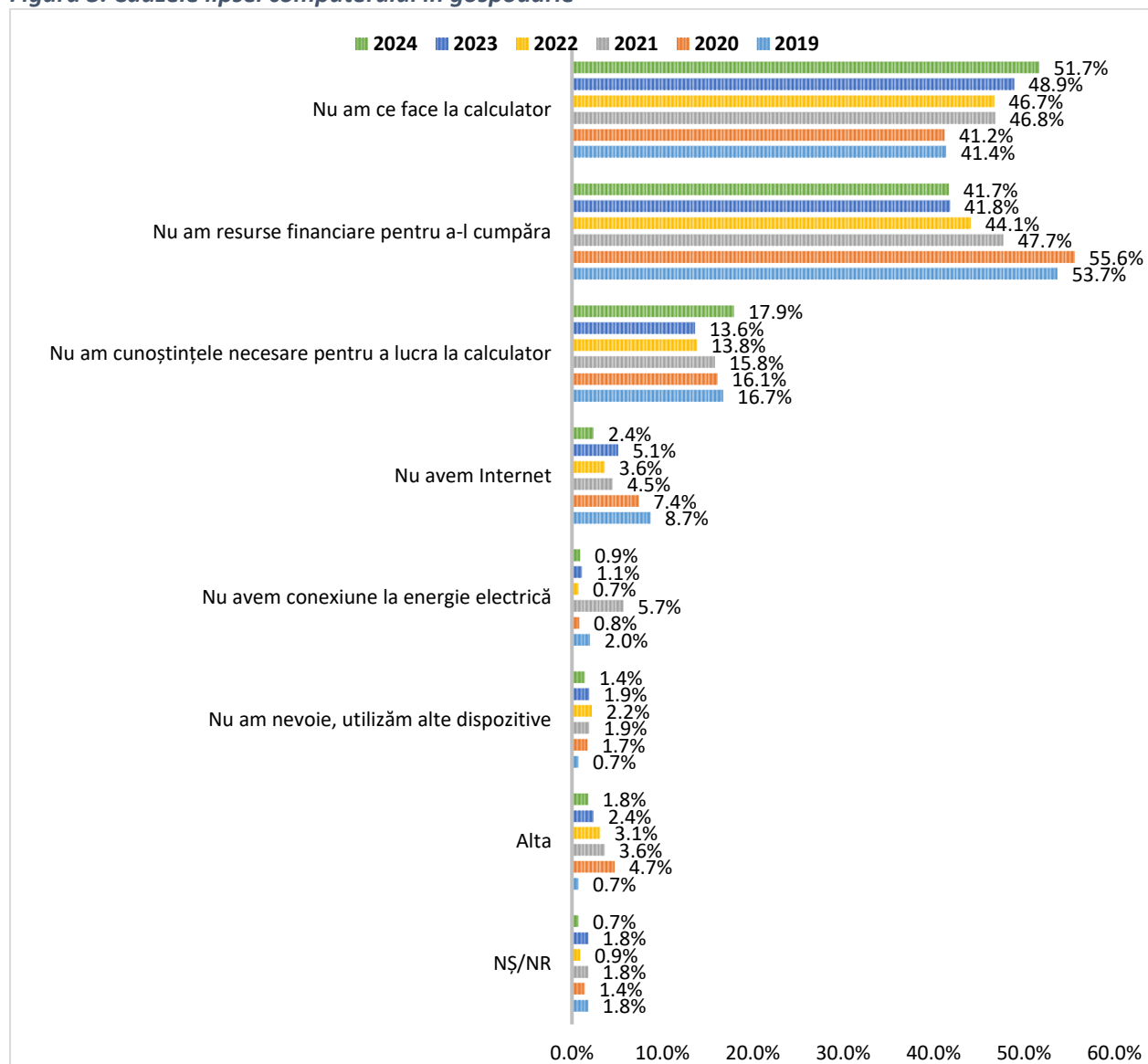


Renunțarea la utilizarea computerului nu echivalează cu renunțarea la tehnologiile informaționale, ci este influențată de migrarea către alte dispozitive. Proporția celor care declară că nu au nevoie de un computer deoarece **nu îi văd utilitatea a crescut constant**, devenind principalul motiv invocat: 51,7% în 2024, comparativ cu 48,9% în 2023, 46,8% în 2021, 41,2% în 2020, 46,4% în 2019 și doar 28,0% în 2016. În schimb, lipsa resurselor financiare necesare achiziționării unui computer, deși invocată de 41,7% dintre respondenți, și-a pierdut poziția dominantă și este într-o scădere constantă. Această tendință reflectă o tranziție către alte tipuri de dispozitive, având în vedere că rata de accesare a internetului a înregistrat o creștere constantă pe parcursul perioadei analizate (2012-2024).

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

**Lipsa cunoștințelor și abilităților de operare cu calculatorul** este o altă cauză ca și pondere ce se referă la motivul lipsei calculatorului în gospodărie (17,9%), fiind proprie persoanelor în vârstă, din mediul rural, mai puțin înstărite (*anexa 1, tabelul 4*).

**Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie**



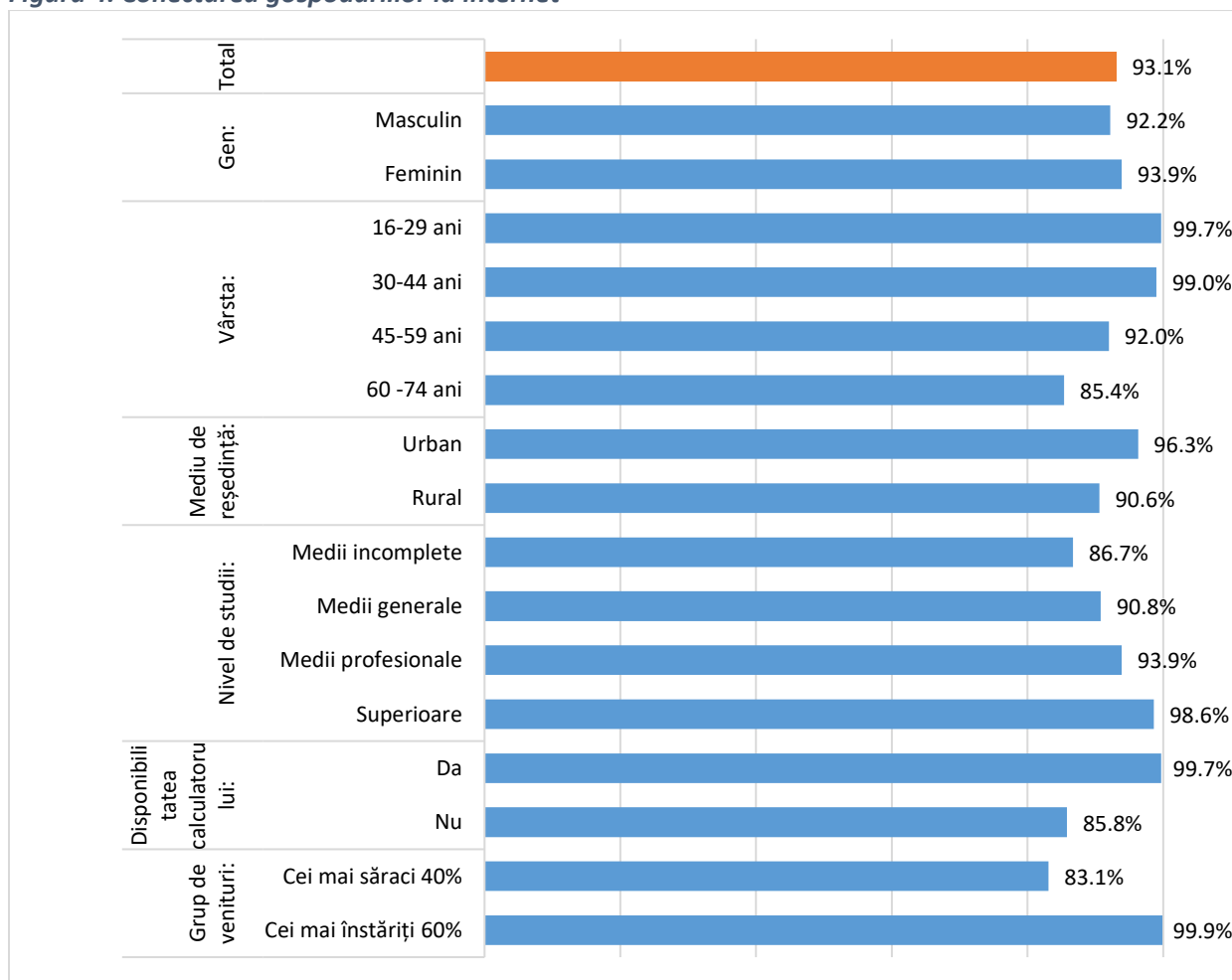
În gospodăriile care dispun de computer numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,2 (anexa 1, tabelul 3).

## 1.2. Nivelul de conectare la internet

Din estimările studiului rezidă că **93,1% gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este cu peste 30% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

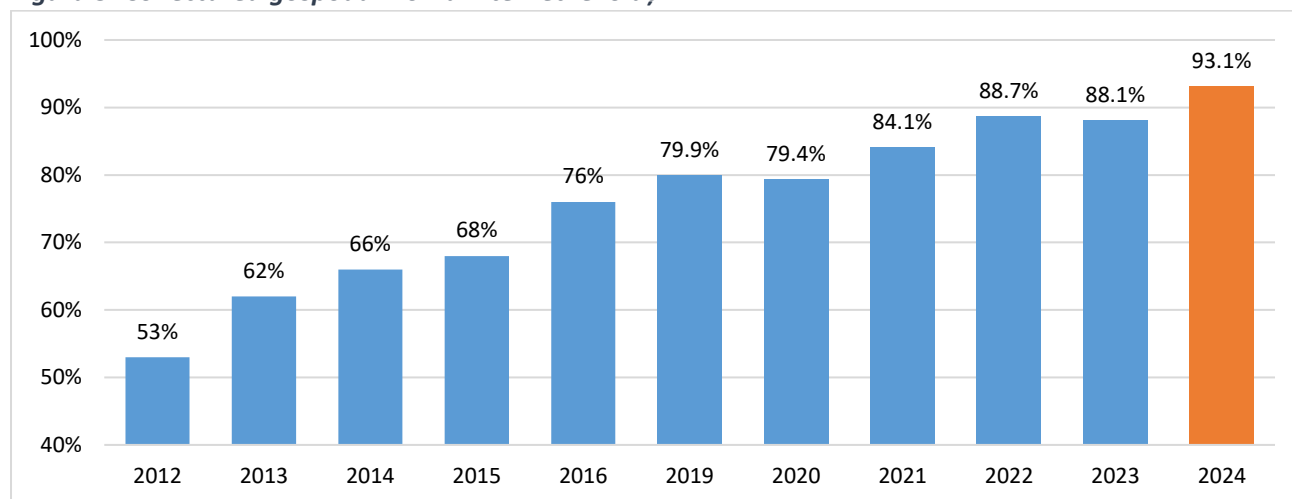
Variațiile pe categorii socio-demografice în ceea ce privește rata de conectare la internet urmează tendințe similare celor identificate în cazul posesiei calculatorului în gospodării, deși mult mai puțin pronunțate. Rata de penetrare a internetului scade la categoriile de vârstă mai înaintate, este redusă în mediul rural, corelează pozitiv cu nivelul de studii și de venituri. Respectiv, este ceva firesc ca acest indicator (conectarea la internet) să înregistreze o creștere mai pronunțată în rândul acestor categorii. De ex. în 2021, diferența procentuală între populația urbană și rurală a fost de 20%, acum de doar 6%, deci discrepanța redusă cu 14%.

**Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet**



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

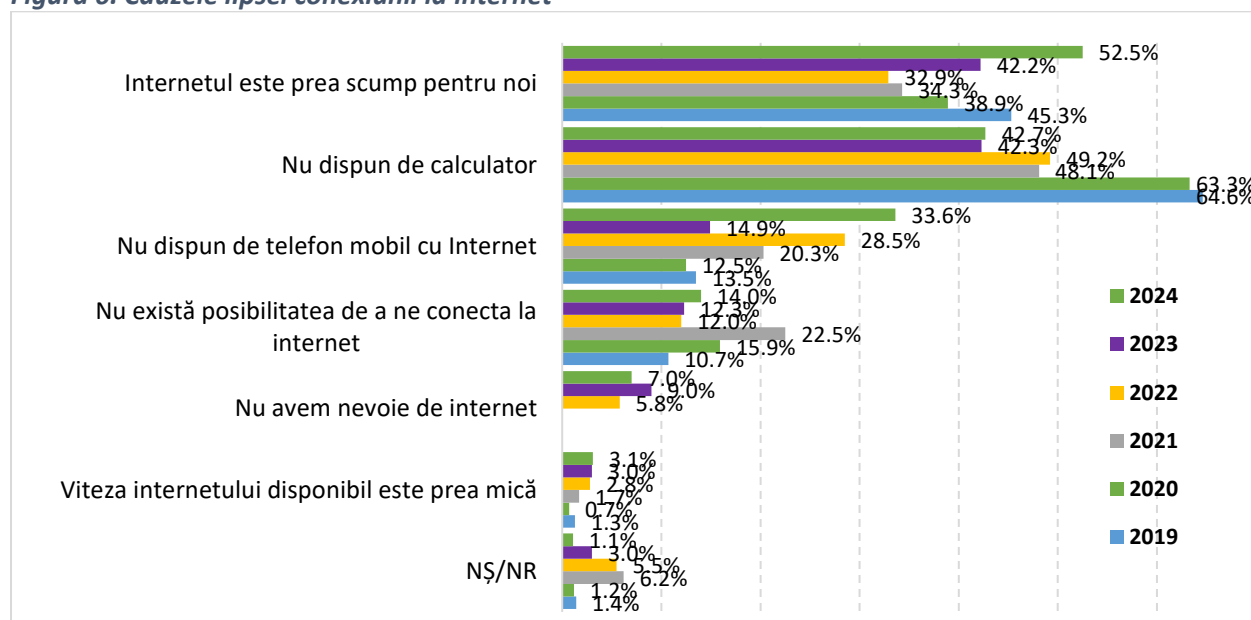
**Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții**



Există trei modalități principale prin care gospodăriile se conectează la Internet: 22,9% utilizează semnal Wi-Fi, 19,3% se conectează prin ADSL, iar 38,8% beneficiază de conexiune prin fibră optică, o tehnologie aflată în creștere. De asemenea, este remarcabilă ponderea gospodăriilor care accesează Internetul prin intermediul telefonului mobil, reprezentând 14,2% (anexa 1, tabelul 7). (anexa 1, tabelul 7).

Aproximativ 7% dintre gospodării nu sunt conectate la internet, iar lipsa computerului rămâne una dintre cauzele frecvent menționate (42,2%), deși această proporție este în scădere comparativ cu anii anteriori. Totuși, cea mai mare pondere a gospodăriilor neconectate invocă drept motiv principal costul serviciilor de internet, acesta fiind menționat de 52,5% dintre respondenți, în creștere semnificativă față de 2023 (42,2%) și 2022 (32,9%). În plus, 33,6% dintre gospodării explică lipsa conexiunii prin absența unui telefon mobil cu acces la internet, o creștere notabilă comparativ cu 2023, când această cauză era menționată de doar 14,9%. De asemenea, 14% dintre respondenți indică lipsa condițiilor tehnice necesare pentru conectare drept motiv pentru neutilizarea internetului.

**Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet**

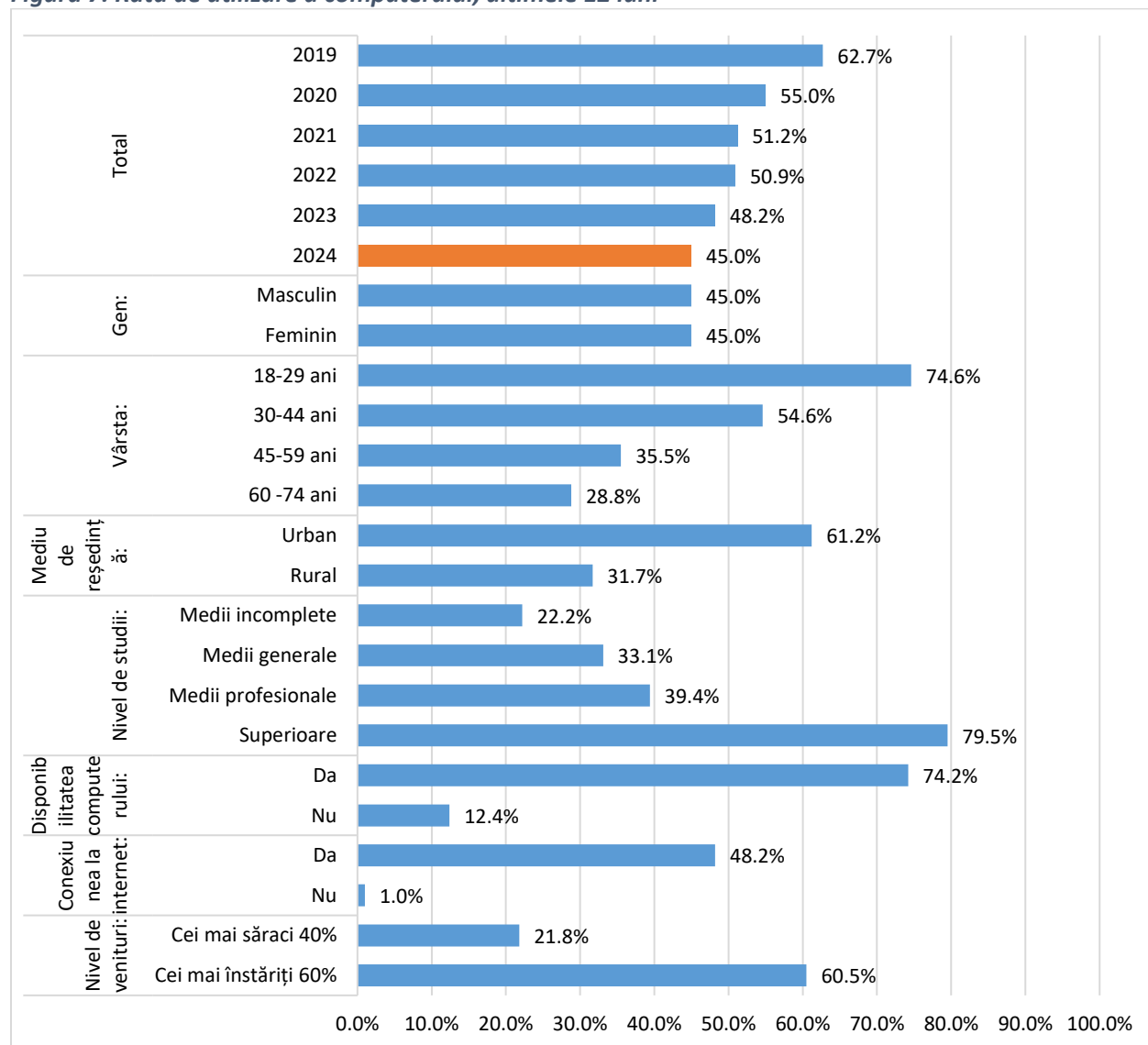


### 1.3. Gradul de utilizare a computerului

În pofida creșterii nivelului de utilizare a internetului din ultimii ani, rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni a scăzut, constituind deja 45%, fiind în scădere continuă pentru al șaselea an la rând, fapt ce se explică prin schimbarea preferințelor tehnologice ale utilizatorilor și creșterea accesibilității dispozitivelor mobile. Utilizatorii preferă accesul rapid la internet, iar dispozitivele mobile permit o conectare instantanee, eliminând necesitatea de a utiliza un computer pentru activități cotidiene.

Nu se constată careva variații în funcție de gen, însă se remarcă, o puternică reducere a ratei de utilizare către segmentele de vârstă mai înaintată (de la 74,6% în rândul tinerilor de 18-29 ani la 28,8% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (61,2% față de 31,7% în rândul celor din mediul rural), e mai mult decât triplă în cazul celor cu studii superioare (79,5%) în comparație cu categoria de cetățeni cu cel mai scăzut nivel de studii (22,2%), la fel, este triplă discrepanța între grupuri în funcție de venitul gospodăriei (21,8% față de 60,5%).

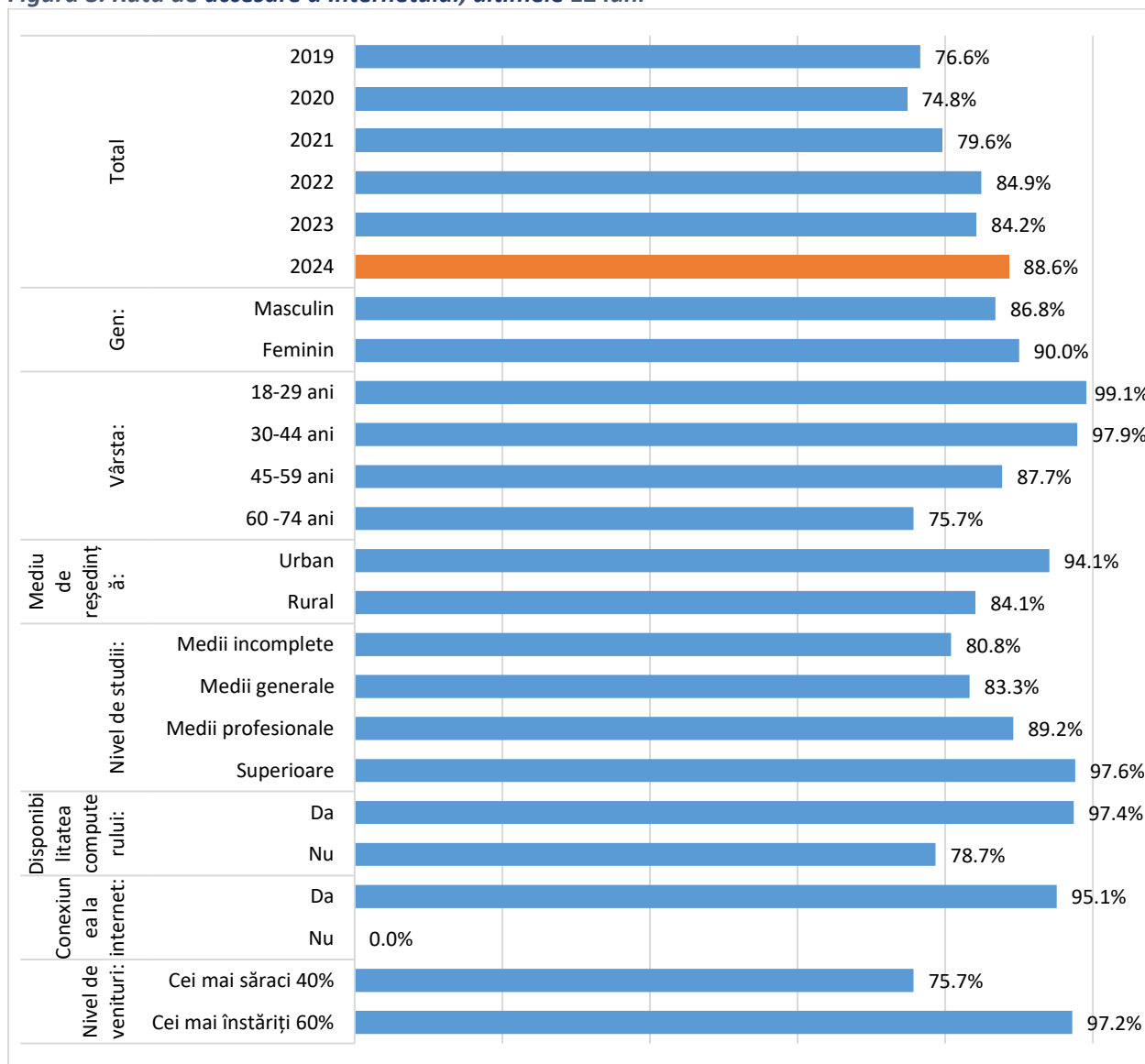
**Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni**



## 1.4. Utilizarea internetului

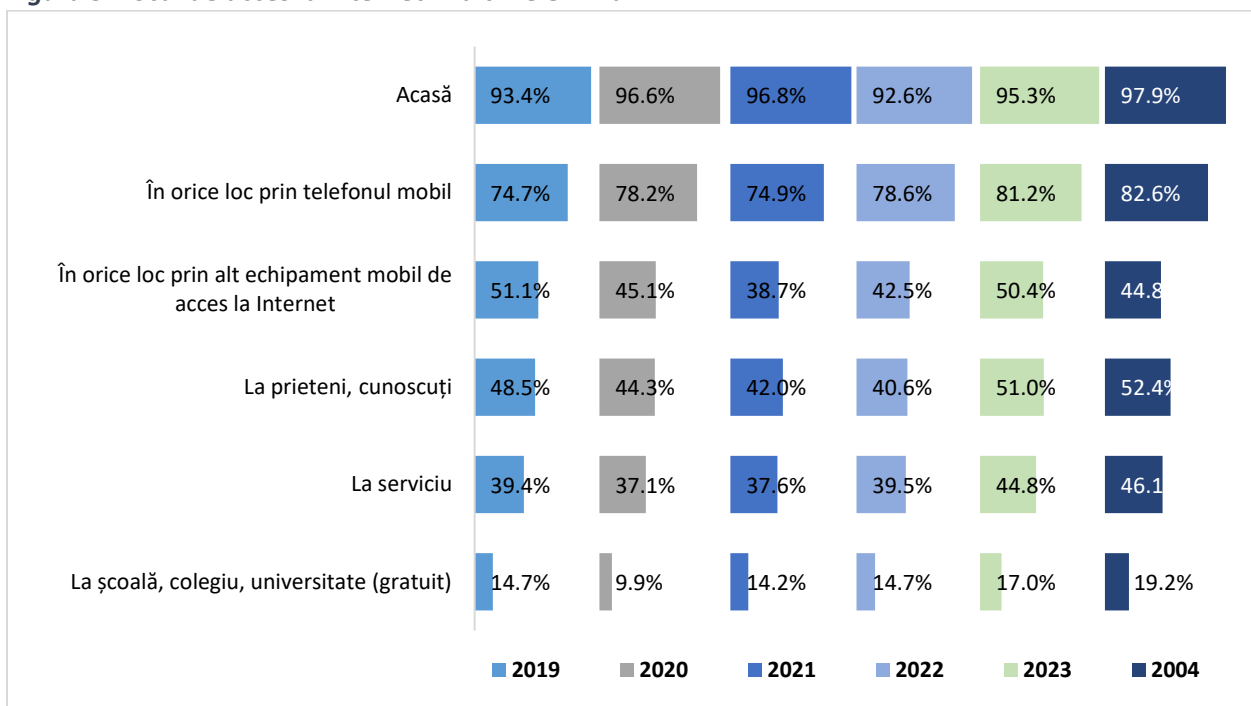
Studiul relevă **că au utilizat internetul în ultimele 12 luni 88,6% respondenți**. Indicatorul a atins un nivel maxim din istoria măsurărilor. În rest fluctuațiile sunt similare cu utilizarea computerului, și anume discrepanțe pronunțate în funcție de vârsta utilizatorilor (99,1% în cazul tinerilor și doar 75,7% în rândul persoanelor în vârstă). Rata de utilizare a internetului în mediul urban este cu circa 11% mai mare decât în mediul rural și observăm o creștere pronunțată de utilizare a internetului către segmentul celor cu un nivel avansat de studii și stare financiară. De remarcat, totodată, că deși prezența computerului în gospodărie influențează creșterea ratei de utilizare a internetului, totuși aceasta nu este o dominantă, **78,8% 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 (97,9%), accesarea prin intermediul telefonului mobil este în continuă creștere (82,6%).

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



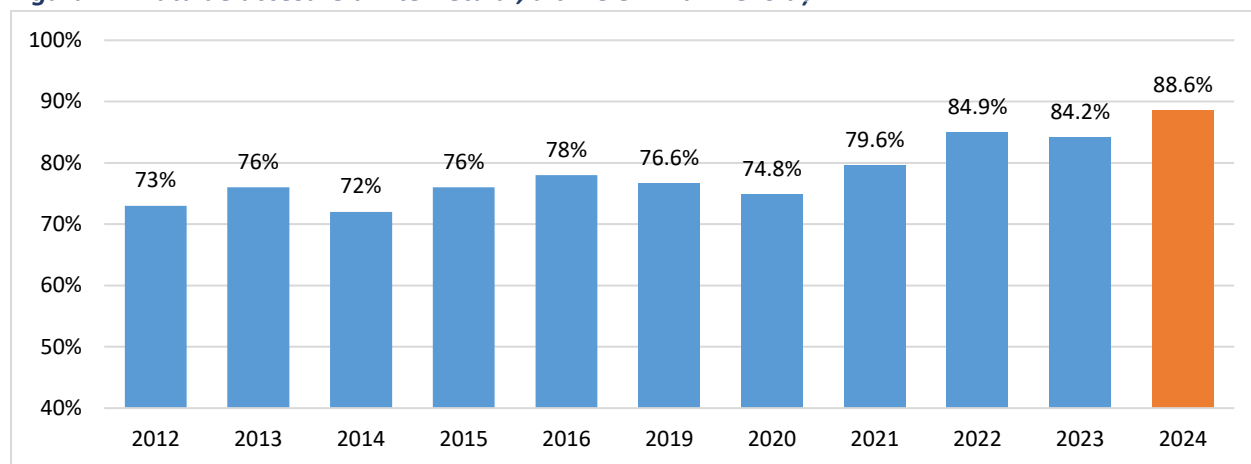
**Marea majoritate a respondenților (91,5%) accesează internetul zilnic**, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii cu nivel de venit mai înalt. (anexa 1, tabelul 11). Indicatorul nu înregistrează schimbări față de anii precedenți, adică schimbări care să fie numeric mai mari decât eroarea statistică.

**Figura 10. Frecvența utilizării internetului**



**Recordul de utilizare a internetului, anterior înregistrat în 2022, este depășit în 2024.** În perioada 2012-2021 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul 72%-80%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurătorilor. În 2022 a fost atins un nivel record (84,9%), iar în 2024 acesta este deja de 88,6%.

**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 – 88,8% afirmă că au utilizat internetul pentru *discuții în chat*, iar 86,6% pentru *a accesa rețelele de socializare*. Pe locul trei se plasează *convorbirile audio prin intermediul internet-ului* (79,6%), urmează *vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement* (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme) cu 66,0%, apoi *citirea știrilor, ziarelor, revistelor online* (64,5%) și 59,3% pentru a transmite sau accesa mesaje electronice (poșta electronică). Spectrul de utilizare a internetului în anul 2024 este foarte aproape de cel din 2023 și din 2022.

Cercetările din ultimii ani atestă că **utilizarea internetului în scopuri care direct vizează careva tip de servicii publice a înregistrat în anul 2024 ponderea maximă de 44,4%**, fiind vorba în particular despre obținerea informațiilor despre serviciile medicale prestate de instituțiile publice, în creștere cu 3% față de 2023. Utilizarea internetului pentru obținerea informațiilor despre organizațiile guvernamentale, autorități și instituții publice constituie 39,9%, informații despre instituții culturale 33,4%, solicitarea serviciilor publice 26,6%.

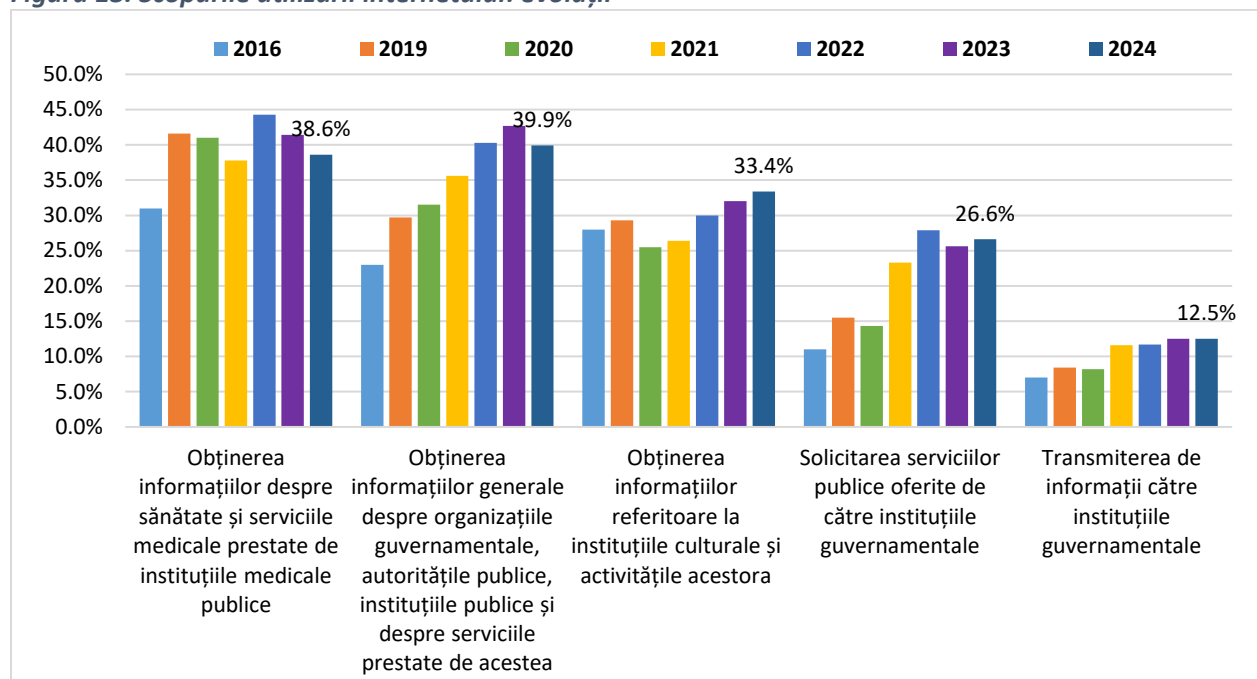


**Figura 12. Scopurile utilizării internetului**



Așa cum s-a menționat anterior și conform datelor ilustrate în Diagrama 13, deși proporțiile rămân modeste, se observă o tendință de creștere constantă, comparativ cu anii precedenți în ceea ce privește a utilizării internetului pentru obținerea informațiilor despre instituțiile culturale..

**Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții**



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

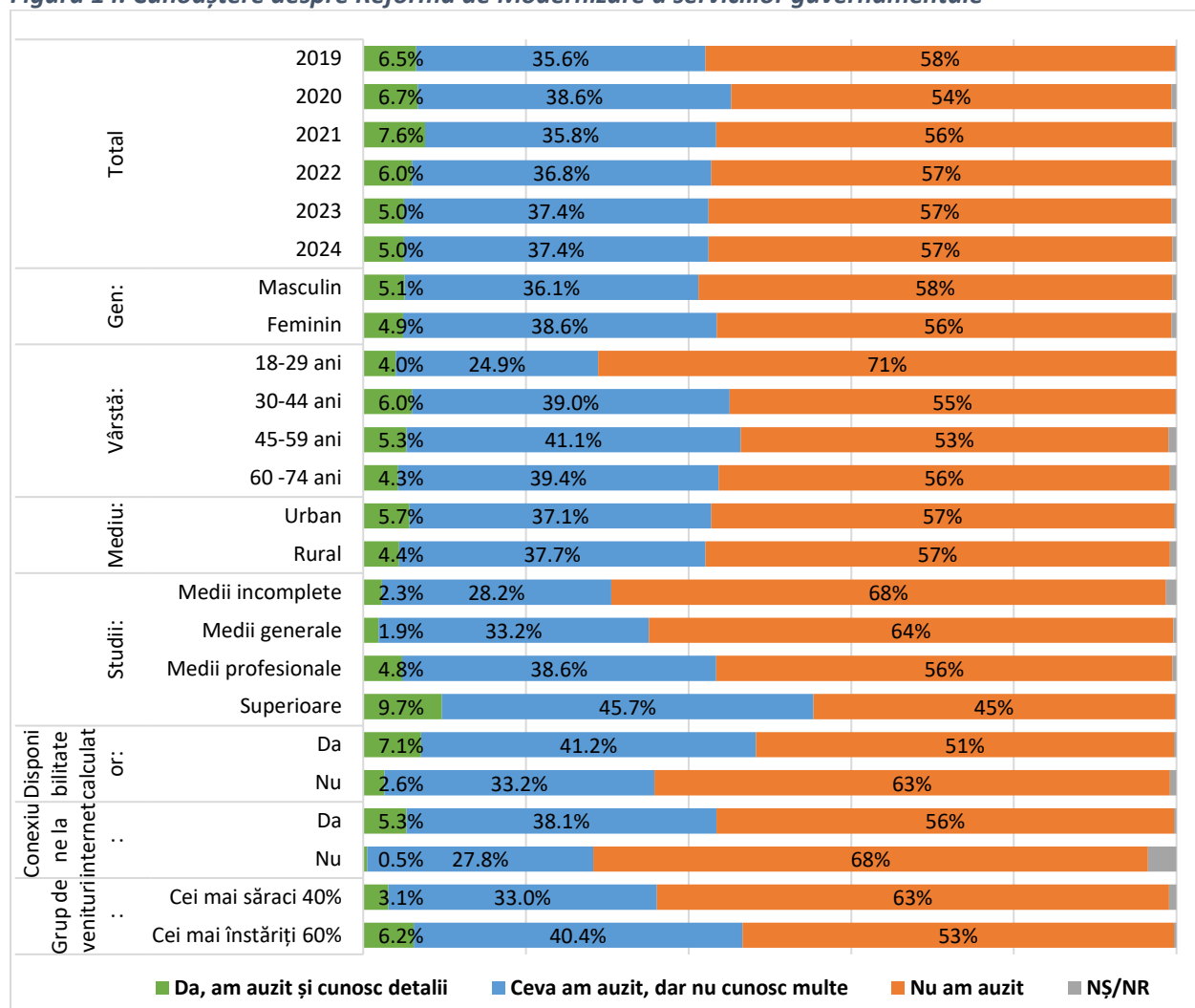
## 2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

Acest capitol este dedicat gradului de informare a cetățenilor despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale și e-Guvernare, percepțiile cetățenilor cu privire la beneficiile e-Guvernării, disponibilitatea de utilizare a serviciilor publice electronice.

Nivelul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale înregistrează în continuare un nivel relativ modest. Doar 5% dintre cei chestionați **afirmă că sunt familiarizați cu anumite detalii despre reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale** și 37,4% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii. Peste jumătate din cei intervievați (57%) până la momentul interviului nu auziseră despre reformă. Gradul de familiarizare este la un nivel identic cu cel din 2023.

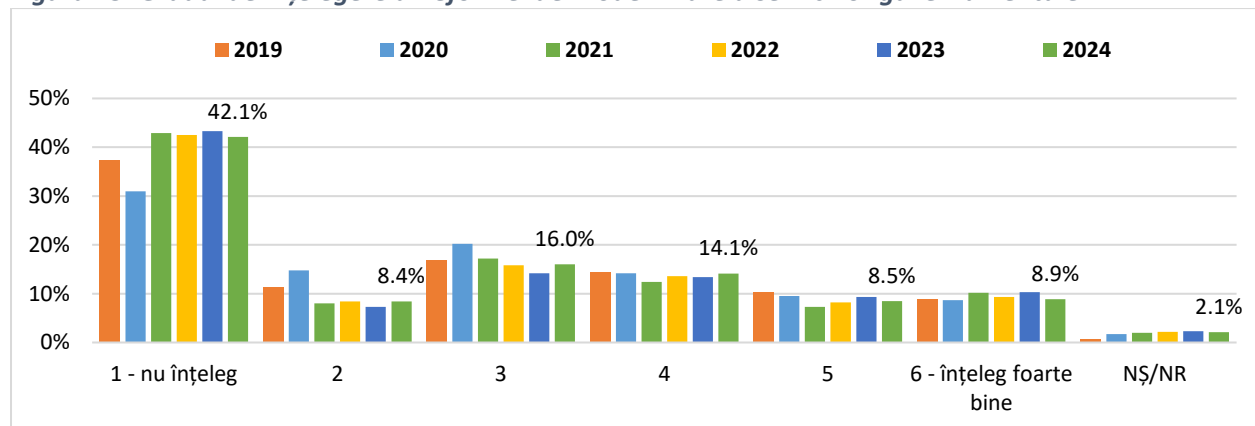
Gradul de cunoaștere al Reformei de Modernizare nu înregistrează variații importante în funcție de gen sau mediu de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

**Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**



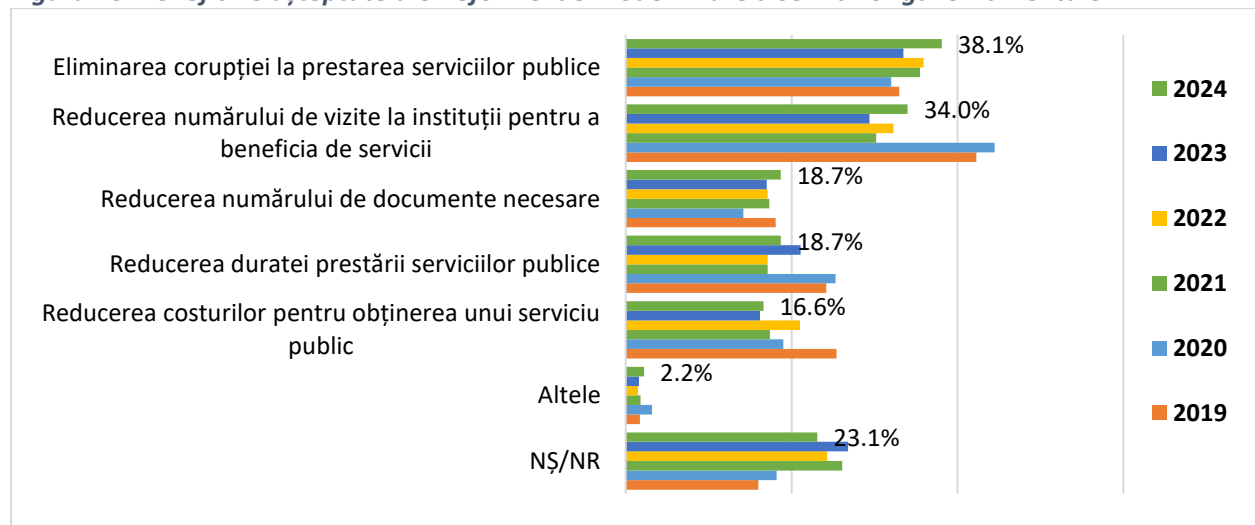
Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul de cunoaștere și înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **17,4% 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 30,1% din respondenți, se constată un nivel mediu al cunoașterii (note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar 50,5% au oferit note de 1 sau 2.

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



Unul dintre 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 38,1% din populație **eliminarea corupției în procesul de prestare a serviciilor publice** este unul din beneficiile așteptate. Iar 34% dintre respondenți așteaptă să fie **reduc numărul de vizite la instituțiile publice necesare pentru a beneficia de un serviciu. Reducerea numărului de acte necesare și a duratei prestării serviciilor** sunt alte beneficii potențiale, menționate de câte circa 18,7% din cei intervievați. O pondere oarecum similară (16,6%) anticipează reducerea costurilor.

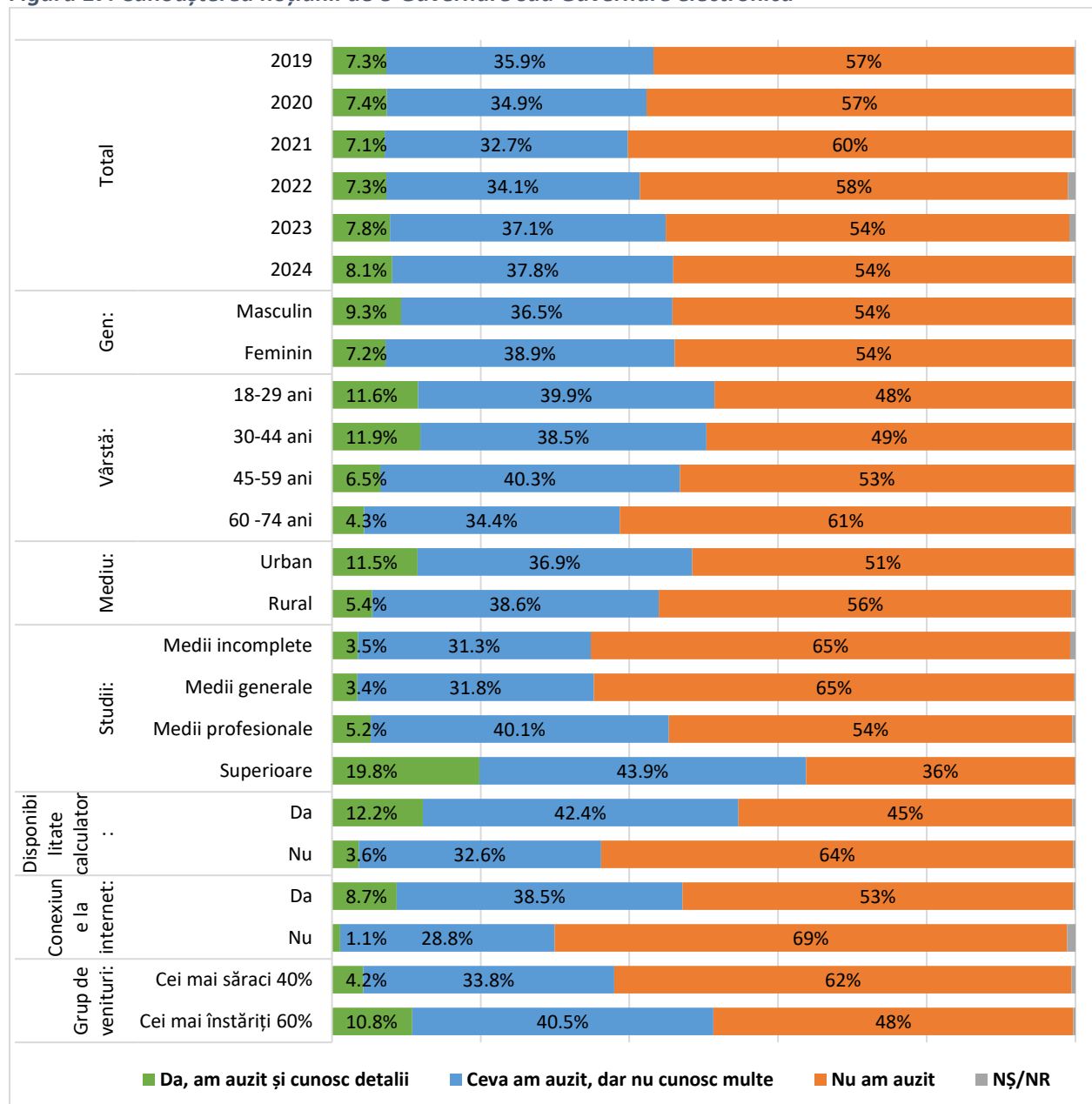
**Figura 16. Beneficiile așteptate ale Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale**



Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către populație este relativ constant pe parcursul ultimilor ani, 8,1% din cetățenii intervievați cunosc detalii, iar 37,8% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște multe detalii despre e-Guvernare. Restul 54% au recunoscut că nu au auzit nimic.

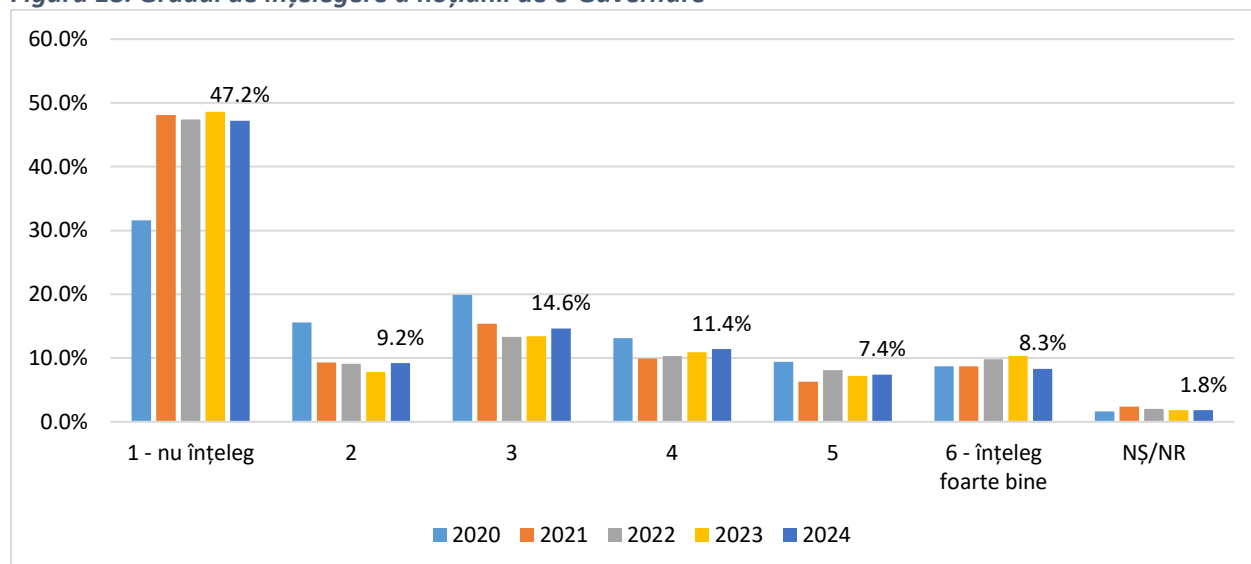
noțiunea dată până la momentul interviului. Nu sunt identificate variații semnificative în funcție de variabila de gen, vârstă și mediul de reședință al respondenților. Și, constant, cunoașterea noțiunii de e-Guvernare este în corelare directă cu nivelul de studii și venituri, - deținerea unui dispozitiv mobil sau computer și conexiunii la internet.

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



**Gradul de înțelegere a noțiunii de e- Guvernare** este și el unul relativ modest, note maxime în apreciere oferind 15,7% din totalul populației, iar note medii – 16%.

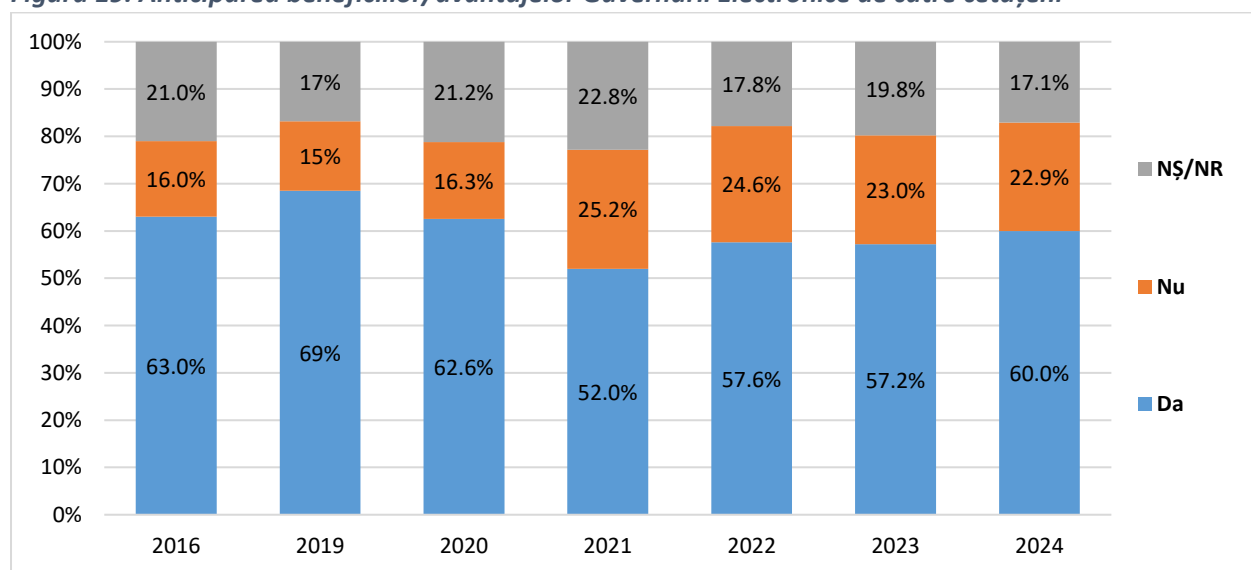
**Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare**



**O parte considerabilă a populației este de părere că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor:** 60%, în comparație cu 2023 (57,2%) și 2022 (57,6%), considerabil peste 2021 (52,0%), însă în continuare sub nivelul valorilor anilor 2019 și 2020 (62,6% în 2020 și 69,0% în 2019).

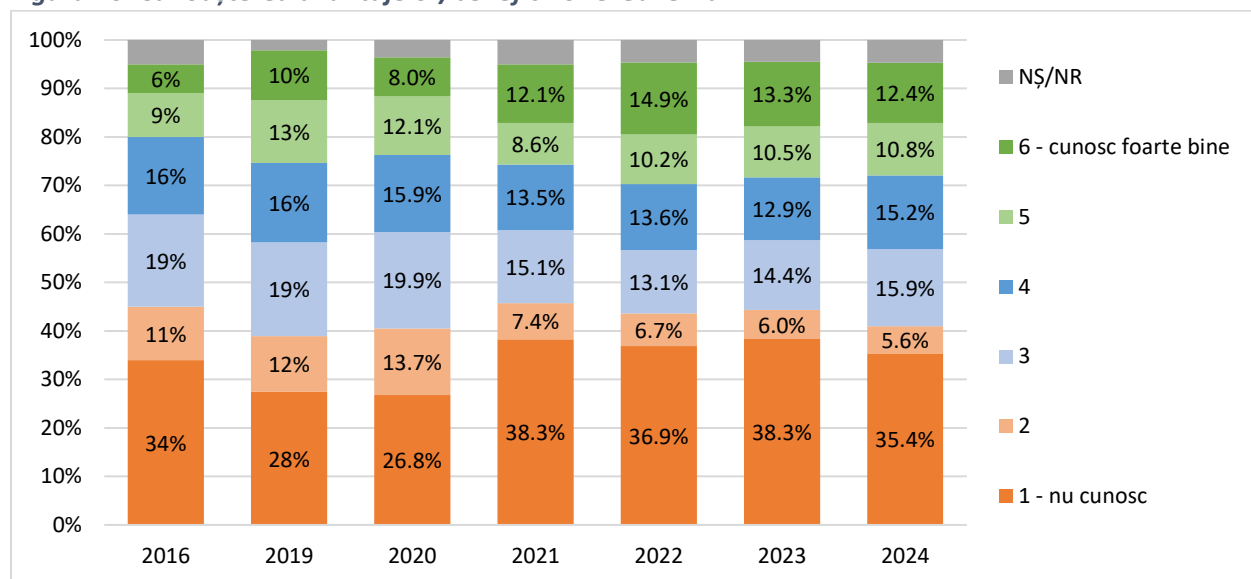
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, tinerii, cei cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (*anexa 1, tabelul 24*).

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



Referitor la autoaprecierea gradului de cunoaștere a avantajelor, pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 23,2% din cei intervievați, note medii 31,1%.

**Figura 20. Cunoașterea avantajelor/beneficiilor e-Guvernării**

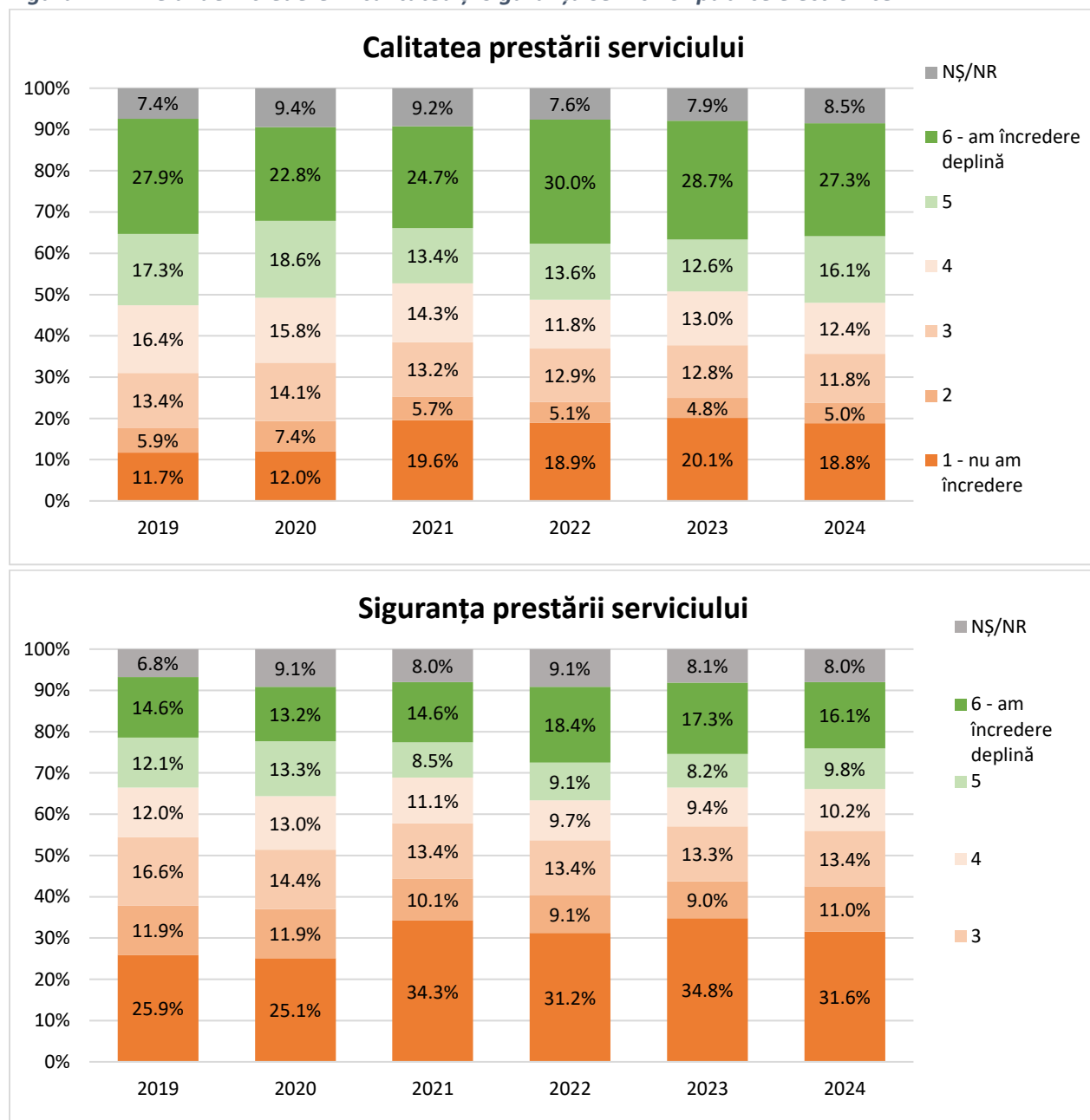


Lipsa de informare exhaustivă și necunoașterea particularităților prestării serviciilor și asigurării securității în mediul online afectează direct nivelul de încredere al cetățenilor în calitatea și siguranța serviciilor electronice.

Pe o scală de la 1 la 6 au apreciat cu note minime (1 sau 2) **calitatea serviciului electronic 23,8% din cetățeni**, iar **42,6% au apreciat cu note minime siguranța** acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii **calitatea serviciilor electronice (41,3% note de 5 și 6)**, în creștere procentuală cu 2 unități față de anul precedent. În cazul indicatorului ce ține de **siguranța prestării serviciilor există anumite rezerve, procentul celor care oferă notele mari fiind mai redus – 25.8 %, cu note de 5 și 6.**

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

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



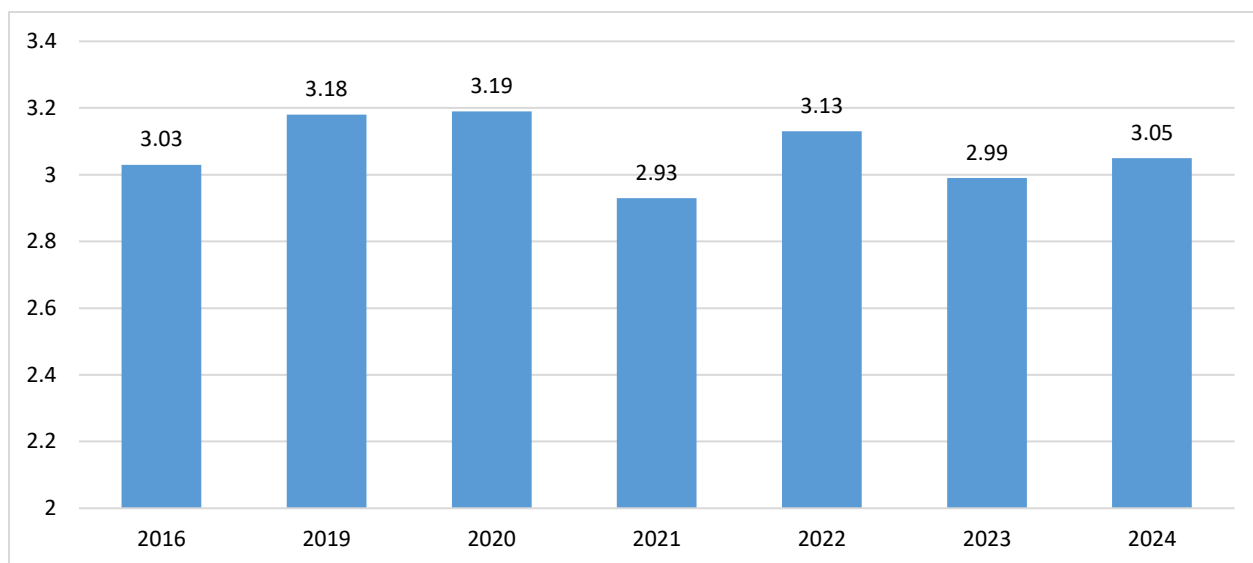
\* calitatea serviciului (faptul că apelând la un serviciu public electronic, prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, îl veți obține rapid și cu certitudine)

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

Nota medie a aprecierilor oscilează în jurul valorii 3, de la un studiu la altul, de la 3.03 puncte în 2016 (media pe scala de 6) până la 3,19 în 2020 (cea mai înaltă valoare a studiului). Prezentul studiu înregistrează o valoare de 3,05.

**Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice – dinamica notei medii**





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

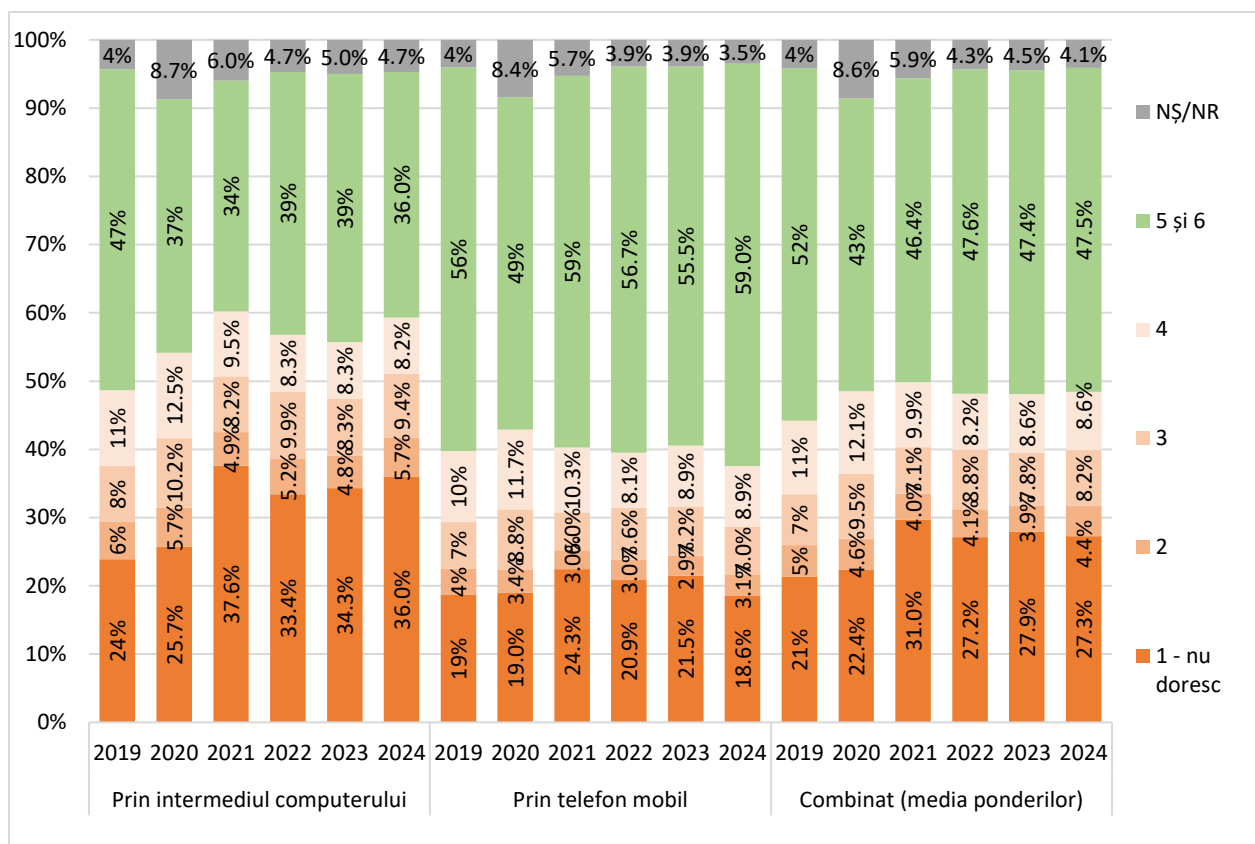
- **ponderea celor care se declară deschiși spre a utiliza servicii publice electronice, numeric prevalează** față de cei care mai degrabă nu ar dori să utilizeze servicii electronice.
- Studiul din anul 2024 nu a înregistrat evoluții notabile față de studiile din anii precedenți: 2023 și 2022. Se declară **disponibili pentru accesare prin intermediul computerului 36% dintre cetățeni (oferind note de 5 sau 6)**, iar 17,6% manifestă un nivel moderat de deschidere (note de 3 sau 4).
- **Gradul deschiderii pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil depășește cu peste 20%** gradul deschiderii de utilizare a serviciilor publice electronice prin intermediul computerului (59% cu note de 5 sau 6).

Indicatorul combinat de deschidere egalează cu 47,5% (note 5 sau 6), foarte aproape de nivelele din 2023 și 2022.

Totodată se confirmă faptul că creșterea explozivă a ponderii respondenților care resping utilizarea serviciilor publice în regim online are la bază *tendința de durată spre renunțare de a accesa servicii publice electronice de pe calculator în favoarea dispozitivului mobil*, aici ponderea notei 1 atestă un nivel destul de mare- 36% (calculator) pe când în cazul telefonului nu sunt deschiși doar 18,6% din cetățeni.

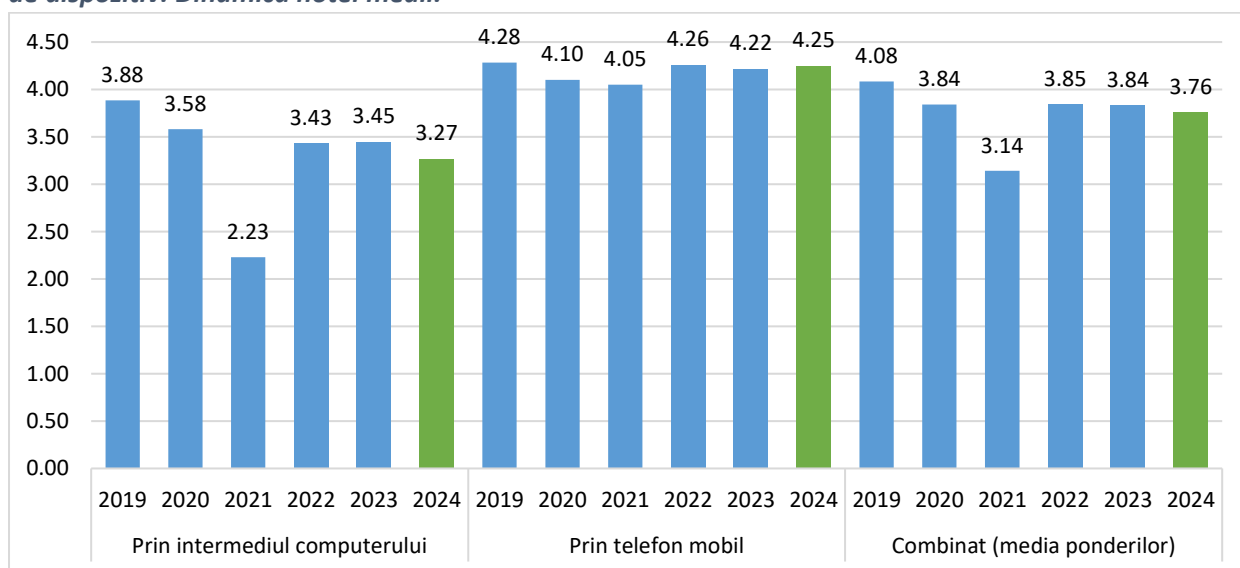
Deschidere mai înaltă manifestă categoriile populației mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

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



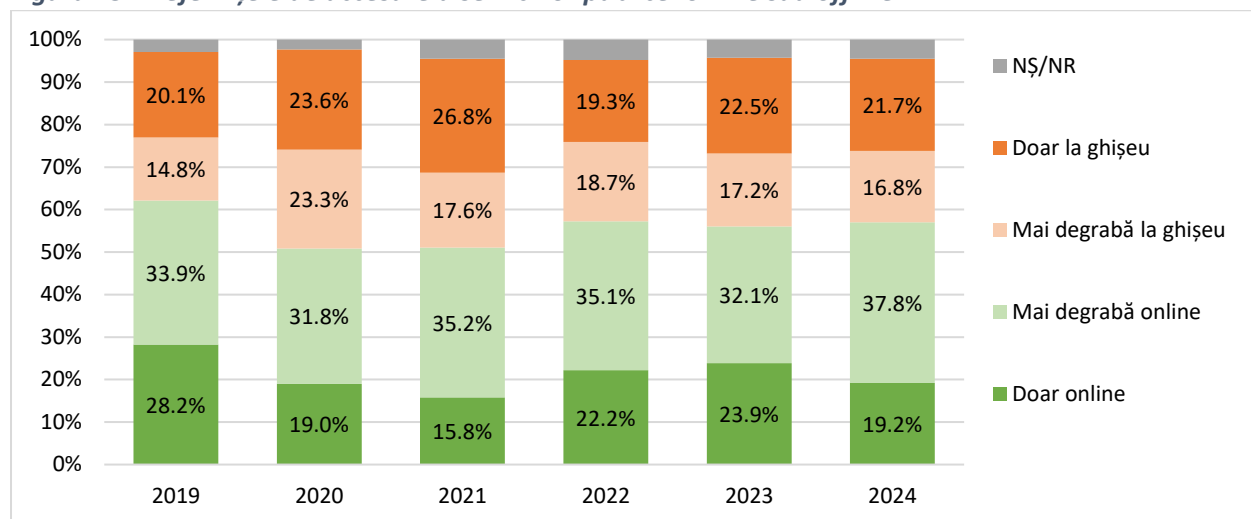
Diminuarea indicatorilor ce reflectă nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor în regim online, față de studiile precedente este vizibilă și în valorile medii realizate, media indicatorului ponderat scăzând de la 4,08 în 2019 și 3,84 în 2020 la 3,14 în 2021. În 2022 indicatorul a luat tendința de creștere – 3,85 ca în 2023 să se mențină la același nivel – 3,84, precum și în acest studiu – 3,84.

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



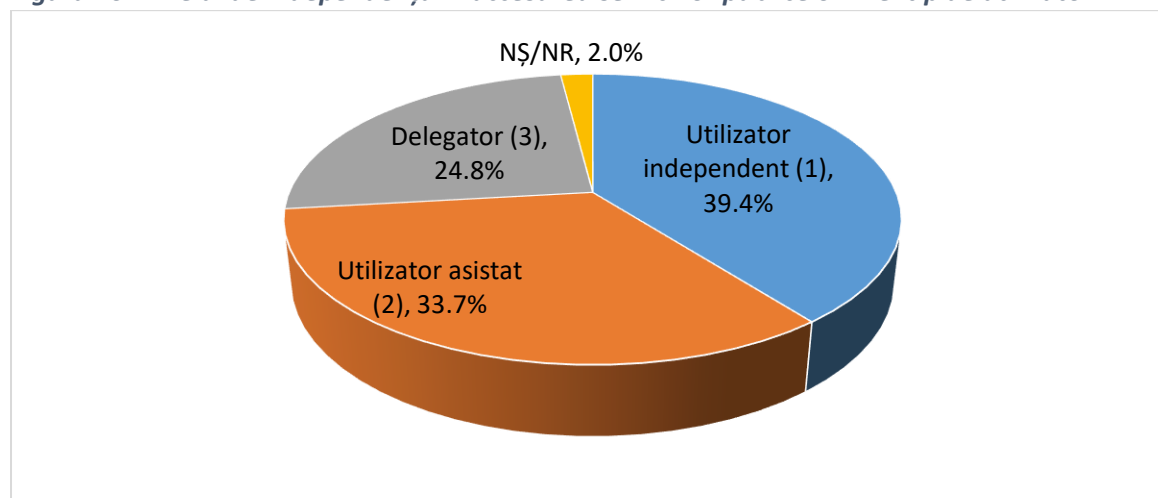
Fiind puși să facă alegere (simularea unei situații de alegere a modului de accesare al unui serviciu public) respondenții au oferit răspunsuri care demonstrează abordări dispersate, **19,2% optând exclusiv pentru online** ("doar online" - vezi figura de mai jos), alții 37,8% optează pentru a accesa „mai degrabă online”. Pentru accesarea "doar la ghișeu" - optează 21,7% din populația interviuată. (Tab.30.). 44% din cei care optează pentru accesare doar la ghișeu nu au acces la net, iar 36% sunt cu vârsta cuprinsă între 60-74%.

**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, **39,4% 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 33,7%** preferând să acceseze singuri, admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept **utilizatori asistați**. Iar **24,8%** 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**

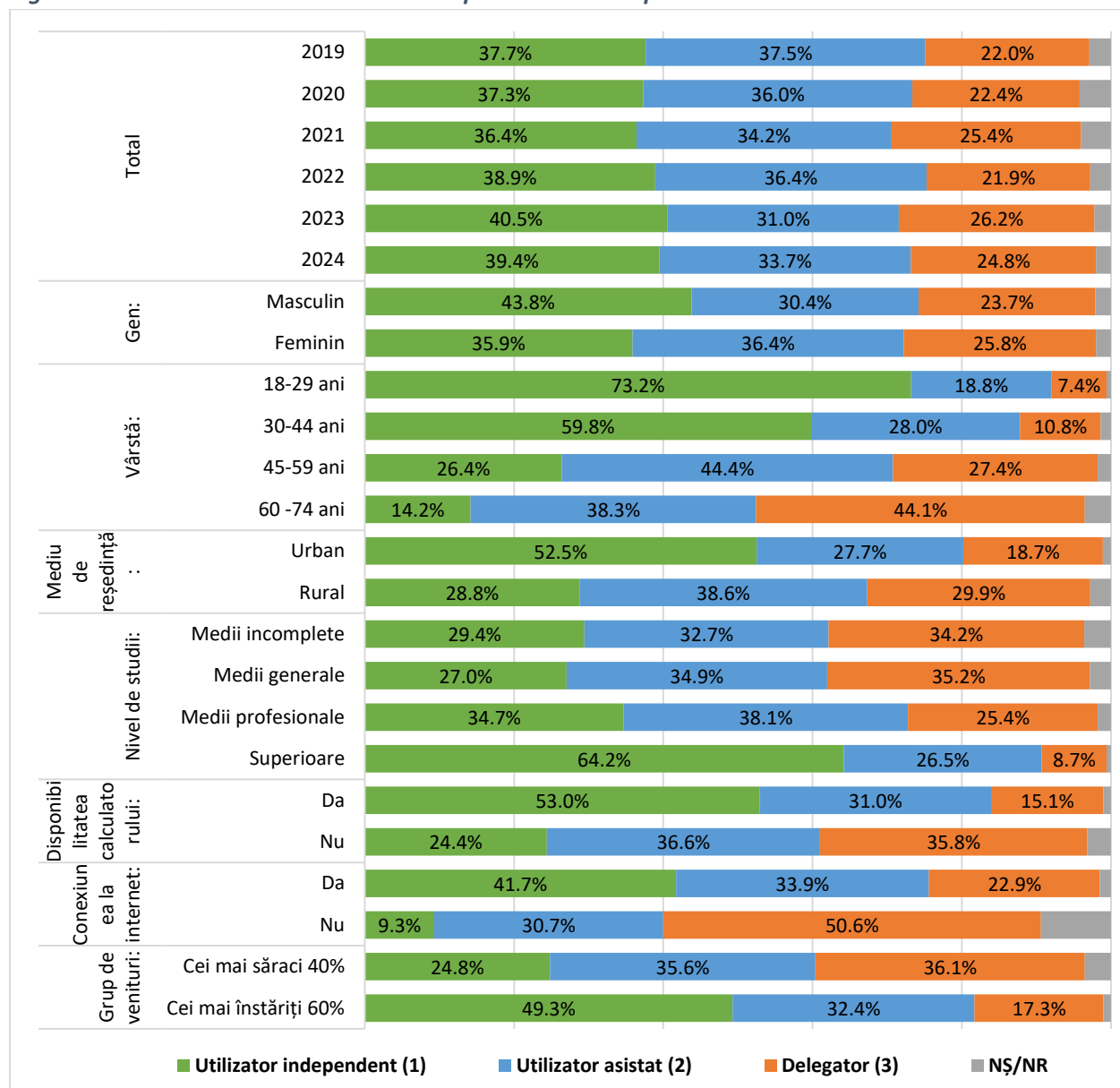


- (1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane
- (2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane
- (3) Voi delega / ruga o altă persoană

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

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

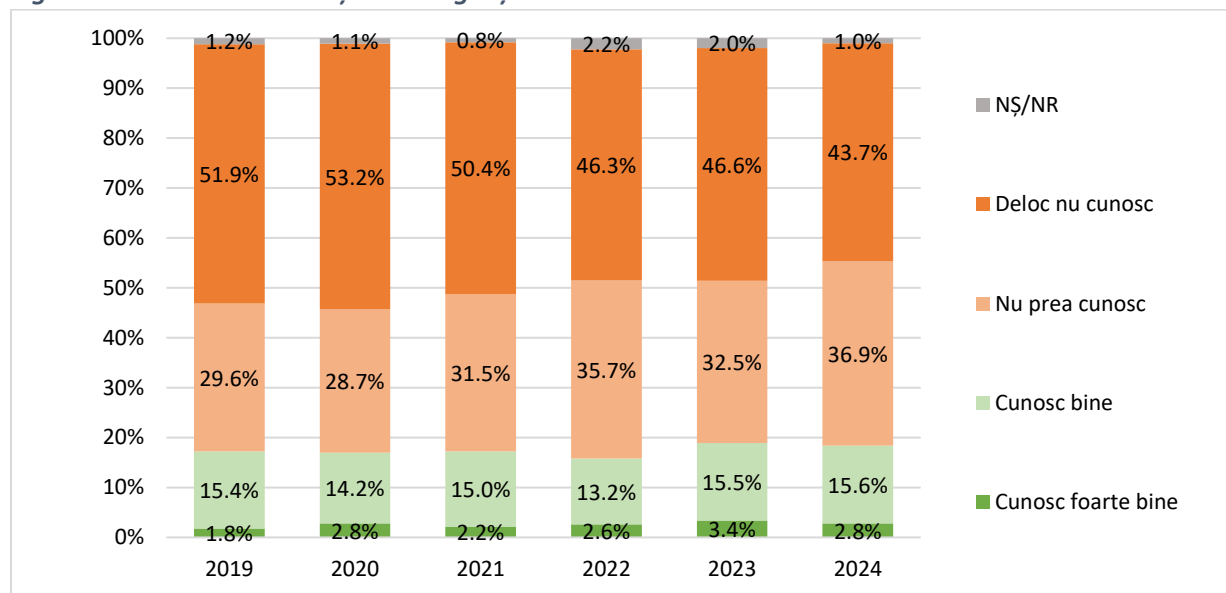
**Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator**



**Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică** de către cetățeni este unul modest. **Doar 2,8% respondenți cunosc foarte bine această entitate, alții 15,6% afirmă că ar cunoaște bine.** Doi din zece cetățeni nu cunosc despre Agenția de Guvernare Electronică

Variațiile sunt similare celor înregistrate și în cazul altor indicatori analizați până în prezent, activitatea **Agenției de Guvernare Electronică** fiind cunoscută în măsură mai mare în rândul persoanelor tinere, din mediul urban, cu nivel mai înalt de studii, competenți în utilizarea internetului și a computerului, cu venituri mai mari. (anexa 1, tabelul 32).

**Figura 28. Gradul de cunoaștere al Agenției de Guvernare Electronică**



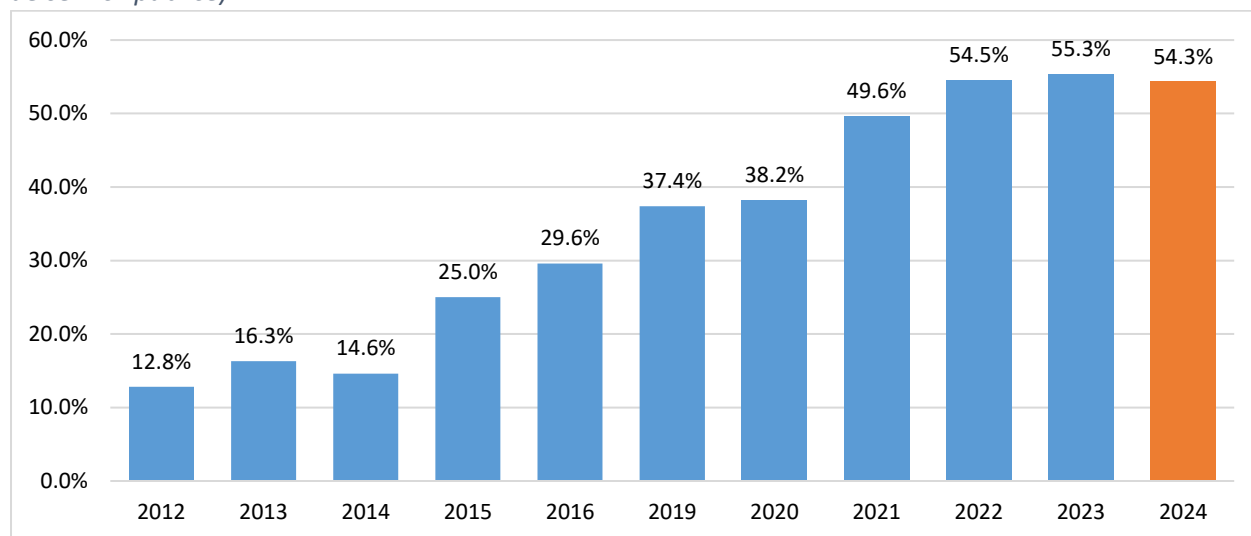
### 3. Accesarea serviciilor publice electronice

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

Unul din indicatorii centrali atribuiți e-guvernării și nemijlocit acestui studiu este rata de accesare a serviciilor publice electronice. Studiul din 2024 reconfirmă creșterea constantă 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.**

Monitorizat în dinamică, indicatorul de accesare a serviciilor publice electronice în perioada 2012-2014 prezintă un nivel relativ constant, ulterior, însă, este în continuă creștere. În 2019 creșterea față de 2016 a constituit 7,8%. În 2020 valoarea indicatorului s-a menținut la același nivel (o creștere sub 1%), discrepanța cu 2019 fiind în limitele erorii statistice, iar în 2021 a fost înregistrată cea mai pronunțată creștere anuală din toată perioada realizării cercetărilor de acest tip, sporirea fiind determinată de condițiile pandemice dar și de extinderea numărului de servicii publice disponibile în format online. În 2023 creșterea este mai modestă - +0,8%, iar în 2024 se înregistrează o descreștere, deși nesemnificativă de 1%.

**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 **21,8% (față de 19,1% în 2023)** iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de **24,6% (față de 22,6% în 2023)**

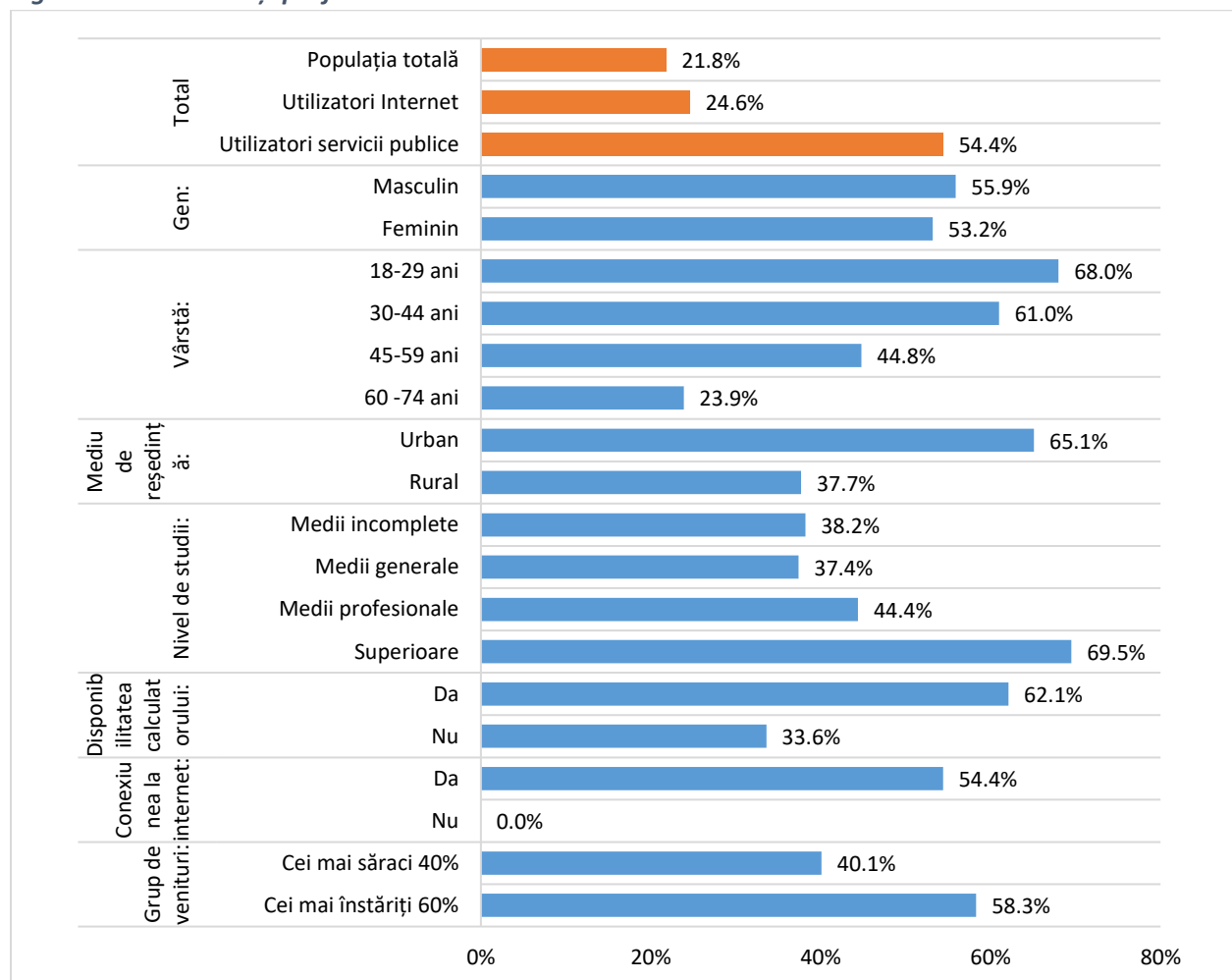
Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. **Tinerii de 18-29 ani sunt categoria care de aproape șase ori mai des au utilizat serviciile electronice** comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani.

Discrepanța în cadrul categoriilor de populație din diferite medii de reședință este de aproape 30%. Este enormă diferența pe care o înregistrează același indicator raportat la nivelul celor cu studii medii incomplete și celor cu studii superioare.

**Conectarea gospodăriei la internet este o variabilă care influențează accesarea serviciilor publice electronice (de 2-3 ori).** Totodată se remarcă că sporirea ratei de accesare este condiționată și de creșterea nivelului de venituri.

**Conform datelor Sondajului Național, rata de accesare a serviciilor electronice în cazul celor mai săraci 40% de respondenți este de 40,1% (raportat la utilizatorii de servicii publice), însă în creștere cu 2% față de anul precedent considerabil mai scăzut față de cei mai înstăriți 60% (58,3%).**

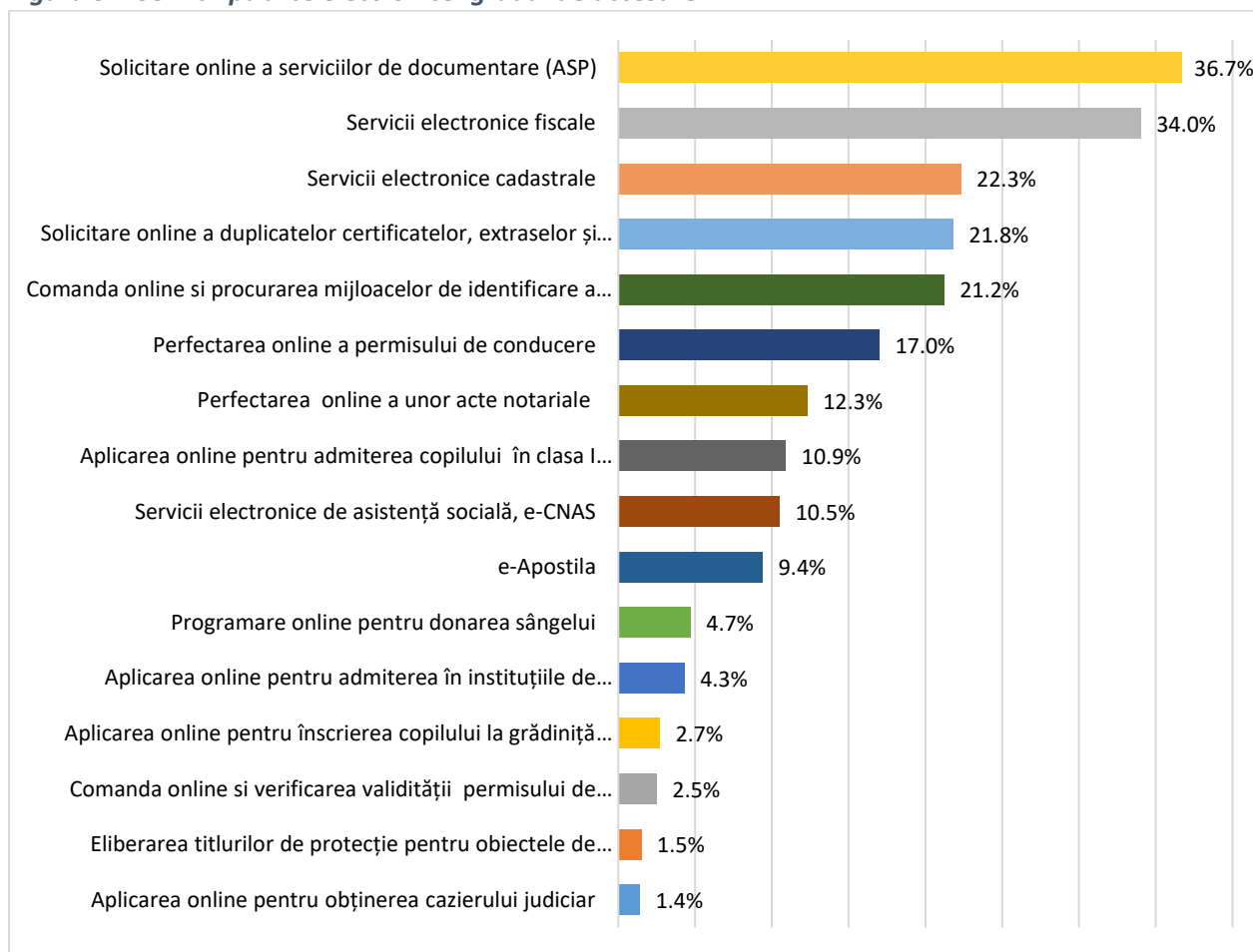
**Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice**



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

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

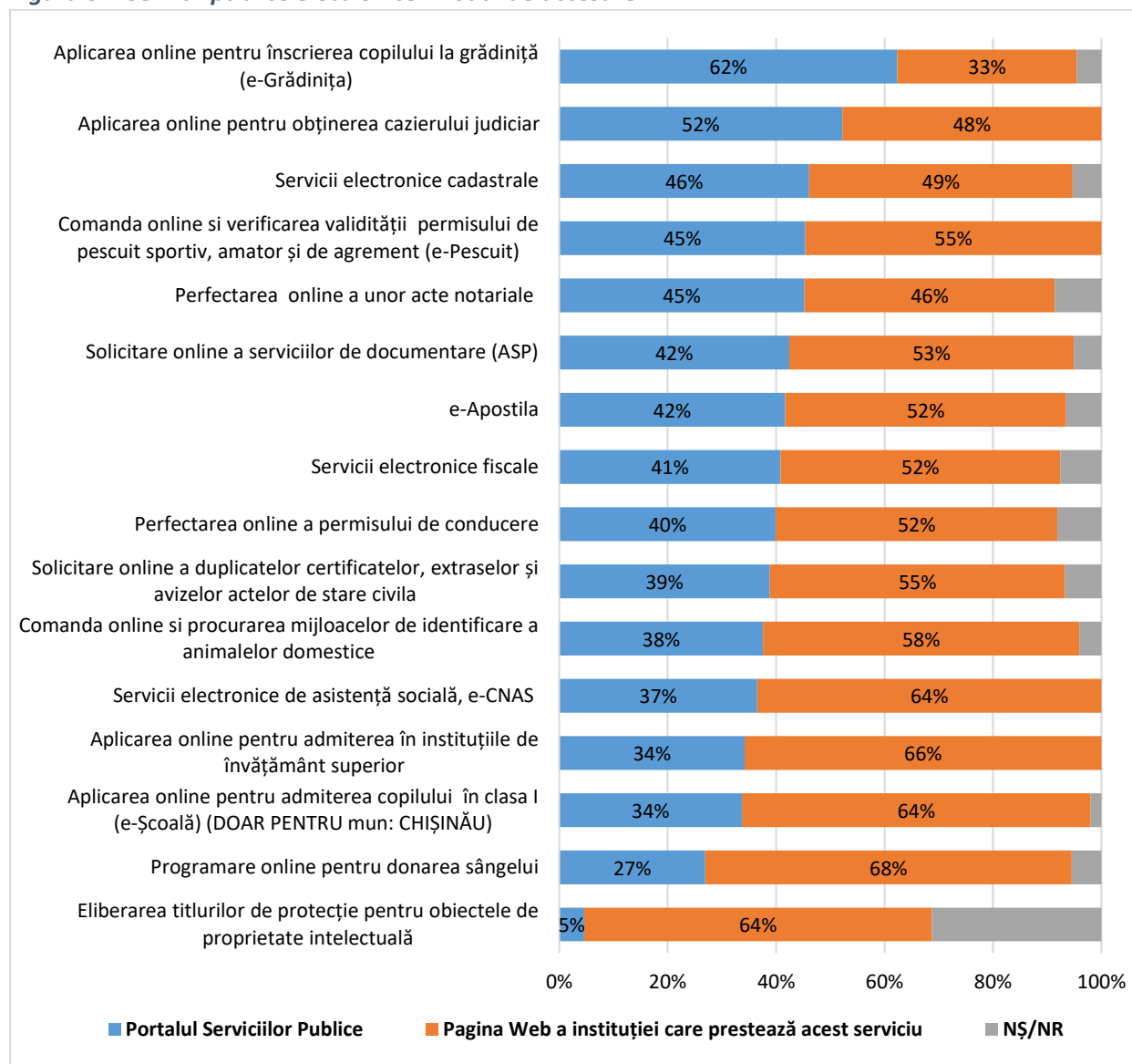
**Figura 31. Servicii publice electronice: gradul de accesare**



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

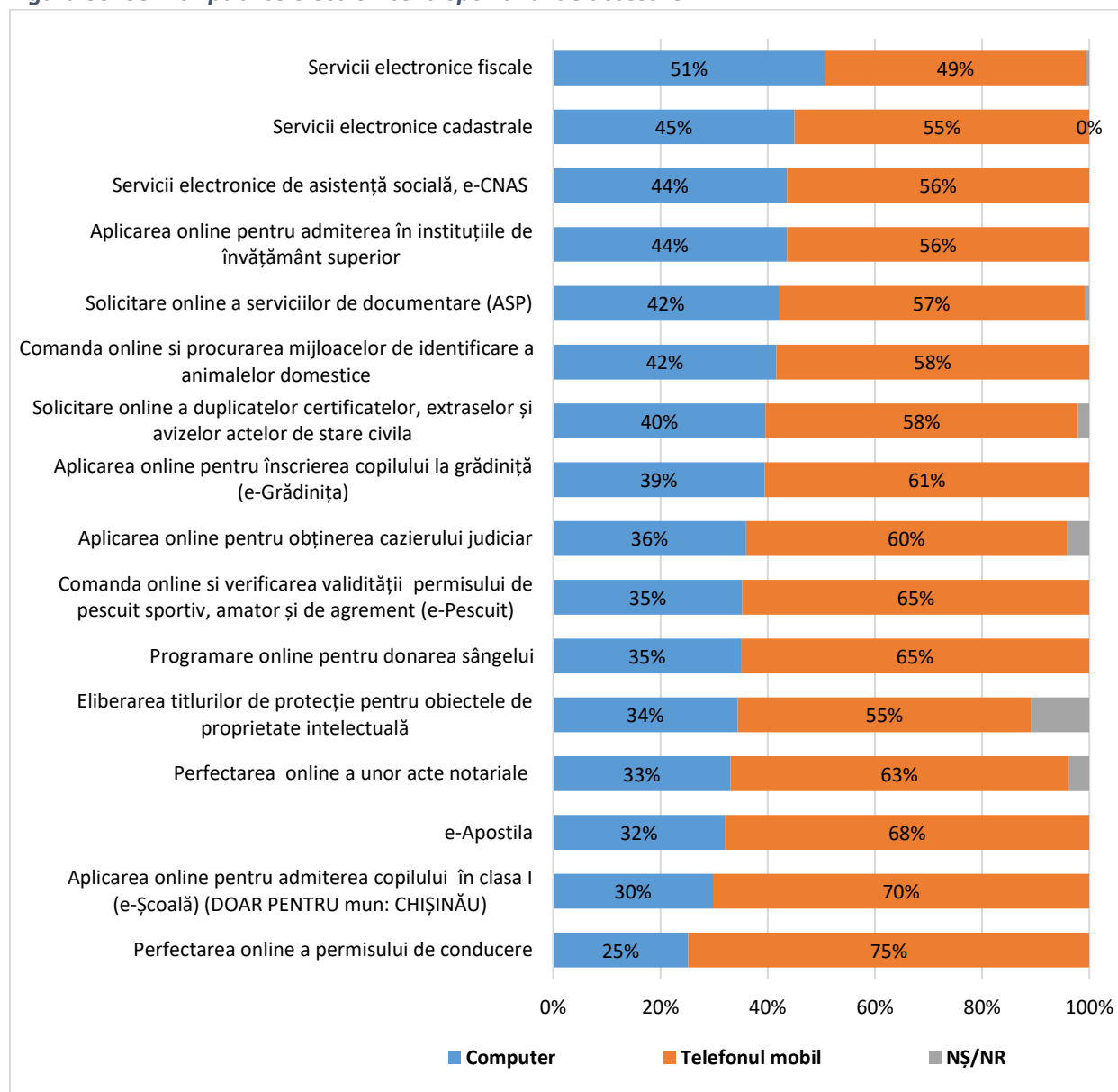


**Figura 32. Servicii publice electronice: modul de accesare**



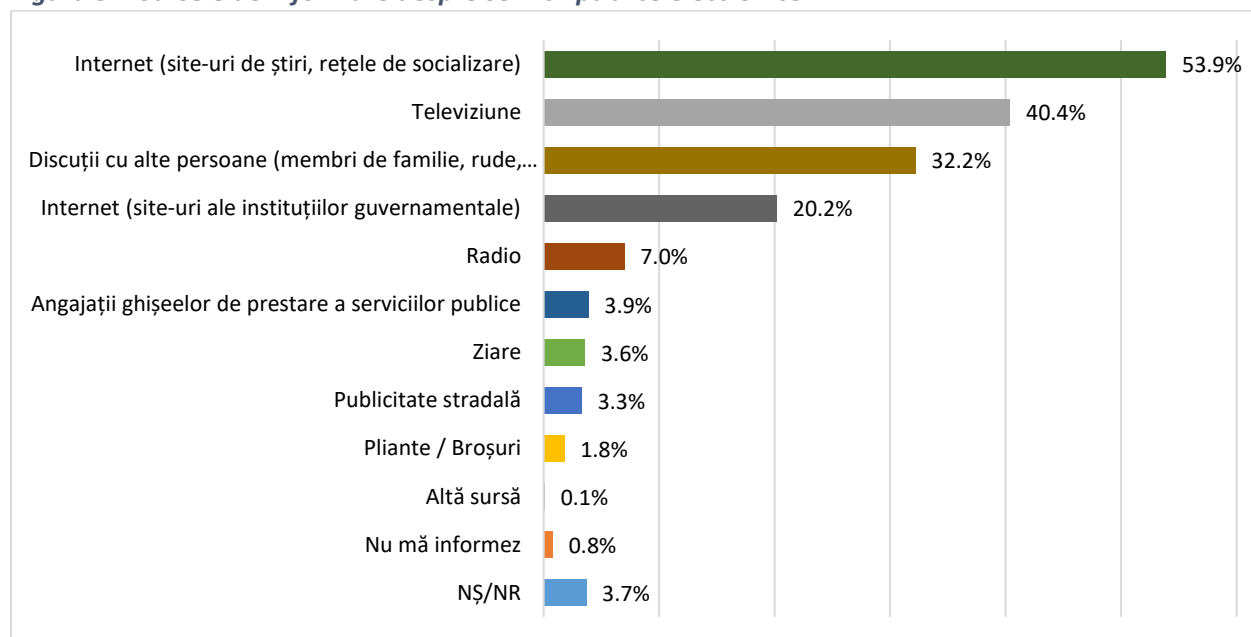
Ținând cont de tendințele ilustrate mai sus, trebuie să anticipăm sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. În anul 2022, aproximativ jumătate din servicii au fost accesate preponderent de la computer cealaltă jumătate prin intermediul telefonului. În 2023 din cele 16 servicii măsurate doar 3 au fost accesate preponderent prin computer, iar în 2024 numărul de servicii accesate preponderent prin computer s-a redus la un singur serviciu.

**Figura 33. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare**



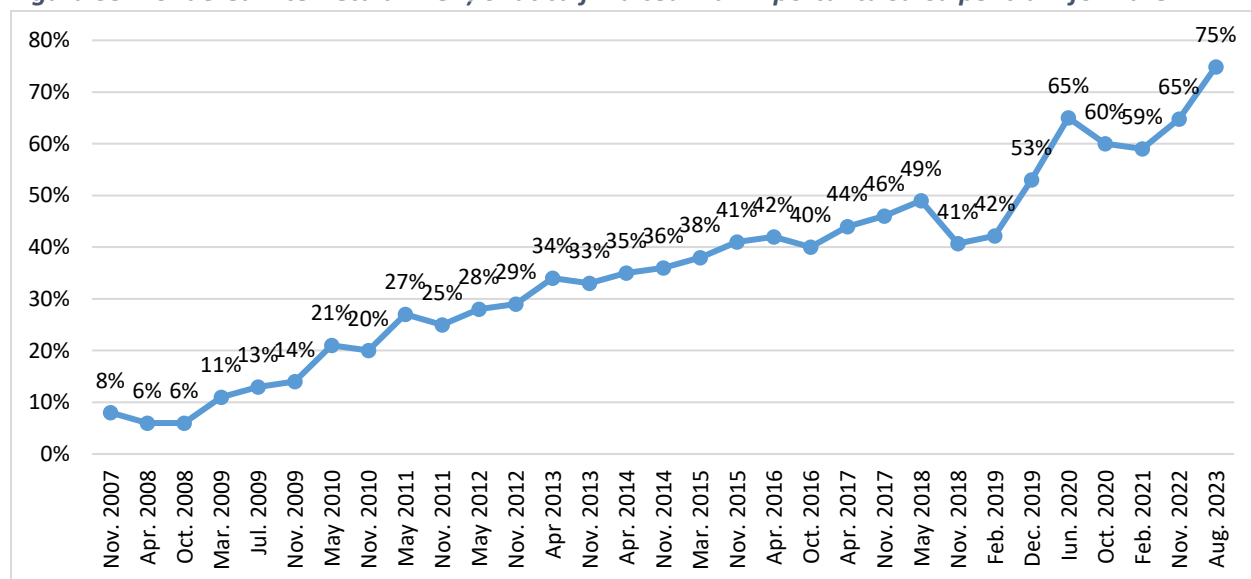
Informarea corectă și exhaustivă despre serviciile publice electronice tatonează terenul către un nivel mai înalt al încrederii față de accesarea serviciilor electronice. Pentru prima dată utilizarea internetului în scopul accesării paginilor web de știri și a rețelelor de socializare a declasat televiziunea din topul surselor de informare.. În topul surselor de informare despre serviciile publice electronice rămân a fi **internetul și televiziunea**. Au menționat că se informează prin intermediul acestor două surse cumulativ peste 90%. În cazul respondenților care preferă internetul ca și sursă de informare, aceștia dau o mai mare preferință paginilor de știri și rețelelor de socializare (53,9%) în detrimentul paginilor web guvernamentale dedicate (20,2%). Tendința generală este îndreptată spre informarea prin intermediul internetului.

**Figura 34. Sursele de informare despre servicii publice electronice**



În general, internetul, ca și sursă de informare în ultimii ani a cunoscut o creștere continuă, atingând cota de 75% la sută mențiuni, ca fiind cea mai importantă sursă pentru informarea cetățenilor.

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



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

## 4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

În acest capitol sunt prezentate datele privind gradul de satisfacție a cetățenilor de serviciile publice electronice accesate.

Anterior a fost prezentată rata de accesare a serviciilor publice electronice, raportată la ponderea respondenților care în general au accesat careva servicii publice în perioada de referință (ultimele 12 luni până la momentul interviului). Acest din urmă indicator - **rata celor care au accesat careva servicii publice a constituit 28,9% în anul 2024, considerabil mai mult față de 23,8% în anul 2023 și comparabil cu nivelul înregistrat în 2022.**

Rata de accesare a serviciilor publice este practic aceeași atât în cazul femeilor cât și în cazul bărbaților, însă mult mai mare în cazul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu nivel de studii sporit, cu computer și internet în gospodărie. discrepanța între grupele de venit se pliază și ea cu situația standardă, gradul de accesare de către grupul sărac să fie de două ori mai mic (17.6% vs 36.5%).

**Figura 36. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului**

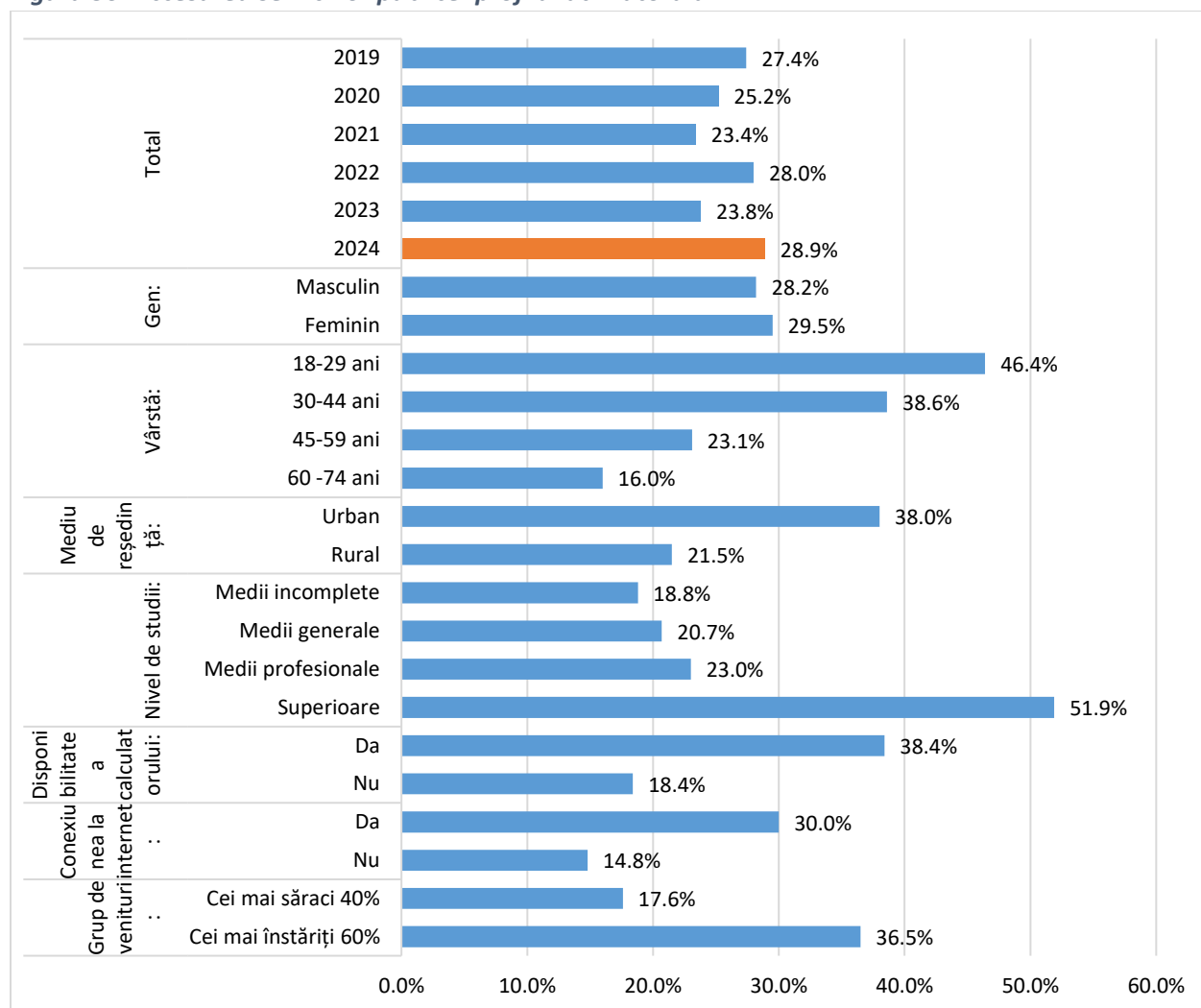
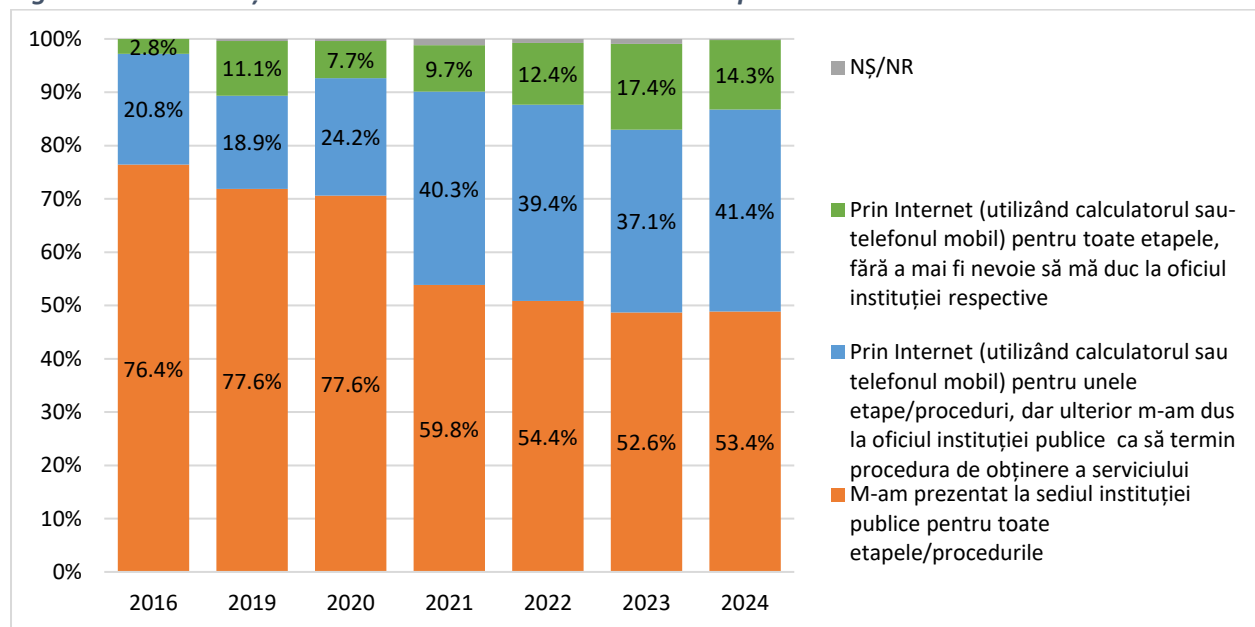


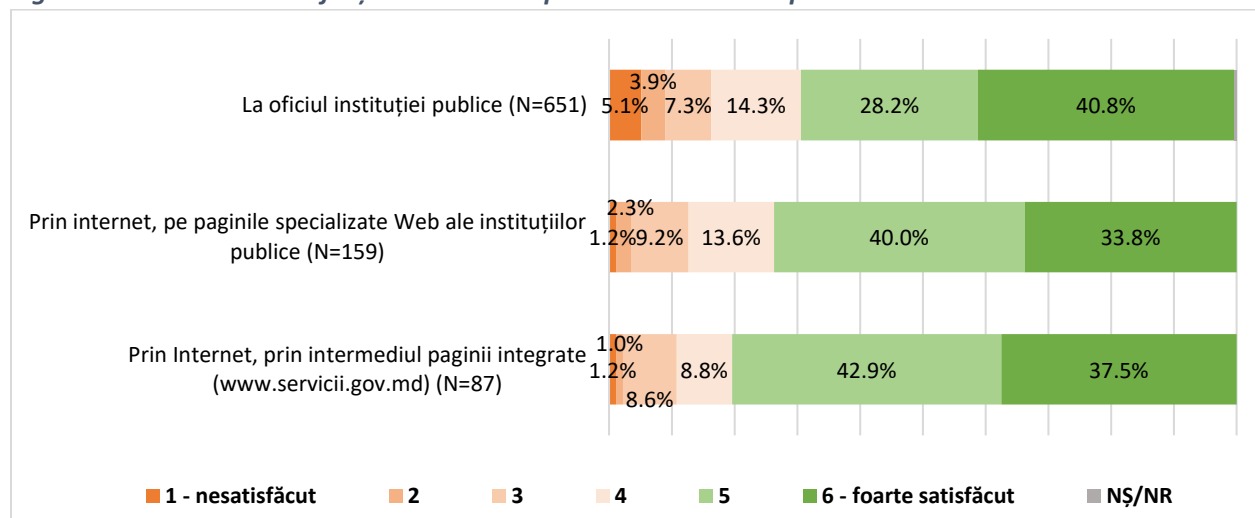
Figura 39 ilustrează cât se poate de clar evoluțiile de la forma clasică (offline) de accesare a serviciilor publice către accesările online. Diferența între ponderea accesărilor online și offline este foarte mică (55,7% vs 53,4%) și probabil este punctul în care rata accesărilor online depășește accesările offline pentru prima dată.

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



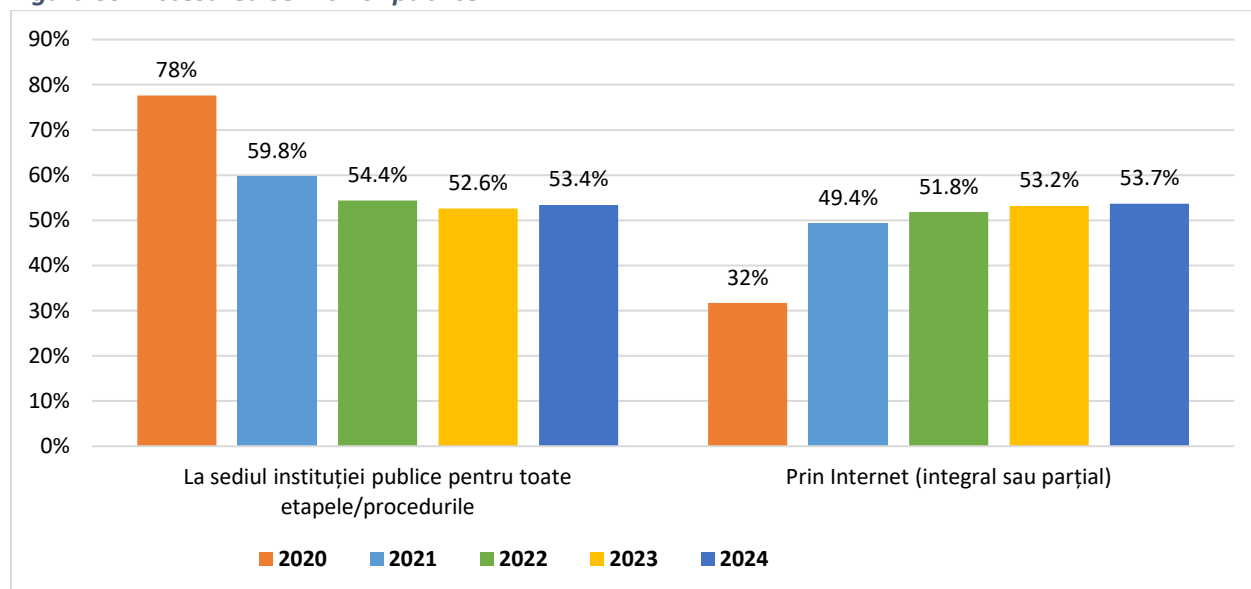
Constatăm, totodată, diferențe minore cu referire la gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor publice în funcție de modul de accesare online sau offline și instrumentul web (paginile instituțiilor specializate sau pagina integrată), în favoarea online-ului. Notele extrem de pozitive (5 și 6) au oferit 68,2% (nota medie fiind de 4,78) în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor, 73,8% în cazul serviciilor electronice accesate prin paginile specializate ale instituțiilor (media 4,91) și **80,4% în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md (media 5,04)**. Indicatorul este în creștere semnificativă cu 4% față de valorile înregistrate în anul 2023.

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



Din toți respondenții care au accesat servicii publice în ultimele 12 luni, fiecare al doilea (53,2%) a accesat în mod electronic, fie integral, fie pentru cel puțin o etapă. 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).

**Figura 39. Accesarea serviciilor publice<sup>4</sup>**



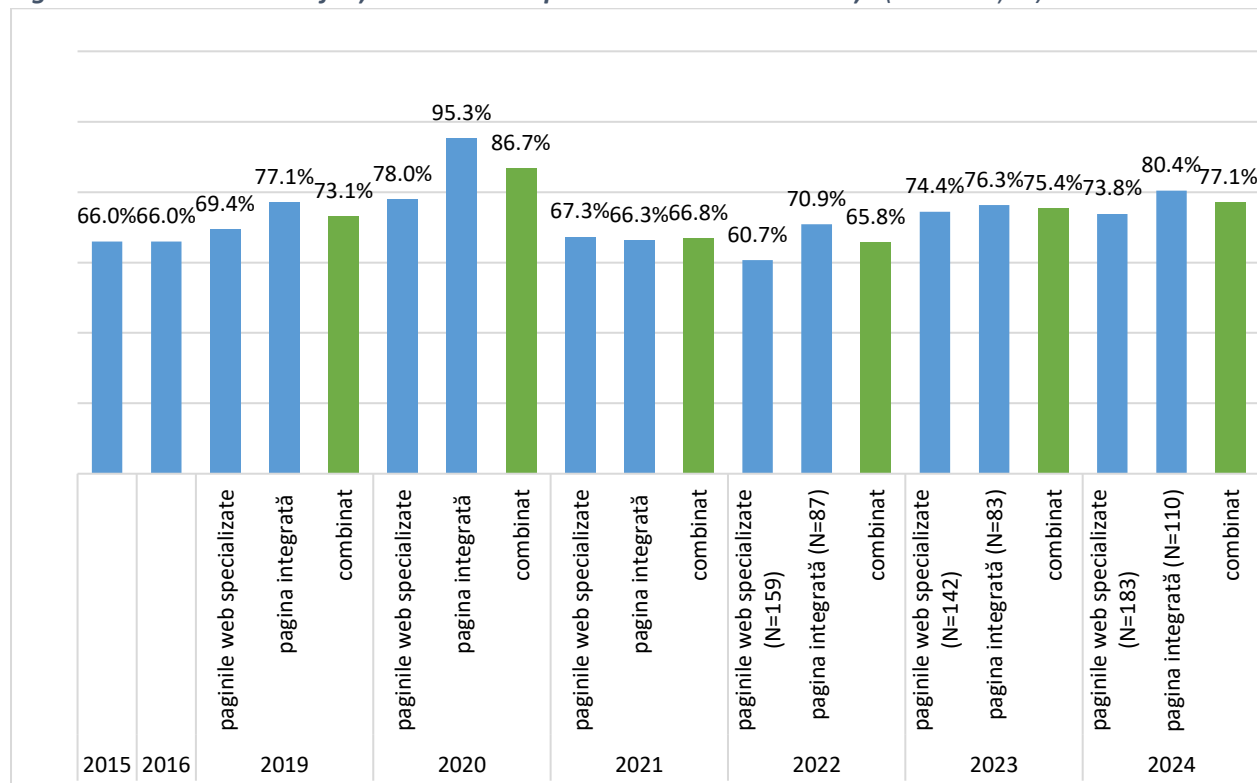
Gradul de satisfacție (suma ponderilor notelor de 5 și 6 acordate) a cunoscut evoluții în ambele direcții de-a lungul anilor. În măsurările de până în 2016, gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: **64%-66%** apreciau cu note de 5 și 6 (pe scala de la 1 la 6 puncte). În 2019 a fost constatată o creștere a aprecierilor pentru ambele modalități de accesare a serviciilor publice electronice (pagina integrată/portalul guvernamental al serviciilor publice *servicii.gov.md* sau paginile web ale autorităților prestatoare de servicii publice). În 2020 creșterea continuă, ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile publice electronice accesate pe parcursul ultimelor 12 luni constituia deja **86,7%** (cumulativ/combinat între cele 2 căi de acces). Nivelul de satisfacție al respondenților care au accesat e-servicii prin portalul *servicii.gov.md* este de 95,3%, în timp ce nivelul de satisfacție de calitatea e-serviciilor accesate prin paginile web specializate ale prestatorilor de servicii a fost de 78,0%. **În 2021 se produce o prăbușire cu 20 la sută a indicatorului combinat față de 2020 – 66,8%, scăderea fiind proprie ambilor 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, 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 anul 2024, experiența utilizatorului înregistrează tendințe de îmbunătățire: gradul de satisfacție **în cazul paginii integrate** este de 80,4%, în creștere cu 4% față de 2023 și cu circa 10% față de 2022 deși în

<sup>4</sup> Suma ponderilor poate depăși 100% datorita respondenților care au accesat mai mult de un serviciu prin modalități diferite de accesare.

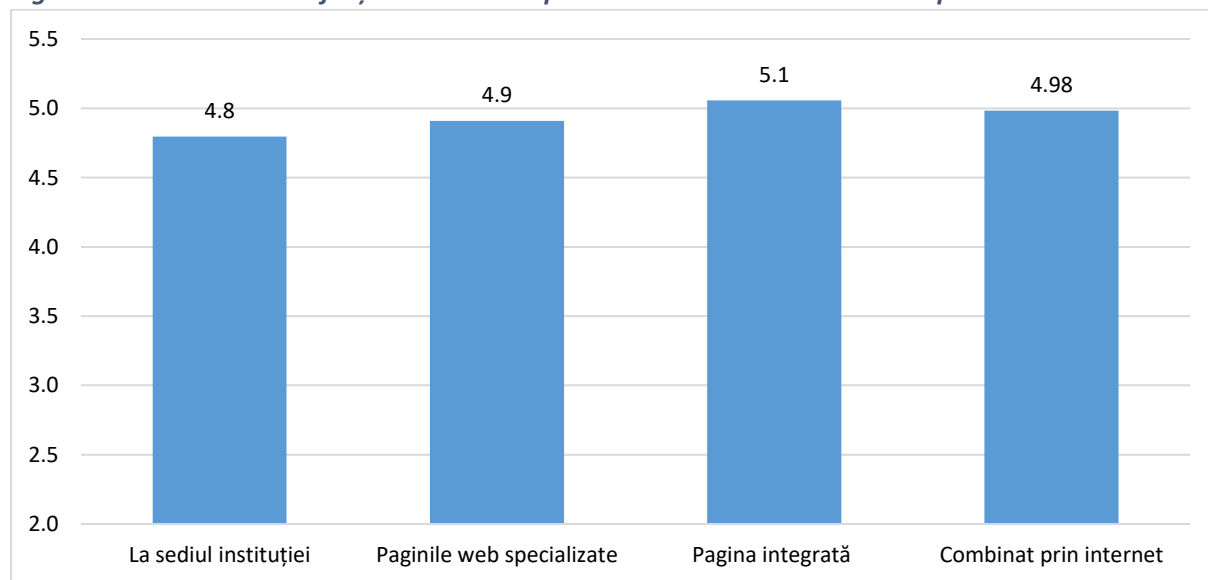
continuare departe de nivelele înregistrate în 2020. Iar satisfacția în cazul **accesării prin intermediul paginilor specializate** este de 73,8%, fiind la același nivel cu valorile înregistrate în anul 2023

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



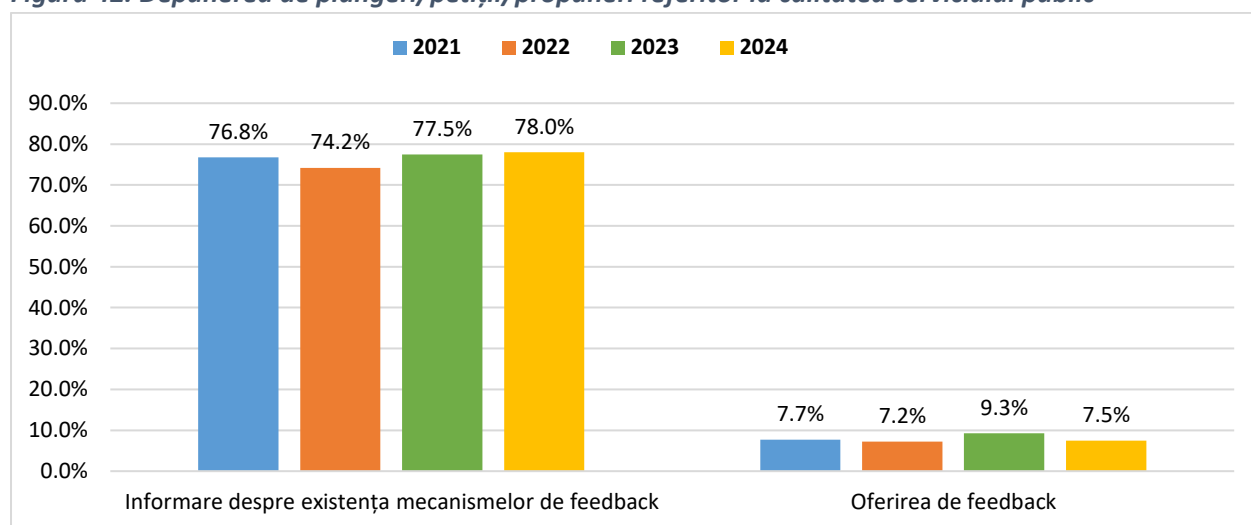
Nota medie acordată de respondenți înregistrează sub 5 puncte (pe scala de la 1 la 6) doar pentru accesările offline, pe când accesările prin pagina integrată și cele specializate au înregistrat medii de 4,9 și 5,1, drept urmare indicatorul combinat al accesărilor online are o medie mai înaltă față de offline.

**Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2024**



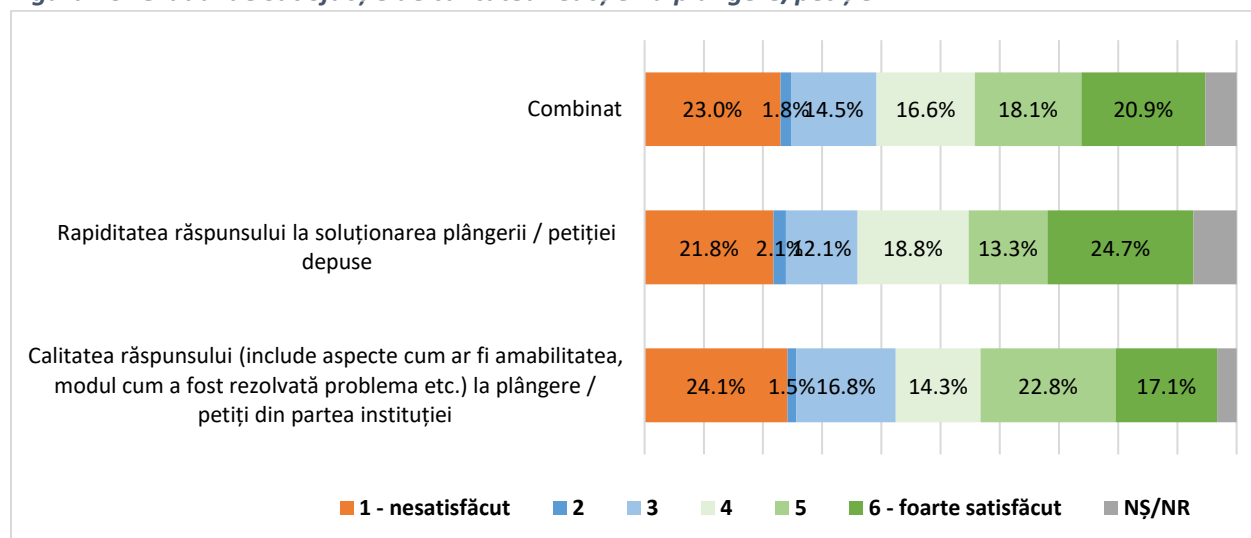
Și un ultim indicator tematic ține de gradul de satisfacție al utilizatorilor față de răspunsul prestatorului de serviciu la sugestiile sau reclamațiile expuse de beneficiar. Indicatorul a fost măsurat prin intermediul întrebării: „Spuneți-mi vă rog, dacă au fost situații când ați fost nevoit să scrieți 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 (78,0%) afirmă că ar cunoaște despre disponibilitatea mecanismelor de feedback la serviciile publice sub formă de reclamații, plângeri sau propuneri de îmbunătățiri în procedură sau proces, iar 7,5% 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, 39,9% apreciind cu note de 5 sau 6 de calitatea reacției de răspuns (modul în care prestatorul a oferit suport în rezolvarea situației), iar 38% de rapiditatea reacției. Valoarea indicatorului combinat constituie 39% (note de 5 și 6).

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





## 5. Structura socio-demografică

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

Astfel, distribuția respondenților în funcție de gen este conformă distribuției în statisticile oficiale, cu 45,3% bărbați și 54,7% femei. Aproape jumătate (45,0%) dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 56,0% - din mediul rural. A șasea parte din eșantion (15,5%) este reprezentată de tinerii de 18-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 32,3%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 24,7% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 37,4%, cu studii medii generale 20,5% iar 17,5% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Patru din zece respondenți (41,2%) 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, 18,4% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 19,1% - din motivul vârstei înaintate, 30,6% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 16% s-au aflat în concediu de maternitate / de îngrijire a copilului.

**Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților**

		%
Ocupația respondentului	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	0,7%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	10,0%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	7,3%
	Funcționari administrativi	1,1%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	4,5%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1,5%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	4,6%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	1,3%
	Muncitori necalificați	6,8%
	Elev/ Student	5,0%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	0,3%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	10,0%
	Casnică	11,9%
	Pensionar	29,4%
	Lucrez peste hotare	5,0%
	Altceva	0,0%
	NȘ/NR	0,6%
Activitate profesională în ultima săptămână	Da	41,2%
	Nu	57,9%
	NȘ/NR	0,9%
Motivul inactivității economice	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului până la 1,5 ani / 3 ani	9,6%
	Concediu anual sau în concediu medical	6,4%
	Condiții meteorologice nefavorabile	1,2%
	Starea de sănătate nu-mi permite	30,6%

	%
Vârsta nu-mi permite	19,1%
Lipsa locurilor de muncă	18,4%
Alt motiv	10,4%
NȘ/NR	4,3%

Veniturile personale ale respondenților provin, în 30,9% cazuri, din pensii, circa 14,5% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 11,6% - din angajare în sectorul public non-agricol, 6,9% - din transferuri de peste hotare.

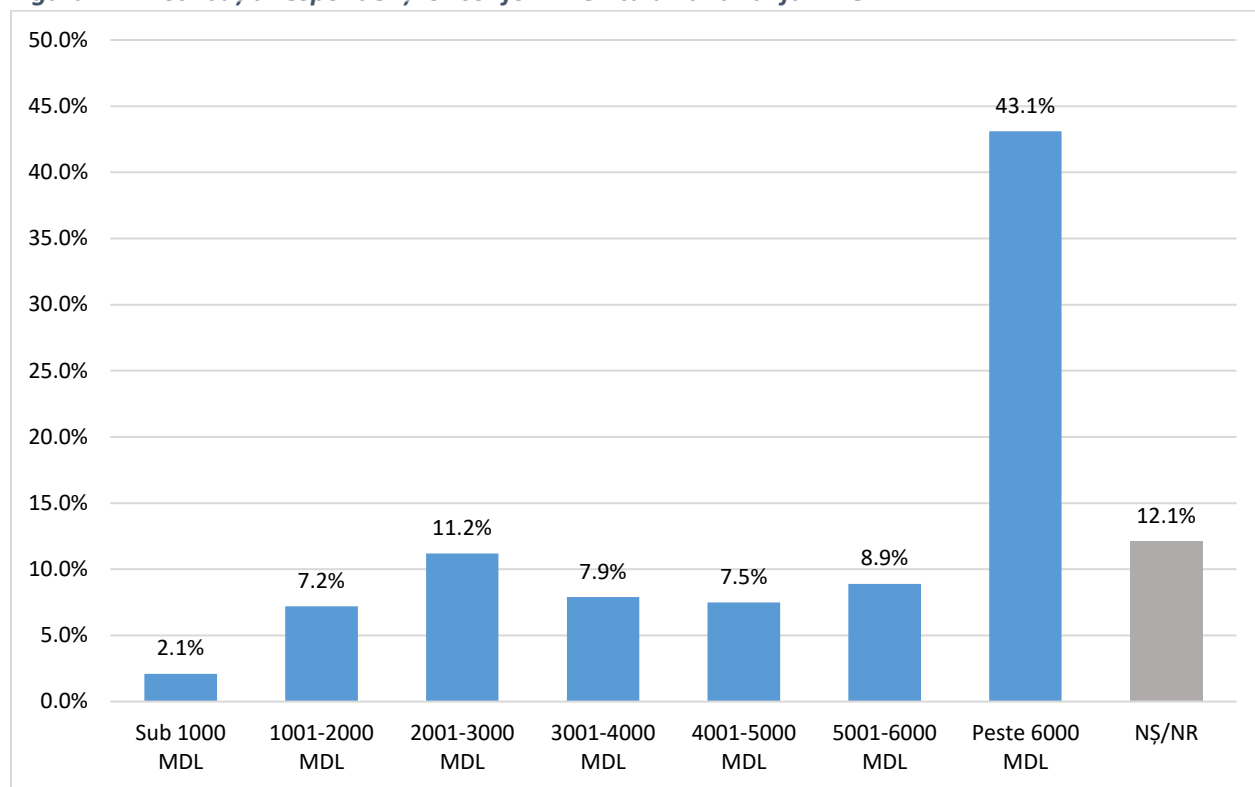
În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 21,2% din angajare în sectorul privat non-agricol, 26% - din pensie, 12,3% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 9,3% - transferuri de peste hotare.

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

	% respondenți	% capul gospodăriei
Auto angajat în sectorul agrar (fermier, cotă de pământ)	0,7%	1,2%
Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)	2,7%	2,3%
Angajat în agricultură în sectorul privat	3,2%	5,8%
Antreprenor	1,8%	2,8%
Auto angajat în sectorul non-agrar	2,9%	3,6%
Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol	11,6%	12,3%
Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol	14,5%	21,2%
Activitatea profesională independentă	3,5%	3,8%
Alocație de șomaj	1,0%	0,8%
Pensie	30,9%	26,0%
Alocații sociale	5,5%	1,3%
Ajutoare de la copii /rude	3,6%	2,0%
Transferuri de peste hotare	6,9%	9,3%
Altele	3,0%	3,1%
Nu am/are sursă de venit	12,7%	7,0%
NȘ/NR	1,7%	1,8%

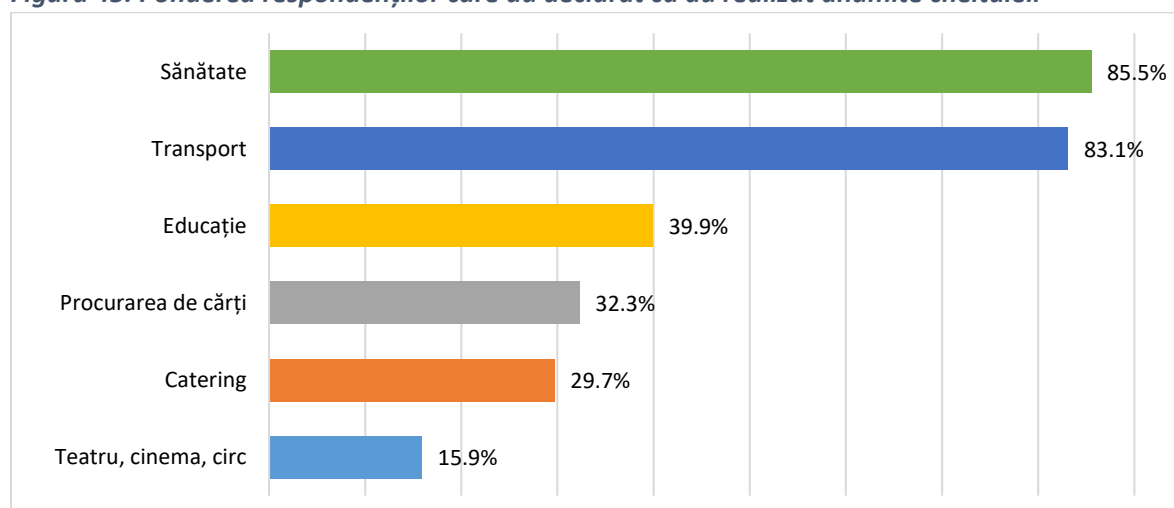
Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în un grup major. Astfel, 43,1% gospodării dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, celelalte cazuri relativ uniform pe intervale diferențiate de o mie.

**Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei**



Cheltuielile pentru ocrotirea sănătății și cele pentru transport sunt universale, marea majoritate a respondenților declarând că au operat asemenea cheltuieli în ultimele 12 luni (85,5% și 83,1% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (39,9%), care sunt legate de prezența copiilor de vârstă respectivă. Mai puține gospodării au operat cheltuieli pentru procurarea de cărți dar și activități de agrement, restaurante, cafenele, vizite la teatru, cinema, circ.

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



Aproape 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 32,8% - de un apartament separat.

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din patru fiind construită din beton, 30,4% din cărămizi iar 35,4% din lampaci. Majoritatea locuințelor (76,2%) au fost construite până în anul 1991.

**Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor**

Tipul locuinței	Apartament separat	32,8%
	Cameră într-un apartament	1,6%
	Casă separată	62,7%
	O parte a casei	2,3%
	NȘ/NR	0,6%
Materiale de construcție din care este construită locuința	Din beton, blocuri monolit, panouri	27,4%
	Cărămizi, calcar, blocuri presate	30,4%
	Cărămidă din paie (chirpici), argila (lut)	35,4%
	NȘ/NR	6,9%
Când a fost construită locuința	Până în anul 1991	76,2%
	După anul 1991	17,3%
	NȘ/NR	6,5%
Numărul de camere ocupate de respondent	1	11,5%
	2	37,8%
	3	28,3%
	4	13,7%
	5 și mai multe	8,0%
	NȘ/NR	0,5%

Nu dispun de conexiune la apeduct 11,3% locuințe, restul fiind conectate, având punct de acces în locuință sau curte.

Patru din zece locuințe (41,3%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, aproximativ aceeași pondere au sistem propriu improvizat (36,5%). Doar 64,6% din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său și doar una din cinci gospodării sunt conectate la sistem centralizat de încălzire.

**Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință**

Conexiune la apeduct	Da, cu punct de acces în interiorul locuinței	78,5%
	Da, cu punct de acces în curte	39,1%
	Nu este conectată	11,3%
Conectare la canalizare	Sistem centralizat de canalizare	41,3%
	Sistem local/propriu de canalizare	36,5%
	Nu este conectată	22,1%
Amplasarea toaletei	În interiorul locuinței	64,7%
	În curte	57,4%
	Nu avem veceu	0,5%
Modul de încălzire a locuinței	Încălzire centralizată	22,6%
	Încălzire autonomă	72,6%
	Fără încălzire	3,6%
Sursa de încălzire a locuinței	Gaze naturale	32,2%
	Cărbune, lemne, păcură	76,9%
	Electricitate	1,5%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 94,5%, au declarat că dispun de televizor, 95% - au frigider/ congelator, 94,7% dispun de telefon mobil iar 64% de telefon fix, mașină de spălat au 88,7% respondenți. De automobil dispun doar 45.6% dintre respondenții studiului.

**Tabelul 6. Utilități în locuință**

	2024	2023	2022	2021	2020
Apeductă	89,2%	87,8%	87,1%	88,4%	96,2%
Televizor	94,5%	93,4%	94,0%	95,4%	96,2%
Gaz natural	62,6%	63,4%	63,1%	62,3%	59,8%
Automobil	45,6%	45,0%	45,1%	44,1%	36,6%
Telefon fix	64,0%	74,6%	72,8%	79,3%	77,7%
Telefon mobil (GSM)	94,7%	95,0%	94,5%	91,9%	91,4%
Mașină de spălat automat	88,7%	89,9%	89,3%	88,2%	85,9%
Casetofon video	14,4%	13,5%	11,8%	14,9%	9,6%
Televiziune prin cablu	80,6%	79,7%	77,3%	75,2%	72,6%
Antenă TV prin satelit	12,6%	11,7%	13,4%	13,8%	13,2%
Frigider / congelator	95,0%	96,0%	95,4%	94,9%	96,6%

## Concluzii

### *Echipamente și utilizarea internetului*

La nivelul populației generale dotarea cu computere este în continuă scădere, fapt ce se datorează migrării către alte tipuri de dispozitive (telefon, planșete, laptop). Discrepanțele înregistrate indică un nivel mai scăzut de dotare în rândul populației mai în vârstă, din mediul rural, nivel de venituri mici și studii medii incomplete. Cea mai des invocată cauză absenței unui computer este lipsa necesității, or necesitatea populației fiind suplinită de alte dispozitive mobile care oferă mai multe soluții.

Penetrarea internetului înregistrează o dinamică ascendentă, nivelul de 88,1% înregistrat în 2023 fiind depășit în 2024 cu 5%. Ca și în cazul indicatorului de *prezență a computerelor în gospodărie, accesul la internet* variază în funcție de vârstă, mediu de reședință, nivel de studii, veniturile gospodăriilor.

**Mai puțin de 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 88,6% cetățeni**. Tot mai mulți cetățeni accesează internetul prin intermediul telefoanelor mobile și al altor echipamente mobile de acces și mai puțin prin intermediul computerului.

Socializarea și agrementul rămân a fi principalele scopuri de utilizare a internetului. **Totodată, informarea despre și accesarea serviciilor publice ca și scopuri / motive de utilizare a internetului rămân la un nivel moderat.**

### *e-Guvernare*

Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale, cât și a e-Guvernării nu înregistrează valori diferite de anii precedenți, informarea publicului larg și asigurarea vizibilității rămânând o prioritate. Alfabetizarea digitală, informarea populației și dezvoltarea de platforme mobile optimizate, având în vedere că multe persoane din Republica Moldova nu au acces constant la un computer, dar pot folosi un smartphone rămân a fi primordiale în contextul gradului foarte scăzut de înțelegere a Reformei, semnalizat de către acest studiu.

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

Cetățenii prezintă un nivel scăzut de informare și înțelegere a conceptului de e-Guvernare: Consultări și dezbateri publice online, testimoniale ale cetățenilor, publicarea de infografice și ghiduri ușor de înțeles despre cum funcționează e-guvernarea și care sunt beneficiile sale, ar trebui să fie distribuite atât în format fizic (în instituțiile publice), cât și digital, astfel încât să ajungă la o audiență largă. Crearea unor ateliere sau sesiuni de instruire în care cetățenii pot învăța, într-un mod interactiv, cum să folosească platformele de e-guvernare. Aceste sesiuni pot fi organizate în cadrul primăriilor, cluburile pentru persoane în etate sau în colaborare cu ONG-uri locale.

Peste jumătate din respondenți anticipează avantaje ca și urmare a procesului de e-Guvernare.

Gradul scăzut de informare și înțelegere a e-Guvernării sunt factori care influențează în mod direct încrederea în calitatea și siguranța serviciilor online, astfel o parte considerabilă din cetățenii chestionați exprimă neîncredere față de calitatea și siguranța serviciilor electronice.

### *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 47,5%, comparabil cu 2023, peste valorile înregistrate în anii 2020 și 2021 dar încă sub nivelul atins în anul 2019.

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

**În eventualitatea beneficiii de servicii publice în regim online patru din zece respondenți se definesc utilizatori independenți, o treime utilizatori parțial asistați și la fel a patra parte – utilizatori care au nevoie de suport total prin delegarea accesării.**

Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 54,3% raportat la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 24,6% raportat la utilizatorii de internet. Vorbim de fapt despre nivele record de accesare înregistrate vreodată. Rata de accesare a serviciilor publice electronice este mai înaltă în rândul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, celor cu studii superioare, nivel de venituri mai înalt.

Marea parte a serviciilor publice electronice sunt încă accesate preponderent prin intermediul paginilor web ale 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 jumate prin intermediul telefonului mobil. Toate tendințele sugerează că pe viitor rata de accesare a serviciilor prin telefon va fi în continuă creștere.

### *Satisfacția de calitatea serviciilor publice electronice*

Indicatorul combinat de satisfacție (pagini web specializate și pagina integrată) de serviciile publice accesate online a constituit circa 80%, comparabil cu valoarea înregistrată în 2023 și cu 10% mai mare decât gradul de satisfacție în cazul accesării serviciilor la sediul instituțiilor.

Per ansamblu, 1 din 4 cetățeni în ultimele 12 luni care au precedat studiului, au beneficiat de anumite servicii publice, indiferent de modul de accesare (online sau offline).

Circa 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, patru din zece respondenți declarându-și mulțumirea.

## Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului

### Modernizarea Serviciilor Guvernamentale

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

Actualizare 2024

Obiectivul de Dezvoltare al Proiectului: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității serviciilor administrative guvernamentale selectate.													
Indicatorii Obiectivelor de Dezvoltare a proiectului		Valoarea de bază	Ținta Anul 1	Actual Anul 1	Ținta Anul 2	Actual Anul 2	Ținta Anul 3	Actual Anul 3	Ținta Anul 4	Actual Anul 4	Actual anul 5	Actual anul 6	Ținta Finală
Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni, din care:	general	24%	27%	27.9%	32%	32%	37%	49,6%	43%	52%	53.2%	53.7%	Creștere a cu 8%
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	53,0%	49.5%	53.6%	56.1%	54.7%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	37,4%	20%	28.5%	38.7%	38.6%	25%



## Anexa 1: Tabele bi-variate

### Cuprins:

<a href="#">Tabelul 1. Structura eșantionului .....</a>	53
<a href="#">Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie? .....</a>	54
<a href="#">Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?.....</a>	55
<a href="#">Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie? .....</a>	56
<a href="#">Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet? .....</a>	57
<a href="#">Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet? .....</a>	58
<a href="#">Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:.....</a>	59
<a href="#">Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat .... în ultimele 12 luni? .....</a>	60
<a href="#">Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?.....</a>	61
<a href="#">Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni?.....</a>	62
<a href="#">Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc? .....</a>	63
<a href="#">Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru ....</a>	64
<a href="#">Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru .....</a>	65
<a href="#">Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru ....</a>	66
<a href="#">Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru .....</a>	67
<a href="#">Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru ....</a>	68
<a href="#">Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru .....</a>	69
<a href="#">Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale? .....</a>	70
<a href="#">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? .....</a>	71
<a href="#">Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale? .....</a>	72
<a href="#">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?.....</a>	73
<a href="#">Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică? .....</a>	74
<a href="#">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? .....</a>	75
<a href="#">Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova? .....</a>	76
<a href="#">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.).....</a>	77
<a href="#">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) .....</a>	78

<u>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.) .....</u>	79
<u>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?.....</u>	80
<u>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?.....</u>	81
<u>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 ....</u>	82
<u>Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi? .....</u>	83
<u>Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....</u>	84
<u>Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....</u>	85
<u>Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....</u>	86
<u>Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?..</u>	87
<u>Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni? .....</u>	88
<u>Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale? .....</u>	89
<u>Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale? .....</u>	90
<u>Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?.....</u>	91
<u>Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimelor 12 luni?.....</u>	92
<u>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).....</u>	93
<u>Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale (comanda certificatelor și extraselor din registrul bunurilor imobile) .....</u>	94
<u>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 .....</u>	95
<u>Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a serviciilor de documentare (ASP) .....</u>	96
<u>Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a permisului de conducere.....</u>	97
<u>Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Înregistrarea cu statut de șomer.....</u>	98
<u>Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru obținerea cazierului judiciar.....</u>	99

<a href="#">Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea online a unor acte notariale.....</a>	100
<a href="#">Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila.....</a>	101
<a href="#">Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru înscrierea copilului la grădiniță (e-Grădinița).....</a>	102
<a href="#">Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea copilului în clasa I (e-Școală).....</a>	103
<a href="#">Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Aplicarea online pentru admiterea în instituțiile de învățământ superior.....</a>	104
<a href="#">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).....</a>	105
<a href="#">Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală.....</a>	106
<a href="#">Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui.....</a>	107
<a href="#">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).....</a>	108
<a href="#">Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?.....</a>	109
<a href="#">Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?.....</a>	110
<a href="#">Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?.....</a>	111
<a href="#">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?.....</a>	112
<a href="#">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?.....</a>	113
<a href="#">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).....</a>	114
<a href="#">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?.....</a>	115
<a href="#">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?.....</a>	116
<a href="#">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?.....</a>	117
<a href="#">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?.....</a>	118
<a href="#">Tabelul 67. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?.....</a>	119
<a href="#">Tabelul 68. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?.....</a>	120
<a href="#">Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?.....</a>	121

<a href="#">Tabelul 70. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?</a>	122
<a href="#">Tabelul 71. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?</a>	123
<a href="#">Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?</a>	124
<a href="#">Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?</a>	125
<a href="#">Tabelul 74. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?</a>	126

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3015	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1258	45,3%
	Feminin	1757	54,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	666	15,5%
	30-44 ani	778	29,2%
	45-59 ani	629	23,1%
	60 -74 ani	942	32,3%
Mediu de reședință:	Urban	1320	45,0%
	Rural	1695	55,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	563	17,5%
	Medii generale	648	20,5%
	Medii profesionale	1098	37,4%
	Superioare	706	24,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1599	52,8%
	Nu	1416	47,2%
Conexiunea la internet:	Da	2816	93,1%
	Nu	199	6,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	621	23,3%
	3000-6000 lei	725	27,7%
	Peste 6000 lei	1294	49,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1206	40,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1809	59,9%

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>52,8%</b>	<b>47,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	52,0%	48,0%
	<b>Feminin</b>	1757	53,4%	46,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	70,8%	29,2%
	<b>30-44 ani</b>	778	63,4%	36,6%
	<b>45-59 ani</b>	629	45,7%	54,3%
	<b>60 -74 ani</b>	942	39,5%	60,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	67,0%	33,0%
	<b>Rural</b>	1695	41,1%	58,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	30,8%	69,2%
	<b>Medii generale</b>	648	43,4%	56,6%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	49,3%	50,7%
	<b>Superioare</b>	706	<b>81,3%</b>	<b>18,7%</b>
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	100,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	1416	0,0%	100,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	56,5%	43,5%
	<b>Nu</b>	199	2,0%	98,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	26,0%	74,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	43,2%	56,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	71,0%	29,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	23,4%	76,6%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	72,4%	27,6%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
<b>Total</b>		<b>1599</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>5,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,6</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	664	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
	<b>Feminin</b>	935	1,2	1,0	4,0	1,0	0,5
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	466	1,3	1,0	5,0	1,0	0,7
	<b>30-44 ani</b>	484	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	<b>45-59 ani</b>	281	1,2	1,0	4,0	1,0	0,6
	<b>60 -74 ani</b>	368	1,2	1,0	4,0	1,0	0,4
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	890	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
	<b>Rural</b>	709	1,1	1,0	5,0	1,0	0,4
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	179	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	<b>Medii generale</b>	300	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
	<b>Medii profesionale</b>	546	1,2	1,0	5,0	1,0	0,5
	<b>Superioare</b>	574	1,4	1,0	5,0	1,0	0,6
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
	<b>Nu</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	1595	1,2	1,0	5,0	1,0	0,6
	<b>Nu</b>	4	1,3	1,0	2,0	1,0	0,5
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	168	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	<b>3000-6000 lei</b>	315	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	<b>Peste 6000 lei</b>	915	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	288	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1311	1,3	1,0	5,0	1,0	0,6

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

		Număr	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, utilizăm alt dispozitiv	S-a defectat	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>1416</b>	<b>51,7%</b>	<b>17,9%</b>	<b>41,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	594	58,3%	16,9%	35,2%	0,8%	2,9%	0,8%	1,5%	1,2%	1,0%
	<b>Feminin</b>	822	46,1%	18,7%	47,3%	0,9%	2,0%	0,9%	1,3%	0,6%	0,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	200	61,9%	5,4%	27,9%	0,5%	3,2%	0,0%	3,0%	0,8%	1,9%
	<b>30-44 ani</b>	294	48,4%	10,4%	41,5%	1,4%	2,0%	1,0%	1,6%	0,7%	1,3%
	<b>45-59 ani</b>	348	51,9%	16,5%	42,8%	0,5%	2,1%	1,5%	1,7%	1,1%	0,3%
	<b>60 -74 ani</b>	574	51,1%	25,8%	44,4%	0,9%	2,6%	0,6%	0,8%	0,9%	0,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	430	54,4%	15,9%	35,8%	1,2%	1,1%	1,1%	1,5%	0,4%	0,5%
	<b>Rural</b>	986	50,5%	18,8%	44,5%	0,7%	3,0%	0,8%	1,4%	1,1%	0,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	384	45,9%	19,4%	50,3%	1,1%	3,1%	0,0%	1,0%	0,3%	0,8%
	<b>Medii generale</b>	348	53,2%	19,2%	41,7%	0,9%	2,0%	0,3%	1,1%	0,5%	0,6%
	<b>Medii profesionale</b>	552	54,1%	17,8%	38,4%	0,5%	2,7%	1,5%	1,4%	1,2%	0,6%
	<b>Superioare</b>	132	53,1%	11,1%	33,4%	1,6%	0,4%	1,8%	3,3%	1,7%	0,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	1416	51,7%	17,9%	41,7%	0,9%	2,4%	0,9%	1,4%	0,9%	0,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	1221	52,4%	16,3%	39,7%	0,8%	1,6%	0,9%	1,5%	1,0%	0,8%
	<b>Nu</b>	195	47,6%	27,8%	54,3%	1,1%	7,2%	0,5%	0,6%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	453	44,5%	20,3%	51,5%	0,7%	2,8%	0,0%	1,4%	0,2%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	410	48,8%	22,7%	44,2%	0,9%	2,5%	0,6%	1,2%	1,2%	0,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	379	63,7%	12,4%	28,5%	0,5%	1,5%	1,9%	1,7%	1,6%	1,5%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	918	47,6%	18,4%	48,3%	0,9%	3,1%	0,8%	1,1%	0,7%	0,2%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	498	59,4%	17,0%	29,7%	0,8%	1,1%	1,1%	2,0%	1,2%	1,4%



Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>93,1%</b>	<b>6,9%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	92,2%	7,8%
	<b>Feminin</b>	1757	93,9%	6,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	99,7%	0,3%
	<b>30-44 ani</b>	778	99,0%	1,0%
	<b>45-59 ani</b>	629	92,0%	8,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	85,4%	14,6%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	96,3%	3,7%
	<b>Rural</b>	1695	90,6%	9,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	86,7%	13,3%
	<b>Medii generale</b>	648	90,8%	9,2%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	93,9%	6,1%
	<b>Superioare</b>	706	<b>98,6%</b>	<b>1,4%</b>
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	99,7%	0,3%
	<b>Nu</b>	1416	85,8%	14,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	100,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	199	0,0%	100,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	84,2%	15,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	91,8%	8,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	98,3%	1,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	83,1%	16,9%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	99,9%	0,1%

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

		Număr	Nu dispun de calculator	Nu dispun de telefon mobil cu Internet	Nu există posibilitatea de a te conecta la internet	Internetul este prea scump pentru noi	Viteza internetului disponibil este prea mică	Alta	Nu avem nevoie de internet	N\$/NR
<b>Total</b>		<b>199</b>	<b>42,7%</b>	<b>33,6%</b>	<b>14,0%</b>	<b>52,5%</b>	<b>3,1%</b>	<b>0,6%</b>	<b>7,0%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	92	46,7%	38,5%	17,2%	48,7%	3,3%	1,1%	7,1%	2,2%
	<b>Feminin</b>	107	38,4%	28,4%	10,7%	56,5%	2,9%	0,0%	6,9%	0,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	8	40,1%	27,1%	23,7%	63,5%	0,0%	0,0%	12,0%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	51	44,4%	38,0%	18,2%	45,3%	3,7%	0,0%	6,9%	2,1%
	<b>60 -74 ani</b>	139	41,6%	32,5%	12,0%	55,1%	3,1%	0,8%	6,8%	0,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	46	39,0%	17,4%	16,0%	49,7%	4,6%	0,0%	14,1%	0,0%
	<b>Rural</b>	153	43,8%	38,8%	13,4%	53,4%	2,6%	0,7%	4,7%	1,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	69	48,2%	40,5%	17,9%	52,8%	1,4%	0,0%	9,2%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	55	48,6%	25,0%	11,3%	46,2%	2,1%	2,0%	7,9%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	65	30,8%	35,9%	12,9%	58,3%	6,1%	0,0%	5,1%	3,4%
	<b>Superioare</b>	10	<b>51,2%</b>	<b>18,1%</b>	<b>10,7%</b>	<b>47,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	4	0,0%	24,6%	0,0%	48,6%	51,4%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	195	43,5%	33,8%	14,3%	52,6%	2,1%	0,6%	7,1%	1,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	199	42,7%	33,6%	14,0%	52,5%	3,1%	0,6%	7,0%	1,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	97	39,7%	36,8%	14,3%	51,7%	3,0%	0,0%	5,6%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	58	47,5%	35,7%	17,8%	52,6%	1,7%	1,9%	10,5%	1,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	19	47,6%	26,5%	5,1%	36,2%	11,0%	0,0%	5,1%	0,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	197	42,0%	34,0%	14,2%	53,1%	3,1%	0,6%	7,1%	1,2%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

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
<b>Total</b>		<b>2816</b>	<b>2,7%</b>	<b>38,8%</b>	<b>19,3%</b>	<b>22,9%</b>	<b>14,2%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1166	3,0%	43,2%	17,1%	20,0%	14,8%	1,9%
	<b>Feminin</b>	1650	2,5%	35,2%	21,2%	25,3%	13,7%	2,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	665	3,3%	38,4%	9,9%	34,9%	13,0%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	770	3,6%	46,3%	13,0%	24,9%	11,7%	0,5%
	<b>45-59 ani</b>	578	2,1%	40,7%	23,0%	19,2%	13,1%	1,9%
	<b>60 -74 ani</b>	803	1,9%	29,6%	28,4%	17,1%	18,3%	4,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1274	3,4%	42,6%	10,0%	28,9%	13,8%	1,3%
	<b>Rural</b>	1542	2,2%	35,5%	27,4%	17,7%	14,5%	2,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	494	2,4%	34,0%	23,0%	20,8%	17,4%	2,4%
	<b>Medii generale</b>	593	3,5%	33,1%	21,4%	21,1%	17,9%	3,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1033	2,5%	37,0%	22,0%	22,2%	14,1%	2,1%
	<b>Superioare</b>	696	<b>2,6%</b>	<b>48,6%</b>	<b>11,7%</b>	<b>26,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1595	3,1%	44,9%	17,3%	25,8%	6,7%	2,3%
	<b>Nu</b>	1221	2,3%	30,8%	22,0%	19,3%	23,9%	1,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	2,7%	38,8%	19,3%	22,9%	14,2%	2,1%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	524	2,4%	28,1%	28,0%	17,0%	21,4%	3,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	667	2,6%	35,6%	25,3%	18,9%	14,9%	2,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1275	3,1%	45,1%	11,8%	28,0%	10,8%	1,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1009	2,3%	28,4%	24,5%	20,2%	21,5%	3,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1807	2,9%	44,5%	16,4%	24,4%	10,1%	1,5%

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

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
Total		3015	45,0%	55,0%	88,6%	11,4%
Genul respondentului:	Masculin	1258	45,0%	55,0%	86,8%	13,2%
	Feminin	1757	45,0%	55,0%	90,0%	10,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	666	74,6%	25,4%	99,1%	0,9%
	30-44 ani	778	54,6%	45,4%	97,9%	2,1%
	45-59 ani	629	35,5%	64,5%	87,7%	12,3%
	60 -74 ani	942	28,8%	71,2%	75,7%	24,3%
Mediu de reședință:	Urban	1320	61,2%	38,8%	94,1%	5,9%
	Rural	1695	31,7%	68,3%	84,1%	15,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	563	22,2%	77,8%	80,8%	19,2%
	Medii generale	648	33,1%	66,9%	83,3%	16,7%
	Medii profesionale	1098	39,4%	60,6%	89,2%	10,8%
	Superioare	706	79,5%	20,5%	97,6%	2,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1599	74,2%	25,8%	97,4%	2,6%
	Nu	1416	12,4%	87,6%	78,7%	21,3%
Conexiunea la internet:	Da	2816	48,2%	51,8%	95,1%	4,9%
	Nu	199	1,0%	99,0%	0,0%	100,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	621	18,8%	81,2%	74,7%	25,3%
	3000-6000 lei	725	35,2%	64,8%	85,8%	14,2%
	Peste 6000 lei	1294	62,5%	37,5%	96,6%	3,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1206	21,8%	78,2%	75,7%	24,3%
	Cei mai înstăriți 60%	1809	60,5%	39,5%	97,2%	2,8%

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		2682	97,7%	2,3%	0,0%	52,4%	47,6%	0,0%	19,2%	80,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	1102	96,9%	3,1%	0,0%	53,3%	46,7%	0,0%	18,5%	81,4%	0,0%
	Feminin	1580	98,2%	1,8%	0,0%	51,6%	48,4%	0,0%	19,8%	80,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	98,6%	1,4%	0,0%	79,1%	20,9%	0,0%	48,1%	51,6%	0,3%
	30-44 ani	761	98,0%	2,0%	0,0%	60,3%	39,7%	0,0%	19,5%	80,5%	0,0%
	45-59 ani	550	97,1%	2,9%	0,0%	48,3%	51,7%	0,0%	14,2%	85,8%	0,0%
	60 -74 ani	711	97,1%	2,9%	0,0%	29,7%	70,3%	0,0%	5,0%	95,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1244	98,2%	1,8%	0,0%	59,2%	40,8%	0,0%	24,2%	75,7%	0,1%
	Rural	1438	97,2%	2,8%	0,0%	46,1%	53,9%	0,0%	14,7%	85,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	96,2%	3,8%	0,0%	45,4%	54,6%	0,0%	16,3%	83,7%	0,0%
	Medii generale	548	96,4%	3,6%	0,0%	47,6%	52,4%	0,0%	18,1%	81,9%	0,0%
	Medii profesionale	982	97,9%	2,1%	0,0%	50,9%	49,1%	0,0%	15,2%	84,7%	0,1%
	Superioare	689	99,1%	0,9%	0,0%	62,0%	38,0%	0,0%	27,3%	72,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	99,1%	0,9%	0,0%	57,5%	42,5%	0,0%	24,1%	75,9%	0,1%
	Nu	1124	95,7%	4,3%	0,0%	45,2%	54,8%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2682	97,7%	2,3%	0,0%	52,4%	47,6%	0,0%	19,2%	80,7%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	96,6%	3,4%	0,0%	39,5%	60,5%	0,0%	8,3%	91,6%	0,1%
	3000-6000 lei	626	97,0%	3,0%	0,0%	42,6%	57,4%	0,0%	13,5%	86,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	1254	98,3%	1,7%	0,0%	61,2%	38,8%	0,0%	25,2%	74,7%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	94,8%	5,2%	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%	12,2%	87,8%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	99,2%	0,8%	0,0%	56,3%	43,7%	0,0%	22,9%	77,1%	0,1%

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		2682	46,1%	53,8%	0,0%	82,6%	17,4%	0,0%	44,8%	54,9%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1102	50,6%	49,4%	0,0%	86,3%	13,7%	0,0%	45,6%	54,2%	0,2%
	Feminin	1580	42,5%	57,4%	0,1%	79,7%	20,3%	0,0%	44,3%	55,4%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	58,3%	41,7%	0,0%	97,0%	3,0%	0,0%	70,3%	29,5%	0,1%
	30-44 ani	761	59,2%	40,7%	0,1%	91,7%	8,3%	0,0%	51,3%	48,4%	0,3%
	45-59 ani	550	49,0%	51,0%	0,0%	80,9%	19,1%	0,0%	41,4%	58,2%	0,3%
	60 -74 ani	711	20,8%	79,2%	0,0%	64,3%	35,7%	0,0%	24,1%	75,7%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1244	57,1%	42,9%	0,0%	88,1%	11,9%	0,0%	52,8%	47,0%	0,2%
	Rural	1438	36,1%	63,8%	0,1%	77,6%	22,4%	0,0%	37,5%	62,1%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	28,3%	71,7%	0,0%	76,3%	23,7%	0,0%	35,5%	63,9%	0,6%
	Medii generale	548	32,0%	68,0%	0,0%	78,7%	21,3%	0,0%	39,8%	59,9%	0,3%
	Medii profesionale	982	44,3%	55,6%	0,1%	81,1%	18,9%	0,0%	42,7%	57,1%	0,2%
	Superioare	689	69,2%	30,8%	0,0%	91,2%	8,8%	0,0%	56,9%	43,1%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	55,9%	44,0%	0,1%	86,2%	13,8%	0,0%	52,4%	47,5%	0,0%
	Nu	1124	32,5%	67,5%	0,0%	77,6%	22,4%	0,0%	34,3%	65,1%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2682	46,1%	53,8%	0,0%	82,6%	17,4%	0,0%	44,8%	54,9%	0,3%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	17,9%	82,1%	0,0%	64,7%	35,3%	0,0%	31,4%	68,4%	0,2%
	3000-6000 lei	626	36,0%	63,8%	0,2%	75,9%	24,1%	0,0%	35,8%	63,9%	0,3%
	Peste 6000 lei	1254	60,9%	39,1%	0,0%	91,0%	9,0%	0,0%	53,1%	46,6%	0,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	33,6%	66,4%	0,0%	74,2%	25,8%	0,0%	36,2%	63,6%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	52,6%	47,3%	0,1%	87,0%	13,0%	0,0%	49,4%	50,3%	0,3%

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
<b>Total</b>		<b>2682</b>	<b>91,5%</b>	<b>6,6%</b>	<b>1,9%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1102	91,4%	6,9%	1,7%
	<b>Feminin</b>	1580	91,6%	6,4%	2,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	660	97,2%	1,6%	1,1%
	<b>30-44 ani</b>	761	97,7%	1,8%	0,5%
	<b>45-59 ani</b>	550	92,7%	5,1%	2,2%
	<b>60 -74 ani</b>	711	79,7%	16,6%	3,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1244	93,8%	4,8%	1,4%
	<b>Rural</b>	1438	89,4%	8,3%	2,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	463	91,5%	6,1%	2,4%
	<b>Medii generale</b>	548	87,5%	9,6%	2,9%
	<b>Medii profesionale</b>	982	88,9%	9,1%	2,1%
	<b>Superioare</b>	689	97,9%	1,4%	0,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1558	95,4%	3,9%	0,7%
	<b>Nu</b>	1124	86,1%	10,4%	3,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2682	91,5%	6,6%	1,9%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	465	83,6%	11,9%	4,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	626	86,9%	10,0%	3,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1254	96,2%	3,3%	0,5%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	922	86,7%	9,3%	4,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1760	94,0%	5,2%	0,8%

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

		Număr	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea			Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat			Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2682	39,9%	59,9%	0,2%	26,6%	73,3%	0,1%	12,5%	87,3%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1102	39,9%	59,7%	0,3%	28,2%	71,7%	0,1%	12,7%	87,0%	0,4%
	Feminin	1580	39,8%	60,0%	0,1%	25,4%	74,5%	0,1%	12,4%	87,5%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	57,2%	42,7%	0,1%	44,0%	56,0%	0,0%	22,7%	76,8%	0,5%
	30-44 ani	761	46,9%	52,9%	0,3%	36,0%	64,0%	0,0%	16,0%	84,0%	0,0%
	45-59 ani	550	34,5%	65,3%	0,2%	22,0%	77,8%	0,2%	9,6%	90,0%	0,4%
	60 -74 ani	711	25,2%	74,4%	0,3%	8,5%	91,3%	0,2%	4,4%	95,5%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1244	49,2%	50,8%	0,0%	37,6%	62,4%	0,0%	17,6%	82,3%	0,1%
	Rural	1438	31,3%	68,2%	0,4%	16,6%	83,2%	0,2%	7,9%	91,8%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	26,2%	73,5%	0,3%	14,1%	85,7%	0,2%	7,4%	92,4%	0,2%
	Medii generale	548	30,7%	69,1%	0,2%	20,6%	79,4%	0,0%	8,7%	91,3%	0,0%
	Medii profesionale	982	32,5%	67,3%	0,2%	20,2%	79,8%	0,0%	8,2%	91,5%	0,4%
	Superioare	689	64,6%	35,3%	0,2%	47,2%	52,6%	0,2%	24,2%	75,6%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	50,4%	49,5%	0,1%	34,6%	65,4%	0,0%	17,2%	82,7%	0,1%
	Nu	1124	25,3%	74,3%	0,3%	15,6%	84,2%	0,2%	6,0%	93,6%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2682	39,9%	59,9%	0,2%	26,6%	73,3%	0,1%	12,5%	87,3%	0,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	20,8%	79,0%	0,3%	9,6%	90,4%	0,0%	5,2%	94,8%	0,0%
	3000-6000 lei	626	28,1%	71,6%	0,3%	15,0%	85,0%	0,0%	7,1%	92,8%	0,1%
	Peste 6000 lei	1254	53,5%	46,3%	0,3%	39,9%	60,0%	0,2%	17,7%	81,9%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	24,5%	75,2%	0,3%	16,3%	83,6%	0,1%	7,1%	92,6%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	47,9%	51,9%	0,2%	32,0%	67,9%	0,1%	15,3%	84,5%	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		2682	36,3%	63,6%	0,2%	44,4%	55,4%	0,1%	38,6%	61,2%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1102	38,9%	61,1%	0,0%	40,5%	59,5%	0,0%	33,7%	66,2%	0,1%
	Feminin	1580	34,1%	65,6%	0,3%	47,6%	52,2%	0,2%	42,5%	57,3%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	50,5%	49,3%	0,3%	62,5%	37,3%	0,2%	54,1%	45,6%	0,2%
	30-44 ani	761	47,6%	52,1%	0,3%	52,5%	47,4%	0,1%	47,7%	52,2%	0,1%
	45-59 ani	550	32,8%	67,1%	0,2%	40,0%	59,8%	0,2%	34,1%	65,8%	0,2%
	60 -74 ani	711	16,9%	83,1%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%	21,9%	77,9%	0,1%
Mediu de reședință:	Urban	1244	47,0%	53,0%	0,1%	53,0%	46,9%	0,1%	48,5%	51,4%	0,1%
	Rural	1438	26,4%	73,3%	0,3%	36,6%	63,3%	0,1%	29,6%	70,2%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	23,8%	76,0%	0,2%	30,4%	69,3%	0,2%	24,8%	75,0%	0,2%
	Medii generale	548	25,0%	75,0%	0,0%	35,7%	64,1%	0,2%	28,4%	71,4%	0,2%
	Medii profesionale	982	30,5%	69,3%	0,2%	40,1%	59,8%	0,1%	32,9%	67,0%	0,1%
	Superioare	689	59,6%	40,2%	0,2%	64,9%	35,1%	0,0%	61,9%	38,0%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	47,7%	52,2%	0,1%	52,9%	47,1%	0,1%	48,0%	51,9%	0,1%
	Nu	1124	20,5%	79,3%	0,2%	32,8%	67,0%	0,2%	25,6%	74,2%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2682	36,3%	63,6%	0,2%	44,4%	55,4%	0,1%	38,6%	61,2%	0,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	13,5%	86,0%	0,5%	25,8%	74,0%	0,2%	18,7%	81,1%	0,2%
	3000-6000 lei	626	25,4%	74,6%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%	27,0%	73,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	1254	50,5%	49,3%	0,2%	56,6%	43,3%	0,2%	52,1%	47,7%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	23,5%	76,3%	0,2%	31,9%	67,9%	0,2%	25,5%	74,3%	0,2%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	42,9%	57,0%	0,1%	51,0%	49,0%	0,1%	45,4%	54,5%	0,1%

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

		Număr	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)			Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)			Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2682</b>	<b>33,4%</b>	<b>66,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>59,3%</b>	<b>40,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>79,6%</b>	<b>20,0%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1102	31,2%	68,7%	0,1%	60,8%	39,2%	0,0%	79,8%	19,7%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1580	35,2%	64,7%	0,1%	58,1%	41,8%	0,1%	79,4%	20,2%	0,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	660	58,4%	41,6%	0,0%	88,7%	11,3%	0,0%	84,1%	15,8%	0,1%
	<b>30-44 ani</b>	761	43,6%	56,4%	0,0%	74,3%	25,7%	0,0%	84,1%	15,4%	0,5%
	<b>45-59 ani</b>	550	24,1%	75,7%	0,2%	50,4%	49,6%	0,0%	79,3%	20,4%	0,3%
	<b>60 -74 ani</b>	711	13,6%	86,3%	0,1%	30,6%	69,2%	0,1%	71,8%	27,6%	0,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1244	47,7%	52,3%	0,0%	71,6%	28,4%	0,0%	80,7%	19,1%	0,2%
	<b>Rural</b>	1438	20,4%	79,5%	0,1%	48,1%	51,9%	0,1%	78,6%	20,8%	0,6%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	463	18,0%	81,7%	0,2%	48,2%	51,8%	0,0%	78,6%	20,7%	0,6%
	<b>Medii generale</b>	548	23,2%	76,8%	0,0%	47,6%	52,4%	0,0%	75,4%	23,6%	1,0%
	<b>Medii profesionale</b>	982	24,6%	75,4%	0,0%	51,4%	48,5%	0,1%	78,2%	21,6%	0,2%
	<b>Superioare</b>	689	62,1%	37,7%	0,1%	85,0%	15,0%	0,0%	85,0%	14,8%	0,1%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1558	44,9%	55,1%	0,1%	71,1%	28,9%	0,0%	82,2%	17,5%	0,4%
	<b>Nu</b>	1124	17,7%	82,3%	0,1%	42,9%	57,0%	0,1%	76,0%	23,5%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2682	33,4%	66,5%	0,1%	59,3%	40,7%	0,0%	79,6%	20,0%	0,4%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	465	10,4%	89,6%	0,0%	31,2%	68,8%	0,0%	72,1%	27,4%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	626	19,5%	80,5%	0,0%	46,2%	53,8%	0,0%	78,3%	20,4%	1,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1254	48,6%	51,2%	0,2%	76,1%	23,9%	0,0%	81,6%	18,3%	0,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	922	18,3%	81,6%	0,1%	43,6%	56,3%	0,1%	77,7%	21,8%	0,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1760	41,3%	58,6%	0,1%	67,5%	32,5%	0,0%	80,6%	19,0%	0,4%

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		2682	88,8%	11,2%	0,0%	86,6%	13,4%	0,0%	42,3%	57,4%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1102	86,5%	13,5%	0,0%	85,1%	14,9%	0,0%	39,1%	60,4%	0,4%
	Feminin	1580	90,5%	9,4%	0,1%	87,9%	12,1%	0,0%	44,8%	54,9%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	94,0%	6,0%	0,0%	95,8%	4,2%	0,0%	71,4%	28,2%	0,3%
	30-44 ani	761	93,9%	6,1%	0,0%	92,6%	7,4%	0,0%	53,5%	46,2%	0,3%
	45-59 ani	550	88,1%	11,7%	0,2%	89,6%	10,4%	0,0%	35,7%	63,9%	0,4%
	60 -74 ani	711	79,9%	20,1%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%	16,4%	83,3%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1244	88,7%	11,2%	0,1%	87,2%	12,8%	0,0%	48,3%	51,5%	0,1%
	Rural	1438	88,8%	11,2%	0,0%	86,1%	13,9%	0,0%	36,8%	62,7%	0,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	88,2%	11,8%	0,0%	85,8%	14,2%	0,0%	34,7%	65,0%	0,3%
	Medii generale	548	87,2%	12,8%	0,0%	83,4%	16,6%	0,0%	36,8%	62,6%	0,6%
	Medii profesionale	982	86,3%	13,6%	0,1%	85,1%	14,9%	0,0%	38,7%	61,0%	0,3%
	Superioare	689	93,5%	6,5%	0,0%	91,6%	8,4%	0,0%	55,8%	44,2%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	91,6%	8,4%	0,0%	90,2%	9,8%	0,0%	50,5%	49,5%	0,0%
	Nu	1124	84,9%	15,0%	0,1%	81,7%	18,3%	0,0%	31,0%	68,3%	0,7%
Conexiunea la internet:	Da	2682	88,8%	11,2%	0,0%	86,6%	13,4%	0,0%	42,3%	57,4%	0,3%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	81,9%	18,1%	0,0%	75,4%	24,6%	0,0%	22,0%	77,5%	0,5%
	3000-6000 lei	626	87,0%	13,0%	0,0%	84,6%	15,4%	0,0%	31,6%	68,2%	0,2%
	Peste 6000 lei	1254	92,9%	7,1%	0,0%	92,3%	7,7%	0,0%	55,9%	43,7%	0,4%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	81,7%	18,3%	0,0%	81,5%	18,5%	0,0%	29,8%	69,6%	0,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	92,4%	7,5%	0,1%	89,3%	10,7%	0,0%	48,8%	51,0%	0,2%

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		2682	46,6%	53,4%	0,0%	50,8%	49,2%	0,0%	38,3%	61,6%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1102	46,9%	53,1%	0,0%	53,1%	46,9%	0,0%	35,5%	64,3%	0,2%
	Feminin	1580	46,4%	53,6%	0,0%	49,0%	51,0%	0,0%	40,5%	59,4%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	70,0%	30,0%	0,0%	79,8%	20,2%	0,0%	66,9%	32,6%	0,5%
	30-44 ani	761	62,7%	37,3%	0,0%	65,6%	34,4%	0,0%	51,1%	48,9%	0,0%
	45-59 ani	550	41,4%	58,6%	0,0%	45,1%	54,9%	0,0%	30,0%	69,8%	0,2%
	60 -74 ani	711	17,4%	82,6%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	12,1%	87,8%	0,1%
Mediu de reședință:	Urban	1244	57,3%	42,7%	0,0%	63,1%	36,9%	0,0%	48,9%	50,9%	0,2%
	Rural	1438	36,8%	63,2%	0,0%	39,5%	60,5%	0,0%	28,5%	71,3%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	36,2%	63,8%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%	27,3%	72,4%	0,4%
	Medii generale	548	37,9%	62,1%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	27,4%	72,5%	0,1%
	Medii profesionale	982	39,0%	61,0%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%	31,2%	68,7%	0,1%
	Superioare	689	69,4%	30,6%	0,0%	76,3%	23,7%	0,0%	62,2%	37,6%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	58,9%	41,1%	0,0%	62,9%	37,1%	0,0%	49,8%	50,0%	0,2%
	Nu	1124	29,5%	70,5%	0,0%	34,1%	65,9%	0,0%	22,3%	77,6%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2682	46,6%	53,4%	0,0%	50,8%	49,2%	0,0%	38,3%	61,6%	0,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	20,6%	79,4%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	13,5%	86,5%	0,0%
	3000-6000 lei	626	36,0%	64,0%	0,0%	37,1%	62,9%	0,0%	23,0%	76,7%	0,3%
	Peste 6000 lei	1254	62,7%	37,3%	0,0%	69,1%	30,9%	0,0%	53,8%	46,1%	0,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	31,5%	68,5%	0,0%	32,6%	67,4%	0,0%	21,7%	78,2%	0,1%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	54,5%	45,5%	0,0%	60,3%	39,7%	0,0%	46,9%	52,9%	0,2%

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		2682	66,0%	33,9%	0,1%	41,9%	57,8%	0,4%	64,5%	35,4%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1102	67,4%	32,6%	0,0%	43,6%	56,3%	0,1%	64,9%	35,1%	0,0%
	Feminin	1580	64,9%	35,0%	0,1%	40,5%	59,0%	0,6%	64,2%	35,6%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	660	88,4%	11,6%	0,0%	72,6%	27,1%	0,4%	72,1%	27,9%	0,0%
	30-44 ani	761	77,0%	22,8%	0,1%	52,6%	47,0%	0,4%	70,9%	28,8%	0,3%
	45-59 ani	550	62,2%	37,8%	0,0%	35,2%	64,5%	0,3%	66,4%	33,6%	0,0%
	60 -74 ani	711	42,2%	57,6%	0,1%	15,6%	84,1%	0,3%	50,7%	49,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1244	75,4%	24,6%	0,0%	53,1%	46,4%	0,5%	73,3%	26,5%	0,2%
	Rural	1438	57,5%	42,4%	0,1%	31,6%	68,1%	0,2%	56,5%	43,5%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	463	60,4%	39,6%	0,0%	33,2%	66,4%	0,4%	49,1%	50,9%	0,0%
	Medii generale	548	60,0%	40,0%	0,0%	33,3%	66,6%	0,1%	55,7%	44,3%	0,0%
	Medii profesionale	982	61,2%	38,7%	0,2%	35,6%	64,1%	0,3%	63,0%	37,0%	0,0%
	Superioare	689	80,3%	19,7%	0,0%	61,8%	37,6%	0,6%	81,8%	17,8%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1558	75,6%	24,4%	0,1%	52,0%	47,6%	0,4%	75,2%	24,7%	0,1%
	Nu	1124	52,8%	47,1%	0,1%	27,8%	71,9%	0,3%	49,8%	50,1%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2682	66,0%	33,9%	0,1%	41,9%	57,8%	0,4%	64,5%	35,4%	0,1%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	465	43,5%	56,3%	0,2%	15,3%	84,5%	0,2%	42,8%	57,2%	0,0%
	3000-6000 lei	626	56,7%	43,1%	0,1%	26,1%	73,6%	0,3%	56,1%	43,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	1254	79,2%	20,8%	0,0%	59,9%	39,7%	0,3%	76,7%	23,1%	0,2%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	922	50,5%	49,3%	0,2%	26,0%	74,0%	0,0%	47,4%	52,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	1760	74,1%	25,9%	0,0%	50,2%	49,3%	0,5%	73,4%	26,4%	0,1%

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

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>5,0%</b>	<b>37,4%</b>	<b>57,0%</b>	<b>0,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	5,1%	36,1%	58,3%	0,5%
	<b>Feminin</b>	1757	4,9%	38,6%	56,0%	0,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	4,0%	24,9%	71,1%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	778	6,0%	39,0%	54,8%	0,1%
	<b>45-59 ani</b>	629	5,3%	41,1%	52,6%	1,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	4,3%	39,4%	55,5%	0,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	5,7%	37,1%	56,9%	0,3%
	<b>Rural</b>	1695	4,4%	37,7%	57,1%	0,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	2,3%	28,2%	68,2%	1,3%
	<b>Medii generale</b>	648	1,9%	33,2%	64,4%	0,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	4,8%	38,6%	56,1%	0,5%
	<b>Superioare</b>	706	9,7%	45,7%	44,5%	0,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	7,1%	41,2%	51,4%	0,3%
	<b>Nu</b>	1416	2,6%	33,2%	63,4%	0,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	5,3%	38,1%	56,2%	0,3%
	<b>Nu</b>	199	0,5%	27,8%	68,2%	3,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	3,4%	35,3%	60,4%	0,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	3,4%	38,6%	57,7%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	7,3%	40,4%	51,9%	0,4%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	3,1%	33,0%	63,0%	0,9%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	6,2%	40,4%	53,0%	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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>42,1%</b>	<b>8,4%</b>	<b>16,0%</b>	<b>14,1%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,9%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	43,2%	9,0%	15,3%	14,7%	7,6%	8,5%	1,7%
	<b>Feminin</b>	1757	41,2%	7,9%	16,5%	13,7%	9,2%	9,2%	2,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	29,3%	9,1%	17,0%	18,4%	12,2%	12,4%	1,6%
	<b>30-44 ani</b>	778	36,0%	8,5%	17,5%	16,2%	10,8%	8,9%	2,1%
	<b>45-59 ani</b>	629	43,3%	8,2%	16,7%	13,1%	7,5%	8,9%	2,3%
	<b>60 -74 ani</b>	942	52,9%	8,0%	13,6%	11,0%	5,2%	7,1%	2,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	36,3%	8,8%	16,6%	16,1%	9,8%	10,5%	1,9%
	<b>Rural</b>	1695	46,9%	8,0%	15,4%	12,6%	7,4%	7,6%	2,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	60,6%	6,9%	10,6%	9,7%	4,4%	5,5%	2,3%
	<b>Medii generale</b>	648	49,3%	7,6%	18,5%	11,4%	4,8%	6,4%	2,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	41,7%	10,4%	15,3%	15,0%	8,1%	7,3%	2,1%
	<b>Superioare</b>	706	23,6%	6,9%	18,8%	18,2%	14,9%	15,7%	1,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	31,3%	9,0%	19,1%	16,4%	11,1%	11,2%	1,9%
	<b>Nu</b>	1416	54,2%	7,7%	12,5%	11,5%	5,5%	6,3%	2,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	40,2%	8,3%	16,7%	14,8%	9,0%	9,2%	1,8%
	<b>Nu</b>	199	67,4%	9,2%	6,2%	5,6%	1,7%	4,6%	5,3%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	57,6%	8,3%	12,0%	8,2%	4,9%	6,6%	2,4%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	49,8%	9,1%	14,8%	12,2%	6,3%	6,4%	1,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	28,7%	8,3%	19,2%	18,2%	11,9%	11,9%	1,8%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	55,6%	7,8%	12,2%	10,2%	5,2%	6,8%	2,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	33,1%	8,7%	18,5%	16,7%	10,6%	10,2%	2,1%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>18,7%</b>	<b>18,7%</b>	<b>16,6%</b>	<b>34,0%</b>	<b>38,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,8%</b>	<b>23,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	18,3%	18,2%	17,5%	32,7%	39,5%	0,4%	2,1%	22,6%
	<b>Feminin</b>	1757	19,0%	19,2%	15,9%	35,0%	37,0%	0,3%	1,5%	23,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	28,0%	31,2%	17,5%	42,1%	37,6%	0,3%	1,0%	10,5%
	<b>30-44 ani</b>	778	20,5%	22,3%	16,1%	41,0%	37,7%	0,3%	1,0%	18,5%
	<b>45-59 ani</b>	629	15,9%	16,7%	17,6%	29,2%	37,2%	0,3%	2,1%	25,4%
	<b>60 -74 ani</b>	942	14,7%	11,0%	15,9%	27,0%	39,3%	0,5%	2,7%	31,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	23,1%	24,9%	14,2%	38,8%	37,8%	0,4%	1,8%	18,1%
	<b>Rural</b>	1695	15,2%	13,7%	18,6%	30,0%	38,3%	0,4%	1,8%	27,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	14,1%	12,7%	14,9%	23,9%	32,8%	0,0%	2,4%	37,6%
	<b>Medii generale</b>	648	16,2%	12,6%	16,1%	27,9%	39,3%	0,7%	1,4%	29,7%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	16,3%	16,8%	16,7%	34,3%	39,8%	0,2%	2,1%	22,5%
	<b>Superioare</b>	706	27,7%	31,0%	18,0%	45,5%	38,4%	0,7%	1,3%	8,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	23,3%	23,9%	17,1%	39,6%	39,3%	0,5%	1,6%	15,8%
	<b>Nu</b>	1416	13,6%	13,0%	16,0%	27,7%	36,7%	0,3%	2,0%	31,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	19,7%	19,7%	16,8%	35,0%	39,3%	0,4%	1,6%	20,9%
	<b>Nu</b>	199	5,7%	5,6%	14,2%	20,3%	22,0%	0,5%	3,9%	52,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	12,1%	10,2%	14,8%	26,8%	37,2%	0,2%	1,5%	35,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	16,8%	16,0%	16,6%	31,0%	40,1%	0,5%	2,3%	25,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	23,9%	25,7%	17,4%	39,3%	39,4%	0,3%	1,4%	14,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	13,4%	11,6%	14,7%	28,2%	36,2%	0,4%	2,7%	33,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	22,3%	23,5%	17,8%	37,8%	39,4%	0,3%	1,2%	16,2%



**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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>40,0%</b>	<b>9,6%</b>	<b>10,8%</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,6%</b>	<b>17,7%</b>	<b>10,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	41,0%	9,9%	10,4%	6,4%	4,4%	19,1%	8,8%
	<b>Feminin</b>	1757	39,2%	9,4%	11,1%	7,5%	4,8%	16,5%	11,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	46,3%	15,1%	12,0%	8,9%	4,5%	8,6%	4,6%
	<b>30-44 ani</b>	778	46,0%	9,5%	10,1%	6,8%	4,6%	14,6%	8,2%
	<b>45-59 ani</b>	629	36,8%	8,2%	12,2%	6,1%	5,8%	21,1%	9,7%
	<b>60 -74 ani</b>	942	33,9%	8,0%	9,7%	6,8%	3,9%	22,3%	15,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	44,3%	9,3%	11,6%	7,3%	4,6%	15,1%	7,7%
	<b>Rural</b>	1695	36,5%	9,8%	10,1%	6,7%	4,6%	19,8%	12,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	30,6%	6,5%	11,0%	5,1%	3,2%	27,7%	15,9%
	<b>Medii generale</b>	648	35,6%	10,3%	9,7%	6,9%	4,4%	21,8%	11,3%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	38,7%	9,9%	11,1%	7,5%	5,4%	17,6%	9,7%
	<b>Superioare</b>	706	52,4%	10,7%	11,1%	7,5%	4,7%	7,2%	6,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	45,4%	10,9%	11,8%	7,6%	4,3%	12,5%	7,4%
	<b>Nu</b>	1416	34,0%	8,1%	9,7%	6,3%	5,0%	23,4%	13,6%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	41,2%	9,8%	11,1%	7,2%	4,7%	16,6%	9,4%
	<b>Nu</b>	199	24,5%	6,6%	6,4%	4,0%	3,5%	32,5%	22,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	30,5%	5,2%	9,4%	5,5%	4,2%	29,2%	15,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	36,7%	9,1%	11,1%	7,6%	4,5%	20,7%	10,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	48,0%	12,0%	11,7%	7,3%	4,3%	9,7%	6,9%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	33,6%	7,0%	9,2%	5,9%	4,5%	25,5%	14,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	44,4%	11,3%	11,8%	7,7%	4,7%	12,4%	7,6%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>8,1%</b>	<b>37,8%</b>	<b>53,7%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	9,3%	36,5%	53,8%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1757	7,2%	38,9%	53,5%	0,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	11,6%	39,9%	48,2%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	778	11,9%	38,5%	49,3%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	629	6,5%	40,3%	53,0%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	942	4,3%	34,4%	60,8%	0,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	11,5%	36,9%	51,3%	0,2%
	<b>Rural</b>	1695	5,4%	38,6%	55,6%	0,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	3,5%	31,3%	64,5%	0,7%
	<b>Medii generale</b>	648	3,4%	31,8%	64,5%	0,2%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	5,2%	40,1%	54,3%	0,4%
	<b>Superioare</b>	706	19,8%	43,9%	36,1%	0,1%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	12,2%	42,4%	44,9%	0,4%
	<b>Nu</b>	1416	3,6%	32,6%	63,5%	0,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	8,7%	38,5%	52,6%	0,3%
	<b>Nu</b>	199	1,1%	28,8%	68,9%	1,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	2,8%	34,5%	61,9%	0,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	5,9%	35,4%	58,4%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	12,8%	41,9%	45,1%	0,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	4,2%	33,8%	61,6%	0,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	10,8%	40,5%	48,4%	0,3%

**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?**

		Număr	1 - nu înțeleg	2	3	4	5	6 - înțeleg foarte bine	N\$/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>47,2%</b>	<b>9,2%</b>	<b>14,6%</b>	<b>11,4%</b>	<b>7,4%</b>	<b>8,3%</b>	<b>1,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	46,4%	9,2%	15,3%	11,5%	6,9%	8,6%	2,1%
	<b>Feminin</b>	1757	47,9%	9,3%	14,0%	11,3%	7,8%	8,1%	1,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	27,0%	11,0%	19,0%	17,5%	11,4%	11,9%	2,0%
	<b>30-44 ani</b>	778	40,8%	9,3%	14,1%	12,9%	9,6%	11,6%	1,6%
	<b>45-59 ani</b>	629	52,0%	10,1%	14,2%	9,7%	6,1%	6,2%	1,8%
	<b>60 -74 ani</b>	942	59,3%	7,8%	13,2%	8,3%	4,4%	5,2%	1,9%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	41,0%	8,9%	15,6%	14,3%	9,2%	9,8%	1,1%
	<b>Rural</b>	1695	52,3%	9,5%	13,7%	9,0%	5,9%	7,1%	2,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	64,4%	7,8%	8,7%	7,5%	3,5%	5,2%	3,0%
	<b>Medii generale</b>	648	56,7%	8,6%	12,8%	10,3%	5,2%	4,4%	2,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	48,5%	9,2%	16,4%	11,3%	5,9%	7,0%	1,6%
	<b>Superioare</b>	706	25,2%	10,8%	17,5%	15,1%	14,3%	15,8%	1,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	36,4%	9,7%	17,2%	14,0%	9,9%	11,3%	1,6%
	<b>Nu</b>	1416	59,2%	8,8%	11,7%	8,5%	4,6%	5,1%	2,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	45,7%	9,3%	15,0%	11,9%	7,8%	8,5%	1,7%
	<b>Nu</b>	199	67,4%	9,0%	8,7%	4,4%	1,5%	5,8%	3,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	63,6%	5,9%	11,1%	7,0%	3,9%	5,4%	3,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	55,1%	9,6%	13,4%	9,9%	5,0%	5,7%	1,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	33,5%	10,6%	18,5%	13,6%	11,1%	11,6%	1,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	60,2%	9,0%	9,6%	8,5%	4,7%	5,7%	2,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	38,5%	9,4%	17,9%	13,4%	9,2%	10,1%	1,4%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>60,0%</b>	<b>22,9%</b>	<b>17,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	59,8%	24,8%	15,4%
	<b>Feminin</b>	1757	60,2%	21,3%	18,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	83,4%	8,5%	8,1%
	<b>30-44 ani</b>	778	64,7%	19,3%	16,0%
	<b>45-59 ani</b>	629	52,1%	29,2%	18,7%
	<b>60 -74 ani</b>	942	50,2%	28,6%	21,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	64,9%	20,1%	15,0%
	<b>Rural</b>	1695	56,0%	25,2%	18,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	48,9%	27,1%	24,0%
	<b>Medii generale</b>	648	53,8%	27,1%	19,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	58,8%	23,0%	18,2%
	<b>Superioare</b>	706	74,8%	16,3%	8,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	68,0%	18,3%	13,7%
	<b>Nu</b>	1416	51,1%	28,0%	20,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	61,5%	22,4%	16,2%
	<b>Nu</b>	199	40,2%	30,0%	29,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	44,6%	33,0%	22,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	53,0%	26,8%	20,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	73,0%	15,7%	11,3%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	49,0%	29,3%	21,7%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	67,3%	18,6%	14,1%

**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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>35,4%</b>	<b>5,6%</b>	<b>15,9%</b>	<b>15,2%</b>	<b>10,8%</b>	<b>12,4%</b>	<b>4,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	35,2%	5,2%	15,1%	15,9%	11,4%	12,5%	4,7%
	<b>Feminin</b>	1757	35,6%	5,9%	16,6%	14,6%	10,2%	12,3%	4,8%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	16,0%	5,7%	16,0%	20,0%	19,1%	20,1%	3,0%
	<b>30-44 ani</b>	778	28,5%	5,2%	18,5%	15,1%	12,3%	16,0%	4,5%
	<b>45-59 ani</b>	629	36,4%	6,4%	15,8%	15,0%	9,7%	10,9%	5,9%
	<b>60 -74 ani</b>	942	50,3%	5,4%	13,6%	13,1%	6,2%	6,5%	4,9%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	29,2%	4,9%	17,2%	17,1%	13,5%	14,0%	4,1%
	<b>Rural</b>	1695	40,5%	6,2%	14,8%	13,6%	8,6%	11,1%	5,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	52,7%	6,4%	11,0%	10,1%	4,2%	9,0%	6,7%
	<b>Medii generale</b>	648	44,8%	4,7%	15,3%	14,0%	7,9%	8,5%	4,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	34,8%	6,4%	18,0%	14,9%	9,8%	11,5%	4,6%
	<b>Superioare</b>	706	16,3%	4,5%	16,8%	20,2%	19,4%	19,3%	3,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	25,0%	6,1%	17,2%	18,5%	14,1%	15,3%	3,8%
	<b>Nu</b>	1416	47,1%	5,1%	14,5%	11,5%	7,1%	9,1%	5,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	33,3%	5,5%	16,6%	15,8%	11,3%	13,0%	4,5%
	<b>Nu</b>	199	64,0%	6,6%	6,5%	6,3%	3,9%	4,4%	8,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	55,3%	5,8%	10,2%	10,6%	6,0%	7,0%	5,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	41,7%	6,2%	15,1%	13,3%	8,1%	10,2%	5,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	21,2%	5,4%	18,8%	18,4%	15,5%	17,4%	3,3%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	48,8%	5,5%	12,6%	10,4%	6,7%	10,1%	5,9%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	26,5%	5,7%	18,2%	18,4%	13,5%	13,9%	3,9%

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

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>18,8%</b>	<b>5,0%</b>	<b>11,8%</b>	<b>12,4%</b>	<b>16,1%</b>	<b>27,3%</b>	<b>8,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	19,0%	5,4%	11,1%	12,1%	16,3%	28,1%	8,1%
	<b>Feminin</b>	1757	18,6%	4,8%	12,5%	12,6%	15,9%	26,7%	8,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	7,0%	5,5%	13,3%	15,9%	24,2%	32,5%	1,7%
	<b>30-44 ani</b>	778	15,8%	4,7%	13,1%	13,6%	17,9%	30,3%	4,6%
	<b>45-59 ani</b>	629	20,6%	6,9%	11,8%	11,4%	14,7%	24,2%	10,3%
	<b>60 -74 ani</b>	942	25,9%	3,8%	10,0%	10,3%	11,5%	24,4%	14,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	16,0%	5,5%	14,7%	13,9%	17,0%	27,1%	5,8%
	<b>Rural</b>	1695	21,1%	4,6%	9,5%	11,2%	15,3%	27,5%	10,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	26,8%	3,5%	11,8%	8,1%	11,9%	24,2%	13,6%
	<b>Medii generale</b>	648	23,0%	6,7%	7,2%	11,7%	13,1%	26,8%	11,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	18,1%	5,2%	12,4%	13,1%	14,9%	28,2%	8,0%
	<b>Superioare</b>	706	10,6%	4,5%	14,8%	15,0%	23,2%	28,6%	3,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	13,5%	4,9%	12,9%	14,2%	19,8%	29,6%	5,1%
	<b>Nu</b>	1416	24,7%	5,1%	10,7%	10,4%	11,9%	24,8%	12,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	17,2%	5,1%	12,4%	12,7%	16,8%	28,1%	7,7%
	<b>Nu</b>	199	40,4%	4,2%	4,3%	8,1%	5,8%	17,3%	19,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	29,8%	3,9%	8,1%	8,3%	10,4%	25,1%	14,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	21,7%	5,6%	12,0%	12,0%	12,9%	25,9%	9,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	10,3%	5,1%	13,7%	14,2%	21,3%	30,5%	4,9%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	25,5%	5,8%	9,6%	10,0%	11,1%	24,8%	13,3%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	14,3%	4,5%	13,3%	14,0%	19,4%	29,1%	5,4%

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

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>31,6%</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,4%</b>	<b>10,2%</b>	<b>9,8%</b>	<b>16,1%</b>	<b>8,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	31,2%	11,0%	13,7%	10,5%	10,0%	16,2%	7,5%
	<b>Feminin</b>	1757	31,9%	10,9%	13,1%	9,9%	9,7%	16,1%	8,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	14,1%	11,6%	19,2%	14,2%	16,0%	23,3%	1,7%
	<b>30-44 ani</b>	778	28,8%	12,2%	13,3%	12,3%	11,2%	18,0%	4,1%
	<b>45-59 ani</b>	629	33,0%	11,1%	14,1%	9,9%	9,7%	14,5%	7,6%
	<b>60 -74 ani</b>	942	41,4%	9,4%	10,1%	6,5%	5,7%	12,2%	14,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	28,0%	10,8%	15,5%	12,2%	10,9%	17,9%	4,7%
	<b>Rural</b>	1695	34,4%	11,1%	11,6%	8,6%	9,0%	14,7%	10,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	37,4%	7,4%	11,5%	5,8%	9,4%	16,7%	11,8%
	<b>Medii generale</b>	648	36,6%	9,9%	10,3%	8,0%	8,4%	15,4%	11,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	32,0%	12,7%	14,5%	9,8%	7,4%	15,7%	7,9%
	<b>Superioare</b>	706	22,6%	11,7%	15,6%	15,6%	15,0%	17,0%	2,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	25,4%	12,3%	15,6%	13,1%	12,0%	17,0%	4,6%
	<b>Nu</b>	1416	38,4%	9,5%	10,9%	6,9%	7,4%	15,2%	11,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	30,3%	11,4%	14,0%	10,6%	10,2%	16,4%	7,2%
	<b>Nu</b>	199	49,2%	5,1%	5,1%	4,9%	5,0%	12,5%	18,3%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	45,2%	6,2%	7,8%	5,6%	6,6%	14,5%	14,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	38,0%	12,3%	11,7%	6,6%	7,6%	13,9%	9,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	19,6%	12,4%	17,2%	14,7%	12,9%	19,0%	4,1%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	41,1%	10,2%	9,5%	5,5%	6,8%	14,5%	12,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	25,2%	11,5%	16,0%	13,3%	11,8%	17,2%	5,0%

**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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>36,0%</b>	<b>5,7%</b>	<b>9,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>12,8%</b>	<b>23,2%</b>	<b>4,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	35,1%	5,3%	9,2%	7,7%	14,2%	23,5%	4,9%
	<b>Feminin</b>	1757	36,8%	6,1%	9,5%	8,5%	11,5%	23,0%	4,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	17,8%	7,6%	11,7%	12,3%	18,0%	31,8%	0,8%
	<b>30-44 ani</b>	778	26,9%	6,1%	10,7%	6,9%	16,7%	29,5%	3,2%
	<b>45-59 ani</b>	629	36,8%	6,2%	11,5%	8,8%	11,4%	20,3%	5,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	52,5%	4,2%	5,5%	6,9%	7,6%	15,6%	7,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	29,5%	5,3%	10,5%	10,6%	14,2%	26,3%	3,7%
	<b>Rural</b>	1695	41,4%	6,1%	8,4%	6,1%	11,6%	20,7%	5,6%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	48,3%	4,9%	7,0%	5,9%	8,2%	19,0%	6,6%
	<b>Medii generale</b>	648	46,4%	5,5%	7,5%	6,9%	9,2%	18,7%	5,9%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	38,0%	7,0%	9,8%	8,0%	11,4%	20,8%	4,9%
	<b>Superioare</b>	706	15,6%	4,6%	11,8%	11,1%	21,0%	33,7%	2,1%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	21,7%	6,0%	11,3%	10,6%	16,6%	30,4%	3,6%
	<b>Nu</b>	1416	52,1%	5,5%	7,2%	5,5%	8,5%	15,3%	6,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	34,1%	6,0%	9,8%	8,5%	13,2%	24,0%	4,3%
	<b>Nu</b>	199	61,9%	2,0%	2,8%	3,9%	7,0%	12,3%	10,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	60,4%	4,0%	5,9%	3,9%	6,1%	12,4%	7,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	45,0%	7,4%	8,2%	7,7%	7,8%	18,4%	5,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	19,2%	5,3%	10,8%	10,1%	18,5%	33,1%	3,1%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	52,1%	5,7%	6,6%	5,3%	8,2%	15,3%	6,8%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	25,3%	5,7%	11,2%	10,1%	15,8%	28,6%	3,3%



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

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>18,6%</b>	<b>3,1%</b>	<b>7,0%</b>	<b>8,9%</b>	<b>15,4%</b>	<b>43,6%</b>	<b>3,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	18,1%	3,4%	7,8%	9,6%	16,2%	41,6%	3,2%
	<b>Feminin</b>	1757	19,0%	2,8%	6,3%	8,4%	14,7%	45,2%	3,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	5,1%	3,7%	6,3%	10,9%	17,0%	56,6%	0,3%
	<b>30-44 ani</b>	778	11,4%	2,9%	8,5%	6,7%	18,3%	50,5%	1,8%
	<b>45-59 ani</b>	629	17,5%	3,4%	6,9%	9,0%	15,4%	43,4%	4,4%
	<b>60 -74 ani</b>	942	32,3%	2,8%	5,9%	10,0%	11,9%	31,1%	6,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	15,7%	3,4%	8,1%	10,2%	15,2%	45,0%	2,5%
	<b>Rural</b>	1695	21,0%	2,8%	6,0%	7,9%	15,6%	42,4%	4,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	26,3%	2,5%	6,3%	7,7%	10,7%	40,9%	5,5%
	<b>Medii generale</b>	648	25,0%	4,4%	4,8%	10,6%	12,8%	38,5%	3,9%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	18,4%	3,1%	8,2%	7,2%	15,0%	44,4%	3,7%
	<b>Superioare</b>	706	8,1%	2,3%	7,4%	11,1%	21,4%	48,4%	1,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	12,4%	3,0%	6,8%	9,4%	18,5%	47,1%	2,8%
	<b>Nu</b>	1416	25,5%	3,1%	7,1%	8,5%	11,9%	39,5%	4,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	16,0%	3,1%	7,2%	9,2%	16,0%	45,4%	3,2%
	<b>Nu</b>	199	53,5%	3,1%	4,3%	5,7%	7,5%	18,0%	7,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	29,7%	1,5%	6,4%	8,7%	9,2%	38,7%	5,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	25,0%	3,9%	6,8%	8,3%	13,6%	38,9%	3,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	9,8%	3,0%	7,0%	9,6%	18,6%	50,0%	2,1%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	27,2%	3,0%	7,1%	7,6%	11,8%	38,0%	5,3%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	12,8%	3,1%	6,8%	9,8%	17,8%	47,3%	2,3%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>19,2%</b>	<b>37,8%</b>	<b>16,8%</b>	<b>21,7%</b>	<b>4,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	19,8%	39,0%	15,8%	21,0%	4,4%
	<b>Feminin</b>	1757	18,8%	36,8%	17,6%	22,3%	4,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	31,5%	48,4%	11,0%	6,6%	2,4%
	<b>30-44 ani</b>	778	23,4%	44,9%	15,3%	12,5%	3,9%
	<b>45-59 ani</b>	629	15,7%	35,9%	19,4%	23,7%	5,1%
	<b>60 -74 ani</b>	942	12,1%	27,6%	19,1%	35,8%	5,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	21,5%	41,2%	16,6%	17,0%	3,6%
	<b>Rural</b>	1695	17,4%	35,0%	17,0%	25,5%	5,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	15,4%	32,3%	16,9%	29,4%	6,0%
	<b>Medii generale</b>	648	18,8%	27,8%	19,4%	30,4%	3,6%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	17,6%	37,2%	18,6%	21,3%	5,3%
	<b>Superioare</b>	706	24,8%	50,9%	11,8%	9,7%	2,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	22,6%	44,5%	15,3%	14,4%	3,3%
	<b>Nu</b>	1416	15,4%	30,3%	18,5%	29,9%	5,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	20,2%	39,3%	16,5%	20,1%	4,0%
	<b>Nu</b>	199	6,7%	17,7%	21,5%	43,7%	10,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	16,1%	25,6%	21,1%	30,5%	6,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	15,6%	33,8%	19,4%	27,4%	3,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	22,9%	47,0%	13,7%	13,2%	3,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	14,3%	30,7%	18,8%	30,0%	6,2%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	22,5%	42,5%	15,5%	16,2%	3,3%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>39,4%</b>	<b>33,7%</b>	<b>24,8%</b>	<b>2,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	43,8%	30,4%	23,7%	2,1%
	<b>Feminin</b>	1757	35,9%	36,4%	25,8%	2,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	73,2%	18,8%	7,4%	0,6%
	<b>30-44 ani</b>	778	59,8%	28,0%	10,8%	1,4%
	<b>45-59 ani</b>	629	26,4%	44,4%	27,4%	1,8%
	<b>60 -74 ani</b>	942	14,2%	38,3%	44,1%	3,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	52,5%	27,7%	18,7%	1,1%
	<b>Rural</b>	1695	28,8%	38,6%	29,9%	2,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	29,4%	32,7%	34,2%	3,6%
	<b>Medii generale</b>	648	27,0%	34,9%	35,2%	2,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	34,7%	38,1%	25,4%	1,8%
	<b>Superioare</b>	706	64,2%	26,5%	8,7%	0,6%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	53,0%	31,0%	15,1%	1,0%
	<b>Nu</b>	1416	24,4%	36,6%	35,8%	3,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	41,7%	33,9%	22,9%	1,5%
	<b>Nu</b>	199	9,3%	30,7%	50,6%	9,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	17,4%	37,0%	41,4%	4,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	25,4%	39,2%	34,1%	1,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	55,4%	30,4%	13,2%	0,9%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	24,8%	35,6%	36,1%	3,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	49,3%	32,4%	17,3%	1,0%

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

		Nu măr	Agenția Servicii Publice					Agenția de Guvernare 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		3015	12,6%	30,7%	28,9%	26,7%	1,0%	2,8%	15,6%	36,9%	43,7%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	1258	13,4%	31,1%	28,1%	26,8%	0,5%	3,6%	14,2%	37,7%	44,0%	0,5%
	Feminin	1757	11,9%	30,5%	29,6%	26,6%	1,4%	2,2%	16,8%	36,2%	43,3%	1,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	666	20,2%	40,8%	25,7%	12,6%	0,8%	4,4%	20,8%	43,6%	30,7%	0,6%
	30-44 ani	778	15,1%	39,3%	27,7%	17,1%	0,7%	3,1%	19,6%	41,6%	35,2%	0,6%
	45-59 ani	629	12,0%	24,9%	34,1%	28,1%	0,9%	3,0%	14,3%	35,7%	45,7%	1,2%
	60 -74 ani	942	7,2%	22,3%	28,0%	41,1%	1,4%	1,7%	10,5%	30,1%	56,1%	1,6%
Mediu de reședință:	Urban	1320	16,0%	36,0%	25,8%	21,4%	0,8%	3,7%	18,7%	37,1%	39,9%	0,6%
	Rural	1695	9,9%	26,4%	31,5%	31,0%	1,2%	2,1%	13,1%	36,6%	46,7%	1,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	563	7,9%	17,5%	33,3%	40,5%	0,7%	1,8%	9,9%	33,1%	54,2%	0,9%
	Medii generale	648	8,3%	22,2%	32,8%	35,4%	1,3%	1,6%	8,7%	35,1%	52,7%	1,9%
	Medii profesionale	1098	10,5%	31,1%	31,3%	25,9%	1,3%	2,1%	16,1%	37,5%	43,5%	0,9%
	Superioare	706	22,9%	46,7%	19,0%	10,9%	0,6%	5,7%	24,7%	40,0%	29,0%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1599	16,3%	38,5%	26,3%	18,0%	0,8%	4,0%	20,1%	40,0%	35,0%	0,9%
	Nu	1416	8,5%	22,0%	31,9%	36,4%	1,2%	1,5%	10,6%	33,3%	53,4%	1,2%
Conexiunea la internet:	Da	2816	13,4%	31,9%	29,4%	24,3%	1,0%	3,0%	16,1%	37,8%	42,0%	1,1%
	Nu	199	1,6%	15,5%	22,7%	59,7%	0,5%	0,6%	9,2%	23,5%	66,2%	0,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	621	7,3%	14,9%	32,9%	43,2%	1,7%	2,0%	8,5%	32,1%	55,3%	2,0%
	3000-6000 lei	725	9,7%	22,7%	33,8%	32,6%	1,3%	2,0%	11,8%	36,0%	49,1%	1,1%
	Peste 6000 lei	1294	16,7%	43,2%	26,0%	13,5%	0,5%	3,6%	22,5%	40,3%	33,0%	0,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1206	7,8%	21,0%	30,2%	39,5%	1,7%	1,1%	10,2%	33,6%	53,4%	1,8%
	Cei mai înstăriți 60%	1809	15,9%	37,3%	28,1%	18,2%	0,6%	4,0%	19,3%	39,1%	37,2%	0,5%

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

		Număr	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor					Agenția pentru Eficiență Energetică				
			Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3015	4,7%	23,3%	31,0%	39,9%	1,1%	4,1%	26,9%	30,0%	37,7%	1,4%
Genul respondentului:	Masculin	1258	5,5%	20,6%	31,1%	42,1%	0,6%	4,7%	25,4%	30,4%	38,6%	0,9%
	Feminin	1757	4,0%	25,5%	31,0%	38,1%	1,4%	3,6%	28,1%	29,6%	37,0%	1,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	666	7,4%	30,2%	37,3%	24,6%	0,6%	5,2%	34,5%	35,4%	24,2%	0,7%
	30-44 ani	778	4,8%	28,9%	34,2%	31,4%	0,8%	5,1%	31,9%	32,2%	29,8%	1,0%
	45-59 ani	629	4,7%	19,9%	30,9%	43,5%	1,1%	3,7%	24,2%	30,6%	39,9%	1,6%
	60 -74 ani	942	3,3%	17,3%	25,3%	52,5%	1,5%	3,0%	20,6%	24,9%	49,8%	1,8%
Mediu de reședință:	Urban	1320	5,0%	25,1%	33,7%	35,7%	0,5%	4,6%	29,3%	31,5%	34,1%	0,5%
	Rural	1695	4,4%	21,8%	28,9%	43,4%	1,5%	3,7%	24,9%	28,7%	40,7%	2,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	563	3,8%	16,9%	22,7%	55,1%	1,5%	3,1%	18,7%	24,5%	51,8%	1,8%
	Medii generale	648	3,2%	18,5%	31,2%	45,2%	1,8%	2,9%	21,3%	28,8%	44,6%	2,3%
	Medii profesionale	1098	4,1%	22,3%	33,3%	39,7%	0,7%	4,0%	27,2%	31,6%	36,0%	1,1%
	Superioare	706	7,5%	33,2%	33,5%	25,2%	0,6%	6,0%	36,7%	32,2%	24,5%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1599	6,3%	27,4%	33,5%	32,0%	0,8%	5,6%	31,9%	31,0%	30,5%	1,0%
	Nu	1416	2,9%	18,7%	28,2%	48,8%	1,4%	2,5%	21,2%	28,8%	45,8%	1,8%
Conexiunea la internet:	Da	2816	5,0%	24,0%	31,7%	38,3%	1,1%	4,4%	27,6%	30,4%	36,3%	1,3%
	Nu	199	0,6%	14,0%	21,8%	62,5%	1,0%	0,6%	16,3%	24,4%	56,3%	2,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	621	3,0%	12,9%	28,4%	53,9%	1,9%	2,4%	16,5%	27,7%	50,9%	2,5%
	3000-6000 lei	725	4,1%	19,2%	30,3%	45,1%	1,3%	4,3%	20,4%	30,2%	43,1%	1,9%
	Peste 6000 lei	1294	5,7%	32,0%	33,4%	28,3%	0,7%	4,5%	36,4%	32,4%	26,1%	0,7%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1206	2,0%	17,3%	28,3%	50,5%	1,9%	1,9%	19,0%	28,2%	48,3%	2,6%
	Cei mai înstăriți 60%	1809	6,5%	27,3%	32,9%	32,8%	0,5%	5,6%	32,1%	31,1%	30,6%	0,5%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>6,4%</b>	<b>31,5%</b>	<b>27,9%</b>	<b>33,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>9,6%</b>	<b>31,9%</b>	<b>28,2%</b>	<b>29,5%</b>	<b>0,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	7,6%	29,2%	28,6%	33,9%	0,6%	11,2%	29,2%	29,2%	29,9%	0,5%
	<b>Feminin</b>	1757	5,5%	33,3%	27,3%	32,4%	1,4%	8,2%	34,1%	27,3%	29,3%	1,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	12,9%	41,1%	28,5%	17,0%	0,4%	11,2%	37,4%	31,0%	19,7%	0,8%
	<b>30-44 ani</b>	778	6,1%	38,4%	31,3%	23,6%	0,7%	10,0%	36,2%	30,7%	22,6%	0,5%
	<b>45-59 ani</b>	629	5,3%	29,3%	28,0%	36,2%	1,2%	10,2%	31,6%	27,2%	30,2%	0,8%
	<b>60 -74 ani</b>	942	4,5%	22,2%	24,5%	47,3%	1,6%	8,0%	25,5%	25,1%	40,2%	1,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	8,0%	35,7%	28,7%	27,0%	0,6%	9,7%	33,9%	28,6%	27,4%	0,4%
	<b>Rural</b>	1695	5,2%	28,1%	27,3%	38,1%	1,4%	9,5%	30,2%	27,8%	31,3%	1,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	4,7%	20,9%	24,7%	48,4%	1,3%	8,7%	24,7%	25,7%	40,6%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	648	6,0%	25,6%	26,5%	39,8%	2,1%	9,5%	23,9%	27,8%	37,0%	1,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	5,9%	32,0%	29,6%	31,7%	0,7%	9,4%	33,8%	28,3%	27,8%	0,8%
	<b>Superioare</b>	706	8,8%	43,1%	28,7%	18,9%	0,5%	10,7%	40,7%	30,0%	18,2%	0,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	8,8%	37,2%	28,6%	24,7%	0,7%	10,1%	36,7%	28,4%	24,1%	0,7%
	<b>Nu</b>	1416	3,8%	25,1%	27,2%	42,6%	1,4%	9,0%	26,5%	27,9%	35,6%	0,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	6,8%	32,5%	28,4%	31,3%	1,0%	9,8%	32,4%	28,6%	28,4%	0,9%
	<b>Nu</b>	199	1,8%	17,1%	21,1%	58,1%	1,9%	7,4%	24,8%	22,7%	45,1%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	4,7%	16,7%	26,4%	49,9%	2,4%	9,3%	21,9%	26,0%	41,3%	1,6%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	6,1%	25,7%	27,4%	39,7%	1,1%	10,9%	26,3%	26,9%	35,0%	0,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	7,2%	42,9%	29,8%	19,6%	0,5%	9,0%	40,6%	30,3%	19,5%	0,6%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	3,0%	22,8%	27,1%	45,1%	1,9%	8,4%	25,1%	26,7%	38,3%	1,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	8,7%	37,3%	28,4%	25,1%	0,5%	10,4%	36,4%	29,1%	23,7%	0,4%

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

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>2682</b>	<b>26,4%</b>	<b>73,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1102	26,3%	73,7%
	<b>Feminin</b>	1580	26,5%	73,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	660	45,6%	54,4%
	<b>30-44 ani</b>	761	37,0%	63,0%
	<b>45-59 ani</b>	550	17,6%	82,4%
	<b>60 -74 ani</b>	711	9,2%	90,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1244	37,2%	62,8%
	<b>Rural</b>	1438	16,5%	83,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	463	14,9%	85,1%
	<b>Medii generale</b>	548	15,1%	84,9%
	<b>Medii profesionale</b>	982	17,5%	82,5%
	<b>Superioare</b>	689	53,5%	46,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1558	36,7%	63,3%
	<b>Nu</b>	1124	12,2%	87,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2682	26,4%	73,6%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	465	8,7%	91,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	626	15,1%	84,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1254	38,9%	61,1%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	922	14,3%	85,7%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1760	32,7%	67,3%

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
<b>Total</b>		<b>717</b>	<b>16,8%</b>	<b>38,8%</b>	<b>17,9%</b>	<b>7,4%</b>	<b>17,8%</b>	<b>1,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	295	15,5%	36,0%	17,1%	7,8%	21,4%	2,2%
	<b>Feminin</b>	422	17,8%	40,9%	18,5%	7,1%	15,0%	0,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	285	16,3%	43,5%	17,7%	6,3%	15,9%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	277	16,0%	38,3%	19,5%	9,0%	15,7%	1,4%
	<b>45-59 ani</b>	94	20,3%	27,6%	15,2%	8,6%	25,4%	2,8%
	<b>60 -74 ani</b>	61	16,5%	43,5%	14,8%	1,5%	21,7%	1,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	473	14,1%	39,4%	18,6%	6,8%	19,6%	1,4%
	<b>Rural</b>	244	22,2%	37,5%	16,3%	8,8%	14,2%	1,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	77	25,7%	45,4%	17,4%	3,1%	6,3%	1,9%
	<b>Medii generale</b>	95	20,6%	38,1%	26,6%	5,6%	9,0%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	183	26,5%	43,3%	11,8%	7,9%	9,0%	1,5%
	<b>Superioare</b>	362	10,1%	35,7%	19,0%	8,3%	25,5%	1,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	577	14,9%	37,6%	18,7%	8,0%	19,7%	1,1%
	<b>Nu</b>	140	24,4%	43,6%	14,5%	5,1%	10,0%	2,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	717	16,8%	38,8%	17,9%	7,4%	17,8%	1,3%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	43	37,8%	41,2%	16,6%	2,7%	0,0%	1,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	103	23,6%	41,7%	12,5%	7,7%	13,2%	1,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	486	13,2%	37,8%	19,0%	8,5%	21,0%	0,6%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	136	24,1%	38,3%	18,0%	7,1%	10,5%	2,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	581	15,1%	38,9%	17,9%	7,5%	19,5%	1,1%



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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2682</b>	<b>28,3%</b>	<b>71,1%</b>	<b>0,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1102	29,0%	70,4%	0,6%
	<b>Feminin</b>	1580	27,7%	71,7%	0,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	660	54,6%	44,3%	1,1%
	<b>30-44 ani</b>	761	38,0%	61,3%	0,8%
	<b>45-59 ani</b>	550	17,3%	82,3%	0,4%
	<b>60 -74 ani</b>	711	9,5%	90,2%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1244	41,0%	58,1%	0,9%
	<b>Rural</b>	1438	16,6%	83,0%	0,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	463	15,7%	84,1%	0,2%
	<b>Medii generale</b>	548	18,4%	81,2%	0,4%
	<b>Medii profesionale</b>	982	19,1%	80,0%	0,9%
	<b>Superioare</b>	689	55,4%	43,9%	0,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1558	38,9%	60,3%	0,7%
	<b>Nu</b>	1124	13,5%	86,0%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2682	28,3%	71,1%	0,6%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	465	9,2%	90,4%	0,4%
	<b>3000-6000 lei</b>	626	15,7%	84,0%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1254	41,8%	57,4%	0,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	922	15,4%	83,9%	0,7%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1760	35,0%	64,4%	0,6%

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

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>2682</b>	<b>24,6%</b>	<b>75,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1102	24,8%	75,2%
	<b>Feminin</b>	1580	24,4%	75,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	660	45,8%	54,2%
	<b>30-44 ani</b>	761	33,1%	66,9%
	<b>45-59 ani</b>	550	16,9%	83,1%
	<b>60 -74 ani</b>	711	7,7%	92,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1244	36,2%	63,8%
	<b>Rural</b>	1438	14,0%	86,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	463	13,1%	86,9%
	<b>Medii generale</b>	548	16,1%	83,9%
	<b>Medii profesionale</b>	982	15,8%	84,2%
	<b>Superioare</b>	689	49,5%	50,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1558	34,6%	65,4%
	<b>Nu</b>	1124	10,8%	89,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2682	24,6%	75,4%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	465	7,3%	92,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	626	13,3%	86,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1254	37,2%	62,8%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	922	12,5%	87,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1760	30,9%	69,1%

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

		Nr.	Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc)	Servicii electronice cadastrale	Solicitare online a duplicatelor, 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	Perfectare a online a unor acte notariale
<b>Total</b>		<b>679</b>	<b>39,2%</b>	<b>27,4%</b>	<b>19,7%</b>	<b>40,9%</b>	<b>12,7%</b>	<b>2,1%</b>	<b>9,8%</b>	<b>7,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	289	40,8%	31,0%	19,6%	41,6%	15,5%	1,7%	11,2%	6,6%
	<b>Feminin</b>	390	37,9%	24,5%	19,8%	40,3%	10,5%	2,4%	8,7%	7,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	297	29,0%	19,5%	18,4%	44,7%	20,4%	1,4%	11,5%	9,7%
	<b>30-44 ani</b>	244	43,5%	30,7%	21,9%	40,5%	10,6%	2,6%	9,0%	5,9%
	<b>45-59 ani</b>	88	47,4%	37,6%	21,0%	41,6%	9,8%	3,3%	12,2%	9,2%
	<b>60 -74 ani</b>	50	40,6%	21,7%	10,5%	27,4%	0,0%	0,0%	3,5%	2,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	468	40,4%	27,8%	19,8%	43,5%	13,3%	1,6%	9,9%	6,8%
	<b>Rural</b>	211	36,4%	26,6%	19,3%	34,7%	11,3%	3,1%	9,8%	8,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	72	25,7%	21,4%	15,8%	24,8%	14,6%	6,5%	7,6%	7,4%
	<b>Medii generale</b>	103	24,9%	17,6%	5,3%	33,6%	18,7%	2,9%	7,6%	6,8%
	<b>Medii profesionale</b>	168	27,4%	22,7%	16,9%	28,0%	13,4%	1,3%	8,5%	9,8%
	<b>Superioare</b>	336	49,8%	32,7%	24,8%	50,8%	10,8%	1,5%	11,3%	6,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	551	40,9%	27,6%	19,8%	42,6%	12,9%	2,1%	10,2%	7,1%
	<b>Nu</b>	128	31,7%	26,7%	19,0%	33,2%	12,1%	2,1%	8,2%	8,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	679	39,2%	27,4%	19,7%	40,9%	12,7%	2,1%	9,8%	7,3%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	38	22,0%	20,6%	24,1%	26,4%	11,0%	8,0%	9,7%	7,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	92	36,0%	17,9%	16,4%	27,7%	10,9%	3,7%	4,1%	2,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	470	42,4%	30,4%	21,1%	46,0%	13,2%	1,5%	11,1%	8,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	124	40,2%	23,5%	19,2%	34,5%	10,7%	3,3%	7,8%	4,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	555	39,0%	28,2%	19,8%	42,2%	13,2%	1,8%	10,3%	7,9%

**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)
<b>Total</b>		<b>679</b>	<b>4,4%</b>	<b>11,5%</b>	<b>5,7%</b>	<b>9,9%</b>	<b>19,0%</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,7%</b>	<b>5,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	289	6,2%	5,7%	3,0%	8,9%	15,7%	2,9%	3,3%	7,9%
	<b>Feminin</b>	390	3,0%	16,1%	7,9%	10,7%	21,6%	1,0%	4,0%	3,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	297	2,8%	9,6%	3,4%	21,4%	9,8%	1,4%	6,3%	4,6%
	<b>30-44 ani</b>	244	3,6%	17,0%	9,7%	5,0%	23,9%	1,4%	3,0%	5,3%
	<b>45-59 ani</b>	88	12,7%	4,9%	2,6%	4,6%	20,3%	2,7%	2,2%	6,3%
	<b>60 -74 ani</b>	50	0,0%	2,4%	0,0%	1,7%	25,3%	4,4%	0,0%	5,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	468	5,2%	13,9%	6,9%	11,3%	19,6%	1,7%	4,4%	6,0%
	<b>Rural</b>	211	2,6%	5,6%	2,8%	6,7%	17,4%	2,3%	1,8%	3,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	72	1,2%	19,5%	9,1%	11,1%	9,1%	3,2%	2,7%	2,3%
	<b>Medii generale</b>	103	5,0%	7,0%	7,1%	16,0%	10,1%	1,6%	2,2%	7,9%
	<b>Medii profesionale</b>	168	5,1%	6,0%	3,0%	7,8%	15,1%	0,9%	3,2%	3,5%
	<b>Superioare</b>	336	4,5%	13,7%	6,0%	9,3%	24,2%	2,1%	4,4%	5,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	551	5,4%	11,6%	6,0%	10,5%	18,7%	1,9%	4,3%	5,5%
	<b>Nu</b>	128	0,0%	11,0%	4,2%	7,2%	19,9%	1,9%	0,8%	3,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	679	4,4%	11,5%	5,7%	9,9%	19,0%	1,9%	3,7%	5,2%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	38	3,1%	3,3%	3,3%	10,1%	17,2%	0,0%	2,5%	9,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	92	3,6%	5,5%	0,0%	8,6%	14,3%	2,2%	3,2%	3,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	470	5,4%	13,7%	6,6%	10,3%	21,4%	1,8%	4,1%	4,8%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	124	0,0%	13,3%	4,5%	11,8%	13,5%	1,1%	6,4%	4,7%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	555	5,4%	11,1%	5,9%	9,5%	20,1%	2,0%	3,1%	5,3%

**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		251	40,8%	51,6%	7,6%	50,7%	48,7%	0,6%
Genul respondentului:	Masculin	109	45,9%	45,1%	9,0%	56,1%	42,7%	1,2%
	Feminin	142	36,4%	57,3%	6,3%	46,0%	54,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	85	33,0%	57,7%	9,3%	35,6%	64,4%	0,0%
	30-44 ani	105	36,0%	56,3%	7,7%	44,9%	53,9%	1,2%
	45-59 ani	40	50,3%	44,0%	5,7%	63,1%	36,9%	0,0%
	60 -74 ani	21	67,2%	26,5%	6,3%	95,8%	4,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	175	37,1%	55,6%	7,3%	55,1%	44,1%	0,8%
	Rural	76	50,5%	41,2%	8,3%	39,1%	60,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	18	30,4%	62,0%	7,7%	3,9%	96,1%	0,0%
	Medii generale	25	45,4%	51,9%	2,7%	49,2%	50,8%	0,0%
	Medii profesionale	47	31,8%	62,4%	5,8%	24,5%	75,5%	0,0%
	Superioare	161	43,3%	48,1%	8,5%	61,0%	38,2%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	210	41,8%	51,0%	7,2%	56,4%	43,0%	0,7%
	Nu	41	35,3%	55,3%	9,4%	18,3%	81,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	251	40,8%	51,6%	7,6%	50,7%	48,7%	0,6%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	8	67,4%	32,6%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
	3000-6000 lei	32	44,0%	47,5%	8,5%	32,8%	67,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	189	39,4%	53,3%	7,3%	55,5%	44,5%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	46	37,9%	45,0%	17,1%	21,8%	75,0%	3,2%
	Cei mai înstăriți 60%	205	41,4%	53,1%	5,5%	57,0%	43,0%	0,0%

**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		166	46,1%	48,6%	5,3%	45,0%	55,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	80	43,4%	49,9%	6,7%	49,9%	50,1%	0,0%
	Feminin	86	48,9%	47,3%	3,8%	39,9%	60,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	50	45,1%	48,0%	6,9%	37,7%	62,3%	0,0%
	30-44 ani	74	46,1%	49,4%	4,4%	40,8%	59,2%	0,0%
	45-59 ani	32	49,3%	43,5%	7,2%	53,7%	46,3%	0,0%
	60 -74 ani	10	39,7%	60,3%	0,0%	71,3%	28,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	115	47,0%	46,6%	6,4%	47,1%	52,9%	0,0%
	Rural	51	44,1%	53,5%	2,5%	39,7%	60,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	14	26,9%	60,4%	12,7%	9,4%	90,6%	0,0%
	Medii generale	14	51,4%	48,6%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%
	Medii profesionale	34	55,8%	36,9%	7,3%	20,3%	79,7%	0,0%
	Superioare	104	44,5%	51,0%	4,6%	58,4%	41,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	136	46,9%	50,1%	2,9%	49,8%	50,2%	0,0%
	Nu	30	42,4%	41,5%	16,2%	22,8%	77,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	166	46,1%	48,6%	5,3%	45,0%	55,0%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	7	85,8%	14,2%	0,0%	31,4%	68,6%	0,0%
	3000-6000 lei	15	44,4%	55,6%	0,0%	23,2%	76,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	128	43,2%	50,9%	5,9%	49,4%	50,6%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	25	47,4%	52,6%	0,0%	18,4%	81,6%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	141	45,9%	47,9%	6,2%	49,6%	50,4%	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		128	38,8%	54,5%	6,7%	39,6%	58,2%	2,2%
Genul respondentului:	Masculin	52	39,9%	52,0%	8,1%	41,5%	55,9%	2,6%
	Feminin	76	38,0%	56,4%	5,6%	38,1%	60,0%	1,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	50	34,9%	58,8%	6,3%	34,4%	65,6%	0,0%
	30-44 ani	55	39,1%	53,0%	7,9%	44,5%	51,1%	4,5%
	45-59 ani	18	49,1%	45,0%	5,9%	34,1%	65,9%	0,0%
	60 -74 ani	5	24,3%	75,7%	0,0%	43,4%	56,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	86	36,0%	56,6%	7,5%	43,6%	53,3%	3,1%
	Rural	42	45,7%	49,4%	4,9%	29,9%	70,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	11	15,5%	74,8%	9,7%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	7	50,5%	36,8%	12,7%	12,7%	87,3%	0,0%
	Medii profesionale	28	47,8%	47,3%	4,9%	14,9%	80,2%	4,9%
	Superioare	82	37,8%	55,5%	6,7%	52,3%	46,0%	1,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	104	40,9%	52,9%	6,2%	46,9%	50,5%	2,6%
	Nu	24	29,1%	61,6%	9,3%	5,8%	94,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	128	38,8%	54,5%	6,7%	39,6%	58,2%	2,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	9	60,8%	28,7%	10,6%	26,8%	73,2%	0,0%
	3000-6000 lei	17	37,7%	58,2%	4,1%	34,0%	66,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	93	37,2%	56,9%	5,9%	43,8%	54,8%	1,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	23	44,7%	36,1%	19,2%	33,7%	59,6%	6,7%
	Cei mai înstăriți 60%	105	37,6%	58,2%	4,2%	40,9%	57,9%	1,2%

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		274	42,4%	52,5%	5,1%	42,0%	57,0%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	121	46,6%	49,0%	4,4%	48,0%	51,6%	0,5%
	Feminin	153	38,9%	55,4%	5,6%	37,1%	61,6%	1,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	126	37,2%	55,9%	7,0%	32,7%	66,7%	0,6%
	30-44 ani	99	46,4%	51,5%	2,1%	40,8%	57,6%	1,6%
	45-59 ani	35	39,8%	49,4%	10,8%	58,1%	41,9%	0,0%
	60 -74 ani	14	51,9%	48,1%	0,0%	64,3%	35,7%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	202	42,8%	52,8%	4,3%	45,8%	53,9%	0,3%
	Rural	72	41,3%	51,4%	7,3%	30,9%	66,3%	2,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	19	38,7%	46,3%	15,0%	0,0%	94,1%	5,9%
	Medii generale	36	39,2%	53,1%	7,7%	21,2%	76,8%	2,0%
	Medii profesionale	49	48,5%	47,3%	4,2%	22,4%	75,2%	2,4%
	Superioare	170	41,7%	54,1%	4,1%	53,2%	46,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	231	41,4%	55,1%	3,5%	46,9%	52,8%	0,2%
	Nu	43	48,5%	37,5%	13,9%	14,1%	81,2%	4,7%
Conexiunea la internet:	Da	274	42,4%	52,5%	5,1%	42,0%	57,0%	0,9%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	11	68,3%	21,3%	10,4%	14,2%	85,8%	0,0%
	3000-6000 lei	25	34,3%	56,5%	9,2%	21,9%	78,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	215	42,1%	53,5%	4,4%	45,6%	53,3%	1,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	44	37,8%	53,2%	9,1%	22,1%	77,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	230	43,2%	52,4%	4,4%	45,5%	53,5%	1,1%



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		100	39,9%	52,0%	8,1%	25,2%	74,8%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	56	33,3%	56,6%	10,1%	31,7%	68,3%	0,0%
	Feminin	44	47,8%	46,5%	5,7%	17,5%	82,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	64	33,0%	60,0%	7,0%	21,8%	78,2%	0,0%
	30-44 ani	27	48,0%	43,9%	8,1%	23,0%	77,0%	0,0%
	45-59 ani	9	45,3%	42,0%	12,6%	46,6%	53,4%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	75	34,3%	59,3%	6,4%	28,1%	71,9%	0,0%
	Rural	25	55,6%	31,5%	12,9%	17,0%	83,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	12	23,1%	70,1%	6,8%	13,6%	86,4%	0,0%
	Medii generale	22	36,8%	54,1%	9,2%	34,1%	65,9%	0,0%
	Medii profesionale	25	48,6%	41,1%	10,3%	21,3%	78,7%	0,0%
	Superioare	41	40,0%	53,3%	6,7%	26,3%	73,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	81	40,5%	53,0%	6,5%	29,3%	70,7%	0,0%
	Nu	19	37,3%	47,0%	15,8%	5,8%	94,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	100	39,9%	52,0%	8,1%	25,2%	74,8%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	5	100,0%	0,0%	0,0%	19,6%	80,4%	0,0%
	3000-6000 lei	12	43,4%	44,7%	11,9%	17,3%	82,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	72	38,0%	54,4%	7,6%	26,8%	73,2%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	15	55,3%	25,4%	19,3%	10,9%	89,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	85	37,3%	56,5%	6,2%	27,7%	72,3%	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		15	52,2%	47,8%	0,0%	36,0%	59,9%	4,2%
Genul respondentului:	Masculin	5	36,2%	63,8%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%
	Feminin	10	61,3%	38,7%	0,0%	39,5%	54,0%	6,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	5	39,4%	60,6%	0,0%	22,1%	58,0%	19,9%
	30-44 ani	7	51,0%	49,0%	0,0%	44,6%	55,4%	0,0%
	45-59 ani	3	65,3%	34,7%	0,0%	29,1%	70,9%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	9	35,7%	64,3%	0,0%	37,5%	55,0%	7,5%
	Rural	6	72,6%	27,4%	0,0%	34,1%	65,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	4	53,9%	46,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	3	51,2%	48,8%	0,0%	25,9%	74,1%	0,0%
	Medii profesionale	3	100,0%	0,0%	0,0%	47,1%	26,2%	26,7%
	Superioare	5	32,9%	67,1%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	12	46,3%	53,7%	0,0%	44,0%	50,9%	5,1%
	Nu	3	78,3%	21,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	15	52,2%	47,8%	0,0%	36,0%	59,9%	4,2%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	100,0%	0,0%	0,0%	27,0%	73,0%	0,0%
	3000-6000 lei	4	50,3%	49,7%	0,0%	32,3%	67,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	7	26,6%	73,4%	0,0%	31,1%	60,6%	8,3%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	4	85,5%	14,5%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	11	39,6%	60,4%	0,0%	49,6%	44,7%	5,7%

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		69	45,2%	46,2%	8,6%	33,1%	63,1%	3,9%
Genul respondentului:	Masculin	36	48,7%	49,6%	1,7%	41,6%	53,9%	4,5%
	Feminin	33	41,6%	42,6%	15,8%	24,2%	72,7%	3,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	35	37,3%	57,1%	5,5%	35,6%	64,4%	0,0%
	30-44 ani	22	49,6%	37,3%	13,1%	39,7%	50,7%	9,7%
	45-59 ani	10	52,4%	41,1%	6,5%	19,8%	80,2%	0,0%
	60 -74 ani	2	39,6%	60,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	48	41,3%	52,4%	6,3%	36,3%	58,2%	5,5%
	Rural	21	54,6%	31,4%	14,1%	25,2%	74,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	19,3%	61,3%	19,4%	13,2%	86,8%	0,0%
	Medii generale	9	52,3%	38,8%	8,9%	25,8%	74,2%	0,0%
	Medii profesionale	17	50,4%	43,8%	5,9%	25,3%	74,7%	0,0%
	Superioare	37	45,1%	46,6%	8,3%	38,8%	55,1%	6,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	57	47,3%	45,1%	7,7%	39,0%	56,4%	4,5%
	Nu	12	33,9%	52,5%	13,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	69	45,2%	46,2%	8,6%	33,1%	63,1%	3,9%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	75,9%	0,0%	24,1%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	3	27,9%	72,1%	0,0%	27,9%	72,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	55	43,3%	48,6%	8,1%	37,5%	60,5%	1,9%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	10	35,2%	50,1%	14,7%	20,1%	63,3%	16,6%
	Cei mai înstăriți 60%	59	46,8%	45,6%	7,6%	35,1%	63,1%	1,8%

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		52	41,7%	51,9%	6,5%	32,0%	68,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	20	44,2%	49,2%	6,5%	31,6%	68,4%	0,0%
	Feminin	32	39,9%	53,7%	6,4%	32,3%	67,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	27	27,2%	68,6%	4,2%	34,3%	65,7%	0,0%
	30-44 ani	16	71,1%	28,9%	0,0%	21,6%	78,4%	0,0%
	45-59 ani	8	13,6%	62,7%	23,7%	37,4%	62,6%	0,0%
	60 -74 ani	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	34	40,1%	59,9%	0,0%	42,1%	57,9%	0,0%
	Rural	18	44,6%	36,7%	18,7%	12,9%	87,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	47,2%	52,8%	0,0%	13,5%	86,5%	0,0%
	Medii generale	8	11,7%	73,0%	15,2%	21,7%	78,3%	0,0%
	Medii profesionale	15	59,8%	40,2%	0,0%	19,2%	80,8%	0,0%
	Superioare	23	35,6%	54,5%	9,9%	46,7%	53,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	40	44,5%	53,0%	2,6%	38,5%	61,5%	0,0%
	Nu	12	30,7%	47,6%	21,6%	6,7%	93,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	52	41,7%	51,9%	6,5%	32,0%	68,0%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	24,7%	33,6%	41,7%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	2	44,0%	56,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	44	40,3%	54,4%	5,3%	38,0%	62,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	6	35,6%	45,0%	19,4%	21,1%	78,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	46	42,4%	52,7%	5,0%	33,3%	66,7%	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		27	62,3%	33,1%	4,5%	39,4%	60,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	15	70,9%	21,8%	7,3%	36,4%	63,6%	0,0%
	Feminin	12	48,1%	51,9%	0,0%	44,5%	55,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	8	0,0%	100,0%	0,0%	26,3%	73,7%	0,0%
	30-44 ani	9	77,0%	9,9%	13,1%	45,4%	54,6%	0,0%
	45-59 ani	10	79,3%	20,7%	0,0%	40,8%	59,2%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	22	56,9%	37,6%	5,5%	39,9%	60,1%	0,0%
	Rural	5	88,7%	11,3%	0,0%	37,2%	62,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	5	25,3%	74,7%	0,0%	13,6%	86,4%	0,0%
	Medii profesionale	7	78,4%	21,6%	0,0%	15,9%	84,1%	0,0%
	Superioare	14	66,2%	25,7%	8,1%	59,3%	40,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	27	62,3%	33,1%	4,5%	39,4%	60,6%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	27	62,3%	33,1%	4,5%	39,4%	60,6%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	3	100,0%	0,0%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	23	56,2%	38,5%	5,3%	38,0%	62,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	27	62,3%	33,1%	4,5%	39,4%	60,6%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		69	33,7%	64,3%	2,0%	29,8%	70,2%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	13	23,8%	67,1%	9,1%	41,6%	58,4%	0,0%
	Feminin	56	36,5%	63,5%	0,0%	26,4%	73,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	23	37,4%	62,6%	0,0%	18,8%	81,2%	0,0%
	30-44 ani	41	34,3%	65,7%	0,0%	33,1%	66,9%	0,0%
	45-59 ani	4	22,6%	47,4%	30,1%	22,6%	77,4%	0,0%
	60 -74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	58	31,5%	66,1%	2,4%	29,2%	70,8%	0,0%
	Rural	11	46,6%	53,4%	0,0%	33,2%	66,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	10	10,1%	75,9%	13,9%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	6	32,0%	68,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	9	32,2%	67,8%	0,0%	27,6%	72,4%	0,0%
	Superioare	44	39,4%	60,6%	0,0%	40,3%	59,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	57	32,9%	67,1%	0,0%	33,8%	66,2%	0,0%
	Nu	12	37,4%	51,2%	11,4%	11,2%	88,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	69	33,7%	64,3%	2,0%	29,8%	70,2%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	4	21,7%	78,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	60	34,3%	63,3%	2,4%	30,7%	69,3%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	14	37,8%	62,2%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	55	32,7%	64,8%	2,5%	30,2%	69,8%	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		36	34,2%	65,8%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	8	31,1%	68,9%	0,0%	54,2%	45,8%	0,0%
	Feminin	28	35,1%	64,9%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	11	9,3%	90,7%	0,0%	40,6%	59,4%	0,0%
	30-44 ani	23	44,0%	56,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
	45-59 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	30	32,6%	67,4%	0,0%	43,8%	56,2%	0,0%
	Rural	6	43,4%	56,6%	0,0%	42,4%	57,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	7	21,6%	78,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	7	11,2%	88,8%	0,0%	31,8%	68,2%	0,0%
	Medii profesionale	4	0,0%	100,0%	0,0%	51,8%	48,2%	0,0%
	Superioare	18	51,1%	48,9%	0,0%	55,4%	44,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	31	32,1%	67,9%	0,0%	45,9%	54,1%	0,0%
	Nu	5	47,5%	52,5%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	36	34,2%	65,8%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	30	31,5%	68,5%	0,0%	42,2%	57,8%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	5	49,9%	50,1%	0,0%	53,9%	46,1%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	31	31,6%	68,4%	0,0%	42,0%	58,0%	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		89	36,5%	63,5%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	37	43,0%	57,0%	0,0%	56,2%	43,8%	0,0%
	Feminin	52	32,1%	67,9%	0,0%	35,1%	64,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	72	27,8%	72,2%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%
	30-44 ani	12	62,6%	37,4%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	45-59 ani	4	48,6%	51,4%	0,0%	73,0%	27,0%	0,0%
	60 -74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	73	34,9%	65,1%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%
	Rural	16	42,9%	57,1%	0,0%	56,4%	43,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	10	53,4%	46,6%	0,0%	26,6%	73,4%	0,0%
	Medii generale	21	28,9%	71,1%	0,0%	40,2%	59,8%	0,0%
	Medii profesionale	18	24,7%	75,3%	0,0%	46,2%	53,8%	0,0%
	Superioare	40	40,8%	59,2%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	76	40,3%	59,7%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%
	Nu	13	11,6%	88,4%	0,0%	31,0%	69,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	89	36,5%	63,5%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	5	61,7%	38,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	10	47,4%	52,6%	0,0%	43,9%	56,1%	0,0%
	Peste 6000 lei	63	35,5%	64,5%	0,0%	47,9%	52,1%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	18	45,9%	54,1%	0,0%	31,0%	69,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	71	34,0%	66,0%	0,0%	46,9%	53,1%	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		114	37,6%	58,3%	4,1%	41,6%	58,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	37	41,9%	52,6%	5,5%	49,0%	51,0%	0,0%
	Feminin	77	35,0%	61,6%	3,4%	37,2%	62,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	26	20,9%	66,5%	12,6%	29,1%	70,9%	0,0%
	30-44 ani	58	35,8%	62,7%	1,5%	37,8%	62,2%	0,0%
	45-59 ani	17	53,3%	39,4%	7,3%	43,8%	56,2%	0,0%
	60 -74 ani	13	47,1%	52,9%	0,0%	74,8%	25,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	79	37,8%	57,6%	4,6%	46,2%	53,8%	0,0%
	Rural	35	36,9%	60,1%	3,0%	29,2%	70,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	21,6%	78,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	9	18,2%	81,8%	0,0%	12,9%	87,1%	0,0%
	Medii profesionale	22	27,6%	66,1%	6,3%	29,7%	70,3%	0,0%
	Superioare	77	43,1%	52,7%	4,2%	50,1%	49,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	92	38,5%	57,8%	3,6%	46,4%	53,6%	0,0%
	Nu	22	33,6%	60,1%	6,3%	21,3%	78,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	114	37,6%	58,3%	4,1%	41,6%	58,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	6	81,4%	18,6%	0,0%	33,9%	66,1%	0,0%
	3000-6000 lei	12	33,0%	67,0%	0,0%	17,3%	82,7%	0,0%
	Peste 6000 lei	90	34,4%	60,5%	5,2%	45,7%	54,3%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	15	41,5%	58,5%	0,0%	13,0%	87,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	99	37,0%	58,2%	4,7%	45,6%	54,4%	0,0%

**Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală**

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		13	4,6%	64,2%	31,3%	34,4%	54,8%	10,8%
Genul respondentului:	Masculin	9	6,4%	49,3%	44,3%	42,7%	42,0%	15,3%
	Feminin	4	0,0%	100,0%	0,0%	14,4%	85,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	6	18,4%	81,6%	0,0%	48,2%	51,8%	0,0%
	30-44 ani	3	0,0%	66,4%	33,6%	0,0%	66,4%	33,6%
	45-59 ani	2	0,0%	54,3%	45,7%	54,3%	45,7%	0,0%
	60 -74 ani	2	0,0%	50,3%	49,7%	49,7%	50,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	7	7,1%	75,9%	16,9%	19,4%	63,7%	16,9%
	Rural	6	0,0%	43,3%	56,7%	60,9%	39,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	31,2%	68,8%	68,8%	31,2%	0,0%
	Medii generale	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	7	7,3%	58,9%	33,8%	19,7%	63,0%	17,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	10	5,6%	68,7%	25,7%	42,2%	44,4%	13,3%
	Nu	3	0,0%	44,2%	55,8%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	13	4,6%	64,2%	31,3%	34,4%	54,8%	10,8%
	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	2	30,9%	69,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	8	0,0%	68,4%	31,6%	24,2%	59,7%	16,1%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	12	5,1%	59,9%	35,0%	38,5%	49,4%	12,1%

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		26	26,9%	67,5%	5,5%	35,0%	65,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	11	30,4%	55,9%	13,8%	59,8%	40,2%	0,0%
	Feminin	15	24,7%	75,3%	0,0%	18,5%	81,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	16	27,0%	63,0%	10,0%	38,6%	61,4%	0,0%
	30-44 ani	8	34,2%	65,8%	0,0%	11,8%	88,2%	0,0%
	45-59 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	22	22,4%	71,2%	6,5%	34,8%	65,2%	0,0%
	Rural	4	53,2%	46,8%	0,0%	36,1%	63,9%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	3	63,4%	36,6%	0,0%	63,4%	36,6%	0,0%
	Medii profesionale	5	27,6%	72,4%	0,0%	25,8%	74,2%	0,0%
	Superioare	15	25,2%	66,4%	8,4%	38,1%	61,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	24	25,6%	68,6%	5,7%	36,4%	63,6%	0,0%
	Nu	2	59,3%	40,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	26	26,9%	67,5%	5,5%	35,0%	65,0%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	3	24,6%	75,4%	0,0%	38,0%	62,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	20	18,1%	74,9%	7,0%	36,5%	63,5%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	8	15,2%	66,6%	18,1%	50,0%	50,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	18	32,0%	68,0%	0,0%	28,5%	71,5%	0,0%

**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)**

		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		35	45,4%	54,6%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	24	50,7%	49,3%	0,0%	46,2%	53,8%	0,0%
	Feminin	11	33,8%	66,2%	0,0%	12,1%	87,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	16	27,4%	72,6%	0,0%	21,2%	78,8%	0,0%
	30-44 ani	12	31,0%	69,0%	0,0%	37,3%	62,7%	0,0%
	45-59 ani	5	81,6%	18,4%	0,0%	23,4%	76,6%	0,0%
	60 -74 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	28	46,4%	53,6%	0,0%	41,5%	58,5%	0,0%
	Rural	7	40,9%	59,1%	0,0%	7,6%	92,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	63,2%	36,8%	0,0%	36,8%	63,2%	0,0%
	Medii generale	11	40,8%	59,2%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%
	Medii profesionale	5	66,5%	33,5%	0,0%	23,6%	76,4%	0,0%
	Superioare	17	39,9%	60,1%	0,0%	41,9%	58,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	29	46,4%	53,6%	0,0%	41,0%	59,0%	0,0%
	Nu	6	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	35	45,4%	54,6%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	64,6%	35,4%	0,0%	47,5%	52,5%	0,0%
	3000-6000 lei	3	18,7%	81,3%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	24	53,5%	46,5%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%
Grup de venituri:	Cei mai săraci 40%	6	18,6%	81,4%	0,0%	9,0%	91,0%	0,0%
	Cei mai înstăriți 60%	29	50,3%	49,7%	0,0%	40,3%	59,7%	0,0%

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

		Număr	Televiziune	Radio	Ziare	Angajații ghişeeleor de prestare a serviciilor publice	Internet (site-uri de știri, rețele de socializare)	Internet (site-uri ale instituțiilor guvernamentale)	Pliante / Broșuri	Publicitate stradală	Discuții cu alte persoane (membri de familie, rude, cunoscuți)	Altă sursă	Nu mă informez	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>40,4%</b>	<b>7,0%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>53,9%</b>	<b>20,2%</b>	<b>1,8%</b>	<b>3,3%</b>	<b>32,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	38,0%	7,8%	3,8%	3,3%	54,6%	20,8%	1,5%	2,9%	28,0%	0,3%	1,0%	3,9%
	<b>Feminin</b>	1757	42,4%	6,3%	3,4%	4,4%	53,2%	19,7%	2,0%	3,7%	35,6%	0,0%	0,7%	3,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	18,9%	1,5%	1,3%	2,9%	75,6%	30,7%	2,4%	4,5%	29,7%	0,2%	0,6%	0,7%
	<b>30-44 ani</b>	778	21,8%	5,0%	1,8%	4,4%	69,9%	29,8%	2,3%	3,5%	30,3%	0,1%	0,5%	3,3%
	<b>45-59 ani</b>	629	45,0%	7,4%	4,2%	5,1%	52,6%	17,9%	1,8%	3,3%	35,2%	0,0%	0,7%	3,6%
	<b>60 -74 ani</b>	942	64,4%	11,0%	5,8%	3,0%	29,8%	8,0%	1,1%	2,7%	32,8%	0,1%	1,3%	5,6%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	33,3%	4,8%	3,7%	5,0%	62,3%	28,1%	2,5%	4,4%	34,1%	0,0%	0,6%	3,1%
	<b>Rural</b>	1695	46,2%	8,8%	3,4%	3,0%	46,9%	13,7%	1,3%	2,4%	30,5%	0,2%	1,0%	4,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	39,7%	7,4%	1,3%	2,6%	46,4%	10,9%	0,7%	1,8%	31,1%	0,2%	0,8%	6,3%
	<b>Medii generale</b>	648	45,4%	6,8%	2,4%	2,5%	45,1%	12,6%	1,2%	2,9%	28,8%	0,0%	1,5%	3,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	45,7%	7,8%	3,8%	3,7%	50,6%	16,6%	2,0%	3,1%	34,1%	0,1%	0,7%	4,1%
	<b>Superioare</b>	706	28,7%	5,6%	5,8%	6,2%	71,4%	38,4%	2,8%	5,1%	32,7%	0,2%	0,4%	1,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	33,8%	4,9%	3,8%	4,8%	65,8%	28,9%	2,6%	4,4%	32,6%	0,0%	0,4%	3,1%
	<b>Nu</b>	1416	47,8%	9,4%	3,3%	2,9%	40,5%	10,4%	1,0%	2,1%	31,7%	0,2%	1,3%	4,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	39,0%	6,2%	3,5%	4,1%	57,5%	21,6%	1,9%	3,5%	32,1%	0,1%	0,9%	3,2%
	<b>Nu</b>	199	59,9%	18,3%	4,4%	1,5%	4,9%	0,6%	1,2%	0,6%	32,3%	0,0%	0,5%	11,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	54,1%	9,6%	5,0%	2,6%	35,6%	6,8%	0,9%	2,4%	29,7%	0,0%	0,5%	3,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	50,4%	9,1%	3,3%	4,0%	43,8%	13,3%	1,6%	2,4%	30,2%	0,0%	1,6%	5,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	31,0%	4,9%	3,2%	4,7%	67,9%	31,3%	2,1%	4,2%	36,2%	0,2%	0,5%	2,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	48,5%	10,4%	4,1%	2,9%	37,4%	10,4%	1,0%	2,6%	29,8%	0,0%	1,2%	5,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	35,0%	4,7%	3,2%	4,5%	64,9%	26,7%	2,3%	3,9%	33,7%	0,2%	0,6%	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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>28,9%</b>	<b>70,9%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	28,2%	71,7%	0,1%
	<b>Feminin</b>	1757	29,5%	70,2%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	46,4%	53,4%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	778	38,6%	61,1%	0,3%
	<b>45-59 ani</b>	629	23,1%	76,8%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	942	16,0%	84,0%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	38,0%	61,7%	0,3%
	<b>Rural</b>	1695	21,5%	78,5%	0,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	18,8%	81,2%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	648	20,7%	79,3%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	23,0%	76,8%	0,2%
	<b>Superioare</b>	706	51,9%	47,8%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	38,4%	61,3%	0,3%
	<b>Nu</b>	1416	18,4%	81,6%	0,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	30,0%	69,9%	0,2%
	<b>Nu</b>	199	14,8%	85,2%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	13,2%	86,8%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	20,0%	80,0%	0,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	41,9%	57,8%	0,3%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	17,6%	82,4%	0,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	36,5%	63,2%	0,3%

Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?

		Număr	M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele/procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>884</b>	<b>53,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	364	53,0%	41,9%	16,0%	0,0%
	<b>Feminin</b>	520	53,8%	40,9%	13,0%	0,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	303	40,0%	48,4%	19,9%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	292	49,6%	46,3%	11,7%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	142	59,3%	40,2%	17,3%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	147	74,6%	21,8%	9,2%	0,6%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	505	44,5%	48,5%	18,5%	0,0%
	<b>Rural</b>	379	66,4%	31,0%	8,3%	0,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	117	61,8%	27,8%	11,1%	1,0%
	<b>Medii generale</b>	141	60,3%	35,8%	7,7%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	265	65,0%	32,4%	14,6%	0,4%
	<b>Superioare</b>	361	41,2%	52,7%	17,1%	0,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	615	47,2%	47,5%	16,0%	0,2%
	<b>Nu</b>	269	68,2%	27,0%	10,4%	0,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	856	52,3%	42,4%	14,8%	0,2%
	<b>Nu</b>	28	85,9%	14,1%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	85	74,5%	22,7%	5,5%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	154	63,8%	35,6%	10,2%	0,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	542	46,3%	46,7%	17,5%	0,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	219	66,1%	29,9%	10,7%	0,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	665	49,4%	45,0%	15,5%	0,1%

**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
<b>Total</b>		<b>653</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,9%</b>	<b>7,3%</b>	<b>14,3%</b>	<b>28,2%</b>	<b>40,8%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	264	5,4%	4,8%	6,0%	14,4%	30,9%	37,9%	0,5%
	<b>Feminin</b>	389	4,8%	3,3%	8,2%	14,2%	26,0%	43,1%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	190	2,7%	4,7%	6,9%	14,5%	29,3%	41,2%	0,6%
	<b>30-44 ani</b>	230	5,2%	4,4%	6,8%	15,7%	31,4%	36,6%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	114	2,5%	0,9%	9,6%	12,7%	25,1%	48,0%	1,2%
	<b>60 -74 ani</b>	119	10,2%	5,3%	6,3%	12,8%	23,1%	42,3%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	358	5,2%	5,0%	8,1%	13,8%	28,7%	38,7%	0,6%
	<b>Rural</b>	295	5,0%	2,6%	6,2%	15,0%	27,5%	43,7%	0,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	89	5,2%	0,0%	4,5%	12,9%	23,3%	54,1%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	107	3,7%	2,9%	5,2%	18,0%	24,1%	46,1%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	199	6,9%	3,0%	8,1%	10,3%	29,0%	42,3%	0,4%
	<b>Superioare</b>	258	4,3%	6,1%	8,2%	16,2%	30,5%	34,1%	0,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	433	3,4%	4,7%	8,4%	16,3%	30,8%	36,1%	0,3%
	<b>Nu</b>	220	8,5%	2,4%	5,0%	10,4%	23,0%	50,4%	0,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	627	4,7%	3,9%	7,4%	14,6%	28,5%	40,5%	0,4%
	<b>Nu</b>	26	14,7%	4,1%	3,3%	7,6%	22,3%	48,1%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	69	13,6%	0,0%	4,1%	6,4%	20,4%	55,5%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	121	6,4%	1,2%	7,7%	17,9%	30,8%	35,3%	0,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	385	3,5%	4,9%	7,5%	14,9%	29,9%	39,4%	0,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	174	9,9%	4,5%	6,7%	10,0%	25,1%	43,3%	0,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	479	3,4%	3,7%	7,5%	15,9%	29,3%	40,0%	0,3%



**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
<b>Total</b>		<b>183</b>	<b>1,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>9,2%</b>	<b>13,6%</b>	<b>40,0%</b>	<b>33,8%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	78	1,8%	2,6%	13,6%	15,7%	39,4%	26,9%	0,0%
	<b>Feminin</b>	105	0,7%	2,0%	5,6%	11,8%	40,6%	39,4%	0,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	84	1,2%	4,2%	7,7%	17,3%	31,8%	37,8%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	52	2,2%	0,0%	8,7%	9,8%	48,6%	30,7%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	25	0,0%	5,0%	13,2%	14,1%	32,6%	35,1%	0,0%
	<b>60 -74 ani</b>	22	0,0%	0,0%	8,5%	13,9%	47,1%	30,5%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	117	1,8%	2,5%	10,0%	12,3%	44,7%	28,7%	0,0%
	<b>Rural</b>	66	0,0%	1,8%	7,5%	16,2%	31,0%	43,6%	0,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	20	0,0%	3,9%	4,0%	25,1%	19,1%	47,9%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	29	0,0%	0,0%	8,0%	19,8%	35,2%	37,0%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	52	2,7%	4,0%	8,3%	13,2%	29,2%	42,6%	0,0%
	<b>Superioare</b>	82	0,7%	1,5%	10,8%	10,5%	50,8%	25,6%	0,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	142	0,5%	1,6%	10,5%	14,2%	42,5%	30,6%	0,0%
	<b>Nu</b>	41	3,8%	4,8%	4,0%	11,1%	30,4%	45,8%	0,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	181	1,2%	2,3%	9,3%	13,7%	40,5%	33,0%	0,0%
	<b>Nu</b>	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	12	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	43,8%	50,6%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	26	0,0%	2,6%	9,3%	24,2%	25,7%	38,3%	0,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	125	1,1%	2,2%	10,0%	12,1%	41,5%	33,0%	0,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	41	3,6%	5,0%	9,7%	12,8%	32,5%	36,2%	0,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	142	0,5%	1,5%	9,0%	13,8%	42,1%	33,1%	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
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>8,6%</b>	<b>8,8%</b>	<b>42,9%</b>	<b>37,5%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	46	0,0%	0,0%	9,1%	10,0%	55,2%	25,7%	0,0%
	<b>Feminin</b>	64	2,2%	1,7%	8,2%	7,9%	33,1%	46,9%	0,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	45	0,0%	0,0%	9,0%	12,0%	29,1%	49,9%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	31	3,7%	2,9%	6,6%	9,7%	49,2%	27,9%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	22	0,0%	0,0%	15,2%	3,8%	52,4%	28,7%	0,0%
	<b>60 -74 ani</b>	12	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	40,8%	50,6%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	69	1,8%	0,0%	11,3%	10,5%	41,4%	34,9%	0,0%
	<b>Rural</b>	41	0,0%	3,0%	3,0%	5,3%	45,9%	42,9%	0,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	11	0,0%	0,0%	12,7%	15,0%	24,7%	47,5%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	11	14,0%	0,0%	0,0%	10,9%	41,7%	33,4%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	31	0,0%	0,0%	4,4%	10,4%	54,2%	31,0%	0,0%
	<b>Superioare</b>	57	0,0%	1,7%	11,4%	6,9%	40,0%	40,0%	0,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	94	0,0%	1,1%	9,0%	10,4%	45,2%	34,3%	0,0%
	<b>Nu</b>	16	8,1%	0,0%	6,4%	0,0%	29,6%	55,9%	0,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	110	1,2%	1,0%	8,6%	8,8%	42,9%	37,5%	0,0%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	7	0,0%	0,0%	0,0%	20,7%	39,1%	40,2%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	16	0,0%	0,0%	15,6%	0,0%	39,8%	44,6%	0,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	76	1,7%	1,4%	7,8%	10,0%	43,9%	35,2%	0,0%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	16	0,0%	0,0%	17,5%	3,4%	26,4%	52,7%	0,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	94	1,4%	1,1%	7,3%	9,6%	45,2%	35,4%	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
<b>Total</b>		<b>884</b>	<b>78,0%</b>	<b>19,6%</b>	<b>2,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	364	79,9%	18,7%	1,4%
	<b>Feminin</b>	520	76,6%	20,3%	3,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	303	80,6%	17,9%	1,5%
	<b>30-44 ani</b>	292	80,1%	18,0%	1,9%
	<b>45-59 ani</b>	142	76,1%	19,8%	4,1%
	<b>60 -74 ani</b>	147	72,0%	25,2%	2,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	505	80,5%	17,7%	1,9%
	<b>Rural</b>	379	74,5%	22,4%	3,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	117	72,6%	23,8%	3,6%
	<b>Medii generale</b>	141	74,6%	22,6%	2,7%
	<b>Medii profesionale</b>	265	75,2%	22,1%	2,7%
	<b>Superioare</b>	361	82,4%	15,8%	1,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	615	81,5%	17,4%	1,1%
	<b>Nu</b>	269	70,0%	24,7%	5,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	856	78,2%	19,5%	2,3%
	<b>Nu</b>	28	73,4%	22,4%	4,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	85	72,5%	24,8%	2,6%
	<b>3000-6000 lei</b>	154	75,6%	21,9%	2,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	542	81,0%	17,3%	1,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	219	76,4%	18,1%	5,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	665	78,6%	20,0%	1,4%

**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
<b>Total</b>		<b>884</b>	<b>7,5%</b>	<b>91,5%</b>	<b>0,9%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	364	7,0%	92,9%	0,1%
	<b>Feminin</b>	520	7,9%	90,5%	1,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	303	6,5%	92,2%	1,3%
	<b>30-44 ani</b>	292	8,1%	90,9%	0,9%
	<b>45-59 ani</b>	142	7,7%	91,5%	0,7%
	<b>60 -74 ani</b>	147	7,5%	91,9%	0,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	505	7,7%	91,3%	1,0%
	<b>Rural</b>	379	7,3%	91,8%	0,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	117	7,4%	92,6%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	141	3,2%	95,6%	1,2%
	<b>Medii profesionale</b>	265	7,7%	91,2%	1,1%
	<b>Superioare</b>	361	8,9%	90,1%	1,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	615	8,1%	91,1%	0,7%
	<b>Nu</b>	269	6,1%	92,4%	1,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	856	7,8%	91,2%	1,0%
	<b>Nu</b>	28	0,0%	100,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	85	2,4%	97,0%	0,6%
	<b>3000-6000 lei</b>	154	7,0%	91,2%	1,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	542	8,6%	90,7%	0,8%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	219	6,7%	91,8%	1,5%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	665	7,8%	91,4%	0,8%

**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
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>24,1%</b>	<b>1,5%</b>	<b>16,8%</b>	<b>14,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>17,1%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	29	36,9%	0,0%	8,4%	16,2%	23,4%	15,1%	0,0%
	<b>Feminin</b>	40	15,1%	2,6%	22,7%	13,0%	22,4%	18,5%	5,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	23	24,3%	0,0%	22,5%	15,9%	18,8%	18,5%	0,0%
	<b>30-44 ani</b>	24	24,5%	3,6%	21,0%	11,3%	20,3%	19,3%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	11	19,2%	0,0%	16,6%	8,4%	25,8%	12,2%	17,7%
	<b>60 -74 ani</b>	11	28,0%	0,0%	0,0%	26,0%	30,6%	15,4%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	40	27,4%	2,5%	20,6%	18,3%	19,0%	9,1%	3,0%
	<b>Rural</b>	29	18,9%	0,0%	10,9%	8,3%	28,8%	29,3%	3,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	9	18,0%	0,0%	7,5%	36,1%	30,8%	7,6%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	6	32,0%	0,0%	27,5%	27,2%	0,0%	13,2%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	22	26,6%	0,0%	9,5%	2,8%	27,6%	28,4%	5,0%
	<b>Superioare</b>	32	22,9%	2,9%	21,7%	14,8%	21,1%	12,9%	3,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	51	20,3%	2,0%	16,8%	14,9%	21,3%	20,3%	4,4%
	<b>Nu</b>	18	35,9%	0,0%	17,0%	12,7%	27,5%	7,0%	0,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	69	24,1%	1,5%	16,8%	14,3%	22,8%	17,1%	3,3%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	2	0,0%	0,0%	0,0%	52,9%	0,0%	47,1%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	12	8,7%	0,0%	22,7%	26,6%	24,0%	8,3%	9,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	48	29,2%	2,2%	16,1%	12,1%	22,2%	15,7%	2,6%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	15	29,6%	0,0%	20,1%	7,7%	26,4%	16,3%	0,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	54	22,6%	2,0%	15,9%	16,2%	21,9%	17,3%	4,3%

**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
<b>Total</b>		<b>69</b>	<b>21,8%</b>	<b>2,1%</b>	<b>12,1%</b>	<b>18,8%</b>	<b>13,3%</b>	<b>24,7%</b>	<b>7,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	29	36,3%	3,5%	6,4%	12,9%	8,3%	23,1%	9,5%
	<b>Feminin</b>	40	11,7%	1,2%	16,0%	22,8%	16,8%	25,8%	5,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	23	15,2%	9,9%	4,0%	21,4%	23,1%	17,4%	9,1%
	<b>30-44 ani</b>	24	23,7%	0,0%	14,2%	18,8%	12,3%	31,0%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	11	19,2%	0,0%	9,2%	15,9%	0,0%	27,6%	28,1%
	<b>60 -74 ani</b>	11	28,0%	0,0%	19,9%	18,7%	18,0%	15,4%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	40	21,0%	1,4%	17,1%	26,2%	9,5%	18,7%	6,2%
	<b>Rural</b>	29	23,1%	3,2%	4,4%	7,3%	19,1%	33,9%	8,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	9	0,0%	0,0%	18,0%	21,9%	47,2%	12,9%	0,0%
	<b>Medii generale</b>	6	32,0%	13,6%	13,6%	13,9%	13,2%	13,6%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	22	26,6%	1,9%	5,9%	16,3%	2,8%	41,4%	5,0%
	<b>Superioare</b>	32	22,4%	1,3%	14,2%	20,1%	12,2%	18,8%	10,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	51	17,3%	1,1%	16,0%	18,1%	13,0%	27,6%	7,0%
	<b>Nu</b>	18	35,9%	5,2%	0,0%	21,0%	14,3%	15,5%	8,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	69	21,8%	2,1%	12,1%	18,8%	13,3%	24,7%	7,3%
	<b>Nu</b>	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	2	0,0%	0,0%	0,0%	52,9%	0,0%	47,1%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	12	8,7%	0,0%	11,1%	22,8%	20,8%	26,9%	9,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	48	26,0%	3,0%	12,1%	16,6%	11,9%	22,3%	8,1%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	15	37,2%	0,0%	9,2%	7,0%	11,5%	25,9%	9,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	54	17,5%	2,7%	12,9%	22,0%	13,8%	24,3%	6,7%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>32,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>62,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	33,1%	1,5%	62,2%	2,5%	0,0%	0,7%
	<b>Feminin</b>	1757	32,5%	1,8%	63,2%	2,1%	0,0%	0,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	54,2%	3,0%	40,0%	2,0%	0,0%	0,8%
	<b>30-44 ani</b>	778	41,8%	1,5%	53,5%	2,1%	0,0%	1,2%
	<b>45-59 ani</b>	629	22,0%	1,1%	73,3%	3,1%	0,0%	0,5%
	<b>60 -74 ani</b>	942	22,0%	1,5%	74,5%	2,0%	0,0%	0,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	69,7%	3,0%	24,5%	2,0%	0,0%	0,7%
	<b>Rural</b>	1695	2,6%	0,5%	94,0%	2,5%	0,0%	0,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	17,2%	1,0%	80,0%	1,7%	0,0%	0,1%
	<b>Medii generale</b>	648	28,4%	1,0%	68,4%	2,2%	0,0%	0,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	25,6%	2,0%	68,2%	3,2%	0,0%	1,0%
	<b>Superioare</b>	706	58,3%	2,0%	37,5%	1,4%	0,0%	0,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	44,2%	1,5%	50,7%	2,8%	0,0%	0,8%
	<b>Nu</b>	1416	20,1%	1,7%	76,2%	1,7%	0,0%	0,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	34,3%	1,6%	61,3%	2,2%	0,0%	0,6%
	<b>Nu</b>	199	12,3%	1,8%	82,0%	3,8%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	11,6%	1,6%	85,8%	1,1%	0,0%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	19,2%	2,3%	74,5%	3,8%	0,0%	0,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	51,9%	1,5%	44,1%	2,0%	0,0%	0,5%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	15,0%	1,2%	80,6%	2,1%	0,0%	1,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	44,7%	1,9%	50,8%	2,4%	0,0%	0,2%

Tabelul 68. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?

		Număr	Din beton, blocuri monolit, panouri	Căramizi, calcar, blocuri presate	Căramidă din paie (Chirpici), argilă (lut)	Altceva	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>27,4%</b>	<b>30,4%</b>	<b>35,4%</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	27,6%	31,1%	36,0%	0,1%	5,2%
	<b>Feminin</b>	1757	27,2%	29,8%	34,8%	0,1%	8,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	40,7%	27,7%	15,4%	0,0%	16,2%
	<b>30-44 ani</b>	778	35,1%	30,0%	26,4%	0,2%	8,3%
	<b>45-59 ani</b>	629	20,7%	30,0%	44,2%	0,0%	5,1%
	<b>60 -74 ani</b>	942	18,7%	32,2%	46,8%	0,1%	2,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	51,4%	28,1%	11,1%	0,1%	9,4%
	<b>Rural</b>	1695	7,7%	32,3%	55,2%	0,1%	4,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	13,5%	28,8%	49,5%	0,0%	8,1%
	<b>Medii generale</b>	648	20,2%	32,6%	41,4%	0,2%	5,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	24,4%	31,7%	38,7%	0,0%	5,2%
	<b>Superioare</b>	706	47,6%	27,6%	15,3%	0,2%	9,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	36,6%	29,7%	25,4%	0,1%	8,2%
	<b>Nu</b>	1416	17,1%	31,1%	46,5%	0,0%	5,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	28,4%	31,0%	33,6%	0,1%	6,9%
	<b>Nu</b>	199	13,3%	21,5%	59,4%	0,0%	5,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	12,4%	27,3%	58,2%	0,0%	2,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	17,7%	29,4%	48,3%	0,0%	4,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	40,0%	33,2%	18,1%	0,2%	8,5%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	13,6%	26,6%	52,9%	0,0%	7,0%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	36,6%	32,9%	23,7%	0,1%	6,7%



Tabelul 69. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>76,2%</b>	<b>17,3%</b>	<b>6,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	75,1%	19,0%	5,8%
	<b>Feminin</b>	1757	77,0%	15,9%	7,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	57,3%	26,4%	16,3%
	<b>30-44 ani</b>	778	69,2%	22,9%	7,9%
	<b>45-59 ani</b>	629	78,1%	17,7%	4,2%
	<b>60 -74 ani</b>	942	90,2%	7,5%	2,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	72,2%	19,3%	8,4%
	<b>Rural</b>	1695	79,4%	15,6%	5,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	75,3%	14,6%	10,1%
	<b>Medii generale</b>	648	78,6%	14,6%	6,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	78,9%	16,0%	5,1%
	<b>Superioare</b>	706	70,6%	23,5%	5,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	71,4%	21,9%	6,7%
	<b>Nu</b>	1416	81,5%	12,1%	6,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	75,4%	18,2%	6,4%
	<b>Nu</b>	199	87,1%	5,0%	7,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	89,1%	7,3%	3,6%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	81,5%	13,3%	5,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	69,6%	24,1%	6,3%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	82,3%	9,3%	8,4%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	72,0%	22,6%	5,3%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>78,5%</b>	<b>39,1%</b>	<b>11,3%</b>	<b>0,9%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	78,8%	38,9%	11,2%	1,0%
	<b>Feminin</b>	1757	78,2%	39,2%	11,4%	0,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	91,2%	25,5%	5,3%	1,1%
	<b>30-44 ani</b>	778	82,6%	31,8%	9,7%	1,6%
	<b>45-59 ani</b>	629	71,1%	47,2%	14,4%	1,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	74,1%	46,4%	13,4%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	94,2%	15,7%	1,8%	1,2%
	<b>Rural</b>	1695	65,7%	58,2%	19,0%	0,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	64,9%	49,0%	17,7%	0,2%
	<b>Medii generale</b>	648	77,2%	44,2%	12,2%	0,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	78,3%	42,3%	12,1%	1,0%
	<b>Superioare</b>	706	89,5%	22,9%	4,7%	1,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	86,7%	32,7%	6,2%	1,1%
	<b>Nu</b>	1416	69,4%	46,2%	16,9%	0,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	80,6%	38,1%	10,3%	1,0%
	<b>Nu</b>	199	49,8%	51,8%	24,8%	0,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	53,8%	45,4%	26,5%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	76,6%	46,3%	12,8%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	91,4%	31,0%	3,8%	0,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	53,8%	47,8%	23,5%	1,6%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	95,0%	33,2%	3,1%	0,5%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>41,3%</b>	<b>36,5%</b>	<b>21,2%</b>	<b>0,9%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	41,6%	36,4%	21,1%	0,9%
	<b>Feminin</b>	1757	41,1%	36,6%	21,3%	1,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	64,6%	27,0%	7,1%	1,3%
	<b>30-44 ani</b>	778	49,4%	33,1%	16,2%	1,3%
	<b>45-59 ani</b>	629	28,7%	40,9%	29,4%	1,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	32,0%	41,0%	26,6%	0,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	81,9%	10,6%	6,3%	1,2%
	<b>Rural</b>	1695	8,2%	57,8%	33,3%	0,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	23,0%	39,0%	37,6%	0,4%
	<b>Medii generale</b>	648	35,1%	40,2%	23,7%	0,9%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	36,4%	41,8%	20,8%	1,0%
	<b>Superioare</b>	706	67,0%	23,8%	8,0%	1,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	53,9%	33,7%	11,4%	1,0%
	<b>Nu</b>	1416	27,3%	39,7%	32,1%	0,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	43,0%	37,0%	19,1%	0,9%
	<b>Nu</b>	199	19,0%	30,1%	49,8%	1,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	18,0%	32,8%	48,7%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	28,6%	45,3%	25,7%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	60,5%	32,0%	6,8%	0,7%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	20,6%	33,2%	44,5%	1,7%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	55,2%	38,8%	5,6%	0,4%

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
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>64,7%</b>	<b>57,4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	64,5%	57,7%	0,2%	1,0%
	<b>Feminin</b>	1757	64,9%	57,2%	0,7%	0,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	83,7%	34,7%	0,0%	0,9%
	<b>30-44 ani</b>	778	70,4%	47,7%	0,2%	1,5%
	<b>45-59 ani</b>	629	52,6%	68,3%	0,9%	0,8%
	<b>60 -74 ani</b>	942	59,2%	69,4%	0,6%	0,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	89,0%	19,1%	0,1%	0,9%
	<b>Rural</b>	1695	44,9%	88,8%	0,8%	0,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	41,5%	76,2%	0,5%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	648	58,4%	63,3%	0,8%	0,6%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	64,6%	63,6%	0,5%	0,6%
	<b>Superioare</b>	706	86,8%	29,9%	0,0%	1,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	78,2%	44,6%	0,2%	1,0%
	<b>Nu</b>	1416	49,7%	71,7%	0,7%	0,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	67,4%	55,7%	0,4%	0,9%
	<b>Nu</b>	199	28,1%	80,5%	1,6%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	33,1%	80,4%	1,2%	0,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	57,0%	70,3%	0,3%	0,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	84,4%	39,8%	0,2%	0,4%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	29,7%	78,5%	0,9%	1,8%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	88,2%	43,3%	0,2%	0,2%

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

		Număr	Încălzire centralizată	Încălzire autonomă	Nu avem încălzire	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3015</b>	<b>22,6%</b>	<b>72,6%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1258	22,7%	72,0%	4,1%	1,2%
	<b>Feminin</b>	1757	22,5%	73,1%	3,2%	1,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	666	37,8%	58,8%	1,9%	1,5%
	<b>30-44 ani</b>	778	27,7%	66,0%	3,9%	2,4%
	<b>45-59 ani</b>	629	16,3%	78,1%	4,5%	1,0%
	<b>60 -74 ani</b>	942	15,0%	81,3%	3,4%	0,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1320	48,2%	48,9%	1,3%	1,6%
	<b>Rural</b>	1695	1,6%	92,0%	5,4%	1,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	563	12,7%	79,6%	6,9%	0,9%
	<b>Medii generale</b>	648	19,0%	76,4%	3,8%	0,9%
	<b>Medii profesionale</b>	1098	19,9%	75,7%	3,5%	0,8%
	<b>Superioare</b>	706	36,5%	59,8%	1,3%	2,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1599	29,6%	66,7%	2,2%	1,5%
	<b>Nu</b>	1416	14,7%	79,2%	5,2%	0,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2816	23,5%	71,8%	3,4%	1,3%
	<b>Nu</b>	199	9,9%	83,7%	6,5%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	621	7,7%	87,4%	4,5%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	725	13,8%	79,7%	6,3%	0,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	1294	35,2%	61,8%	2,2%	0,9%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	1206	13,6%	78,8%	5,3%	2,3%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1809	28,6%	68,5%	2,4%	0,5%

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
<b>Total</b>		<b>2232</b>	<b>32,2%</b>	<b>76,9%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	918	32,4%	77,8%	2,3%	0,1%	0,1%
	<b>Feminin</b>	1314	32,1%	76,1%	0,9%	0,1%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>16-29 ani</b>	407	48,8%	57,5%	1,7%	0,0%	0,6%
	<b>30-44 ani</b>	534	37,1%	71,5%	2,1%	0,0%	0,0%
	<b>45-59 ani</b>	503	26,7%	85,0%	1,0%	0,0%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	788	26,7%	82,0%	1,4%	0,3%	0,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	668	65,7%	39,4%	3,3%	0,2%	0,1%
	<b>Rural</b>	1564	17,7%	93,2%	0,8%	0,1%	0,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	450	17,7%	88,7%	0,6%	0,0%	0,2%
	<b>Medii generale</b>	502	26,0%	82,9%	1,4%	0,2%	0,3%
	<b>Medii profesionale</b>	844	29,1%	80,6%	1,7%	0,0%	0,0%
	<b>Superioare</b>	436	58,5%	52,2%	2,2%	0,2%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1096	43,8%	66,8%	2,0%	0,1%	0,2%
	<b>Nu</b>	1136	21,3%	86,4%	1,1%	0,1%	0,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2063	34,2%	75,4%	1,6%	0,1%	0,2%
	<b>Nu</b>	169	9,2%	94,5%	0,6%	0,0%	0,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	548	14,9%	90,3%	0,4%	0,0%	0,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	584	21,8%	85,0%	2,5%	0,2%	0,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	827	53,2%	61,3%	1,2%	0,0%	0,2%
<b>Grup de venituri:</b>	<b>Cei mai săraci 40%</b>	959	8,5%	94,3%	0,9%	0,0%	0,1%
	<b>Cei mai înstăriți 60%</b>	1273	50,5%	63,5%	2,0%	0,2%	0,2%