

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

## SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2021



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

Chișinău, Republica Moldova 2021

## Cuprins

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Introducere .....                                                                                        | 5  |
| Aspecte metodologice .....                                                                               | 5  |
| 1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului .....          | 8  |
| 1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare .....                                              | 8  |
| 1.2. Nivelul de conectare la internet .....                                                              | 11 |
| 1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor .....                                                         | 13 |
| 1.4. Utilizarea internetului .....                                                                       | 14 |
| 2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale ..... | 19 |
| 3. Accesarea serviciilor publice electronice .....                                                       | 31 |
| 4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice .....                                          | 38 |
| 5. Analiza socio-demografică .....                                                                       | 43 |
| Concluzii .....                                                                                          | 48 |
| Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului .....                                                     | 48 |
| Anexa 1: Tabele bi-variate .....                                                                         | 51 |

## Lista figurilor

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

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2021 ..... | 41 |
| Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții/propuneri referitor la calitatea serviciului public ..... | 42 |
| Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție .....                   | 42 |
| Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei.....                     | 45 |
| Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli .....        | 45 |

## Lista tabelelor

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

## Introducere

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

**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>

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

Rezultatele studiului sunt structurate în cinci capitole de bază, conform chestionarului aplicat, în partea analitică fiind prezentate date cu referire la întreg eșantionul, unii indicatori sunt prezentați în dinamică, în comparație cu datele a o serie de studii realizate în perioada 2012-2016, 2019 și 2020 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:** 3036 persoane cu vârstă de 18 ani și mai mult;
- **Tipul Eșantionului:** stratificat, probabilist, bi-stadial;

---

<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)

- **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:** 23 septembrie – 27 octombrie 2021. Interviurile au fost realizate la domiciliul respondenților. Chestionarul a fost redactat în limbile română și rusă, oferindu-se respondenților posibilitatea de a alege limba de interviu.

**Tabelul 1. Structura eșantionului**

|                               |                           | Număr       | %             |
|-------------------------------|---------------------------|-------------|---------------|
| <b>Total</b>                  |                           | <b>3036</b> | <b>100,0%</b> |
| <b>Genul respondentului:</b>  | <b>Masculin</b>           | 1252        | 46,7%         |
|                               | <b>Feminin</b>            | 1784        | 53,3%         |
| <b>Vârsta respondentului:</b> | <b>18-29 ani</b>          | 551         | 17,5%         |
|                               | <b>30-44 ani</b>          | 769         | 28,7%         |
|                               | <b>45-59 ani</b>          | 697         | 24,0%         |
|                               | <b>60 -74 ani</b>         | 1019        | 29,8%         |
| <b>Mediu de reședință:</b>    | <b>Urban</b>              | 1416        | 47,2%         |
|                               | <b>Rural</b>              | 1620        | 52,8%         |
| <b>Nivel de studii:</b>       | <b>Medii incomplete</b>   | 630         | 20,6%         |
|                               | <b>Medii generale</b>     | 607         | 19,4%         |
|                               | <b>Medii profesionale</b> | 1124        | 37,2%         |

|                                  |                | Număr | %     |
|----------------------------------|----------------|-------|-------|
|                                  | Superioare     | 671   | 22,8% |
| Disponibilitatea calculatorului: | Da             | 1780  | 59,7% |
|                                  | Nu             | 1256  | 40,3% |
| Conexiunea la internet:          | Da             | 2520  | 84,1% |
|                                  | Nu             | 516   | 15,9% |
| Nivel de venituri:               | Sub 3000 lei   | 915   | 34,9% |
|                                  | 3000-6000 lei  | 647   | 25,2% |
|                                  | Peste 6000 lei | 956   | 39,9% |

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 2019 și 2020 iar pentru unii indicatori și cu sondajele anterioare.

**LIMITĂRI:** Datele sondajului din 2021 trebuie tratate prin prisma impactului pandemiei de COVID-19 asupra percepțiilor și comportamentului cetățenilor. Pandemia și interdicțiile în scopul prevenirii acesteia, care au fost instituite pe parcursul anilor 2020 și 2021 și-au lăsat amprenta asupra tuturor sferelor vieții sociale, inclusiv și asupra modului de accesare și asimilare a serviciilor publice. Toată amploarea acestui impact este prematur să fie estimată și conștientizată, însă la momentul actual putem cu siguranță afirma, prin analogie cu accesarea altor servicii, că restricțiile impuse în perioada pandemiei au influențat negativ gradul normal de accesare a serviciilor guvernamentale pe de o parte, dar și au sporit „forțat” accesarea serviciilor publice online, cu toate efectele aferente asupra tuturor indicatorilor măsurați în cadrul studiului.

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

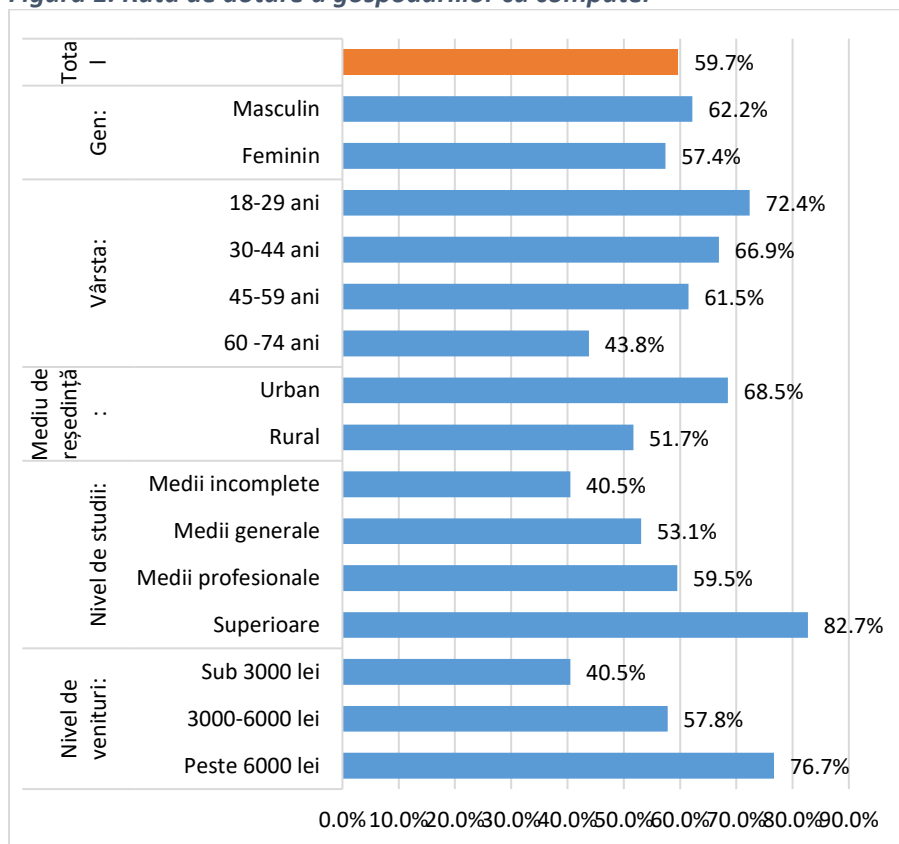
Acest capitol furnizează informații despre gradul de prezență a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

În ultimele decenii am asistat la un proces rapid de computerizare a gospodăriilor din Republica Moldova și sporirea nivelului de acces la internet. Totodată, după cum vom vedea mai jos, penetrarea internetului nu este încă una completă, deși crește continuu, iar internetul devine un instrument tot mai important pentru informare.

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

Studiul de față estimează că în prezent **șase din zece (59,7%) gospodării din Republica Moldova dispun de un computer la domiciliu**. Accesul la computer în acest sens, îl au într-o măsură mai mare, bărbații decât femeile (62,2% vs 57,4%), la fel există anumite variații în funcție de alte caracteristici socio-demografice. Rata de dotare cu computere *scade către grupurile de vârstă mai înaintate* (de la 72,4% în rândul celor de 18-29 ani la doar 43,8% în rândul celor de 60-74 ani), rămâne a fi mai mică în mediul rural (51,7% față de 68,5% în urban). De asemenea, rata de dotare cu computere este puternic influențată de nivelul de studii dar și de capacitățile financiare ale gospodăriilor, variațiile fiind duble între grupurile marginale.

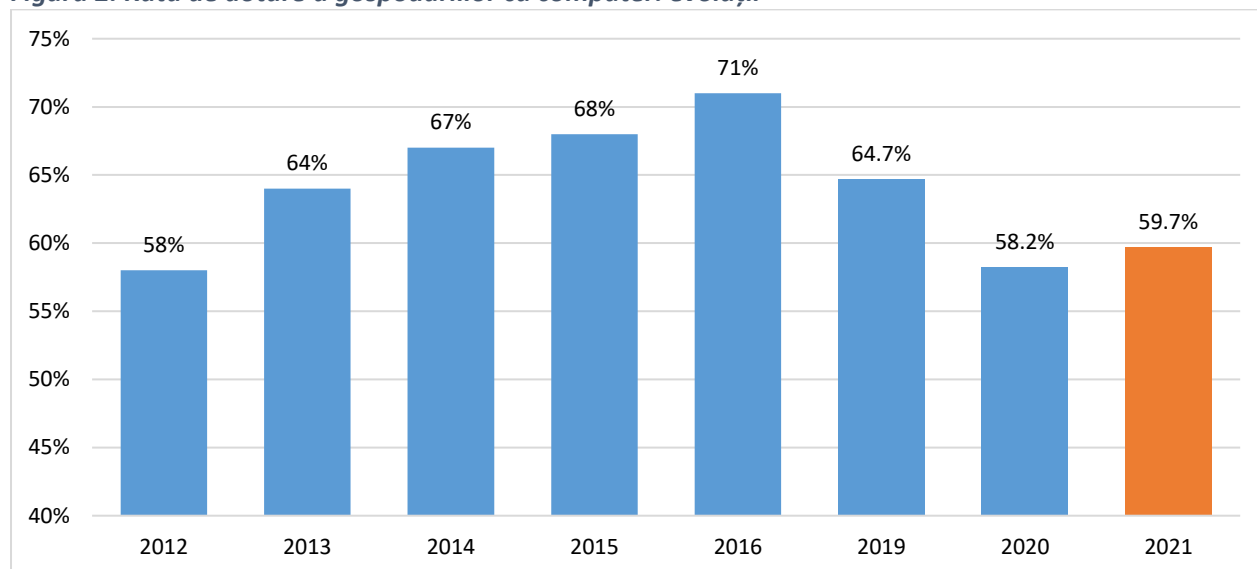
**Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer**





**Dinamica valorii indicatorului privind dotarea cu computer atestă stabilizarea lui la nivelul a 60% gospodării** (59,7% în 2021, 58,2% în 2020), fiind păstrată reducerea față de nivelul maxim (71%) înregistrat în 2016, deci o scădere continuă a ratei dotării gospodăriilor cu computere, începând cu anul 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 62,2% din gospodăriile care nu dispun de un computer au afirmat, totodată, că dispun de conexiune la internet iar rata generală de conexiune la internet (84,1%) este considerabil mai înaltă decât rata de disponibilitate a computerului.

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

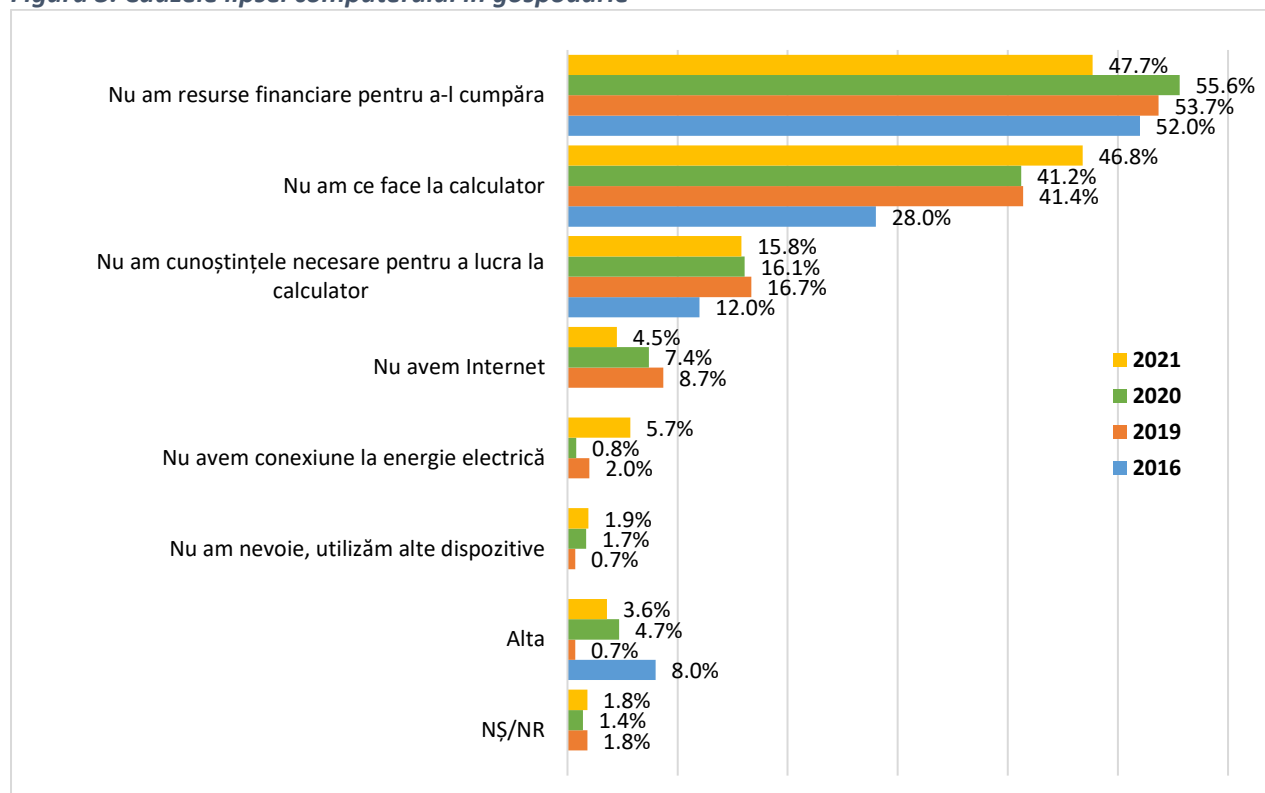


Ce ține de *cauza absenței computerului*, lipsa resurselor financiare pentru procurarea lui rămâne a fi cel mai des invocat motiv – 47,7% dintre chestionați. Totuși, tendința de renunțare la computer nu înseamnă renunțarea la tehnologii informaționale, dar este determinată de utilizarea altor dispozitive. Ponderea celor care declară că nu ar avea nevoie de calculator, deoarece nu îi văd utilitatea fiind în creștere continuă: 46,8% față de 41,2% în 2020, 46,4% în 2019 și într-o creștere și mai pronunțată față de 2016 - 28,0%. Pe de altă parte, se constată trecerea la alte tipuri de dispozitive, căci, după cum vom vedea, rata de accesare a internetului a crescut în mod constant în perioada specifică studiului: 2012- 2021.

De menționat faptul, că ponderea celor care au motivat lipsa unui calculator în gospodărie prin faptul că nu ar avea ce face la calculator, nu variază semnificativ în funcție de vârstă și chiar este mai mare în mediul urban și în rândul persoanelor cu un nivel de studii mai înalt (*anexa 1, tabelul 4*).

Lipsa cunoștințelor și deprinderilor de operare cu calculatorul este a treia cauză ca și pondere (15,8%), fiind mai des specifică în rândul femeilor, persoanelor în vârstă, din mediul rural, cu venituri mai scăzute (*anexa 1, tabelul 4*).

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



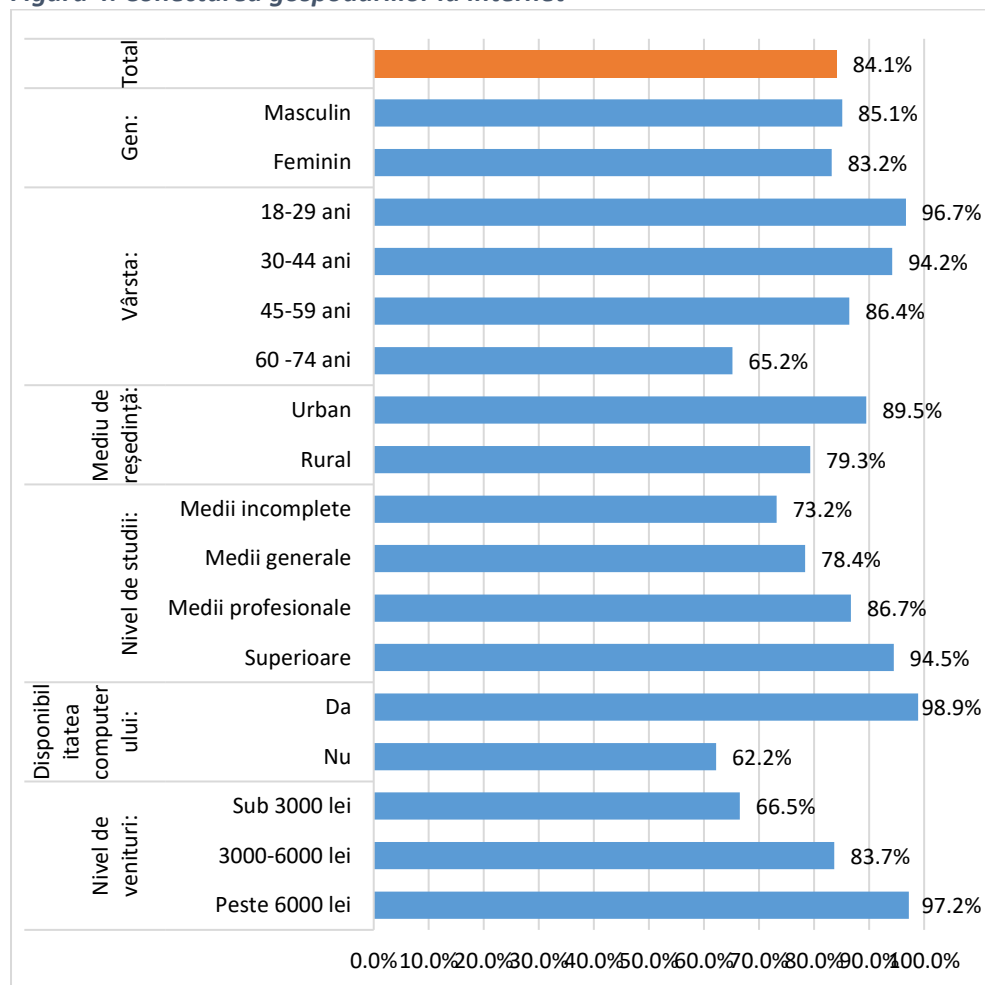
Din acele gospodării care dispun de computer, 13,0% (în creștere față de 2020 - 9,8%) au mai mult decât un singur dispozitiv, astfel încât numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,2 (anexa 1, tabelul 3).

## 1.2. Nivelul de conectare la internet

Din estimările studiului, rezidă că **84,1% gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este deja cu circa 25% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

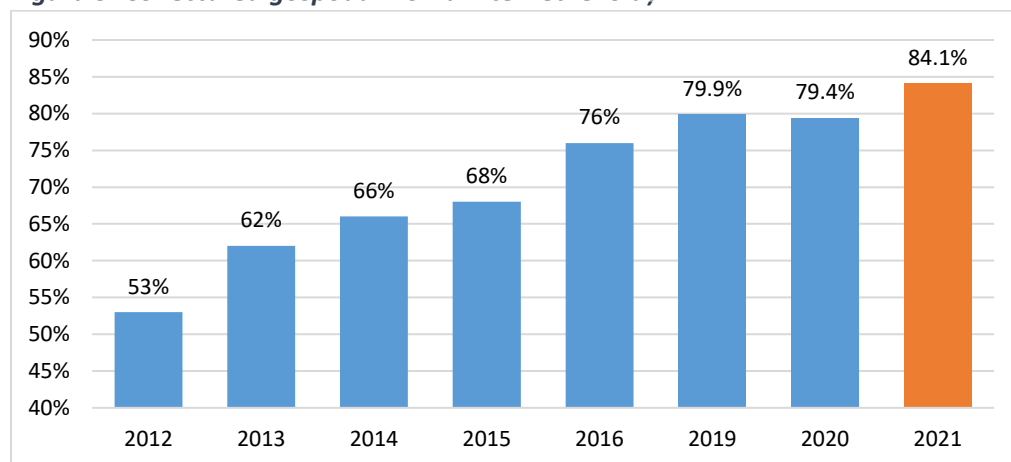
Variațiile pe categorii socio-demografice sunt similare celor în cazul calculatorului, rata de penetrare a internetului scade o dată cu înaintarea în vârstă, este mai înaltă în mediul urban, corelează pozitiv cu nivelul de studii și de venituri.

**Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet**



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

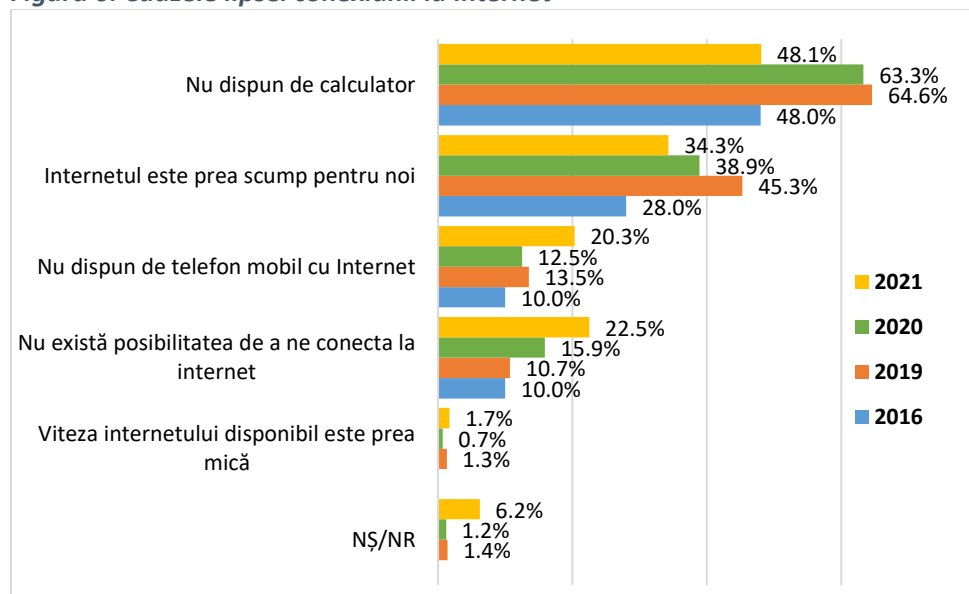
**Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții**



Sunt trei modalități de conectare la Internet ale gospodăriilor, fiecare a treia gospodărie fiind conectată prin semnal Wi-Fi (32,1%), fiecare a patra prin ADSL (23,8%) și 27,4% dispun de conexiune prin fibră optică (anexa 1, tabelul 7).

În cazul celor 20,6% gospodării care nu sunt conectate la internet, lipsa computerului este oarecum cel mai des invocată ca și cauză (48,1%), deși în scădere față de studiile precedente. Un număr semnificativ al populației participante la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, invocă costul serviciului (34,3%, în creștere față de 2016 – 28,0% dar în scădere față de 2019 și 2020). Alții 20,3% explică absența conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet, acest motiv înregistrând creșteri față de studiile precedente. Crește în continuare ponderea celor care nu sunt conectați la internet din cauza că nu există condițiile tehnice de conectare (22,5%).

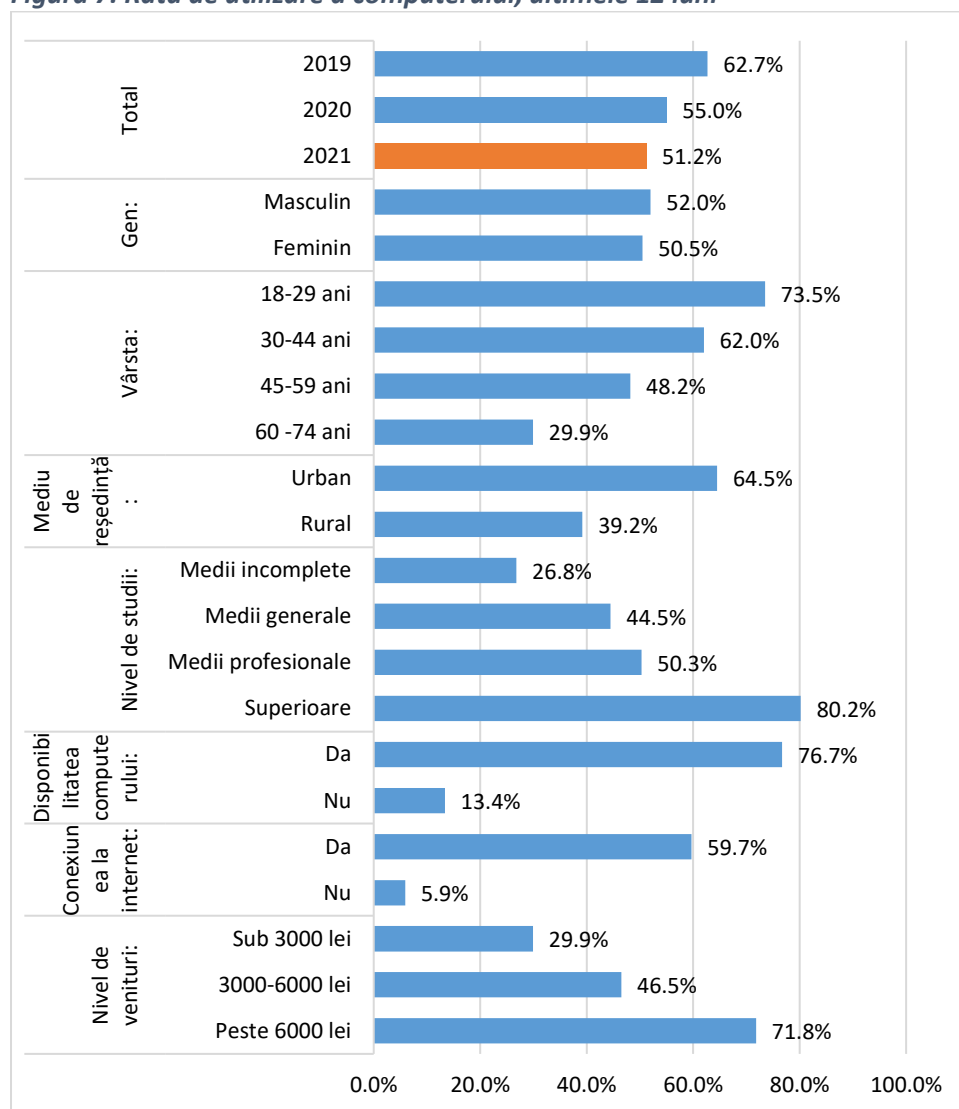
**Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet**



### 1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

**Rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni constituie 51,2%**, fiind în scădere continuă chiar și față de anul precedent (3,8% față de 2021 și 11,5% față de 2019). Nu se constată careva variații în funcție de gen, se remarcă, în schimb, o puternică reducere a ratei de utilizare către grupul de vârstă mai înaintată (de la 73,5% în rândul tinerilor de 18-29 ani la 29,9% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (64,5% față de 39,2% în rândul celor din mediul rural), e dublă în cazul celor cu studii superioare (80,2%) în comparație cu categoria de cetățeni cu cel mai scăzut nivel de studii (26,8%), la fel, este dublă discrepanța între grupurile extreme în funcție de venitul gospodăriei.

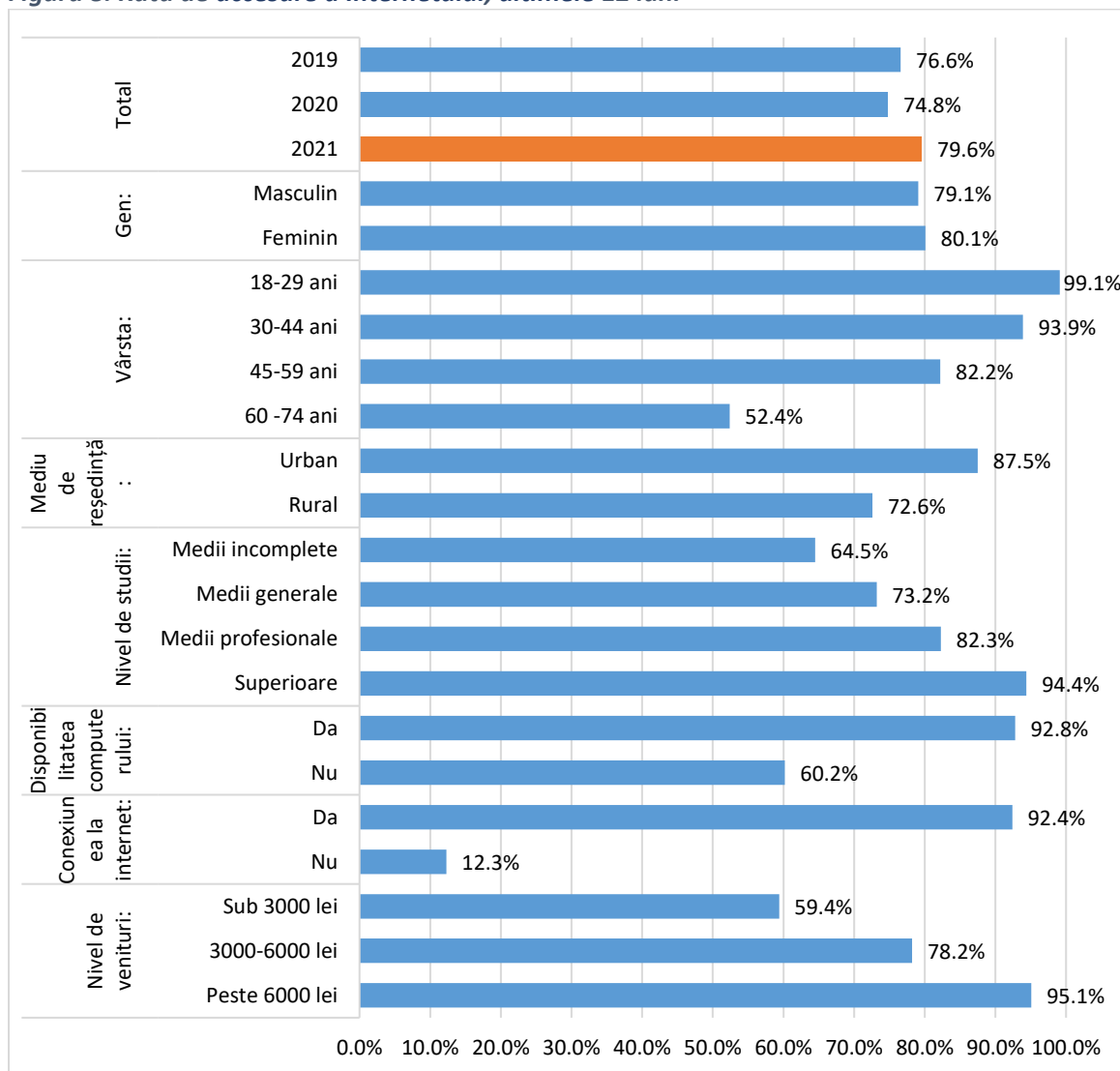
**Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni**



## 1.4. Utilizarea internetului

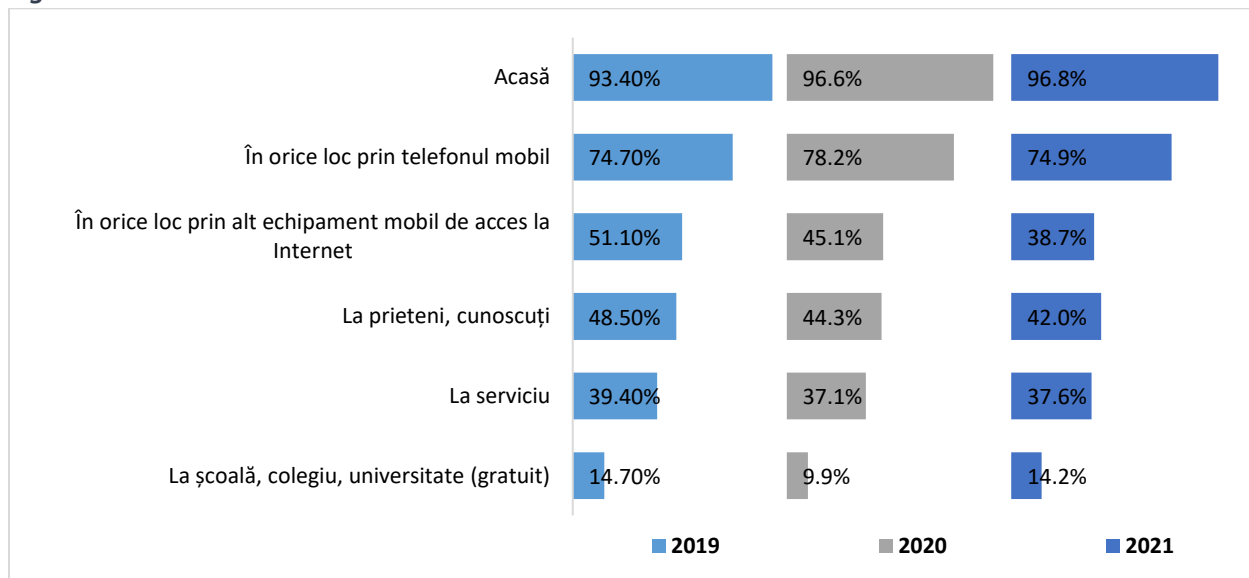
Studiul relevă că au **utilizat internetul în ultimele 12 luni aproximativ opt din zece respondenți**, în creștere față de anii precedenți. Se constată o discrepanță nesemnificativă de utilizare a internetului între respondenții de gen feminin și cei de gen masculin și una foarte pronunțată în funcție de vârsta acestora (99,1% în cazul tinerilor și doar 52,4% în rândul persoanelor în vârstă). Atestăm că rata de utilizare în mediul urban este cu circa 15% decât în mediul rural și observăm o creștere pronunțată de utilizare a internetului către nivelul avansat de studii și stare financiară. De remarcat, totodată, că deși prezența computerului în gospodărie influențează ceșterea ratei de utilizare a internetului, totuși aceasta nu este o determinantă completă, **peste 60% respondenți din gospodăriile fără computer afirmă că au accesat internetul în ultimele 12 luni**.

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



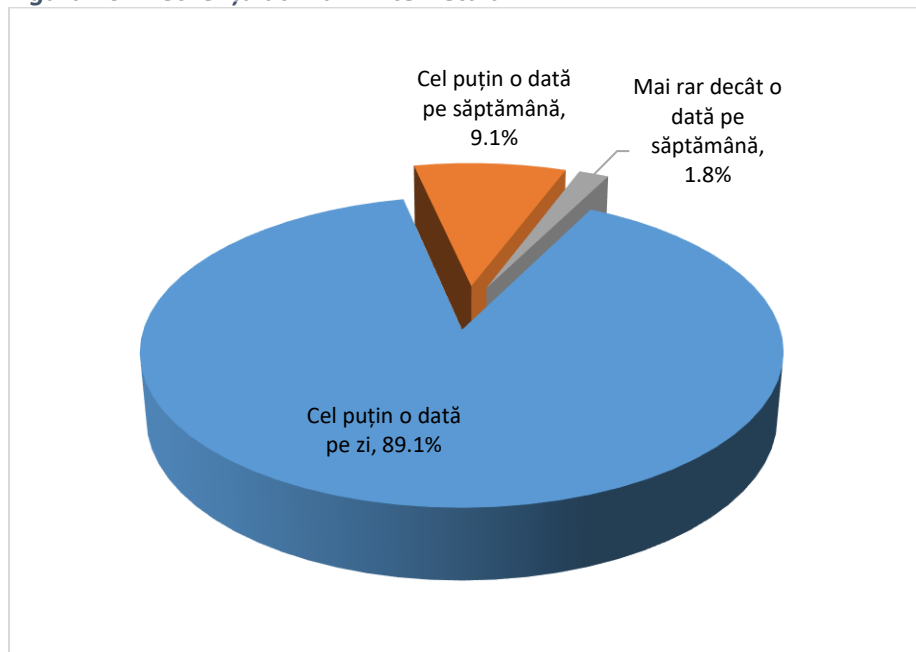
Accesarea internetului are loc prin mai multe dispozitive și soluții tehnice, drept urmare majoritatea respondenților au acces constant, din orice loc. Deși cei mai mulți afirmă că au accesat internetul de la domiciliu (96,8%), tot mai mulți au accesat prin intermediul telefonului mobil (74,9%), prin alte echipamente mobile de acces (38,7%), la prieteni, cunoscuți (42,0%), la serviciu (37,6%).

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



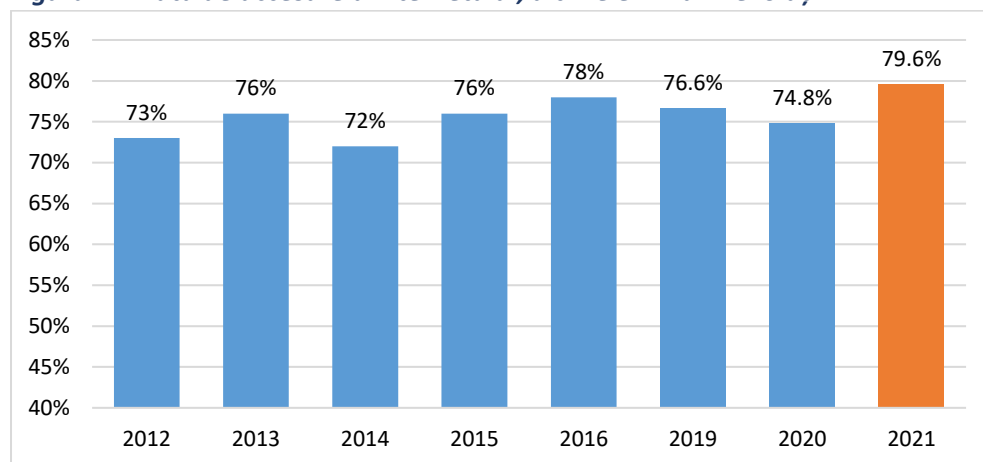
**Marea majoritate a respondenților (89,1%) accesează internetul zilnic**, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii cu nivel de venit mai înalt. (anexa 1, tabelul 11).

**Figura 10. Frecvența utilizării internetului**



În ultimii ani observăm un nivel stabil al utilizării internetului. În perioada 2012-2021 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul de 72%-80%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurărilor. În aceste condiții, limita maximă a acestui interval (79,6%), atins în anul 2021 ar însemna saturația procesului de penetrare a internetului.

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



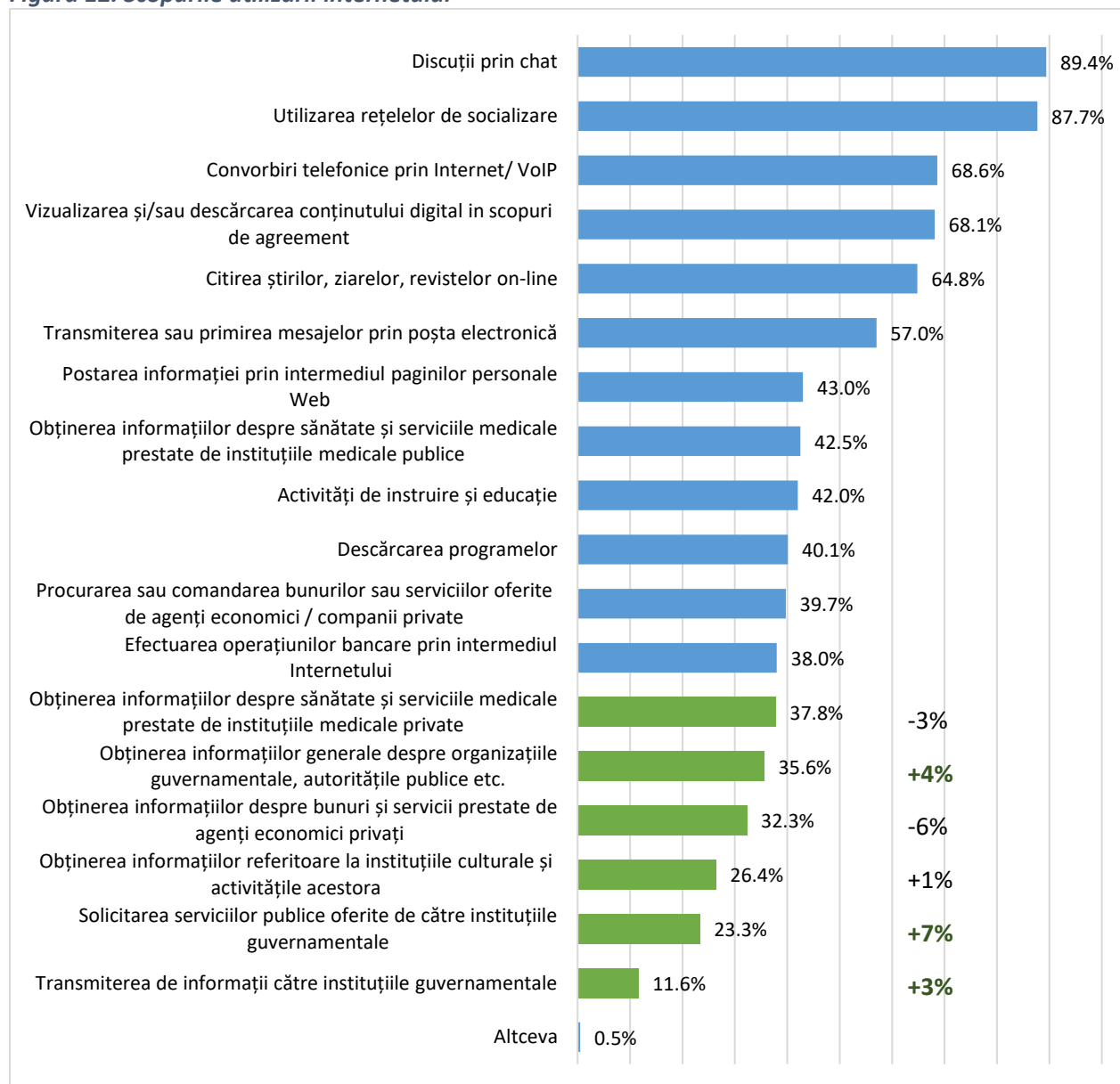
**Socializarea și agrementul sunt la moment principalele scopuri de utilizare a internetului**, iar informarea despre obținerea serviciilor publice în regim online se află la sfârșitul topului, deși în ponderi este în creștere.

Așadar, din totalul populației care a utilizat internetul în ultimele 12 luni – 89,4% afirmă că au utilizat internetul pentru *discuții în chat*, iar 87,7% pentru *a accesa rețelele de socializare*. Pe locul trei se plasează *convorbirile audio prin intermediul internet-ului* (68,6%), urmează *vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement* (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme) cu 68,1%, apoi *citirea știrilor, ziarelor, revistelor online* (64,8%), apoi 57,1% pentru a transmite sau accesa mesaje electronice (poșta electronică).

Cercetările din ultimii ani atestă că **utilizarea internetului în scopuri care direct vizează serviciile publice a înregistrat ponderea maximă de 35,6% în anul curent- 2021**, fiind vorba în special despre obținerea informațiilor despre serviciile medicale prestate de către instituțiile publice. Celelalte forme de informare și accesare a serviciilor publice au acumulat ponderi mai reduse, comportament explicabil, cauzat de situația pandemică.



**Figura 12. Scopurile utilizării internetului**



Așa cum am menționat mai sus, precum reiese și din datele prezentate în *diagrama 13*, deși proporțiile sunt modeste, totuși atestăm o creștere constantă, comparativ cu anul 2016 practic în cazul fiecărui scop de accesare a serviciilor publice.

În 2021 comparativ cu anul 2020 însă nu se observă evoluții notabile, iar în cazul obținerii informațiilor despre instituții culturale se înregistrează descreșteri ale valorilor procentuale.

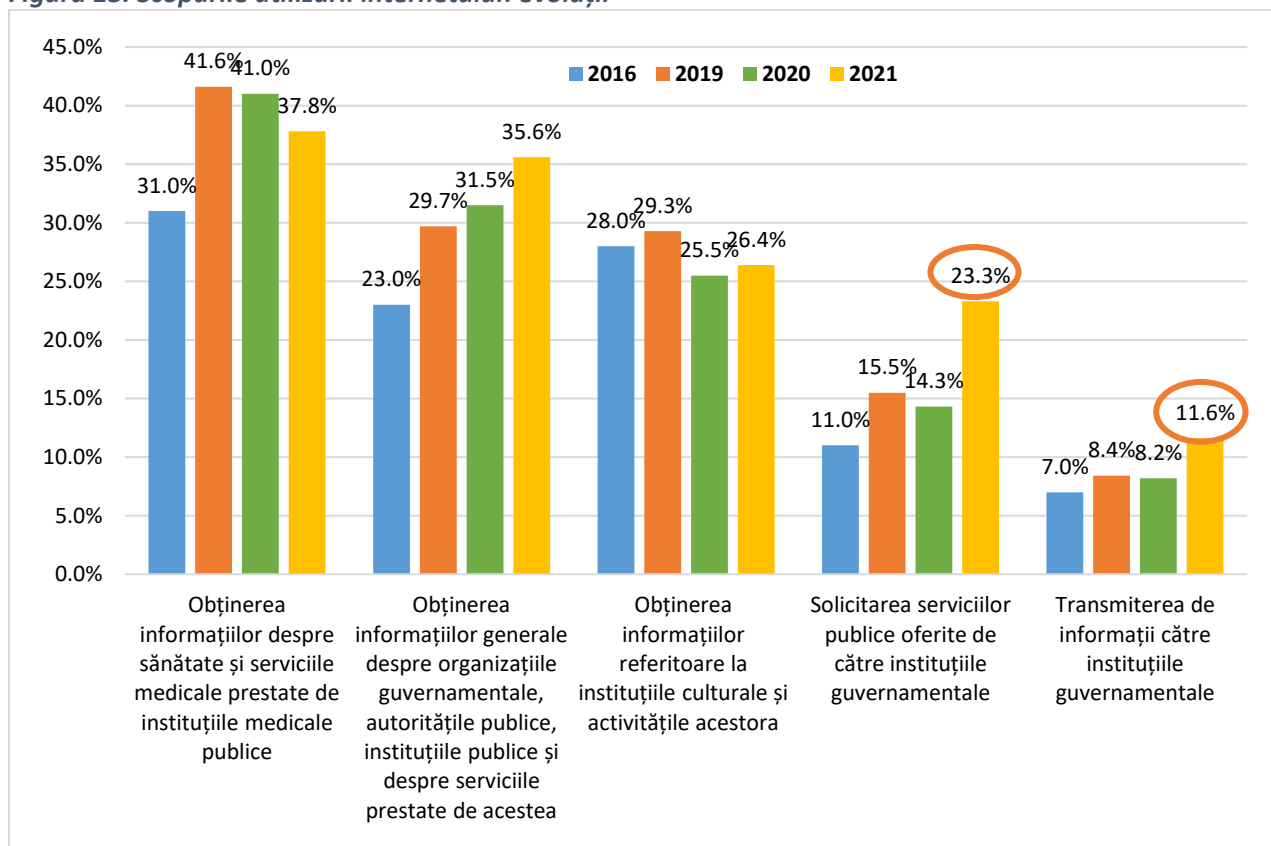
Datele din studiul din 2021 pun în evidență câteva aspecte specifice:

- Creșterea constantă a utilizării în scopuri de informare despre instituții publice și serviciile acestora;

- Creșterea explozivă a solicitărilor de servicii publice prin intermediul internet-ului (23,3% față de 14,3% în 2020) și a transferului de informații către instituții guvernamentale (11,6% față de 8,2% în 2020).

Aceste evoluții o dată în plus confirmă, că starea de lucruri reflectată în studiul din 2021 trebuie interpretată prin prisma impactului provocat de pandemie.

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



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

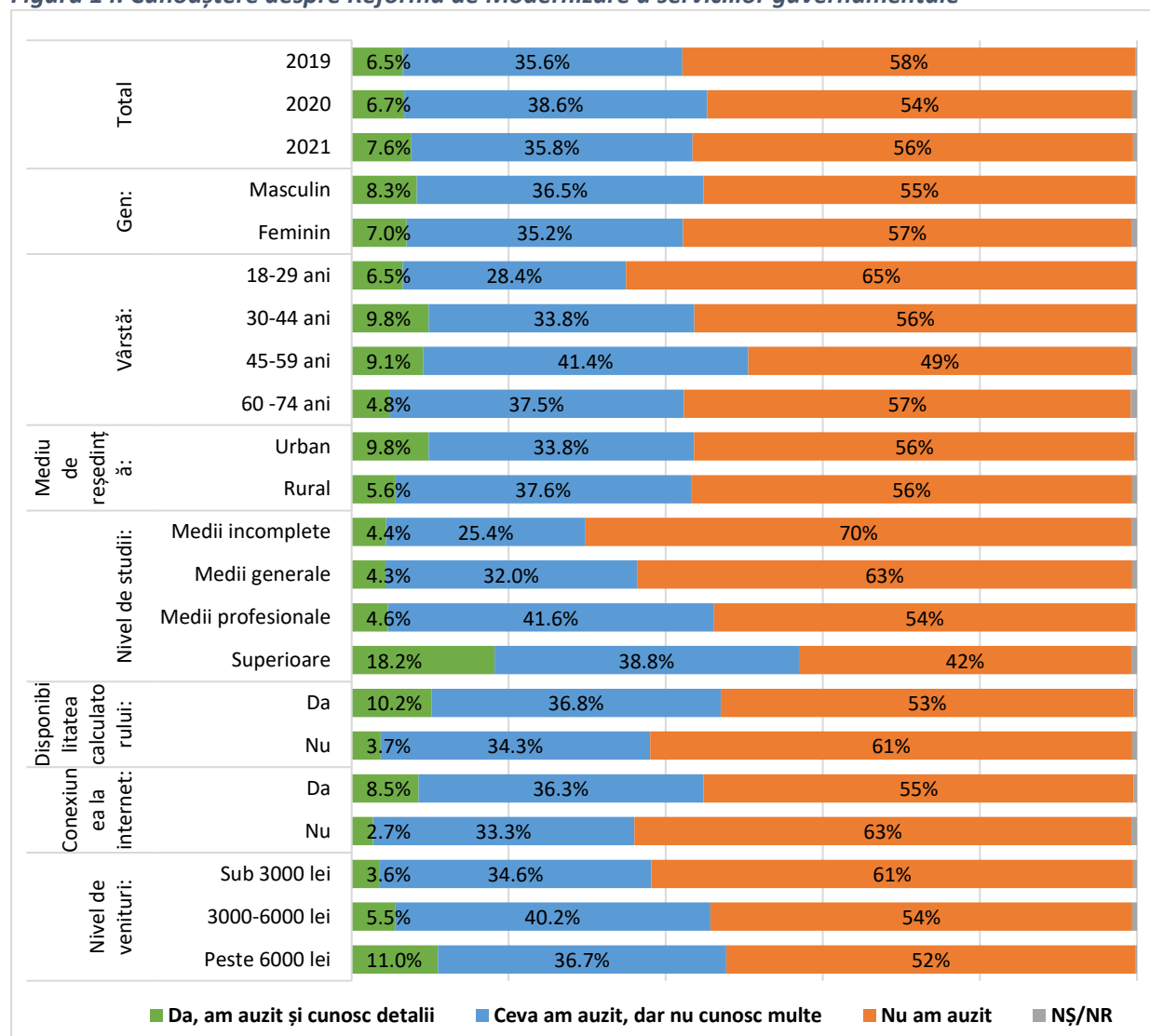
## 2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

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

Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale înregistrează un nivel relativ modest. **7,6%** dintre cei chestionați **afirmă că sunt familiarizați cu anumite detalii despre reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**, alții 35,8% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii, iar peste jumătate din cei intervievați (56%) până la momentul interviului nu au auzit despre reformă.

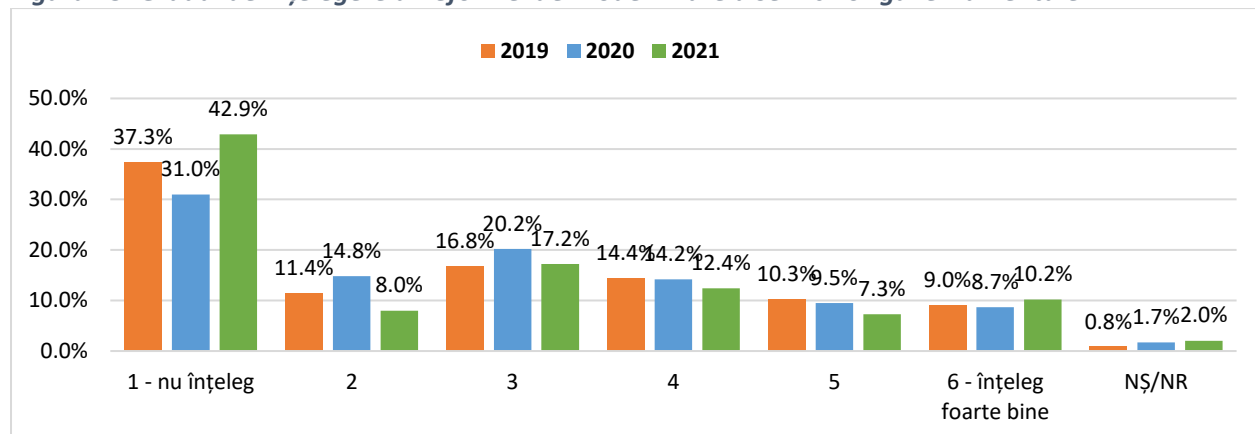
Gradul de cunoaștere al Reformei de Modernizare nu înregistrează variații importante în funcție de gen sau mediu de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare, care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

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



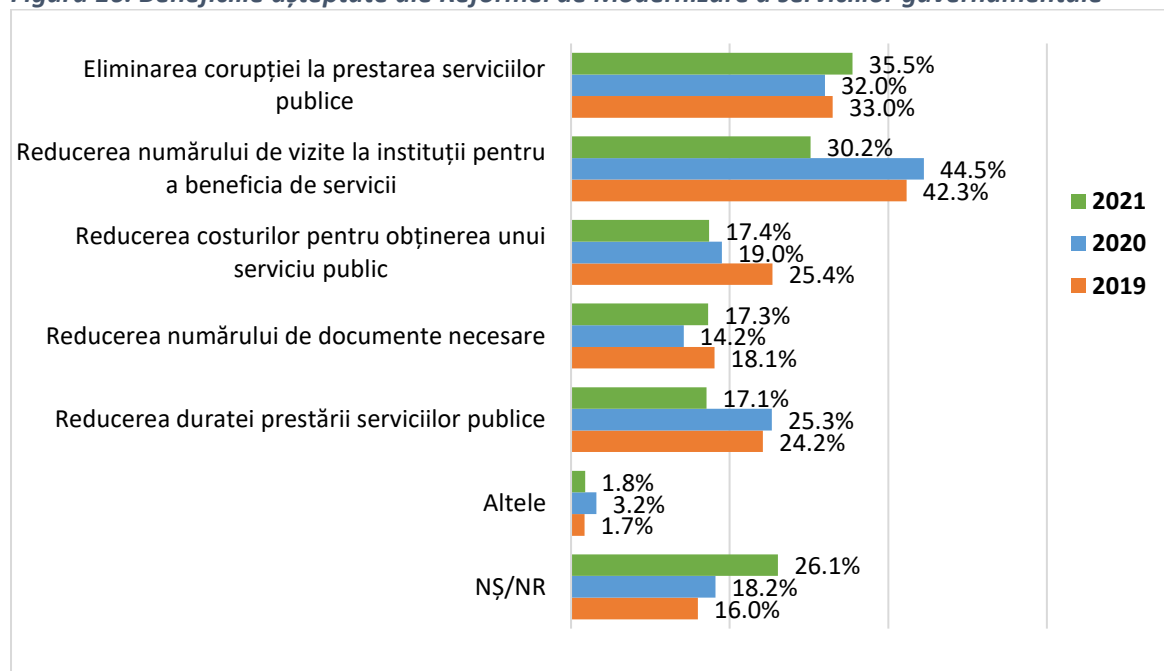
Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul lor de cunoaștere și înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **17,5% consideră că au un nivel înalt de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor** (acordând note de 5 și 6 pe o scală de la 1 la 6), în cazul a 29,6% se constată că acest nivel este unul mediu (note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar 50,9% au oferit note de 1 sau 2 (cu circa 5% mai puțin față de 2020).

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



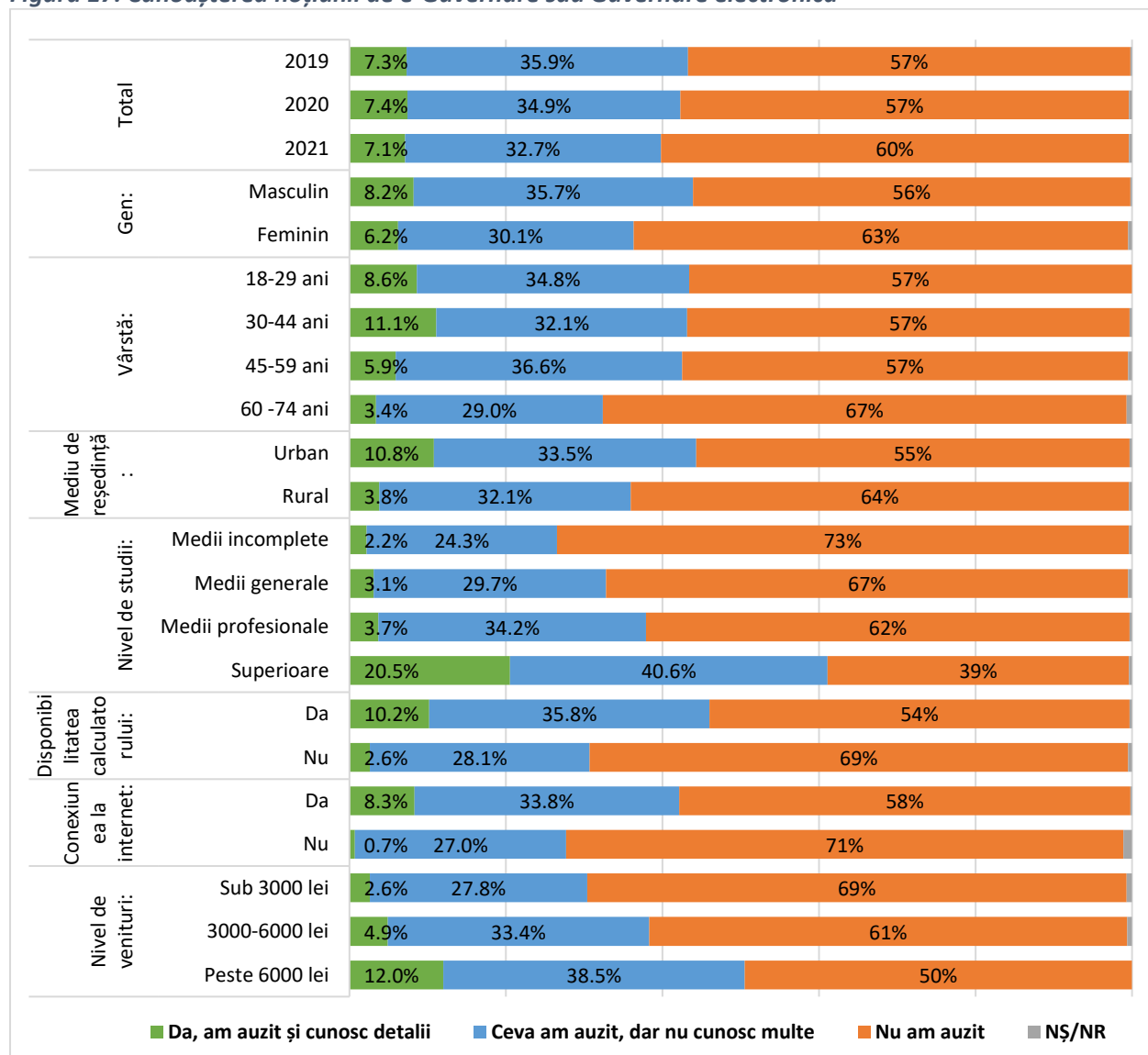
Unul din aspectele evaluate în cadrul studiului sunt identificarea **potențialelor beneficii** așteptate de către cetățeni, ca și rezultat al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Constatăm, că, în cazul a 35,5% din populație, **eliminarea corupției la prestarea serviciilor publice** este unul din beneficiile așteptate. Iar 30,2% din respondenți așteaptă să fie **reducus numărul de vizite la instituțiile publice necesare pentru a beneficia de un serviciu**. Reducerea costurilor și a duratei prestării serviciilor sunt alte beneficii potențiale, menționate de câte circa 17% din cei intervievați.

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



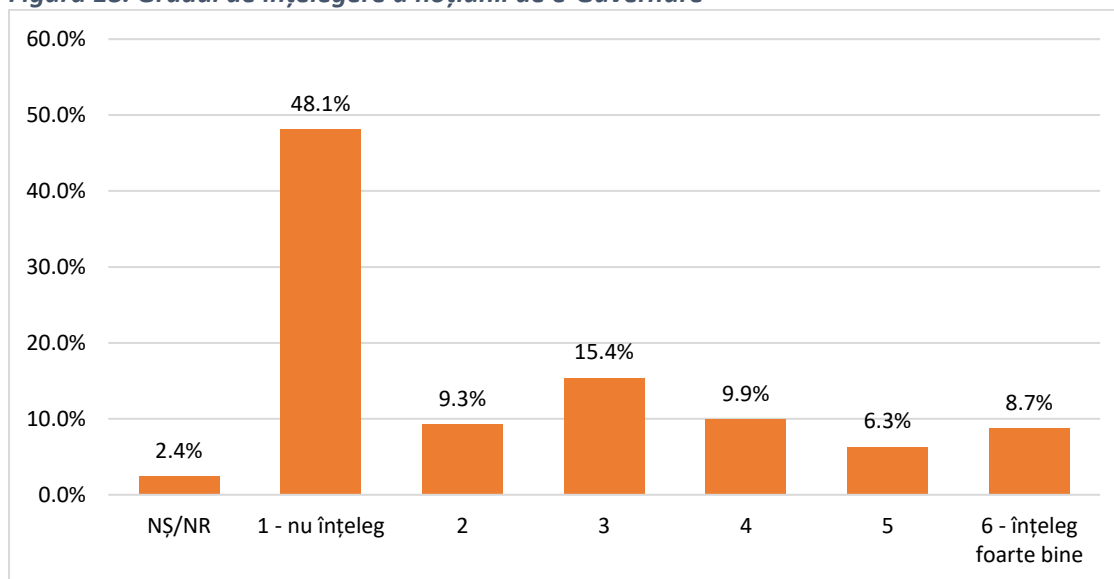
Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către populație este relativ constant pe parcursul ultimilor 3 ani. Se constată că 7,1% din cetățenii intervievați cunosc detalii iar 32,7% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște multe detalii despre e-Guvernare, restul 60% au recunoscut că nu au auzit noțiunea dată până la momentul interviului. Nu sunt identificate variații în funcție de genul respondentului, vârsta sau mediul de reședință. Trebuie să menționăm faptul că, cunoașterea noțiunii de e-Guvernare este în corelare directă cu nivelul de studii și venituri, deținerea computerului și conexiunii la internet.

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



**Gradul de înțelegere a noțiunii de e- Guvernare** este unul mediu, note maxime în apreciere oferind 15,0% din totalul populației, iar note medii – 25,3%.

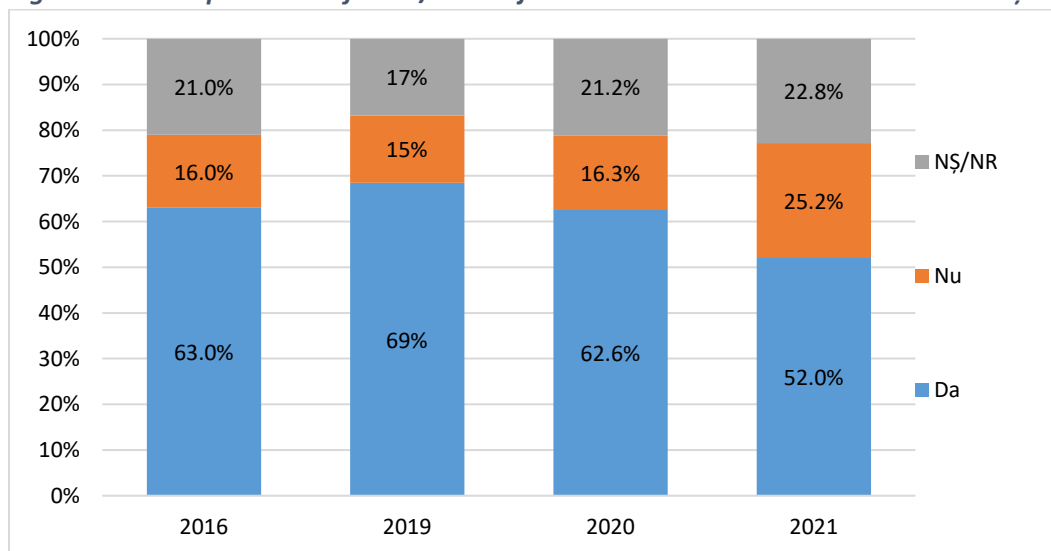
**Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare**



Totodată, **convingerea unei părți considerabile a populației este că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 52,0%**, în scădere considerabilă în al doilea an consecutiv (62,6% în 2020 și 69,0% în 2019).

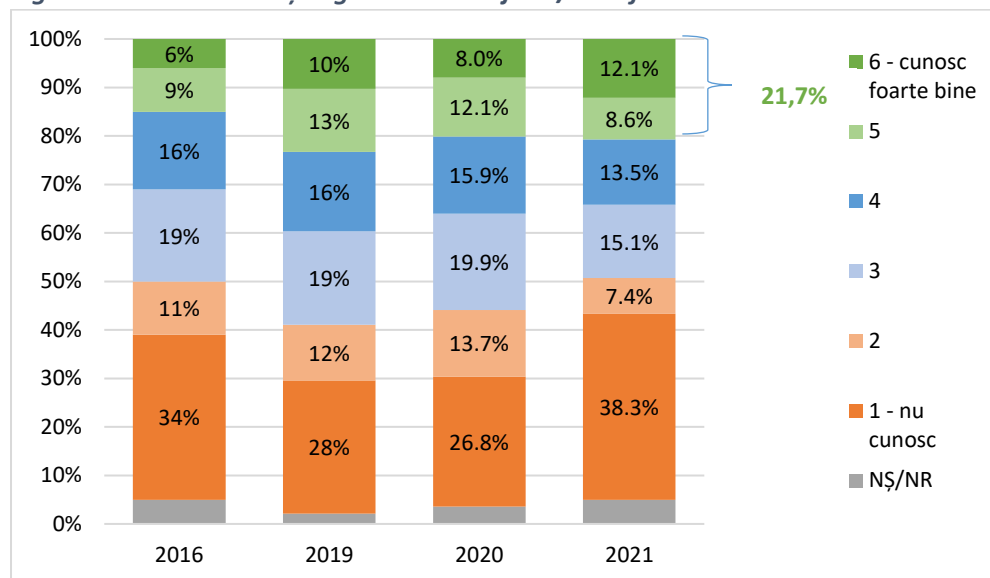
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (anexa 1, tabelul 24).

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



Înțelegerea în detalii a acestor beneficii totuși păstrează o valoare redusă. Pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 20,7% din cei intervievați, note medii 28,6%.

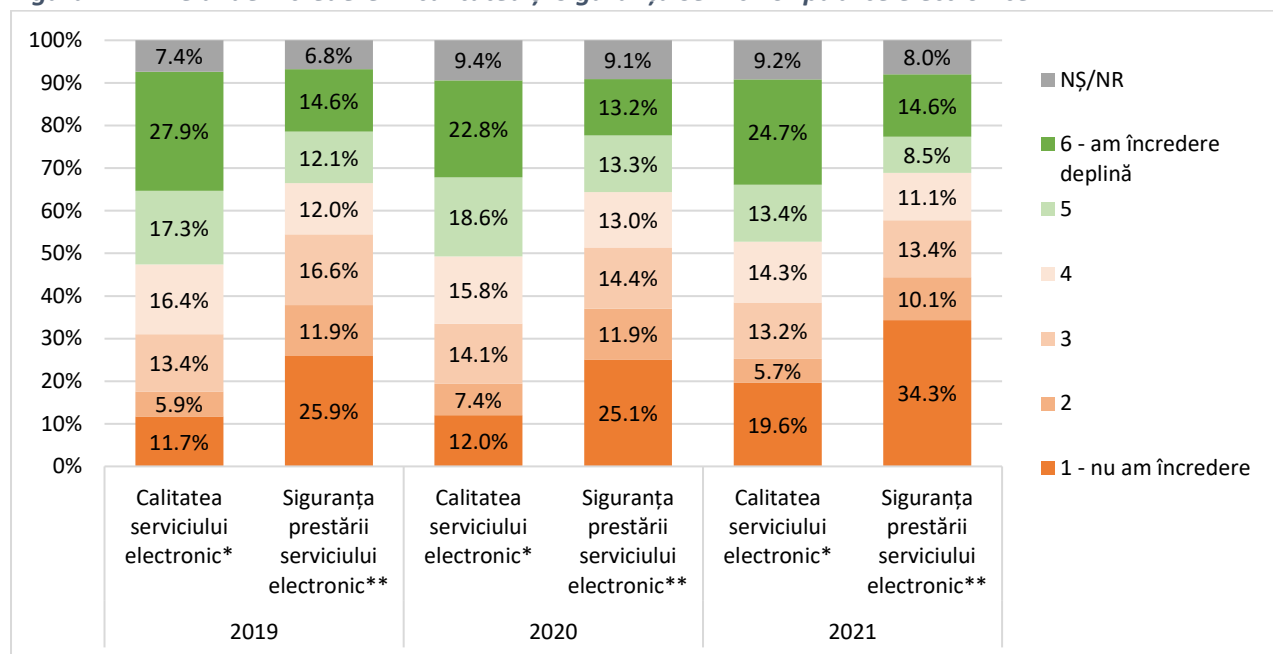
**Figura 20. Gradul de înțelegere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării**



Neinformarea și necunoașterea particularităților prestării serviciilor și asigurării securității în spațiul virtual influențează direct nivelul de încredere al cetățenilor în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice. Pe o scală de la 1 la 6 au apreciat cu note minime (1 sau 2) **încrederea în calitatea serviciului electronic 19,6% din cetățeni**, iar **34,3% au apreciat cu note minime încrederea în siguranța** acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii **calitatea serviciilor electronice (52,4% note de la 4 la 6)**, pe când în cazul **siguranței există anumite rezerve, procentul celor care oferă notele mari și medii fiind mai redus – 34,2% note 4-6**.

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

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



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

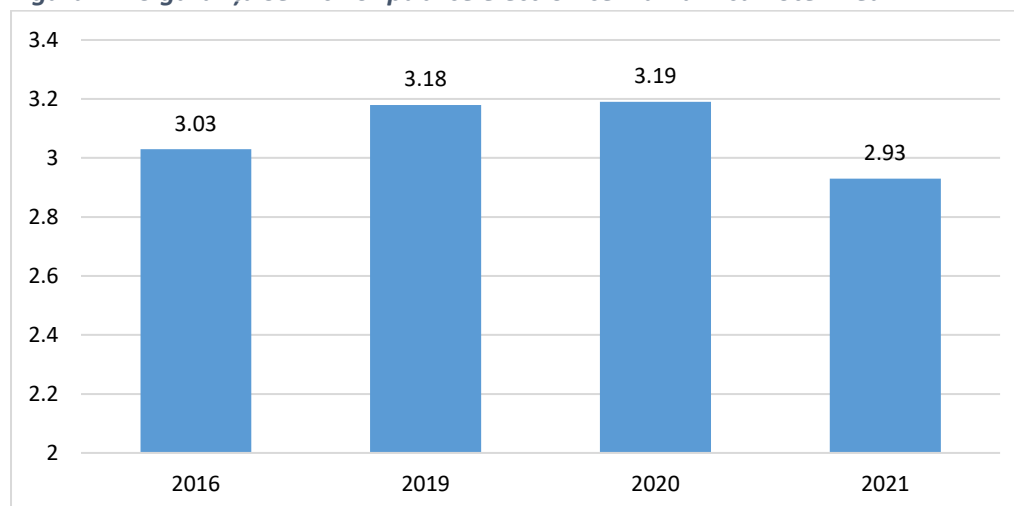
\*\* siguranța prestării (de exemplu, datele Dvs. personale nu vor ajunge în posesia unor persoane sau instituții străine, nici o persoană străină nu va putea afla cât de des utilizați anumite servicii etc.)

Nota medie a aprecierilor a crescut constant de la un an la altul, de la 3.03 puncte în 2016 (media pe scala de la 1 la 6) până la 3,19 în 2020, ca în 2021 să asistăm la o reducere considerabilă a indicatorului – 2,9 puncte, prăbușire care foarte probabil se asociază perioadei pandemice, atunci când solicitarea serviciilor în format electronic a fost determinată de restricțiile impuse de pandemie.

Cele mai pronunțate ponderi ale notelor de 1 și/sau 2 sunt înregistrate în cazul respondenților în vârstă (59,3% în rândul celor de 60-74 ani), din mediul rural (47,7% note 1 sau 2), nivel scăzut de studii (54,2% - în rândul celor cu studii medii incomplete), fără computer și internet în gospodărie (51,3% și 56,6% corespunzător) (anexa 1, tabelul 27).



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



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

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

Studiul din anul 2021 înregistrează câteva diminuări ale indicatorilor, confirmând astfel tendința spre descreștere, înregistrată în 2020 față de 2019. În studiul curent se declară **disponibili pentru accesare prin intermediul computerului 34% (oferind note de 5 sau 6)**, un nivel moderat de disponibilitate (cu note de 3 sau 4) manifestă 17,7%.

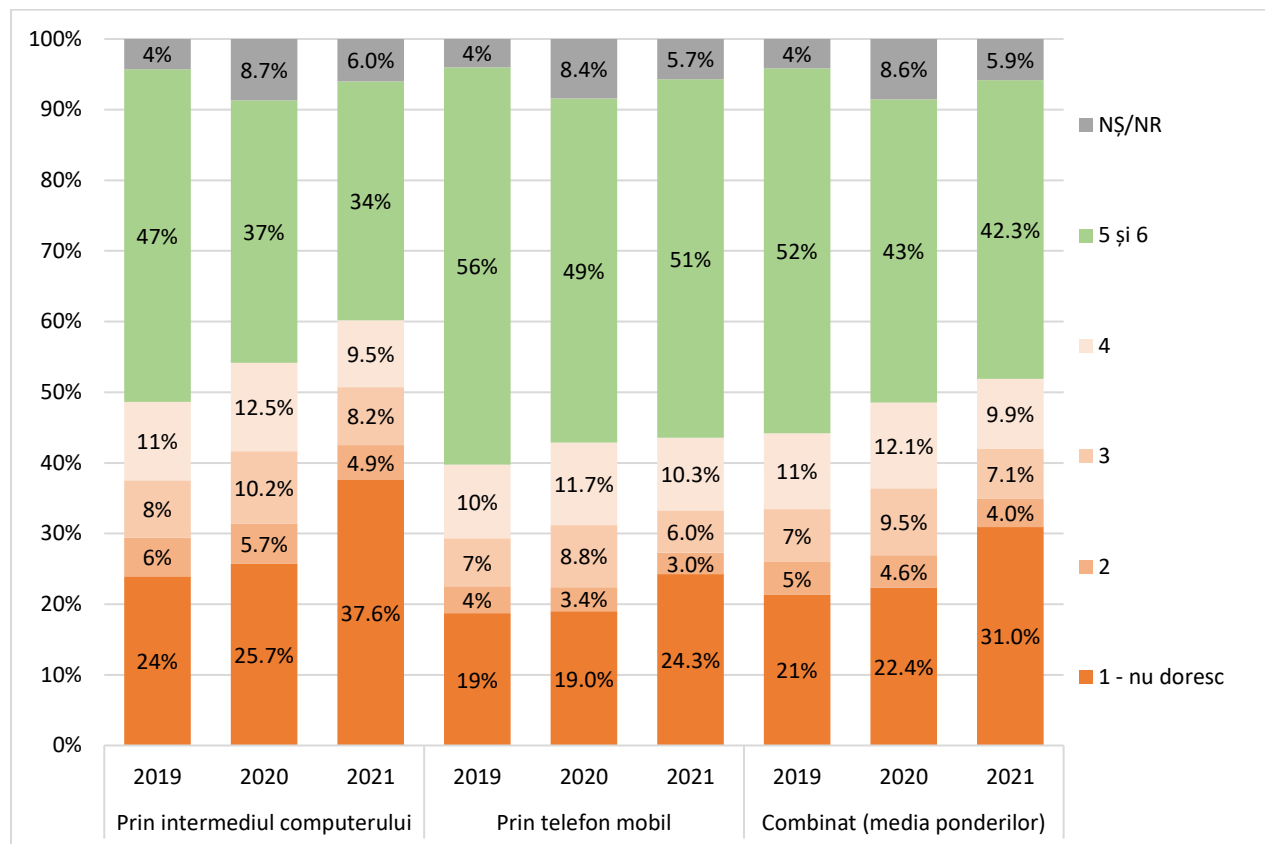
Gradul disponibilității pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil depășește cu 15% gradul disponibilității de utilizare a serviciilor publice electronice prin intermediul computerului (51% cu de note 5 sau 6).

Indicatorul combinat de disponibilitate egalează cu 42,3% (cei care au oferit note 5 sau 6). Creșterea oarecum explozivă a ponderii respondenților care resping utilizarea serviciilor publice în regim online are la bază doi factori:

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

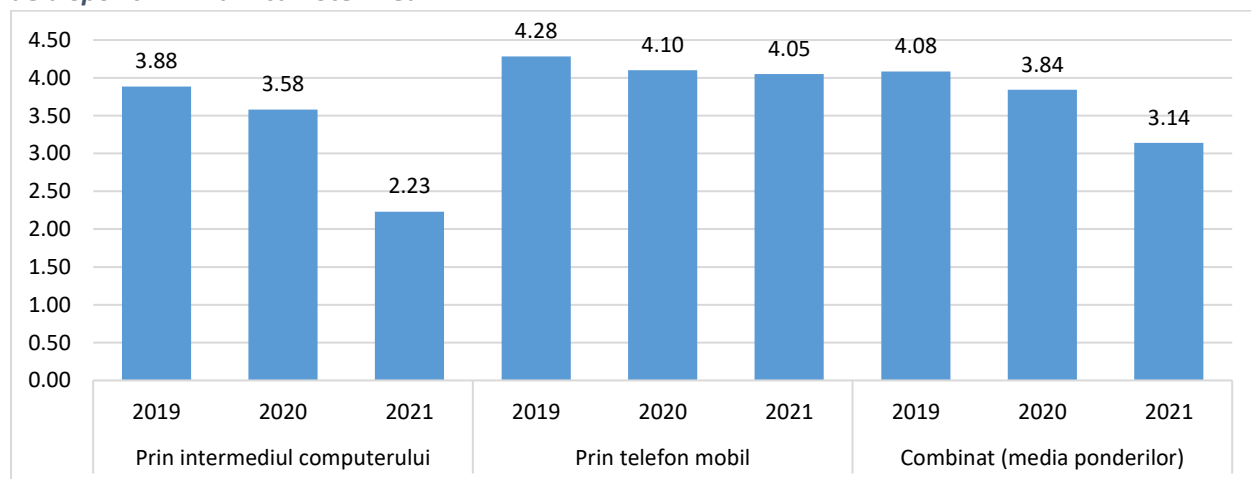
Disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

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



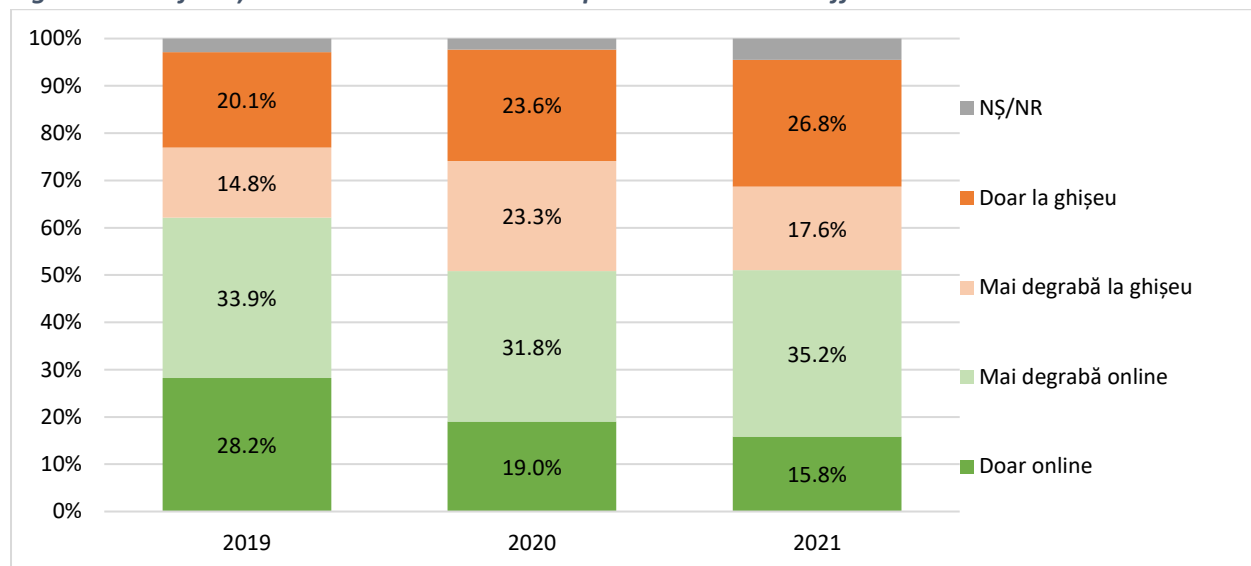
Diminuarea indicatorilor ce reflectă nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor în regim online, față de studiile precedente este vizibilă și în valorile medii realizate, media indicatorului ponderat scăzând de la 4,08 în 2019 și 3,84 în 2020 la 3,14 în 2021.

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



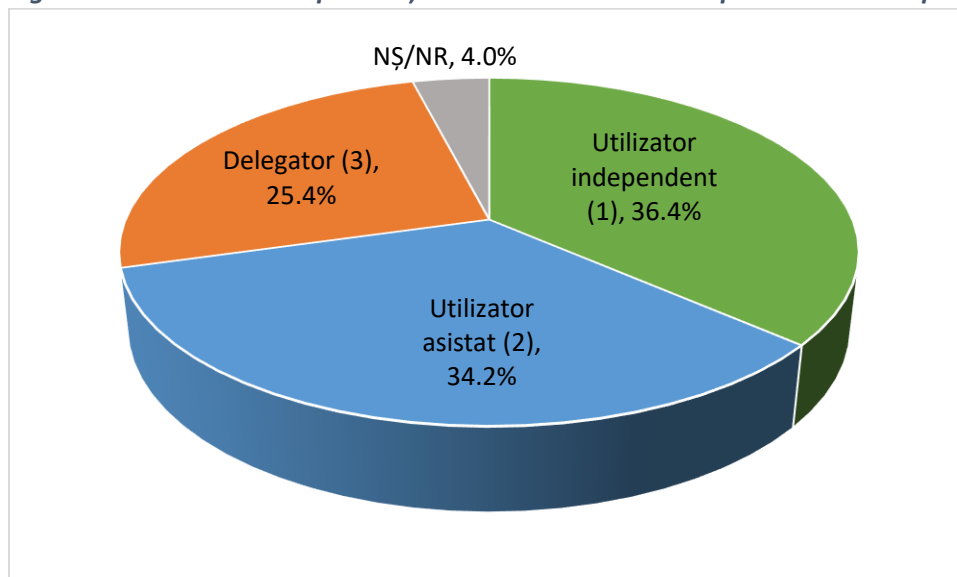
Fiind puși să facă alegere (simularea unei situații de alegere a modului de accesare al unui serviciu public) respondenții au oferit răspunsuri care demonstrează abordări dispersate, **15,8% optând exclusiv pentru online** ("Doar online" - vezi figura de mai jos), alții 35,2% apreciind prin sintagma „mai degrabă online”. Pentru accesarea doar la ghișeu - în regim offline optează 26,8% din populația interviuată și în acest caz, cel mai probabil că acest indicator ar putea să fie afectat de condițiile pandemice care au caracterizat anul 2021. Or, sporirea ratei celor care ar opta pentru acces offline față de 2019 și 2020 poate fi o reacție inversă a respondenților la condițiile impuse de autoritățile statului referitor la distanțare socială și autoizolare pe parcursul pandemiei.

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



Nivelul de alfabetizare digitală, deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod pronunțat preferințele în utilizarea serviciilor publice electronice. La moment **36,4% 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 34,2%** preferând să acceseze singuri, admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept potențiali **utilizatori asistați**. Iar **25,4%** 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

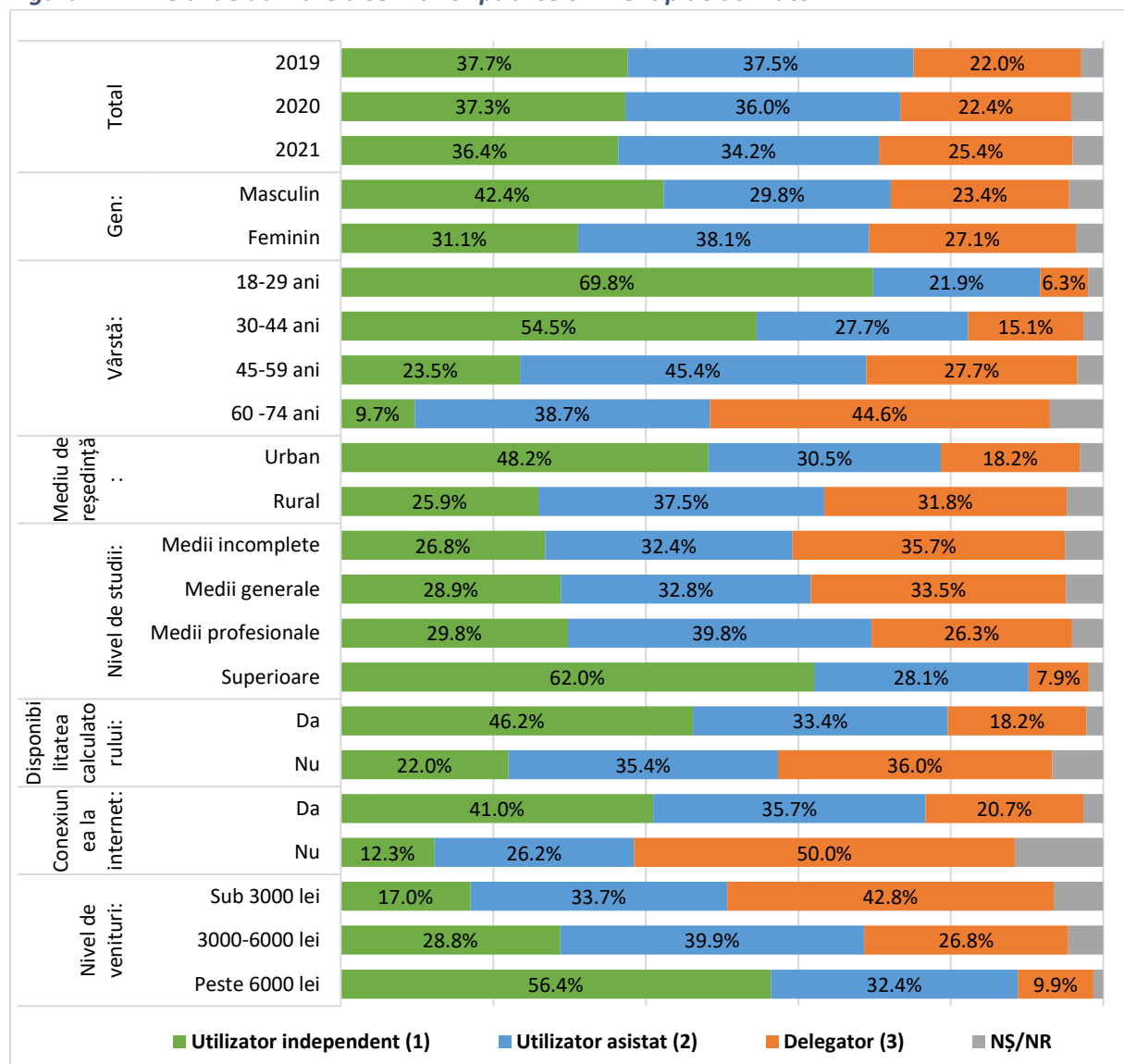
(3) Voi delega / ruga o altă persoană

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

Totodată, față de 2019 și 2020 a crescut procentul delegaților care utilizează servicii publice online: de la 22% la 25%. În comparație cu anul 2020, cele mai mari creșteri a ponderii delegaților sunt înregistrate în rândul respondenților de 30-44 ani (de la 8,4% la 15,1%), din mediul urban (de la 14,7% la 18,2%), cu studii medii generale (de la 26,4% la 32,8%), care au în gospodărie computer (de la 13,8% la 18,2%) și conexiune la internet (de la 15,9% la 20,7%) (anexa 1, tabelul 31).

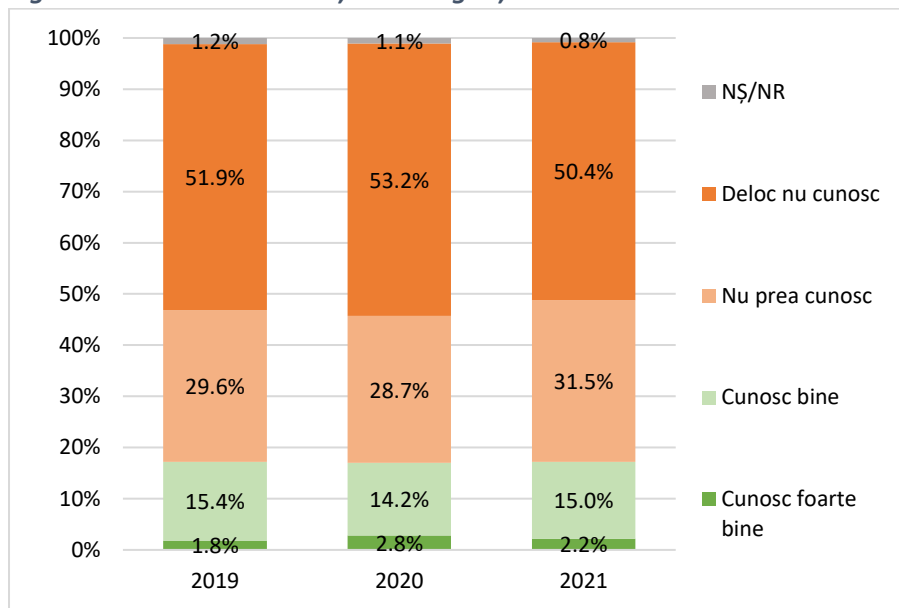
**Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator**



**Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică de către cetățeni este unul constant, modest. Doar 2,2% respondenți afirmă că cunosc foarte bine această entitate, alții 15,0% pretind că ar cunoaște bine. Fiecare al doilea cetățean (53,9%) nu cunoaște deloc despre AGE.**

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

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



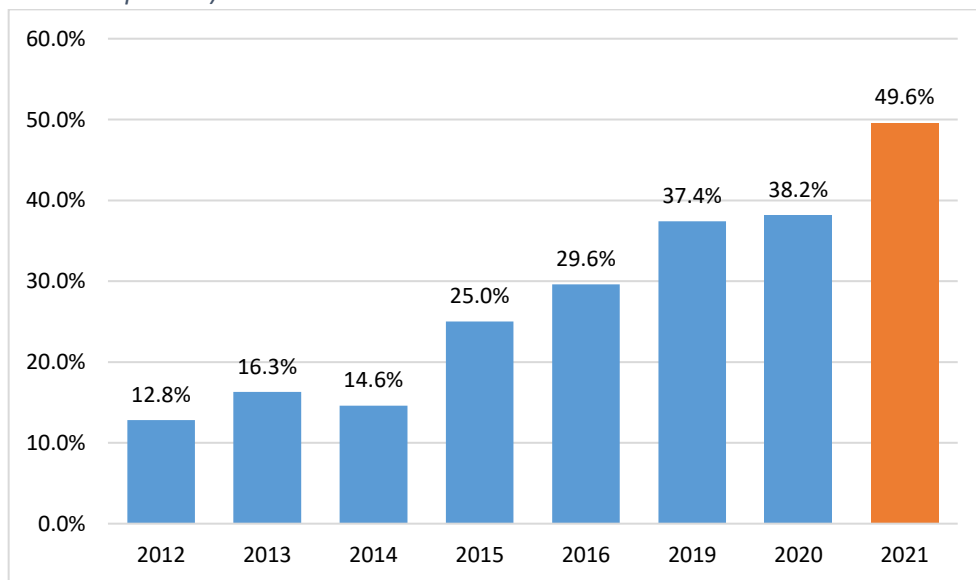
### 3. Accesarea serviciilor publice electronice

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 2020 reconfirmă creșterea constantă și considerabilă a valorii acestui indicator. **Fiecare al doilea respondent care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic**, cu o creștere cu peste 10 la sută față de anii precedenți 2019 și 2020. Este greu de imaginat că o asemenea creștere timp de doar un an ar fi rezultatul unor evoluții firești. Cert este, că cel puțin parțial, această creștere a fost impusă de condițiile pandemice, iar caracterul punitiv în acest caz, determină un anumit resentiment și o atitudine negativă față de condiționarea accesării serviciilor publice în regim online.

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

**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 **16,2%**, iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de **20,4%**.

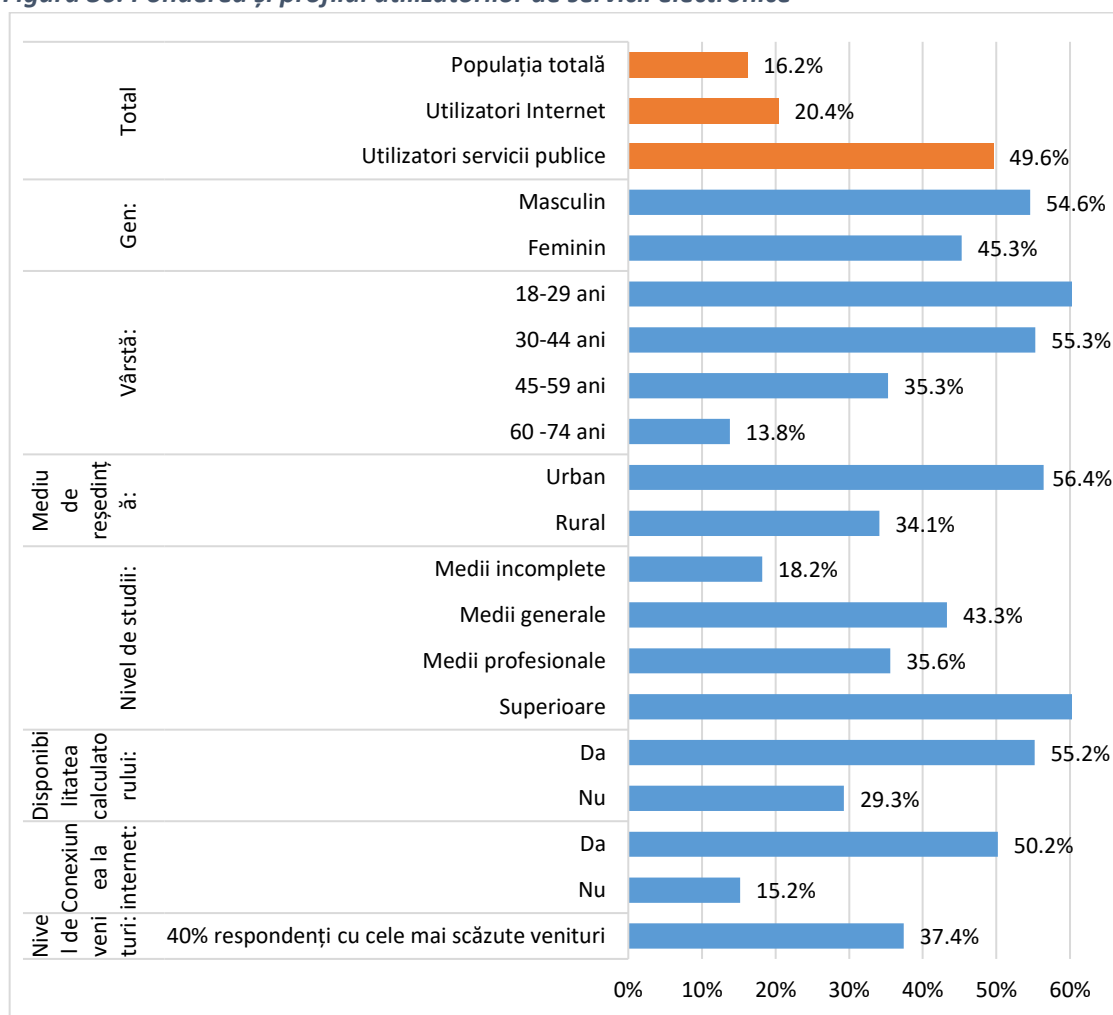
Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. **Tinerii de 18-29 ani sunt categoria care de aproape cinci ori mai des au utilizat serviciile electronice** comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani. Nivelul indicatorului în rândul bărbaților este cu circa 10 la sută peste nivelul acestuia înregistrat în rândul femeilor.

Discrepanța în cadrul categoriilor de populație din diferite medii de reședință este de peste 20%. Este enormă diferența pe care o înregistrează același indicator raportat la nivelul celor cu studii medii incomplete și celor cu studii superioare, aceștia din urmă fiind categoria unde nivelul de utilizare depășește 60%.

Disponibilitatea computerului în gospodărie, deși sporește rata de utilizare a serviciilor electronice, totuși nu influențează atât de pronunțat. În schimb, **conectarea gospodăriei la internet este un factor care sporește considerabil (de opt ori) accesarea serviciilor publice electronice**. Creșterea ratei de accesare este condiționată și de creșterea nivelului de venituri.

Totodată, **rata de accesare a serviciilor electronice în cazul celor mai săraci 40% respondenți este de 37,4%, o creștere de 2,5 ori față de anul 2020 (14,0%)**. Așadar, în lipsa altor evenimente pe care le-am putea bănuși ca și cauze, pandemia a dus, pe de o parte, la o ușoară reducere a accesării serviciilor publice în general (a se vedea capitolul următor), **impulsionând (sau chiar impunând) accesarea serviciilor la distanță (deci online)**, inclusiv chiar și pentru cele mai sărace pături ale populației. Iar caracterul „impus” al accesării de la distanță a creat disconfort, fapt care a cauzat scăderea aprecierilor legate de satisfacția față de calitatea serviciilor prestate online.

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

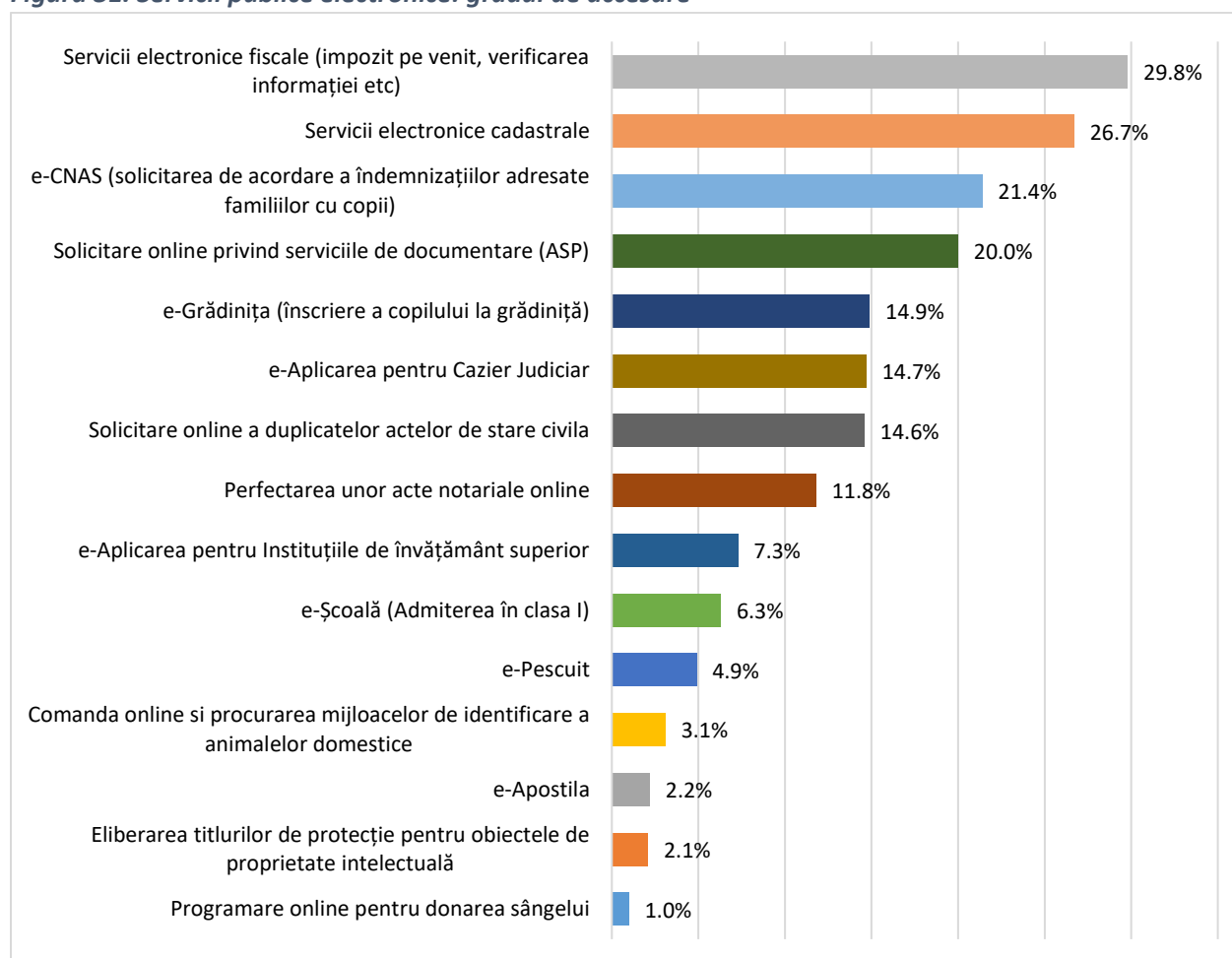




Spectrul de servicii electronice accesate de către cetățeni este unul destul de complex. Totuși, în top 5 se regăsesc practic aceleași servicii ca și în rezultatele sondajelor din anii precedenți:

- Serviciile electronice fiscale – 29,8%;
- Serviciile electronice cadastrale – 26,7%;
- E-CNAS – 21,4%;
- Servicii de documentare (ASP) – 20,0%;
- e-Grădiniță – 14,9%;

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

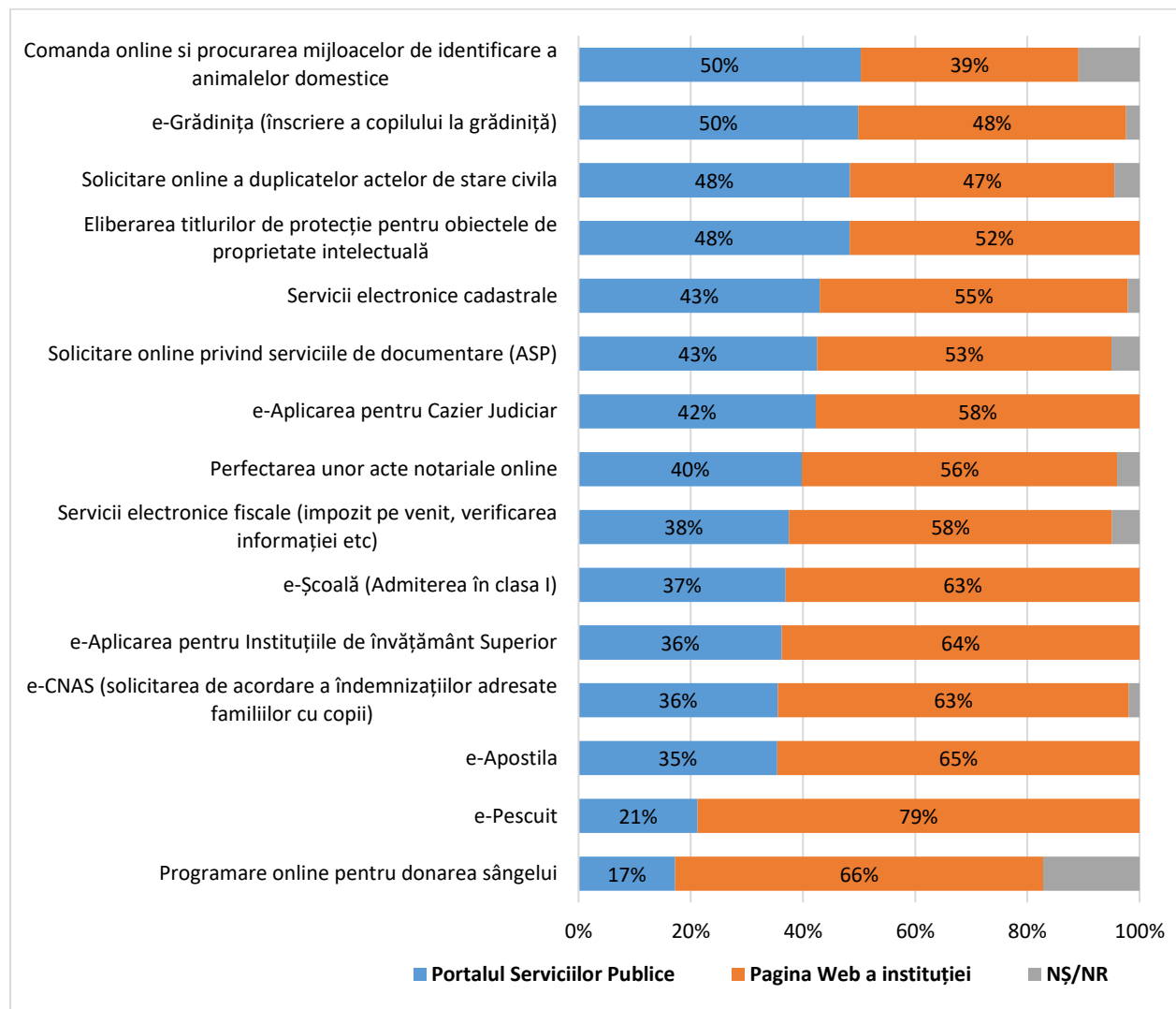


Cele mai pronunțate creșteri față de 2020 au înregistrat serviciile precum e-Applicarea pentru Cazier Judiciar (+4,6%), e-Școală (+3,2%), servicii electronice fiscale (+3,0%). Serviciile precum e-CNAS, cadastrale, de perfectare a actelor notariale deopotrivă au scăzut în accesare (cu peste 3%).

Merită de remarcat preferința cetățenilor de a accesa serviciile electronice **prin intermediul paginilor web ale instituțiilor specializate**, un procent semnificativ al accesării serviciilor publice electronice în continuare realizându-se prin intermediul acestor pagini și nu prin Portalul unic al Serviciilor Publice. Doar trei servicii au fost accesate preponderent prin Portalul unic al Serviciilor Publice, și anume

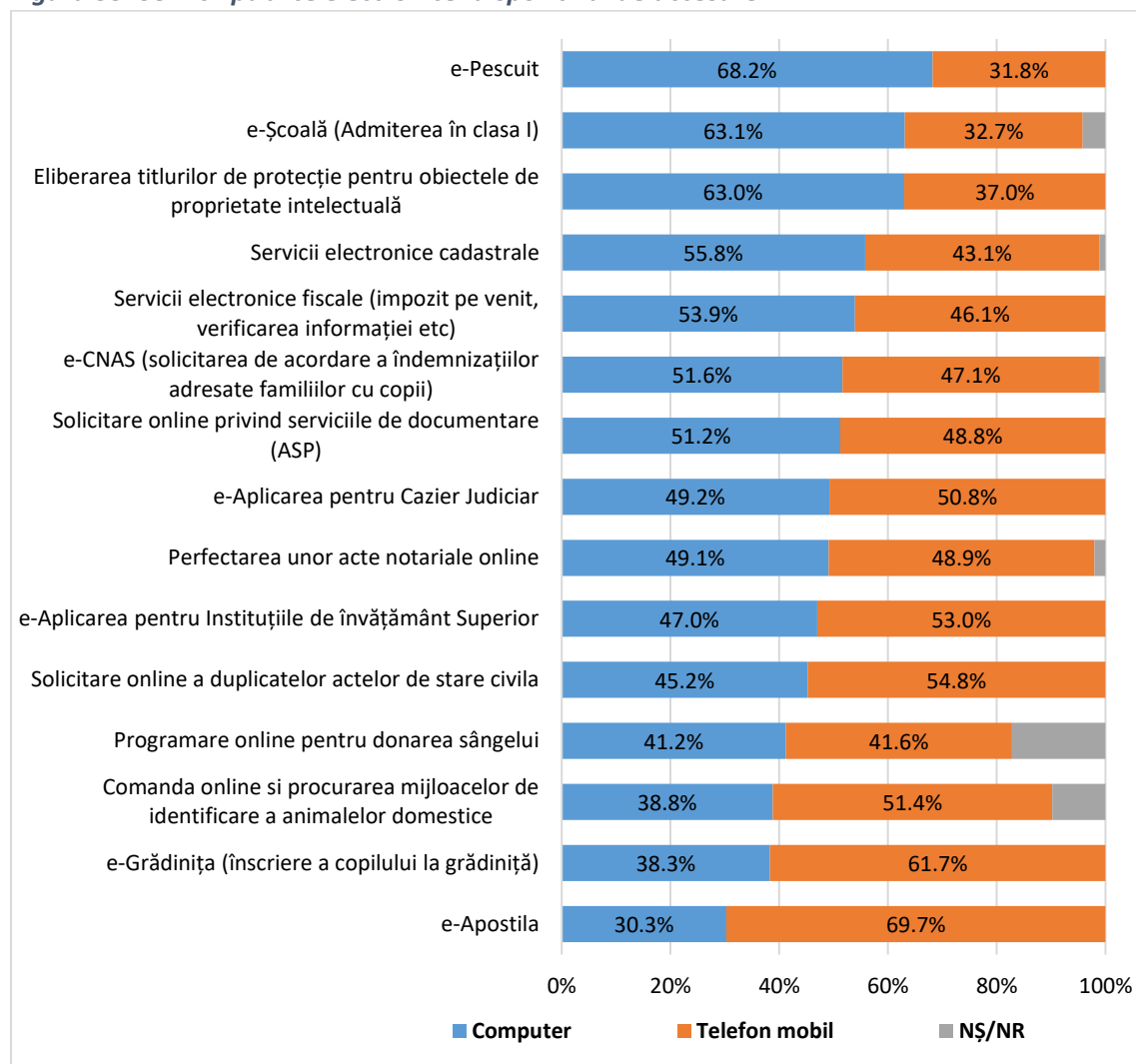
**comanda/procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice, e-grădinița și solicitarea dublicatelor actelor de stare civilă.**

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



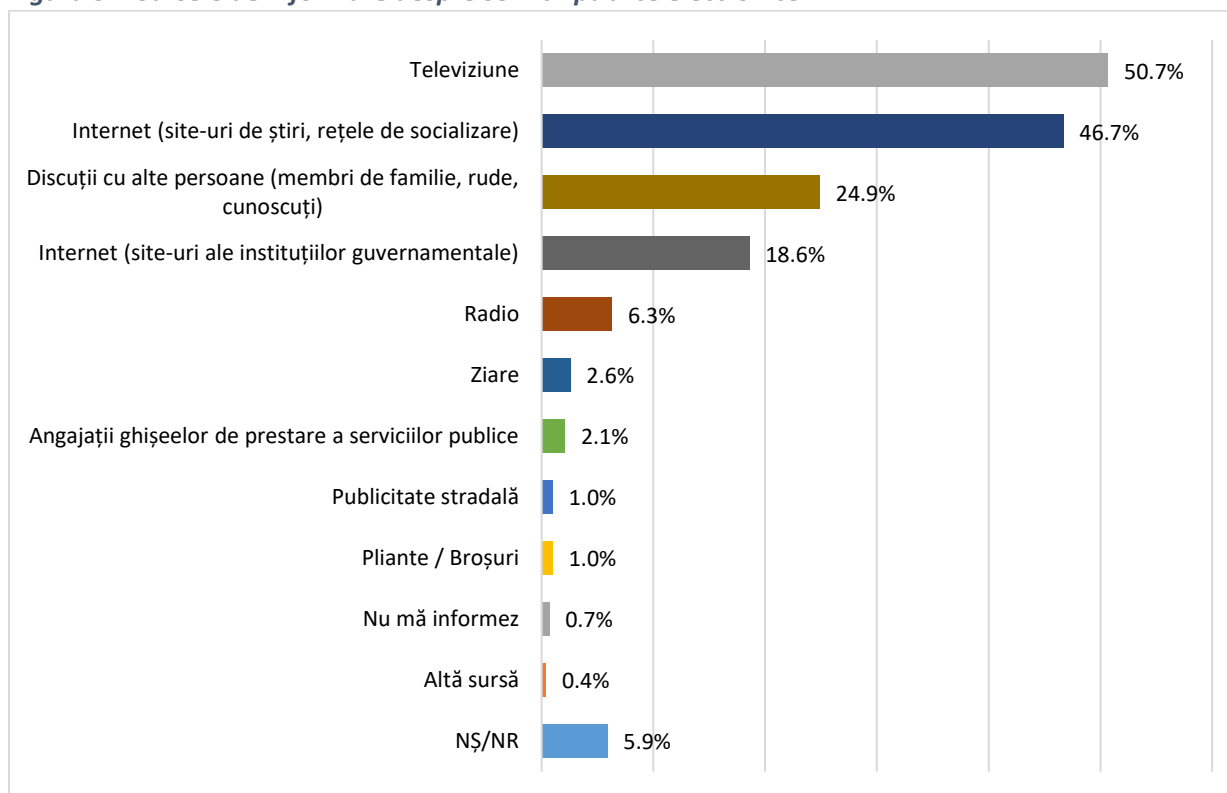
Ținând cont de tendințele ilustrate mai sus, trebuie să anticipăm sporirea preferințelor de a accesa serviciile electronice prin telefonul mobil în detrimentul accesărilor prin computer. La moment, jumătate din servicii sunt accesate preponderent de la computer (peste 50%), cealaltă jumătate prin intermediul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

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



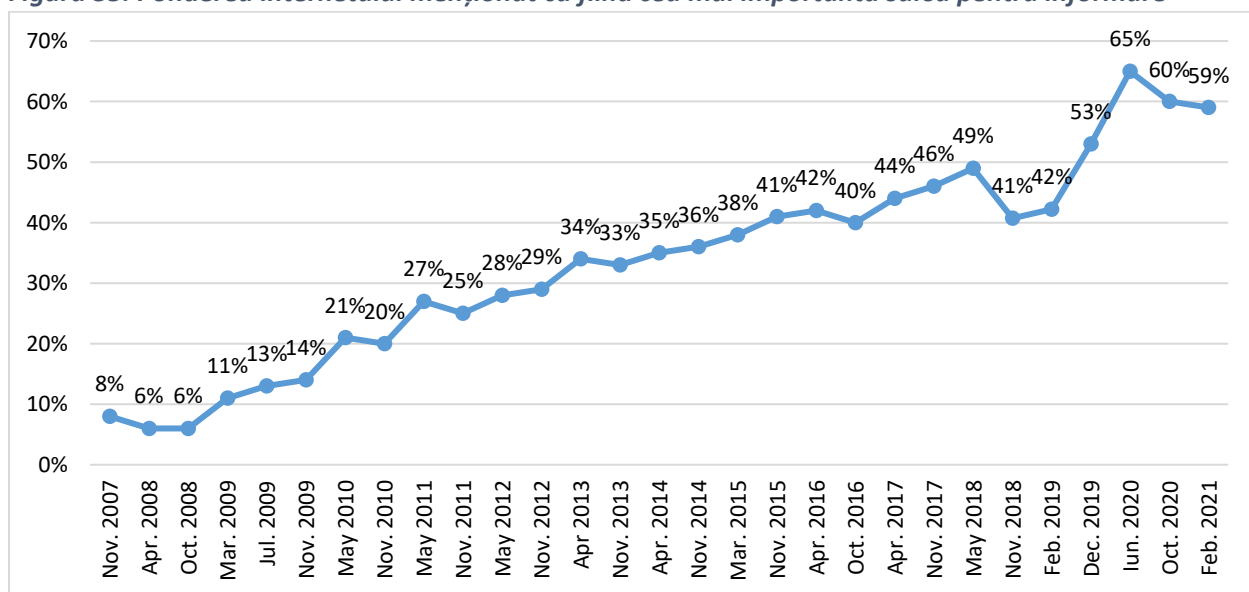
Informarea corectă și exhaustivă despre serviciile publice electronice tatonează terenul către un nivel mai înalt al încrederii față de accesarea e-serviciilor. În topul surselor de informare despre serviciile publice electronice rămân a fi **televiziunea și internetul**. Au menționat că se informează prin intermediul acestor două surse 58,5% dintre cei chestionați și respectiv 65,0%. În cazul internetului preferința de informare se dă paginilor de știri și rețelelor de socializare (46,7%) în detrimentul paginilor web guvernamentale dedicate (18,6%). Tendința generală este îndreptată spre informarea prin intermediul internetului. Față de 2020 ponderea televiziunii ca și sursă de informare a scăzut cu circa 8%, iar a internetului a crescut deopotrivă. A crescut cu peste 5% informarea de pe site-urile de știri și cele de socializare și cu 7% de pe paginile web guvernamentale. La fel în anul 2021 este pentru prima dată când ponderea cumulativă a informării prin internet depășește informarea prin intermediul televiziunii (46,7% prin site-uri de știri, rețele de socializare plus 18,6% site-uri ale instituțiilor guvernamentale versus 50,7% televiziune).

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



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

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

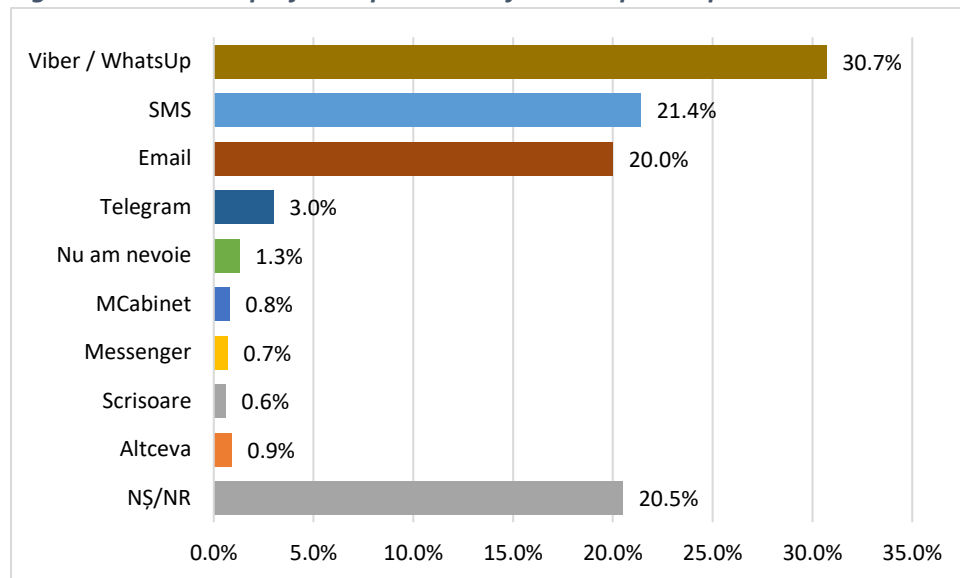


Sursă: [Barometrul Opiniei Publice](#), Institutul de Politici Publice

În cazul în care utilizatorul va avea posibilitate să fie notificat de către prestatorul de servicii publice, despre evenimentele produse în legătură cu prestarea serviciilor sau altor evenimente relevante

destinatarilor, respondenții ar prefera să fie înștiințați prin trei canale. Acestea ar fi: mesaje prin Viber sau WhatUP (30,7%), SMS (21,4%) sau email (20,0%).

**Figura 36. Canalele preferate pentru notificări din partea prestatorilor de servicii**



*Indicator: Pentru expedierea notificărilor despre evenimentele produse în legătura cu prestarea serviciilor sau altor evenimente relevante destinatarilor, serviciul guvernamental MNotify utilizează diferite canale de notificare. În cazul în care ar trebui să primiți o notificare de la prestatorul de servicii, care ar fi canalul cel mai potrivit, în percepția Dvs.?*

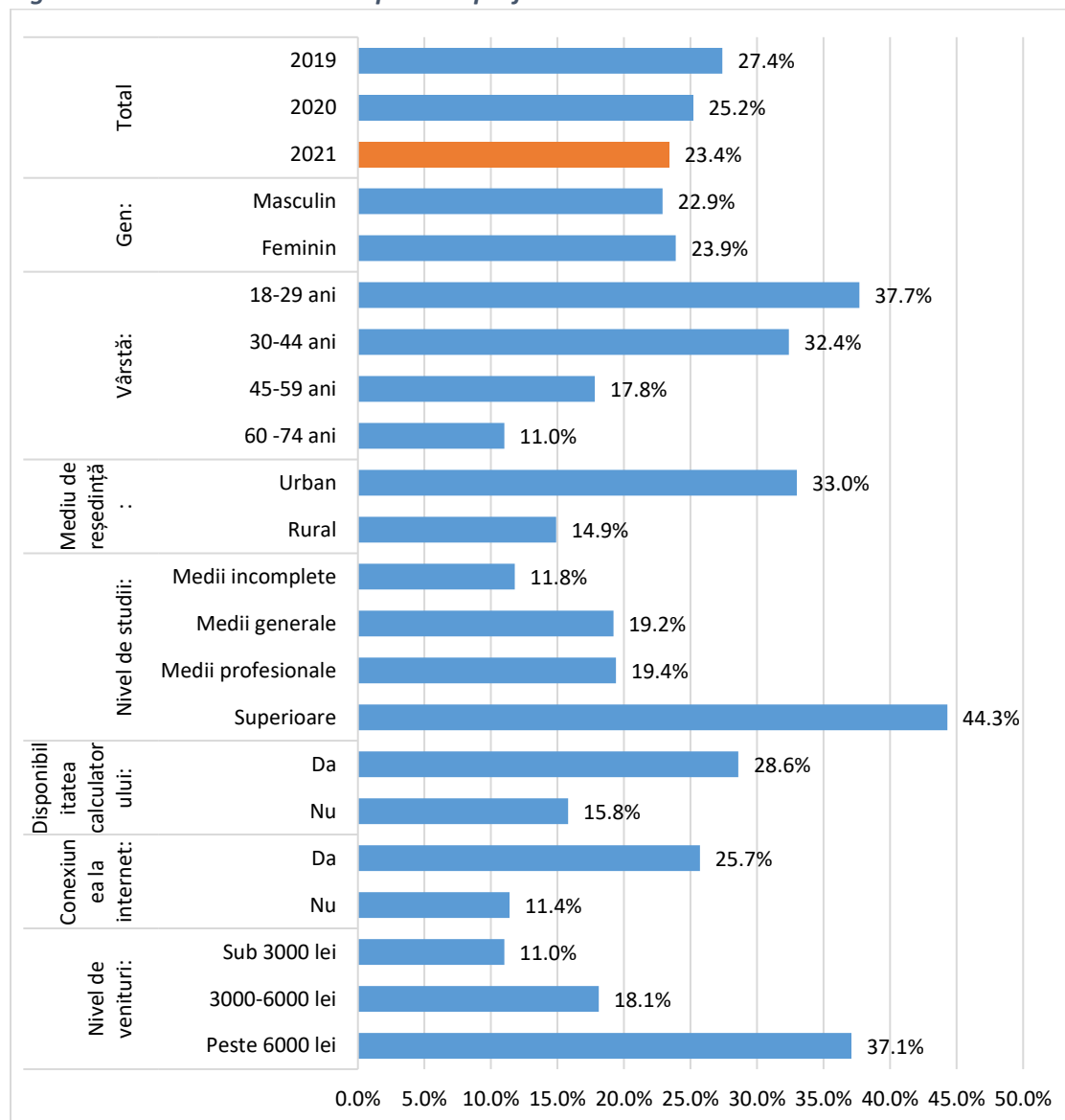
## 4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

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

Anterior a fost prezentată rata de accesare a serviciilor publice electronice, raportată la ponderea respondenților care în general au accesat careva servicii publice în perioada de referință (ultimele 12 luni până la momentul interviului). Acest din urmă indicator- rata celor care au accesat careva servicii publice- a constituit 23,4% în anul 2021. Ușoara diminuare a valorii indicatorului înregistrată față de anul 2020 (25,2%) și în mod special anul 2019 (27,4%) ar fi impactul perioadelor de autoizolare și funcționarea în regim special a instituțiilor.

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

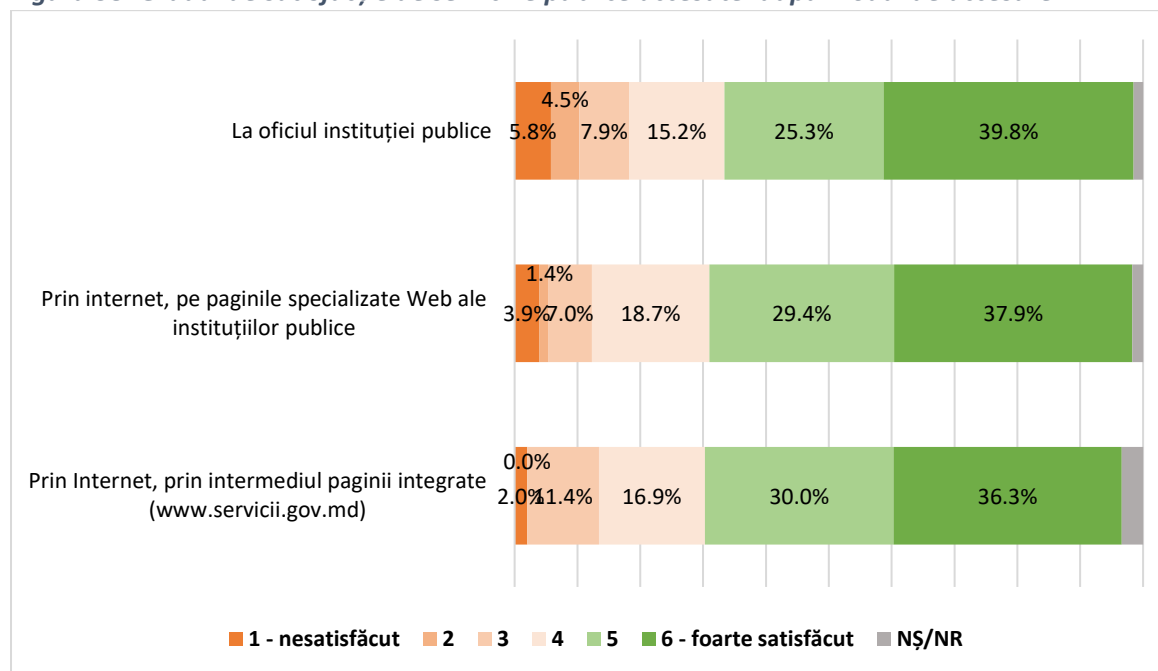
**Figura 37. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorului**



Constatăm diferențe notabile cu referire la gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor publice în funcție de modul de accesare (online sau offline) și instrumentul web (paginile instituțiilor specializate sau pagina integrată), în favoarea online-ului. Nota medie oferită pe o scală de la 1 la 6 a constituit 4,6 în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor și **4,8 în cazul serviciilor electronice** accesate prin paginile specializate ale instituțiilor și **4,7 în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md**. Indicatorul este în scădere față de 2020, când mediile constituiau 5,0 pentru serviciile accesate offline, 5,0 în cazul accesării prin intermediul paginilor web specializate și 5,3 în cazul accesării prin intermediul servicii.gov.md. Scăderea satisfacției pentru toate modalitățile de accesare vorbește despre diminuarea satisfacției cetățenilor față de calitatea serviciilor în favoarea creșterii nesatisfacției, indiferent de modalitatea de accesare a acestora.

Indiferent de modul de accesare, locuitorii din mediul urban apreciază un pic mai pozitiv serviciile accesate (anexa 1, tabelele 61-63).

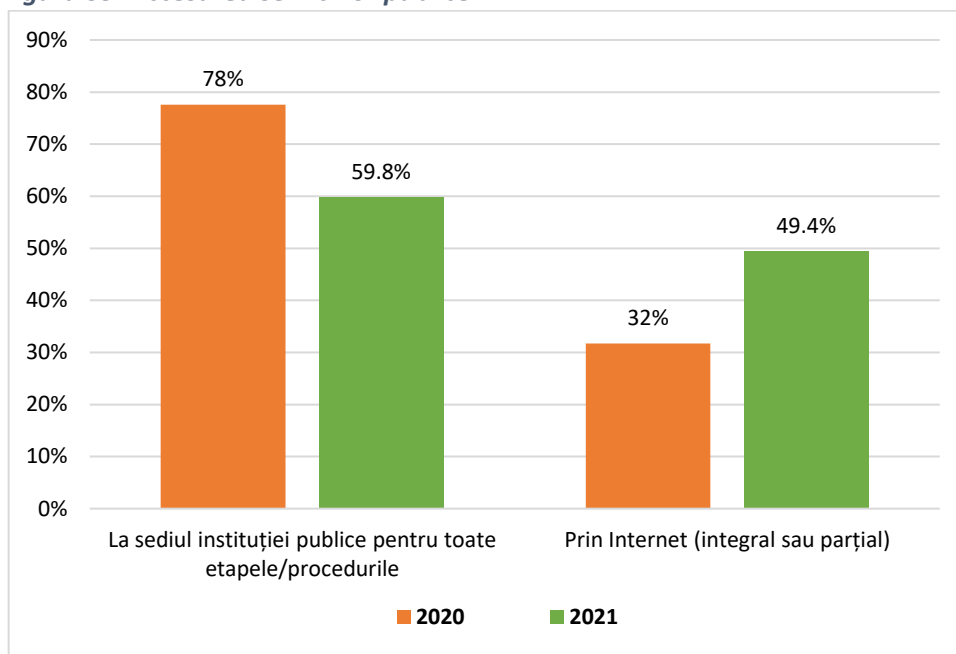
**Figura 38. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare**



Din toți respondenții care au accesat servicii publice în ultimele 12 luni, fiecare al doilea (49,4%) a accesat în mod electronic, fie integral (9,7%) fie pentru cel puțin o etapă (40,3%). 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 60).

Sunt schimbări simțitoare a tipului de acces față de studiul precedent (2020), fiind în scădere considerabilă (-18%) ponderea beneficiarilor offline și în creștere cu o proporție similară (+18%) ponderea celor ce au accesat online.

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



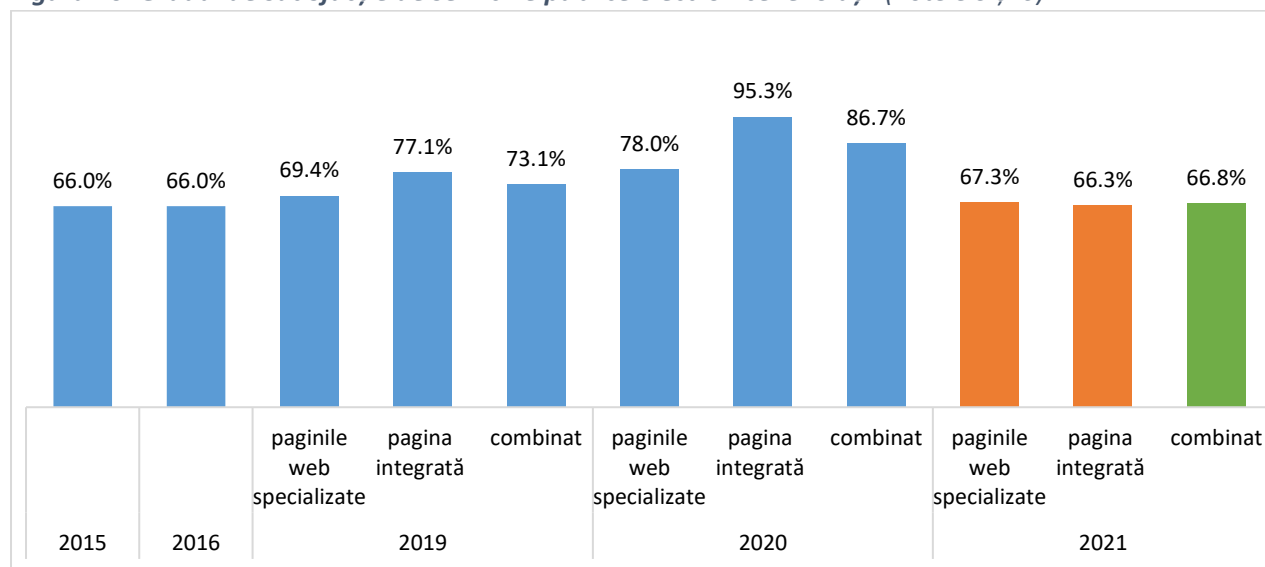
Gradul de satisfacție (suma ponderilor notelor de 5 și 6 acordate) a cunoscut evoluții în ambele direcții de-a lungul anilor. În măsurările de până 2016 gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: 64%-66% apreciau cu note de 5 și 6 pe scala de la 1 la 6 puncte. În 2019 a fost constatată o creștere pentru ambele căi de calea de acces (pagina integrată/portalul guvernamental al serviciilor publice *servicii.gov.md* sau paginile web ale autorităților prestatoare de servicii publice). În 2020 creșterea continuă, ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile publice electronice accesate pe parcursul ultimelor 12 luni constituia deja 86,7% (cumulativ/combinat între cele 2 căi de acces). Nivelul de satisfacție al respondenților care au accesat e-serviciile dorite prin portalul *servicii.gov.md* este de 95,3%, în timp ce nivelul de satisfacție de calitatea e-serviciilor accesate prin paginile web specializate ale prestatorilor de servicii a fost de 78,0%.

**În 2021 se produce o prăbușire cu 20 la sută a indicatorului combinat față de 2020 – 66,8%, scăderea fiind constatată la ambele modalități de accesare – 67,3% pentru paginile web specializate și 66,3% pentru pagina integrată.** La moment putem presupune că această scădere este determinată integral sau parțial de condițiile pandemice care a diminuat calitatea serviciilor prestate indiferent de modul de accesare, și nu de reducerea performanței reale în prestarea serviciului în format online. S-a redus gradul de satisfacție pentru toate formele de accesare, inclusiv offline (de la 75,1% în 2020 către 66,3% în 2021).

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

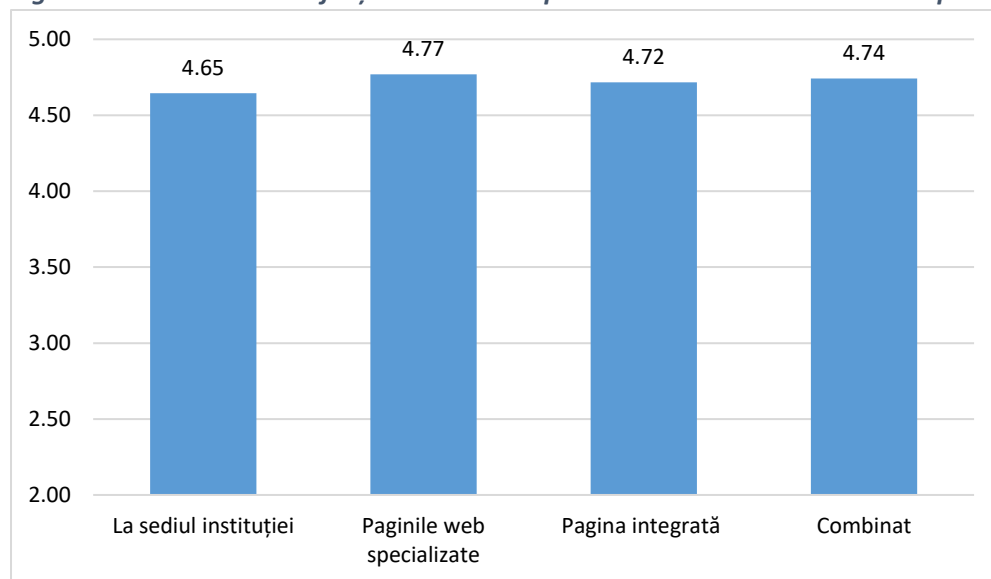


**Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6)**



Valorile medii realizate pe aprecierile acordate de respondenți înregistrează sub 5 puncte (pe scala de 6) pentru toate modalitățile de acces. Totuși la accesarea online utilizatorii au acordat aprecieri semnificativ mai înalte (4,74 puncte indicatorul combinat online vs 4,65 puncte la accesarea offline).

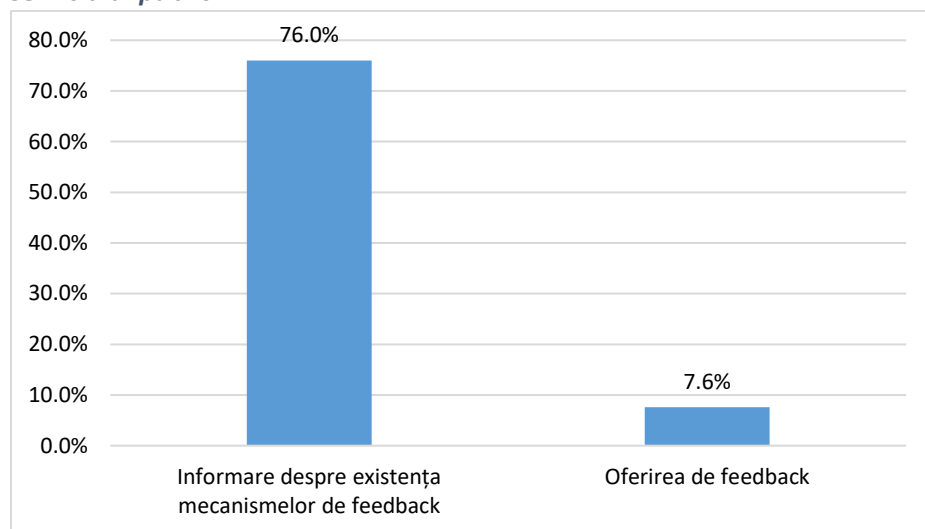
**Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2021**



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 (76,0%) au afirmat că cunosc despre posibilitatea de a depune reclamații, plângeri sau propuneri de îmbunătățiri în procedură sau proces către instituția în care au beneficiat de un

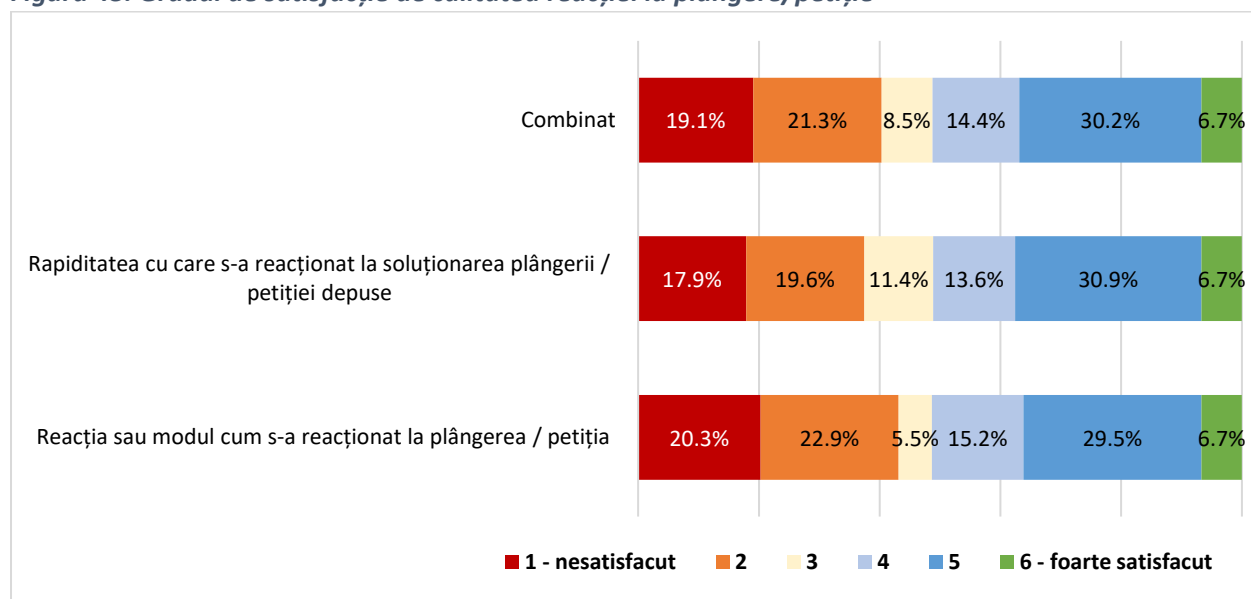
serviciu, din care 7,6% afirmă că au beneficiat de servicii publice și au fost în situația de a depune plângeri/petiții/propuneri (în creștere față de 2020 – 4,2%).

**Figura 42. Informarea despre mecanismele de feedback și accesarea acestora 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 preponderent pozitive, 37,6% apreciind pozitiv rapiditatea reacției (*foarte mulțumit sau mai degrabă mulțumit*) iar 36,2% din respondenți au fost *foarte mulțumiți și mai degrabă mulțumiți* de calitatea reacției de răspuns (modul în care prestatorul a oferit suport în rezolvarea situației). Valoarea indicatorului combinat constituie 36,9%, ceea ce este în scădere față de valoare indicatorului din anul 2020, dar în corelație directă cu scăderea gradului de satisfacție al cetățenilor față de calitatea serviciilor publice administrative per general, în anul 2021, un factor determinat situația pandemică.

**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 46,4% bărbați și 53,3% femei. Aproape jumătate, 47,2%, dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 52,8% - din mediul rural. Aproape a cincea parte din eșantion (17,5%) este reprezentată de tinerii de 18-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 29,8%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 22,8% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 37,2%, cu studii medii generale 19,4% iar 20,6% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Aproape jumate din respondenți (45,4%) au declarat că în ultima săptămână predecesoare studiului au lucrat cel puțin o oră pentru salariu sau altă plată (definiția Organizației Internaționale a Muncii a statutului de ocupat). Dintre cei care nu au lucrat, 22,1% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 19,8% - din motivul vârstei înaintate, 30,3% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 15,5% 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           | 0,8%  |
|                                             | Specialiști cu nivel superior de calificare                                                                                                          | 9,5%  |
|                                             | Specialiști cu nivel mediu de calificare                                                                                                             | 6,9%  |
|                                             | Funcționari administrativi                                                                                                                           | 0,8%  |
|                                             | Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț                                                                          | 2,7%  |
|                                             | Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit                                                                | 1,8%  |
|                                             | Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie | 6,9%  |
|                                             | Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori                                                                         | 1,4%  |
|                                             | Muncitori necalificați                                                                                                                               | 8,7%  |
|                                             | Elev/ Student                                                                                                                                        | 4,9%  |
|                                             | 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                                                                                                                      | 7,4%  |
|                                             | Casnică                                                                                                                                              | 14,0% |
|                                             | Pensionar                                                                                                                                            | 28,6% |
|                                             | Lucrez peste hotare                                                                                                                                  | 3,4%  |
|                                             | Altceva                                                                                                                                              | 1,2%  |
|                                             | NȘ/NR                                                                                                                                                | 0,6%  |
| Activitate profesională în ultima săptămână | Da                                                                                                                                                   | 45,4% |
|                                             | Nu                                                                                                                                                   | 54,1% |
|                                             | NȘ/NR                                                                                                                                                | 0,5%  |
|                                             | Concediu de maternitate / îngrijirea copilului până la 1,5 ani / 3 ani                                                                               | 11,3% |
|                                             | Concediu anual sau în concediu medical                                                                                                               | 4,2%  |

|                                 |                                     | %     |
|---------------------------------|-------------------------------------|-------|
| Motivul inactivității economice | Condiții meteorologice nefavorabile | 0,6%  |
|                                 | Starea de sănătate nu-mi permite    | 30,3% |
|                                 | Vârsta nu-mi permite                | 19,8% |
|                                 | Lipsa locurilor de muncă            | 22,1% |
|                                 | Alt motiv                           | 6,9%  |
|                                 | NȘ/NR                               | 4,8%  |

Veniturile personale ale respondenților provin în 29,7% cazuri din pensii, circa 17,6% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 12,6% - din angajare în sectorul public non-agricol 6,6% - din transferuri de peste hotare.

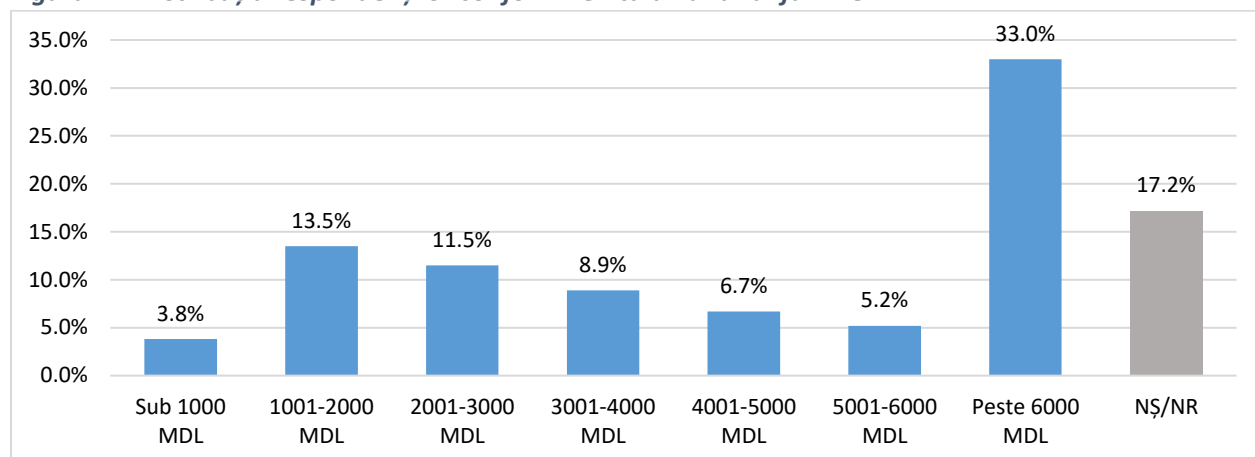
În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 24,4% din angajare în sectorul privat non-agricol, 22,5% - din pensie, 16,4% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 8,7% - transferuri de peste hotare.

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

|                                                             | % respondenți | % capul gospodăriei |
|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|
| Auto angajat în sectorul agrar (fermier, cotă de pământ)    | 1,3%          | 2,3%                |
| Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)         | 1,2%          | 2,0%                |
| Angajat în agricultură în sectorul privat                   | 2,7%          | 4,2%                |
| Antreprenor                                                 | 1,8%          | 1,8%                |
| Auto angajat în sectorul non-agrar                          | 1,8%          | 2,0%                |
| Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol | 12,6%         | 16,4%               |
| Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol           | 17,6%         | 24,4%               |
| Activitatea profesională independentă                       | 4,8%          | 5,8%                |
| Alocație de șomaj                                           | 0,8%          | 0,7%                |
| Pensie                                                      | 29,7%         | 22,5%               |
| Alocații sociale                                            | 6,1%          | 0,8%                |
| Ajutoare de la copii /rude                                  | 3,8%          | 0,4%                |
| Transferuri de peste hotare                                 | 6,6%          | 8,7%                |
| Altele                                                      | 2,0%          | 2,7%                |
| Nu am/are sursă de venit                                    | 12,1%         | 6,0%                |
| NȘ/NR                                                       | 2,4%          | 3,3%                |

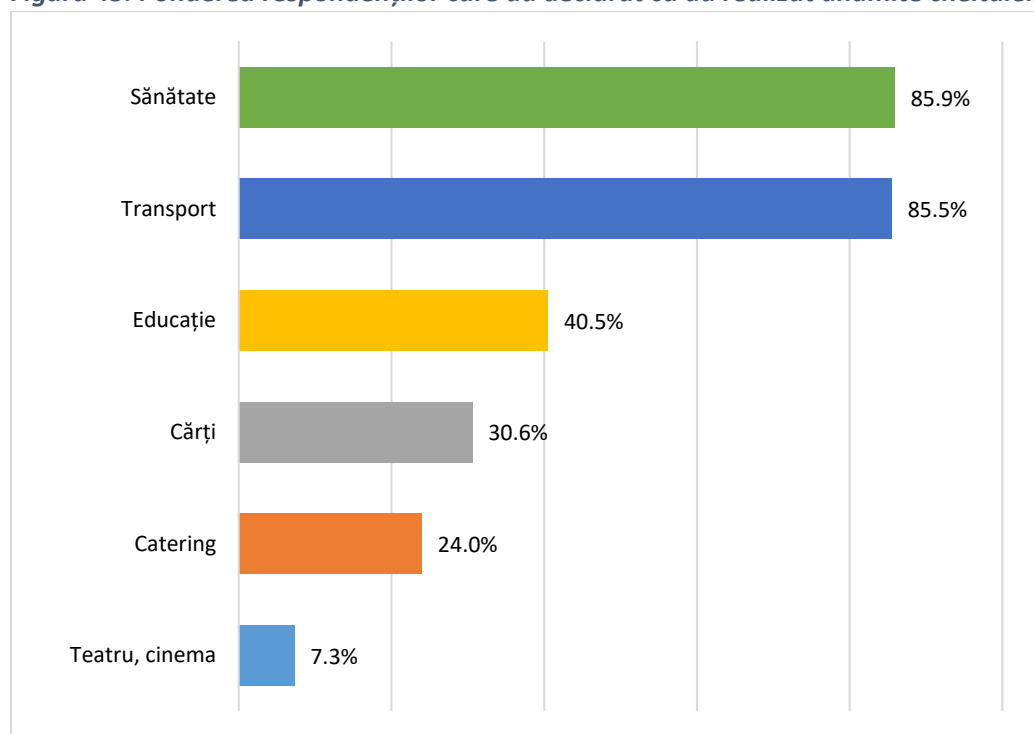
Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în două grupuri majore. Astfel, 33,0% gospodării dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, alții 25,0% în intervalul 1000-3000 lei.

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



Cheltuielile pentru transport și cele pentru ocrotirea sănătății sunt universale, marea majoritate a respondenților declarând că au operat asemenea cheltuieli în ultimele 12 luni (85,5% și 85,9% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (40,5%), 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**



Peste 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 29,4% - de un apartament separat.

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din cinci fiind construită din beton, 35,6% din cărămizi iar 37,8% din lampaci. Majoritatea locuințelor (82,6%) au fost construite până în anul 1991.

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

|                                                            |                                            |       |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|
| Tipul locuinței                                            | Apartament separat                         | 29,4% |
|                                                            | Cameră într-un apartament                  | 0,5%  |
|                                                            | Casă separată                              | 68,5% |
|                                                            | O parte a casei                            | 1,5%  |
|                                                            | NȘ/NR                                      | 0,2%  |
| Materiale de construcție din care este construită locuința | Din beton, blocuri monolit, panouri        | 21,3% |
|                                                            | Căramizi, calcar, blocuri presate          | 35,6% |
|                                                            | Căramidă din paie (chirpici), argila (lut) | 37,8% |
|                                                            | NȘ/NR                                      | 6,2%  |
| Când a fost construită locuința                            | Până în anul 1991                          | 82,6% |
|                                                            | După anul 1991                             | 12,8% |
|                                                            | NȘ/NR                                      | 4,6%  |
| Numărul de camere ocupate de respondent                    | 1                                          | 12,2% |
|                                                            | 2                                          | 38,7% |
|                                                            | 3                                          | 25,7% |
|                                                            | 4                                          | 13,7% |
|                                                            | 5 și mai multe                             | 8,8%  |
|                                                            | NȘ/NR                                      | 0,8%  |

Nu dispun de conexiune la apeduct 12,7%, restul fiind conectate, având punct de acces în locuință sau curte.

Peste o treime locuințe (34,4%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, o pondere considerabilă din aceștia raportând un sistem propriu improvizat (43,0%). Doar 60,4% din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său. Doar una din cinci gospodării sunt conectate la sistem centralizat de încălzire.

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

|                                |                                               |       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|-------|
| Conexiune la apeduct           | Da, cu punct de acces în interiorul locuinței | 76,0% |
|                                | Da, cu punct de acces în curte                | 46,8% |
|                                | Nu este conectată                             | 12,7% |
| Conectare la canalizare        | Sistem centralizat de canalizare              | 34,4% |
|                                | Sistem local/propriu de canalizare            | 43,0% |
|                                | Nu este conectată                             | 22,0% |
| Amplasarea toaletei            | În interiorul locuinței                       | 60,4% |
|                                | În curte                                      | 63,9% |
|                                | Nu avem veceu                                 | 0,4%  |
| Modul de încălzire a locuinței | Încălzire centralizată                        | 20,3% |
|                                | Încălzire autonomă                            | 74,4% |
|                                | Fără încălzire                                | 4,6%  |
| Sursa de încălzire a locuinței | Gaze naturale                                 | 32,4% |
|                                | Cărbune, lemne, păcură                        | 76,7% |
|                                | Electricitate                                 | 1,2%  |

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 95.4%, au declarat că dispun de televizor, 94.9% - au frigider/ congelator, peste 90% dispun de telefon mobil iar 79.3% de telefon fix, mașină de spălat au 88.2% respondenți. De automobil dispun doar 44.1% dintre respondenții studiului, indicatorul fiind totodată într-o creștere considerabilă față de 2020, când constituia 36,6%.

**Tabelul 6. Utilități în locuință**

|                          | 88,4% |       |
|--------------------------|-------|-------|
| Televizor                | 95,4% | 96,2% |
| Gaz natural              | 62,3% | 59,8% |
| Automobil                | 44,1% | 36,6% |
| Telefon fix              | 79,3% | 77,7% |
| Telefon mobil (GSM)      | 91,9% | 91,4% |
| Mașină de spălat automat | 88,2% | 85,9% |
| Casetofon video          | 14,9% | 9,6%  |
| Televiziune prin cablu   | 75,2% | 72,6% |
| Antenă TV prin satelit   | 13,8% | 13,2% |
| Frigider / congelator    | 94,9% | 96,6% |

## Concluzii

### *Dotare și utilizare internet*

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

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

Peste jumătate din numărul din respondenților au utilizat un computerul în ultimele 12 luni (în scădere cu 4% față de 2020 și cu peste 11% față de 2019), pe când internetul a fost utilizat de patru din cinci cetățeni. Tot mai mulți cetățeni accesează internetul prin intermediul telefoanelor mobile și al altor echipamente mobile de acces.

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

### *e-Guvernare*

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

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

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

Doar jumătate din respondenți anticipează avantaje și urmare a procesului de e-Guvernare, fiind înregistrată o scădere considerabilă față de studiile precedente (reducere cu 11% față de 2020), .

Gradul scăzut de informare și înțelegere a e-Guvernării sunt factori care influențează în mod direct gradul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor online, astfel o parte considerabilă din cetățenii chestionați exprimă neîncredere față de calitatea și siguranța serviciilor electronice (25,3% și 44,4% au acordat note 1 sau 2).

### *Accesarea serviciilor publice electronice*

În pofida anumitor doze de neîncredere,, marea parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora constituind 42,3%, comparabil cu 2020, deși în reducere față de 2019. Am putea admite că acest lucru se datorează condițiilor de autoizolare și distanță socială care au marcat perioada pandemică.



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**, comparabil cu nivelul înregistrat în 2020, și la fel în scădere față de 2019.

**În eventualitatea beneficiii de servicii publice în regim online peste o treime respondenți se definesc utilizatori independenți, o altă treime utilizatori parțial asistați și 25,4% – utilizatori care au nevoie de suport total prin delegare.** Se evidențiază migrarea a circa 3% din utilizatorii care au nevoie de un anumit suport către segmentul celor care ar delega în întregime accesarea serviciului online altei persoane.

Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 49,4% raportat la populația care a beneficiat în ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 20,4% raportat la utilizatorii de internet. Rata de accesare a serviciilor publice electronice este mai înaltă în rândul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu studii superioare, nivel de venituri mai înalt.

În comparație cu studiile precedente, rata de accesare a serviciilor publice electronice în 2021 a cunoscut o creștere explozivă, sporind cu peste 11 la sută față de 2020, fiind cea mai mare creștere anuală înregistrată în toate studiile realizate din 2012 încoace, comparativ doar cu creșterea anuală înregistrată pe parcursul anului 2015.

Marea parte a serviciilor publice electronice sunt încă accesate preponderent prin intermediul paginilor web a instituțiilor de resort, în defavoarea Portalului Serviciilor Publice. Dacă să analizăm dispozitivul ca și mijloc de accesare, circa jumătate dintre servicii au fost accesate preponderent prin intermediul computerului, altă 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*

Per ansamblu, 1 din 4 cetățeni, în ultimele 12 luni care au precedat studiului, au beneficiat de anumite servicii publice, indiferent de modul de accesare (online sau offline). Se remarcă un nivel sporit de satisfacție de serviciul recepționat dacă cetățeanul a accesat acest serviciu online, în mod special în cazul serviciilor accesate prin Portalul Serviciilor Publice ([www.servicii.gov.md](http://www.servicii.gov.md)). Totodată condițiile pandemice impulsionând creșterea considerabilă a nivelului de accesare online a generat și anumite nemulțumiri, astfel, comparat cu anii precedenți se atestă unele înrăutățiri în ceea ce privește gradul de satisfacție de serviciile publice electronice.

Circa 8% 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 satisfăcătoare, fiecare al doilea respondent declarându-și mulțumirea

## Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului

### Modernizarea Serviciilor Guvernamentale

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

Actualizare Decembrie, 2021

| Obiectivul de Dezvoltare al Proiectului: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității serviciilor administrative guvernamentale selectate. |                                                  |                  |              |               |              |                  |              |               |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------|--------------|---------------|--------------|------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| Indicatorii Obiectivelor de Dezvoltare a proiectului                                                                                           |                                                  | Valoarea de bază | Ținta Anul 1 | Actual Anul 1 | Ținta Anul 2 | Actual Anul 2    | Ținta Anul 3 | Actual Anul 3 | Ținta Anul 4 | Ținta Finală |
| Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni, din care:                                                     | general                                          | 24%              | 27%          | 27.9%         | 32%          | 32%              | 37%          | 49,4%         | 43%          | 50%          |
|                                                                                                                                                | % femei                                          | 49.5%            | 49.5%        | 61.4%         | 49.5%        | 53.6%            | 49.5%        | 52,7%         | 49.5%        | 49.5%        |
|                                                                                                                                                | grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%) | 6%               | 6%           | 18.4%         | 10%          | 14,0%            | 15%          | 37,4%         | 20%          | 25%          |
| Ponderea cetățenilor mulțumiți de calitatea răspunsului la feedback-ul lor de către furnizorii de servicii administrative guvernamentale       | general                                          |                  |              |               |              | 49.4% (baseline) | 59.4%        | 36,9%         |              |              |

## Anexa 1: Tabele bi-variate

### Cuprins:

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

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

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

**Tabelul 1. Structura eșantionului**

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

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

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

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

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



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

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

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

...

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

|                                         |                           | Număr       | Televiziune  | Radio       | Ziare       | Angajații ghișeeleor 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>3036</b> | <b>50,7%</b> | <b>6,3%</b> | <b>2,6%</b> | <b>2,1%</b>                                            | <b>46,7%</b>                                        | <b>18,6%</b>                                         | <b>1,0%</b>       | <b>1,0%</b>          | <b>24,9%</b>                                                   | <b>0,4%</b> | <b>0,7%</b>    | <b>5,9%</b> |
| <b>Genul respondentului:</b>            | <b>Masculin</b>           | 1252        | 49,0%        | 6,7%        | 2,5%        | 1,8%                                                   | 46,8%                                               | 19,5%                                                | 0,8%              | 1,0%                 | 24,6%                                                          | 0,7%        | 0,7%           | 4,7%        |
|                                         | <b>Feminin</b>            | 1784        | 52,1%        | 6,0%        | 2,6%        | 2,5%                                                   | 46,6%                                               | 17,7%                                                | 1,1%              | 1,1%                 | 25,2%                                                          | 0,2%        | 0,6%           | 7,0%        |
| <b>Vârsta respondentului:</b>           | <b>18-29 ani</b>          | 551         | 28,0%        | 2,2%        | 1,2%        | 1,3%                                                   | 75,2%                                               | 35,3%                                                | 1,6%              | 1,8%                 | 22,8%                                                          | 0,2%        | 0,0%           | 2,9%        |
|                                         | <b>30-44 ani</b>          | 769         | 40,5%        | 3,5%        | 1,6%        | 4,3%                                                   | 62,3%                                               | 27,0%                                                | 1,7%              | 1,7%                 | 26,8%                                                          | 0,5%        | 0,6%           | 3,7%        |
|                                         | <b>45-59 ani</b>          | 697         | 56,8%        | 6,6%        | 3,3%        | 1,7%                                                   | 42,3%                                               | 12,8%                                                | 0,3%              | 0,5%                 | 27,9%                                                          | 0,9%        | 0,4%           | 5,6%        |
|                                         | <b>60 -74 ani</b>         | 1019        | 68,8%        | 11,2%       | 3,7%        | 1,0%                                                   | 18,3%                                               | 5,2%                                                 | 0,4%              | 0,3%                 | 21,9%                                                          | 0,1%        | 1,3%           | 10,1%       |
| <b>Mediu de reședință:</b>              | <b>Urban</b>              | 1416        | 45,2%        | 4,5%        | 2,3%        | 2,8%                                                   | 55,6%                                               | 29,8%                                                | 1,4%              | 1,5%                 | 27,5%                                                          | 0,4%        | 0,2%           | 4,8%        |
|                                         | <b>Rural</b>              | 1620        | 55,6%        | 8,0%        | 2,8%        | 1,5%                                                   | 38,7%                                               | 8,5%                                                 | 0,6%              | 0,6%                 | 22,6%                                                          | 0,5%        | 1,0%           | 7,0%        |
| <b>Nivel de studii:</b>                 | <b>Medii incomplete</b>   | 630         | 53,5%        | 6,2%        | 1,7%        | 1,2%                                                   | 32,1%                                               | 6,9%                                                 | 0,8%              | 0,8%                 | 20,0%                                                          | 0,6%        | 1,5%           | 10,5%       |
|                                         | <b>Medii generale</b>     | 607         | 55,3%        | 7,1%        | 2,2%        | 1,3%                                                   | 40,7%                                               | 11,3%                                                | 0,7%              | 1,6%                 | 22,7%                                                          | 0,4%        | 1,4%           | 7,0%        |
|                                         | <b>Medii profesionale</b> | 1124        | 53,5%        | 6,5%        | 2,2%        | 1,9%                                                   | 46,3%                                               | 14,9%                                                | 1,0%              | 1,3%                 | 28,5%                                                          | 0,3%        | 0,2%           | 5,0%        |
|                                         | <b>Superioare</b>         | 671         | 39,7%        | 5,4%        | 4,3%        | 4,2%                                                   | 65,5%                                               | 41,3%                                                | 1,1%              | 0,3%                 | 25,4%                                                          | 0,4%        | 0,0%           | 2,2%        |
| <b>Disponibilitatea calculatorului:</b> | <b>Da</b>                 | 1780        | 45,2%        | 5,5%        | 2,4%        | 2,8%                                                   | 58,7%                                               | 25,9%                                                | 1,2%              | 1,3%                 | 26,4%                                                          | 0,4%        | 0,5%           | 4,0%        |
|                                         | <b>Nu</b>                 | 1256        | 58,8%        | 7,6%        | 2,8%        | 1,2%                                                   | 28,8%                                               | 7,8%                                                 | 0,6%              | 0,5%                 | 22,6%                                                          | 0,4%        | 1,0%           | 8,7%        |
| <b>Conexiunea la internet:</b>          | <b>Da</b>                 | 2520        | 48,1%        | 5,1%        | 2,4%        | 2,3%                                                   | 54,4%                                               | 21,7%                                                | 1,1%              | 1,2%                 | 25,8%                                                          | 0,4%        | 0,5%           | 4,4%        |
|                                         | <b>Nu</b>                 | 516         | 64,0%        | 12,8%       | 3,7%        | 1,1%                                                   | 5,9%                                                | 1,8%                                                 | 0,2%              | 0,2%                 | 19,9%                                                          | 0,5%        | 1,8%           | 13,8%       |
| <b>Nivel de venituri:</b>               | <b>Sub 3000 lei</b>       | 915         | 60,9%        | 7,5%        | 2,4%        | 0,8%                                                   | 28,9%                                               | 4,5%                                                 | 0,3%              | 0,2%                 | 22,7%                                                          | 0,1%        | 1,3%           | 9,3%        |
|                                         | <b>3000-6000 lei</b>      | 647         | 58,0%        | 8,1%        | 2,6%        | 1,3%                                                   | 39,2%                                               | 11,7%                                                | 0,6%              | 0,9%                 | 23,1%                                                          | 0,2%        | 1,3%           | 6,6%        |
|                                         | <b>Peste 6000 lei</b>     | 956         | 42,1%        | 4,5%        | 2,3%        | 3,0%                                                   | 66,6%                                               | 34,2%                                                | 1,4%              | 1,2%                 | 27,2%                                                          | 0,8%        | 0,0%           | 2,1%        |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

**Tabelul 65. Dacă e să Vă referiți la ultima instituție publică de servicii 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>                            |                           | 697   | <b>76,0%</b> | <b>22,9%</b> | <b>1,1%</b> |
| <b>Genul respondentului:</b>            | <b>Masculin</b>           | 276   | 76,4%        | 22,6%        | 1,0%        |
|                                         | <b>Feminin</b>            | 421   | 75,7%        | 23,2%        | 1,1%        |
| <b>Vârsta respondentului:</b>           | <b>18-29 ani</b>          | 204   | 75,5%        | 23,6%        | 0,9%        |
|                                         | <b>30-44 ani</b>          | 254   | 77,3%        | 22,4%        | 0,3%        |
|                                         | <b>45-59 ani</b>          | 125   | 75,1%        | 24,0%        | 0,9%        |
|                                         | <b>60 -74 ani</b>         | 114   | 74,8%        | 21,6%        | 3,7%        |
| <b>Mediu de reședință:</b>              | <b>Urban</b>              | 456   | 75,4%        | 23,7%        | 0,8%        |
|                                         | <b>Rural</b>              | 241   | 77,2%        | 21,3%        | 1,5%        |
| <b>Nivel de studii:</b>                 | <b>Medii incomplete</b>   | 75    | 74,0%        | 23,5%        | 2,5%        |
|                                         | <b>Medii generale</b>     | 115   | 76,9%        | 22,5%        | 0,7%        |
|                                         | <b>Medii profesionale</b> | 215   | 75,4%        | 24,2%        | 0,4%        |
|                                         | <b>Superioare</b>         | 292   | 76,6%        | 22,0%        | 1,3%        |
| <b>Disponibilitatea calculatorului:</b> | <b>Da</b>                 | 502   | 76,1%        | 23,0%        | 0,9%        |
|                                         | <b>Nu</b>                 | 195   | 76,0%        | 22,6%        | 1,4%        |
| <b>Conexiunea la internet:</b>          | <b>Da</b>                 | 639   | 75,9%        | 23,2%        | 0,9%        |
|                                         | <b>Nu</b>                 | 58    | 77,4%        | 19,3%        | 3,3%        |
| <b>Nivel de venituri:</b>               | <b>Sub 3000 lei</b>       | 101   | 69,1%        | 29,0%        | 1,9%        |
|                                         | <b>3000-6000 lei</b>      | 118   | 74,6%        | 23,2%        | 2,2%        |
|                                         | <b>Peste 6000 lei</b>     | 354   | 78,0%        | 21,5%        | 0,5%        |

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

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

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

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

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

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

Tabelul 69. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?

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

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

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

**Tabelul 71. Când a fost construită locuința Dvs.?**

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

