

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

## SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2020



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

Chișinău, Republica Moldova

2020

## 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.....	10
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor .....	12
1.4. Utilizarea internetului .....	13
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor gubernamentale.....	18
3. Accesarea serviciilor publice electronice .....	28
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice .....	34
5. Analiza socio-demografică.....	38
Concluzii .....	42
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului .....	42
Anexa 1: Tabele bi-variate.....	45

## 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 .....	9
Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet .....	10
Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții .....	11
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet .....	11
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni .....	12
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni .....	13
Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni .....	14
Figura 10. Frecvența utilizării internetului .....	14
Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții .....	15
Figura 12. Scopurile utilizării internetului .....	16
Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții .....	17
Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale .....	18
Figura 15. Gradul de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale .....	19
Figura 16. Beneficiile așteptate ale Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale .....	19
Figura 17. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare sau Guvernare electronică .....	20
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare .....	21
Figura 19. Nivelul de înțelegere a beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni .....	21
Figura 20. Gradul de înțelegere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării .....	22
Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice .....	22
Figura 22. Siguranța serviciilor publice electronice-dinamica notei medii .....	23
Figura 23. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv .....	24
Figura 24. Nota medie de deschidere în accesarea serviciilor publice online: per dispozitiv .....	25
Figura 25. Preferințele de accesare a serviciilor publice: online sau offline .....	26
Figura 26. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator .....	27
Figura 27. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator .....	27
Figura 28. Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică .....	27
Figura 29. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice) .....	28
Figura 30. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice .....	29
Figura 31. Ponderea utilizatorilor de servicii electronice în dinamică .....	29
Figura 32. Servicii publice electronice: gradul de accesare .....	30
Figura 33. Servicii publice electronice: modul de accesare .....	31
Figura 34. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare .....	32
Figura 35. Sursele de informare despre servicii publice electronice .....	33
Figura 36. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare .....	33
Figura 37. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorilor .....	34
Figura 38. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare .....	35
Figura 39. Accesarea serviciilor publice .....	35
Figura 40. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6) .....	36
Figura 41. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2020 .....	36
Figura 42. Depunerea de plângeri/petiții referitor la calitatea serviciului public .....	37
Figura 43. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție .....	37
Figura 44. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei .....	39
Figura 45. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli .....	40

## Lista tabelelor

Tabelul 1. Structura eșantionului .....	6
Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților.....	38
Tabelul 3. Sursele de venit ale respondenților și ale capului gospodăriilor .....	39
Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor .....	40
Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință.....	41
Tabelul 6. Utilități în locuință .....	41

## 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, 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:** 3056 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 (192) 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:** 18 noiembrie – 11 decembrie 2020. 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 interviuare.

**Tabelul 1. Structura eșantionului**

		Număr	%
<b>Total</b>		3056	100,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	44,4%
	<b>Feminin</b>	1686	55,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	17,6%
	<b>30-44 ani</b>	860	31,1%
	<b>45-59 ani</b>	741	23,9%
	<b>60 -74 ani</b>	905	27,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	46,6%
	<b>Rural</b>	1653	53,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	19,6%
	<b>Medii generale</b>	687	22,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	37,7%
	<b>Superioare</b>	609	20,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	58,2%
	<b>Nu</b>	1303	41,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	79,4%

	<b>Nu</b>	664	20,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	38,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	28,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	33,5%

Datele pentru indicatorii de bază sunt prezentate în comparație cu studiul „[Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale](#)” realizat în 2019, iar pentru unii indicatori și cu sondajele anterioare.

**LIMITĂRI:** Datele sondajului din 2020 trebuie tratate prin prisma eventualului impact al pandemiei de COVID-19 asupra percepțiilor și comportamentului cetățenilor. Pandemia și interdicțiile în scopul prevenirii care au fost instituite pe parcursul mării părți ai anului 2020 și-au lăsat amprenta asupra tuturor sferelor vieții sociale, inclusiv și asupra modului și gradului de necesitate și de accesare 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 redus gradul firesc de accesare a serviciilor guvernamentale, cu toate efectele aferente asupra tuturor indicatorilor măsurați în cadrul studiului.

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

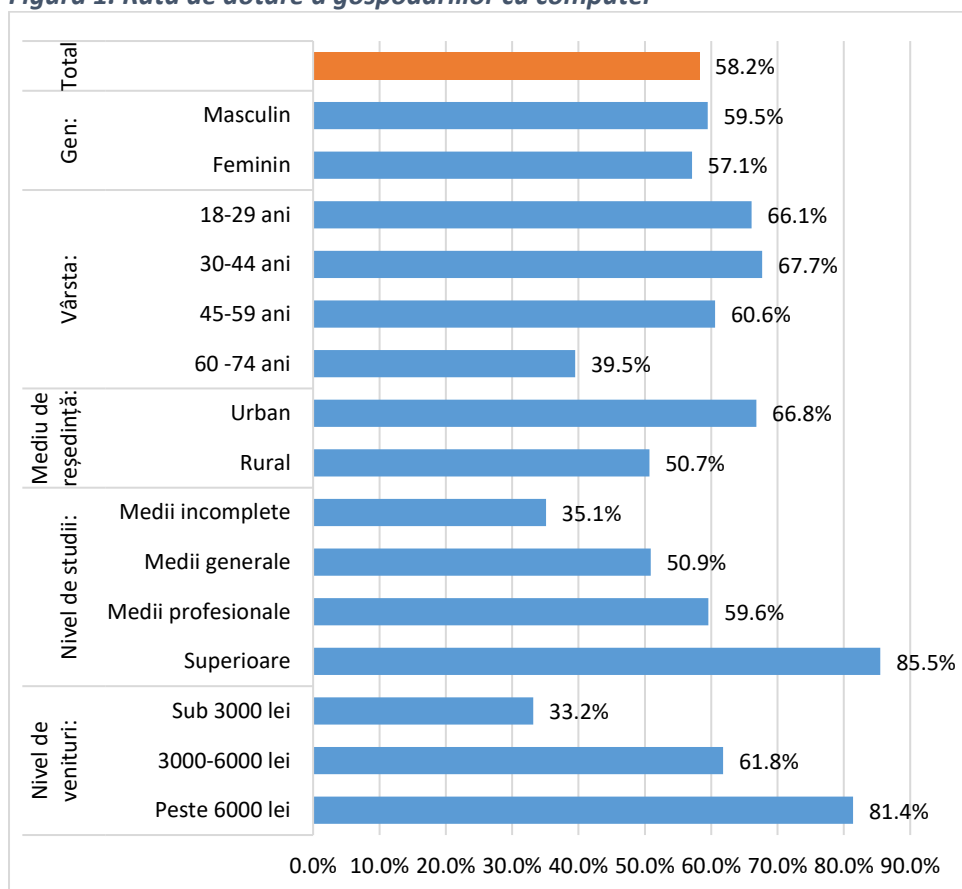
Acest capitol furnizează informații despre gradul de disponibilitate a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

În ultimele decenii am asistat la un proces rapid de computerizare a gospodăriilor din Republica Moldova și sporirea nivelului de acces la internet. 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 aproximativ **două din trei (58,2%) gospodării din Republica Moldova dispun de un computer la domiciliu**. Accesul la computer în acest sens îl au în egală măsură atât bărbații, cât și femeile, în schimb există anumite variații în funcție de alte caracteristici socio-demografice. Rata de dotare cu computere *scade către grupurile de vârstă mai înaintate* (de la 67,7% în rândul celor de 30-44 ani la doar 39,5% în rândul celor de 60-74 ani), rămâne a fi mai mică în mediul rural (50,7% față de 66,8% 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.

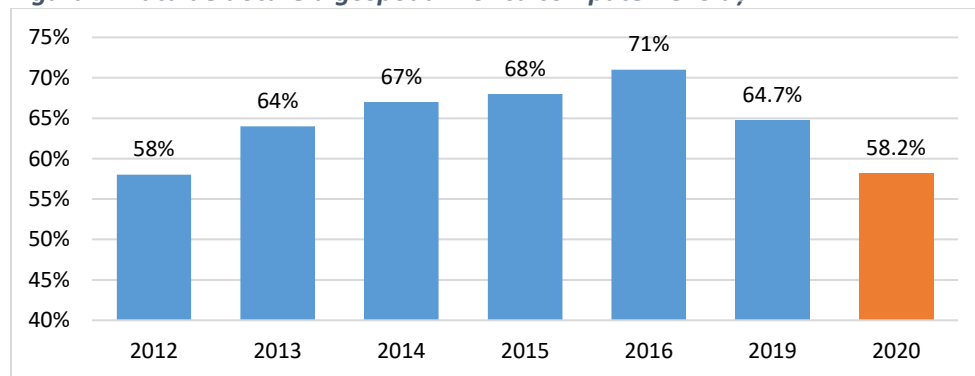
**Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer**





Dacă e să analizăm dinamica valorii acestui indicator din anii precedenți, vom atesta o scădere continuă a ratei dotării gospodăriilor cu computere, începând cu anul 2016 **Rata dotării în anul 2020 este cea mai mică din toată perioada măsurărilor (începând cu 2013), reducându-se în doar un singur an cu circa 7% (în 2019 constituia 64,7%)**. 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.

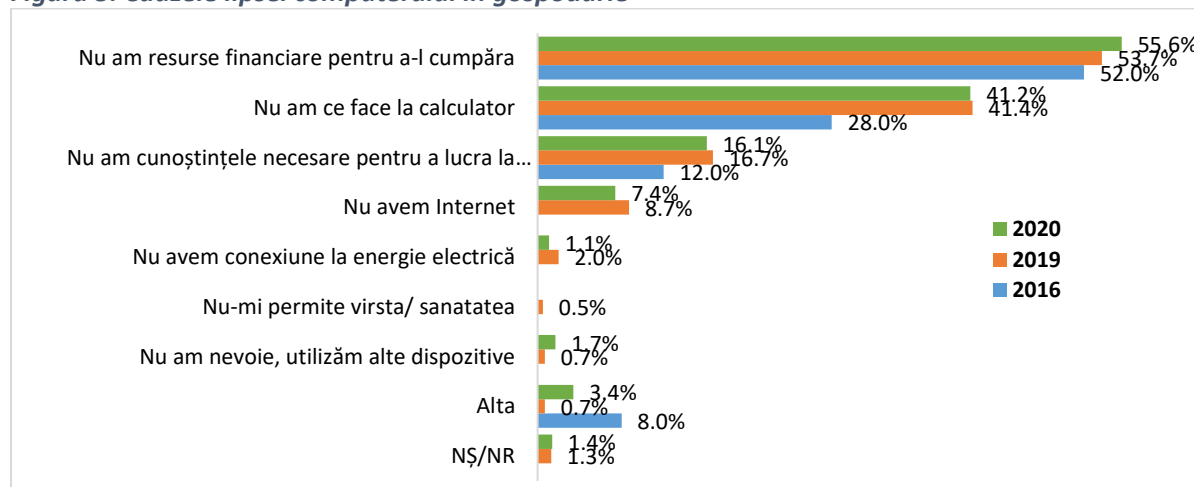
**Figura 2. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer: evoluții**



Ce ține de *cauza absenței computerului*, lipsa resurselor financiare pentru procurarea lui este cel mai des invocat motiv în cazul a 55,6% din cei chestionați. Totuși, se pare că tendința de renunțare la computer este determinată de utilizarea altor dispozitive, ci nu de renunțarea la tehnologii informaționale. Pe de o parte se menține ponderea celor care declară că nu ar avea nevoie de calculator, căci nu îi văd utilitatea: 41,2% față de 41,4% în 2019 și în creștere față de 28,0% în 2016. Pe de altă parte, e vorba de 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- 2020.

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*).

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



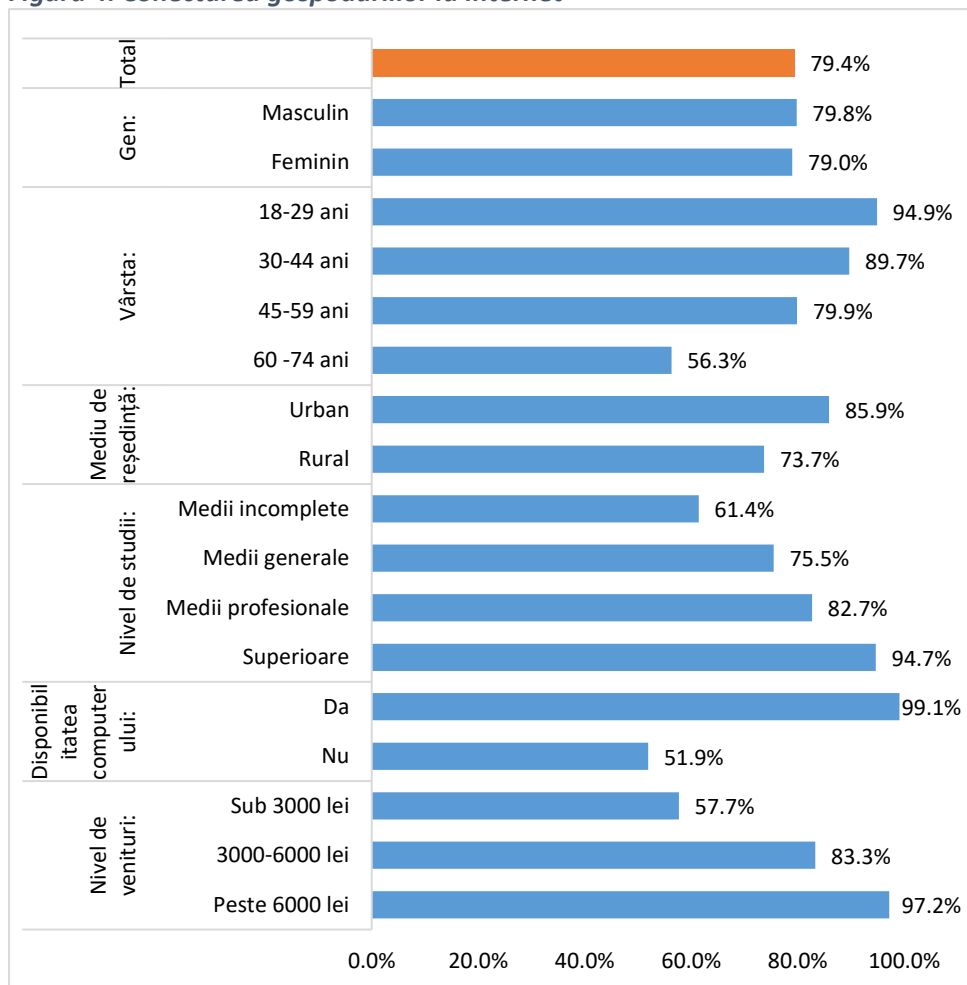
Din acele gospodării care dispun de computer, 9,8% au mai mult decât un singur dispozitiv, astfel încât numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,1 (*anexa 1, tabelul 3*).

## 1.2. Nivelul de conectare la internet

Din estimările studiului, rezidă că **opt din zece gospodării sunt conectate la internet**, iar rata de conectare la internet este deja cu peste 20% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

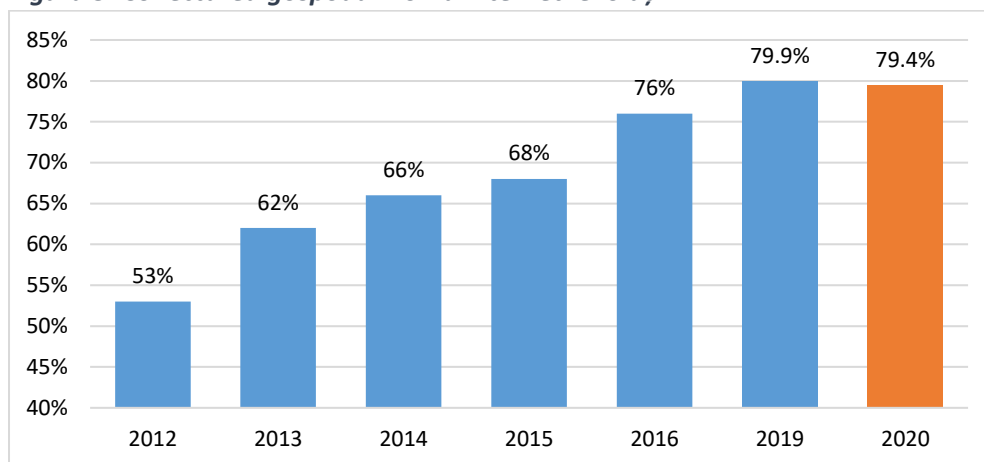
Variațiile pe categorii socio-demografice sunt similare celor în cazul calculatorului, rata de penetrare a internetului scade o dată cu înaintarea în vârstă, este mai înaltă în mediul urban, e mai nivelului de studii și de venituri.

**Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet**



Studiile realizate în ultimul deceniu au înregistrat o continuă creștere a ratei de penetrare a internetului în gospodării, aceasta sporind cu circa 3% față de anul 2016 dar fiind practic la același nivel cu anul 2019.

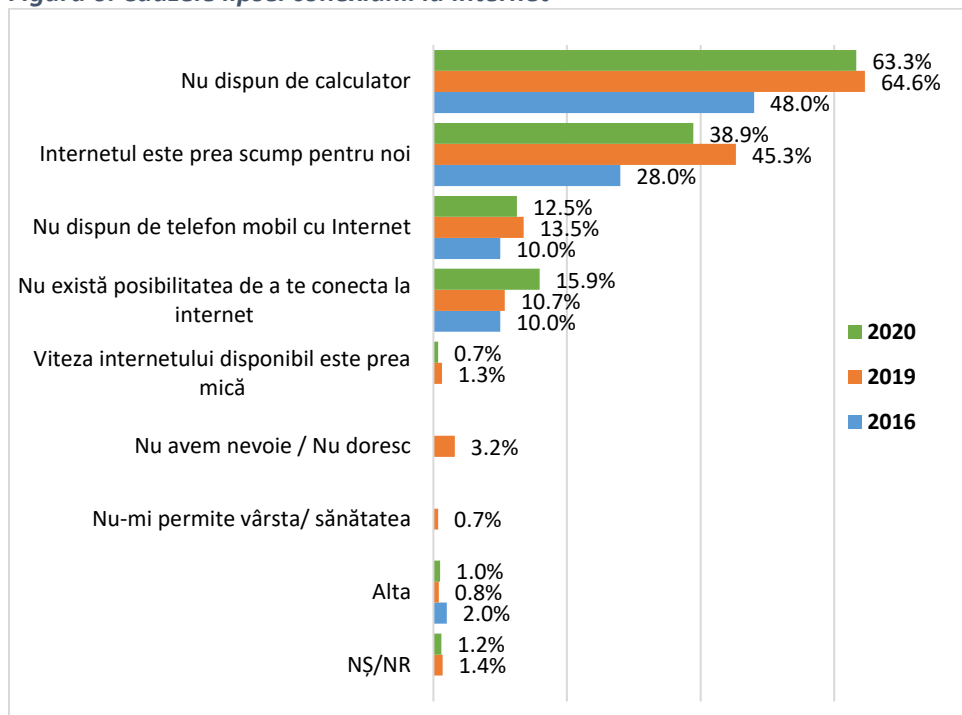
**Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții**



Sunt trei modalități de conectare la Internet a gospodăriilor, patru din zece gospodării fiind conectate prin semnal Wi-Fi, fiecare a patra prin ADSL și 18,4% dispun de conexiune prin fibră optică (*anexa 1, tabelul 7*).

În cazul celor 20,6% gospodării care nu sunt conectate la internet, totuși lipsa computerului este cel mai des invocată ca și cauză (63,3%). Un număr semnificativ al populației participante la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, face trimitere la costul serviciului (38,9%, în creștere față de 2016 – 28,0% dar cu o mică scădere față de 2019). Alții 12,5% explică absența conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet. A crescut ponderea celor care nu sunt conectați la internet din cauza imposibilității tehnice de conectare (15,9%).

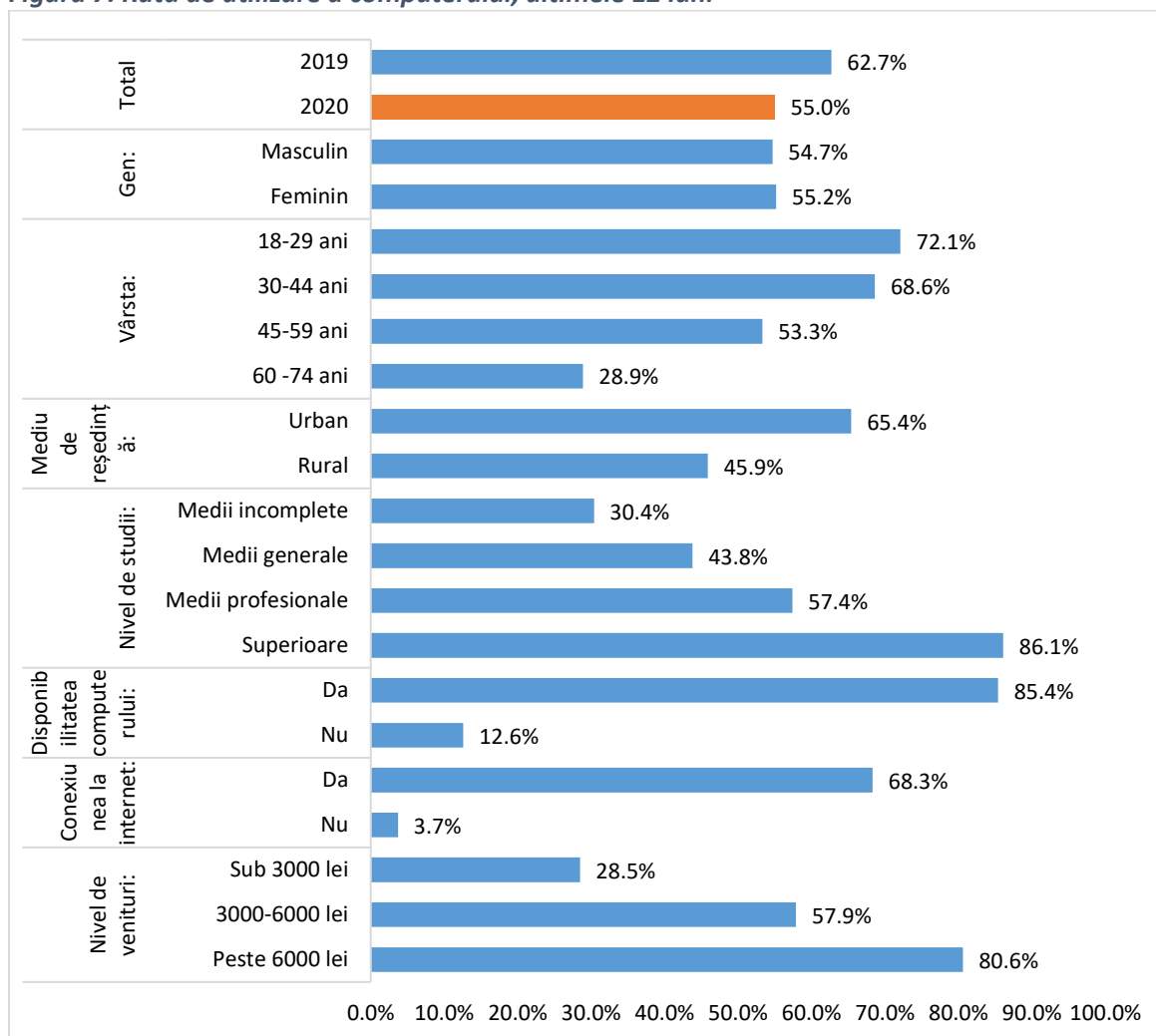
**Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet**



### 1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

**Rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni constituie 55,0%**, fiind în scădere considerabilă chiar și față de anul precedent (-8%). Remarcăm lipsa a carorva variații în funcție de gen, o puternică reducere a ratei de utilizare către grupul în vârstă mai înaintată (de la 72,1% în rândul tinerilor de 18-29 ani la 28,9% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (65,4% față de 45,9% în rândul celor din mediul rural), e dublă în cazul celor cu studii superioare (86,1%) în comparație cu categoria de cetățeni cu cel mai scăzut nivel de studii (30,4%), la fel, este dublă discrepanța între grupurile extreme în funcție de venitul gospodăriei.

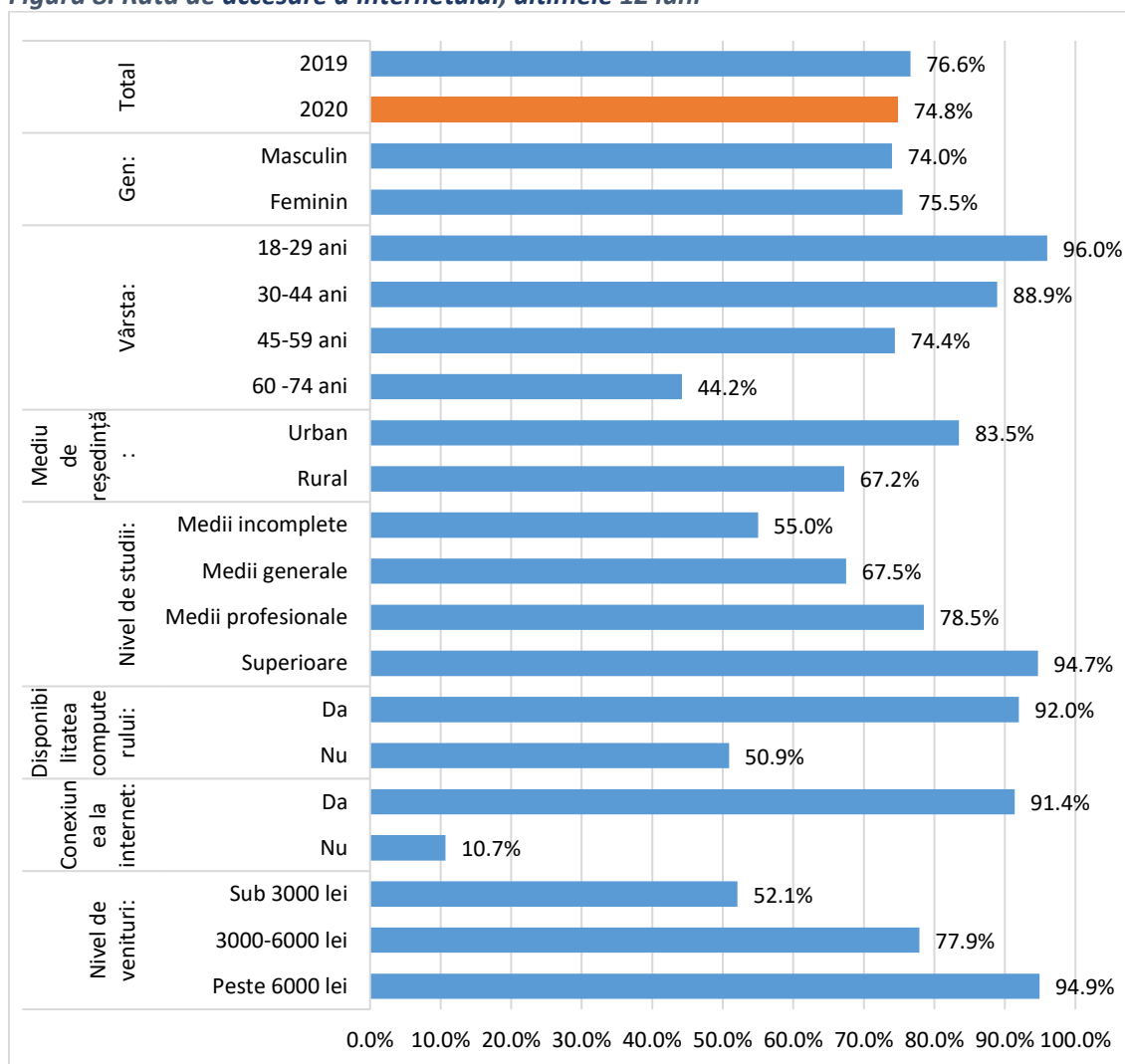
**Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni**



## 1.4. Utilizarea internetului

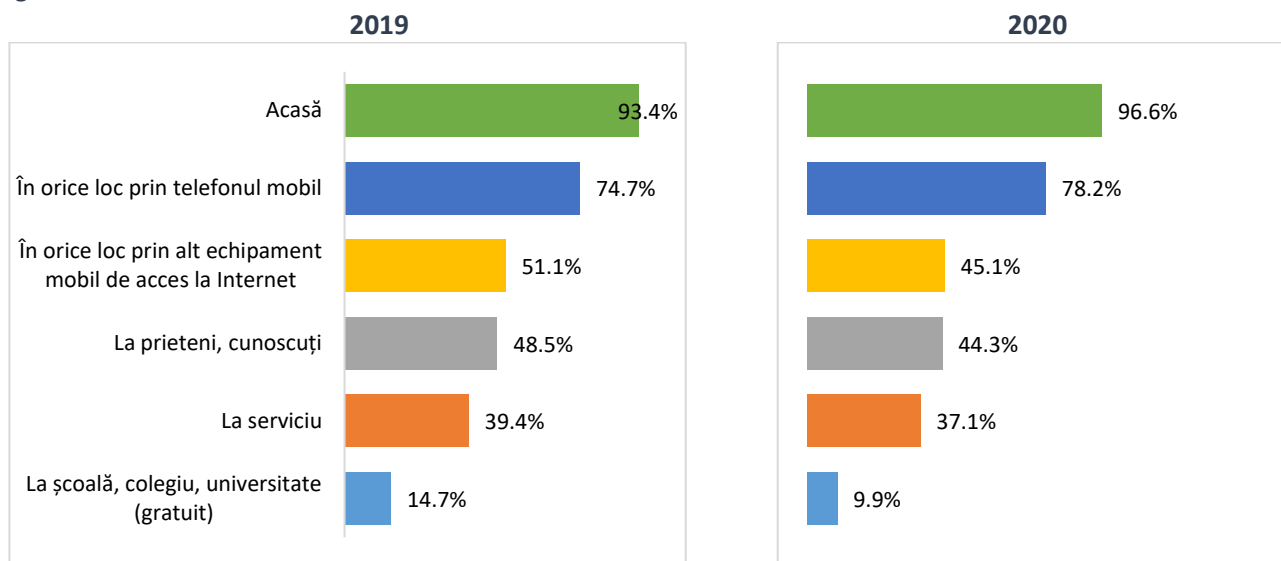
Studiul relevă că au utilizat internetul în ultimele 12 luni trei din patru respondenți (74,8%), fără evoluții semnificative față de 2019. Se constată o discrepanță ne semnificativă între respondenți de gen feminin și cei de gen masculin, una foarte pronunțată în funcție de vârstă (95,9% în cazul tinerilor și doar 44,4% în rândul persoanelor în vârstă), cu circa 16% mai mare rata de utilizare în mediul urban, o creștere pronunțată către nivelul avansat de studii și stare financiară. De remarcat, totodată, că deși prezența computerului în gospodărie sporește rata de utilizare a internetului, totuși nu este o determinantă completă, **fiecare al doilea respondent din gospodăriile fără computer afirmă că a accesat internetul în ultimele 12 luni.**

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



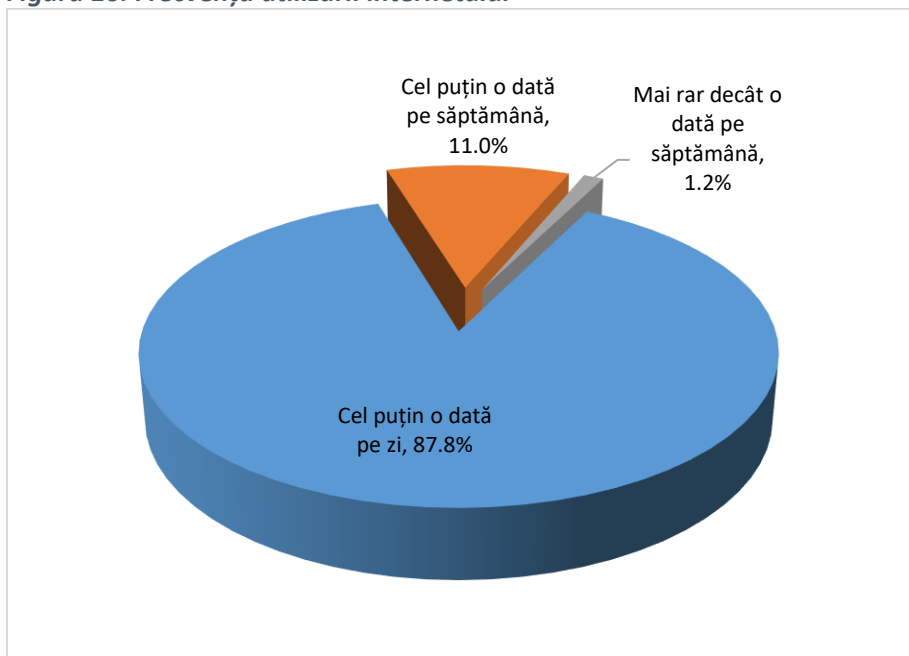
Accesarea internetului are loc prin mai multe dispozitive și soluții tehnice, drept urmare majoritatea respondenților au acces constant, din orice loc. Deși cei mai mulți afirmă că au accesat internetul la domiciliu (96,6%), tot mai mulți au accesat prin intermediul telefonului mobil (78,2% față de 74,7% în 2019), prin alte echipamente mobile de acces (45,1%), la prieteni, cunoscuți (44,3%), la serviciu (37,1%).

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



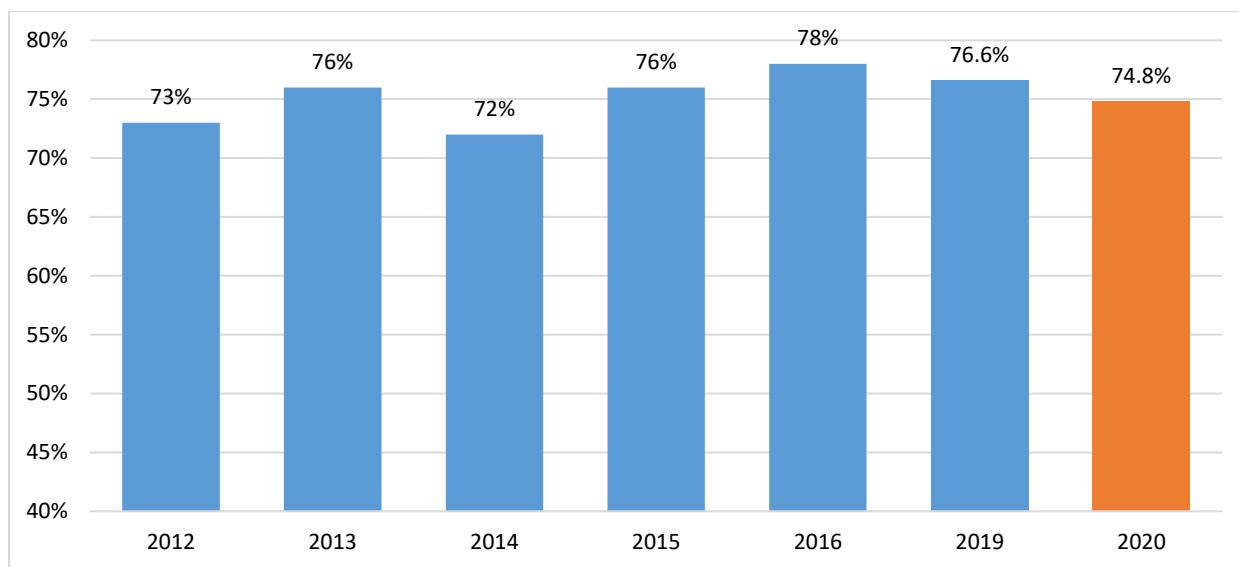
**Marea majoritate a respondenților (87,8%) accesează internetul zilnic, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii mai înstărite.**

**Figura 10. Frecvența utilizării internetului**



De remarcat un nivel stabil al utilizării internetului în perioada vizată de studiile în domeniu. În perioada 2012-2020 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul 72%-78%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurătorilor. În aceste condiții, limita maximă a acestui interval (78%) 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 și 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 - 92,5% pentru discuții în chat, 89,4% pentru a accesa rețelele de socializare. Pe locul trei se plasează vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital în scopuri de agrement (jocuri, texte, imagini, cărți, muzică, filme) cu 72,6%, apoi citirea cărților, revistelor online (63,5%), apoi 57,1% pentru a transmite sau accesa mesaje vocale prin internet. Mai mult de jumătate au utilizat internetul pentru schimb de date (e-mailing) iar 45,5% pentru instruire și educație- în creștere cu 6% față de 2019.

**Utilizarea internetului în scopuri care direct vizează serviciile publice a înregistrat ponderea maximă de 41,0%**, fiind vorba despre obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile publice. Celelalte forme de informare și accesare a serviciilor publice au acumulat ponderi mai reduse.

**Figura 12. Scopurile utilizării internetului**

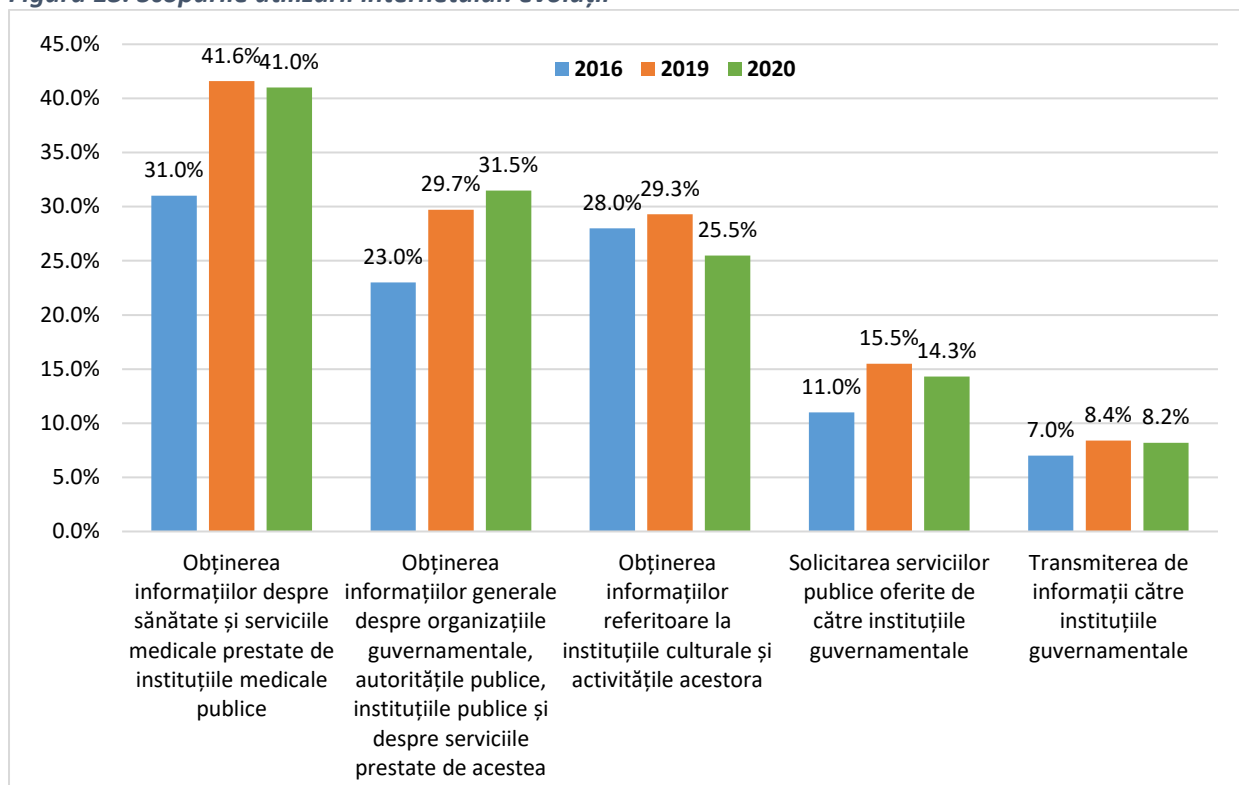


Așa cum am menționat mai sus, precum reiese și din datele prezentate în *diagrama 13*, deși proporțiile sunt modeste, totuși atestăm o creștere constantă, comparativ cu anul 2016 practic în cazul fiecărui scop de accesare a serviciilor publice.

Comparativ cu anul 2019 însă nu se observă evoluții notabile, iar în cazul obținerii informațiilor despre instituții culturale se înregistrează descreșteri ale valorilor procentuale.



**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).

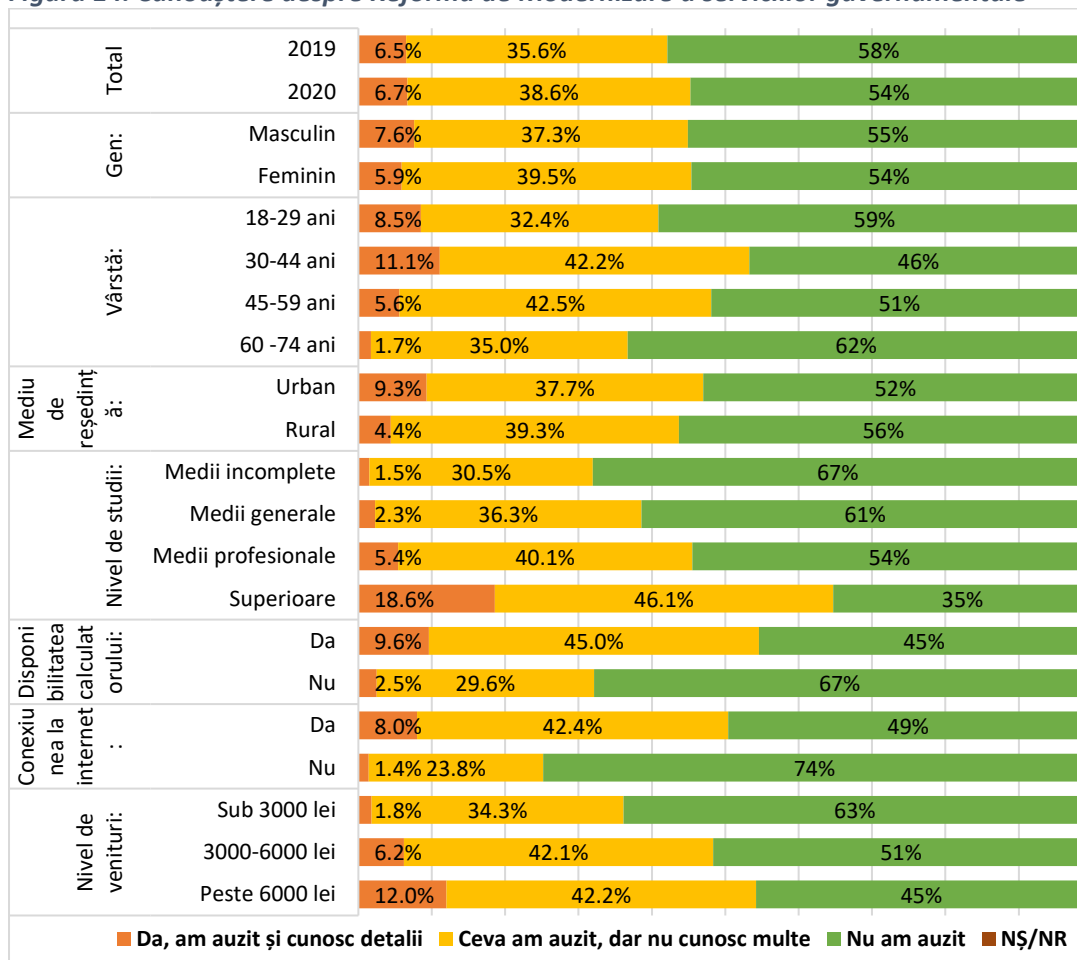
## 2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

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. Dintre cei chestionați **6,7% respondenți afirmă că sunt familiarizați cu anumite detalii despre reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**, alții 38,6% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii, iar peste jumătate din cei intervievați (58%) până la momentul interviului nu au auzit despre reformă.

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

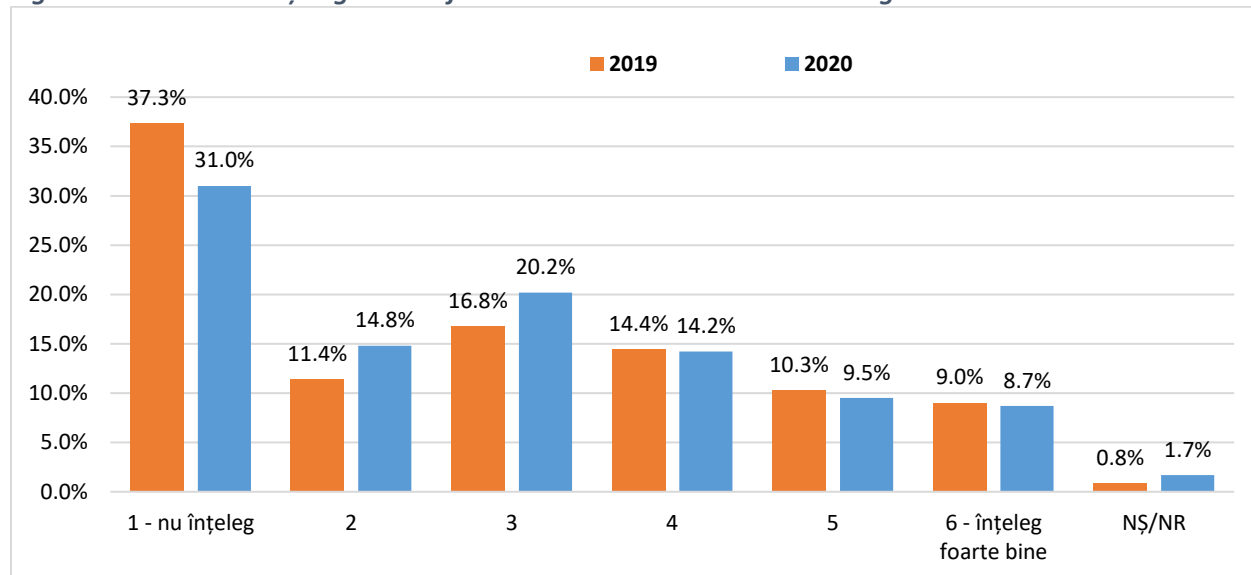
**Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**



Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare este un indicator care influențează implicit nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici

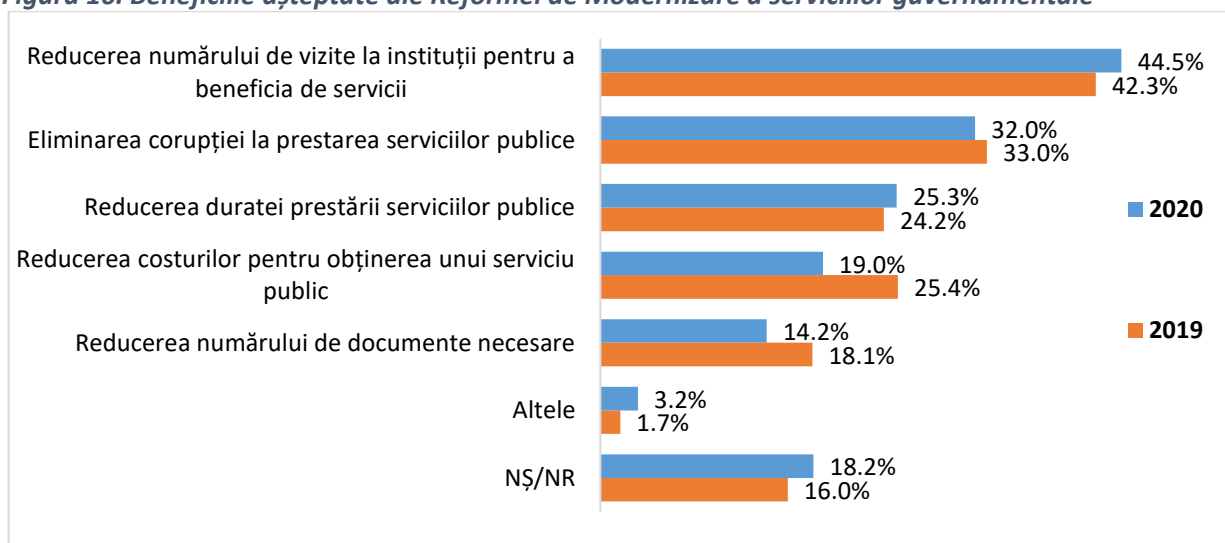
nivelul de înțelegerea Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **18,2% apreciază nivelul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor la un nivel înalt** (acordând note de 5 și 6 pe o scală de la 1 la 6), în cazul a 34,4% se constată că acest nivel este unul mediu (note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar 45,8% au oferit note de 1 sau 2 (cu circa 4% mai puțin față de 2019).

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



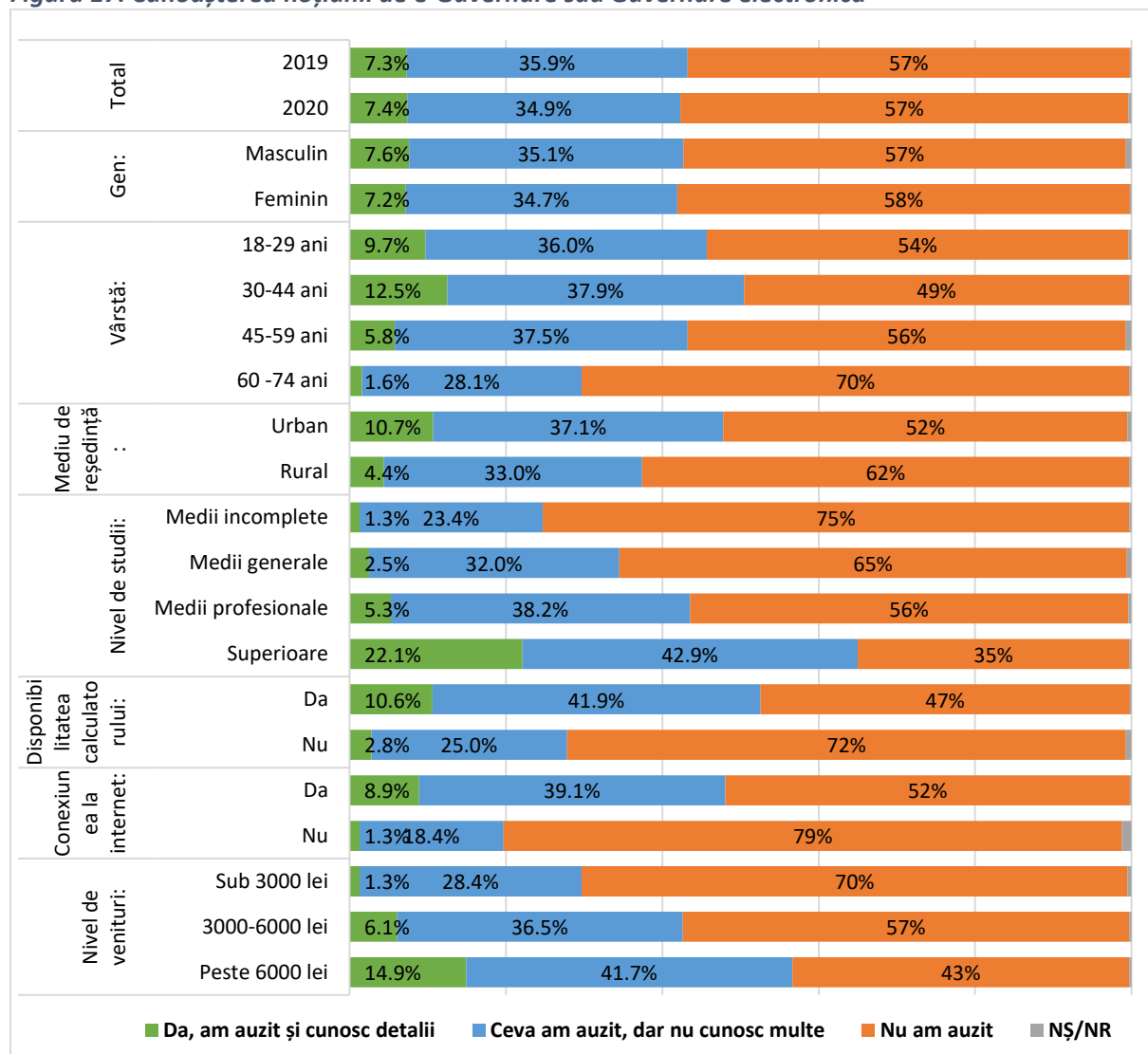
Unul din aspectele evaluate în cadrul studiului sunt potențialele beneficii așteptate de către cetățeni, ca și rezultat al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale, în cazul a 44,5% din populație **reducerea numărului de vizite la instituțiile publice necesare pentru a beneficia de un serviciu** este unul din cele mai importante beneficii. Un alt deziderat menționat de fiecare al treilea respondent este eliminarea corupției la nivelul de prestare a serviciilor. Reducerea costurilor și a duratei prestării serviciilor sunt beneficii potențiale, menționate de câte un sfert din cei intervievați.

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



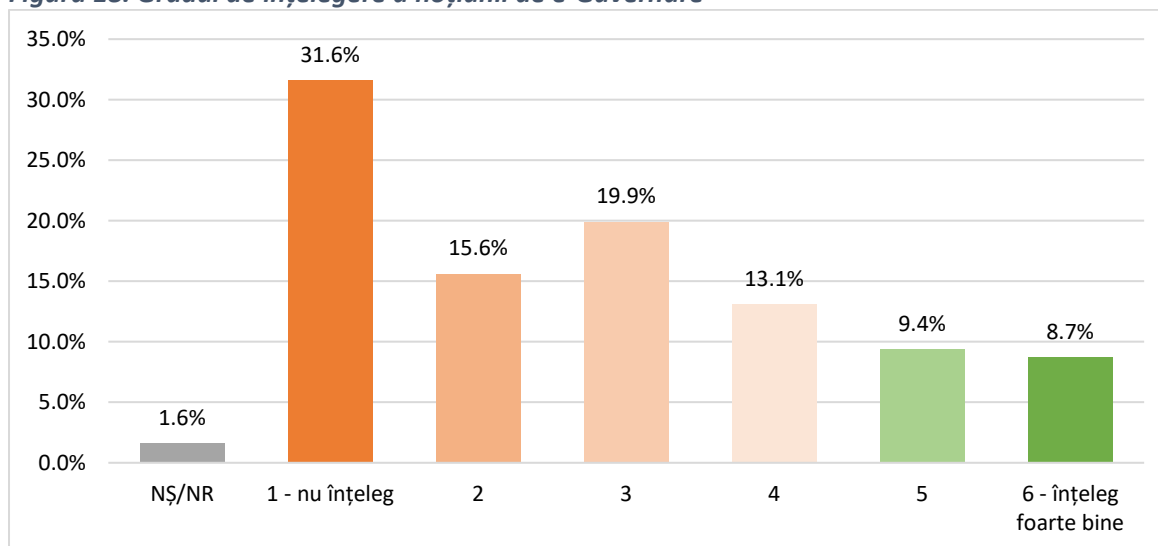
Gradul de cunoaștere a noțiunii de **e-Guvernare sau Guvernare electronică** de către cetățeni înregistrează un nivel relativ constant față de anul precedent. Se constată că 7,3% din cetățenii intervievați cunosc detalii iar 35,9% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște detalii, alte 57% au recunoscut că nu auziseră noțiunea dată până la momentul interviului. Nu sunt identificate variații în funcție de genul respondentului și mediul de reședință, cunoașterea noțiunii de e-Guvernare este în corelare directă cu vârsta respondenților - dispun și de un nivel mai profund de cunoaștere, cei mai tineri, cu un nivel de studii mai înalt și faptul dacă în gospodărie este sau nu prezent un computer și conexiune 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 18,1% din totalul populației, iar note medii – 33,0%.

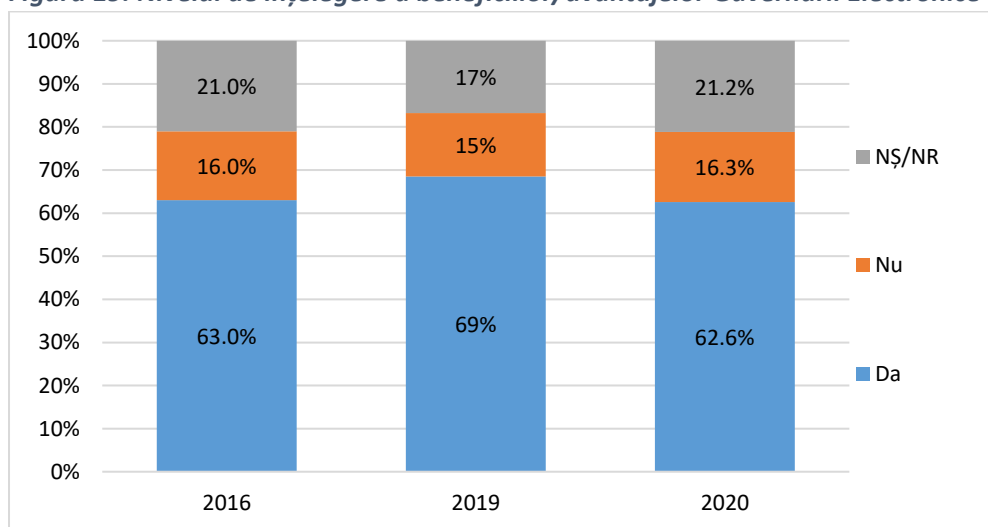
**Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare**



Totodată, **convingerea unei părți considerabile a populației este că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 62,6%**, în scădere față de anul 2019, în care se înregistrau 69%.

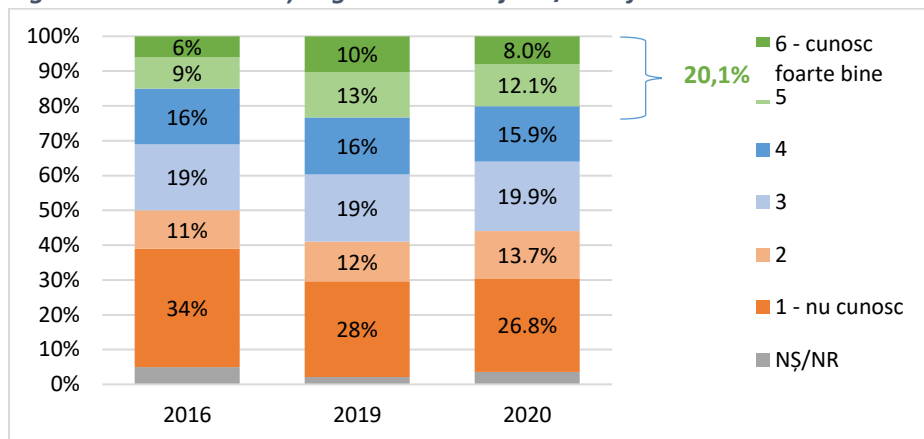
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (anexa 1, tabelul 24).

**Figura 19. Nivelul de înțelegere a 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 20,1% din cei intervievați, note medii 35,8%.

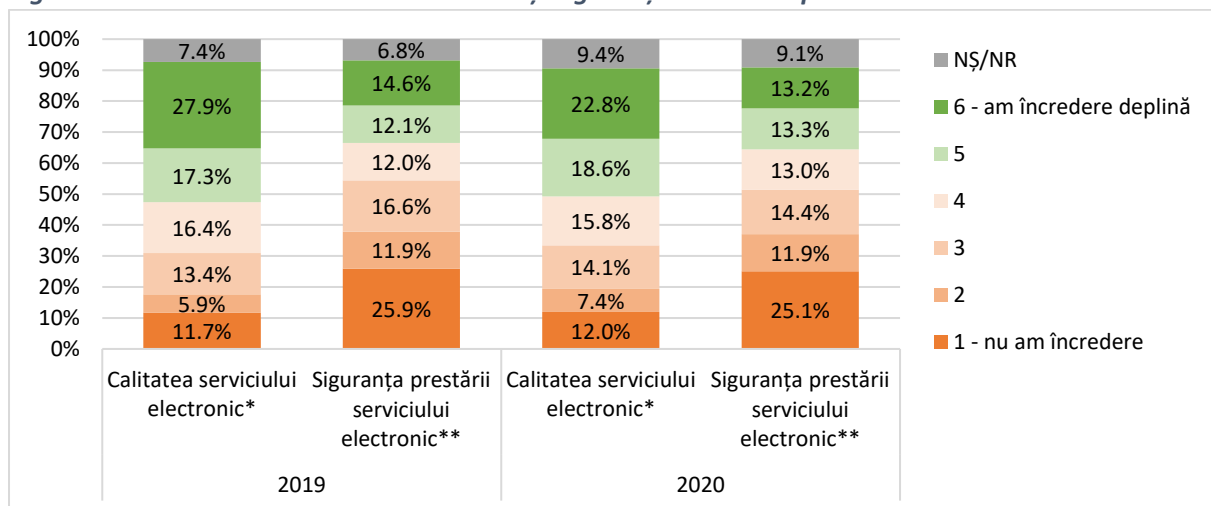
**Figura 20. Gradul de înțelegere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării**



Neinformarea și necunoașterea particularităților prestării serviciilor și asigurării securității în spațiul virtual influențează direct nivelul de încredere al cetățenilor în calitatea și siguranța serviciilor electronice. Pe o scală de la 1 la 6 au apreciat cu note minime (1 sau 2) **calitatea serviciului electronic 19,4% din cetățeni**, iar **37,0% au apreciat cu note minime siguranța** acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii calitatea serviciilor electronice (57,2% 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 c -39,5% note 4-6**.

Femeile și bărbații manifestă practic același grad de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice - 27% femei au încredere în siguranța prestării și 42% în calitatea serviciului, față de 25% și respectiv 41% în cazul bărbaților. 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 mai sporite sunt mai încrezuți că serviciile publice electronice sunt sigure și de calitate (anexa 1, tabelele 26-27).

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

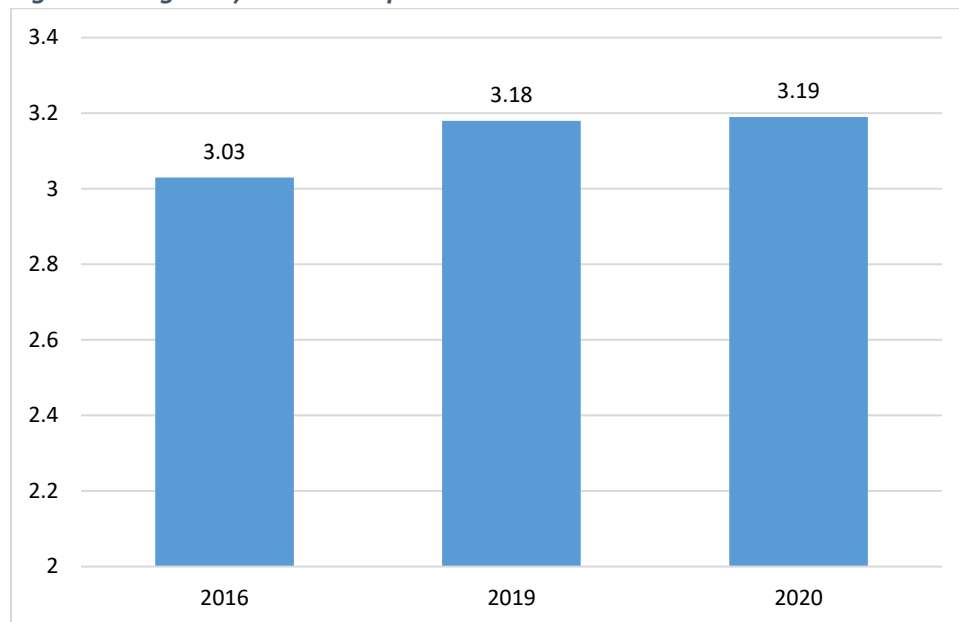


\* calitatea serviciului (faptul că apelând la un serviciu public electronic, prin intermediul calculatorului sau telefonului mobil, îl veți obține rapid și cu certitudine)

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

Nota medie a aprecierilor a crescut constant de la un studiu la altul, de la 3.03 puncte în 2016 (media pe scala de 6) până la 3,19 în 2020.

**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.**

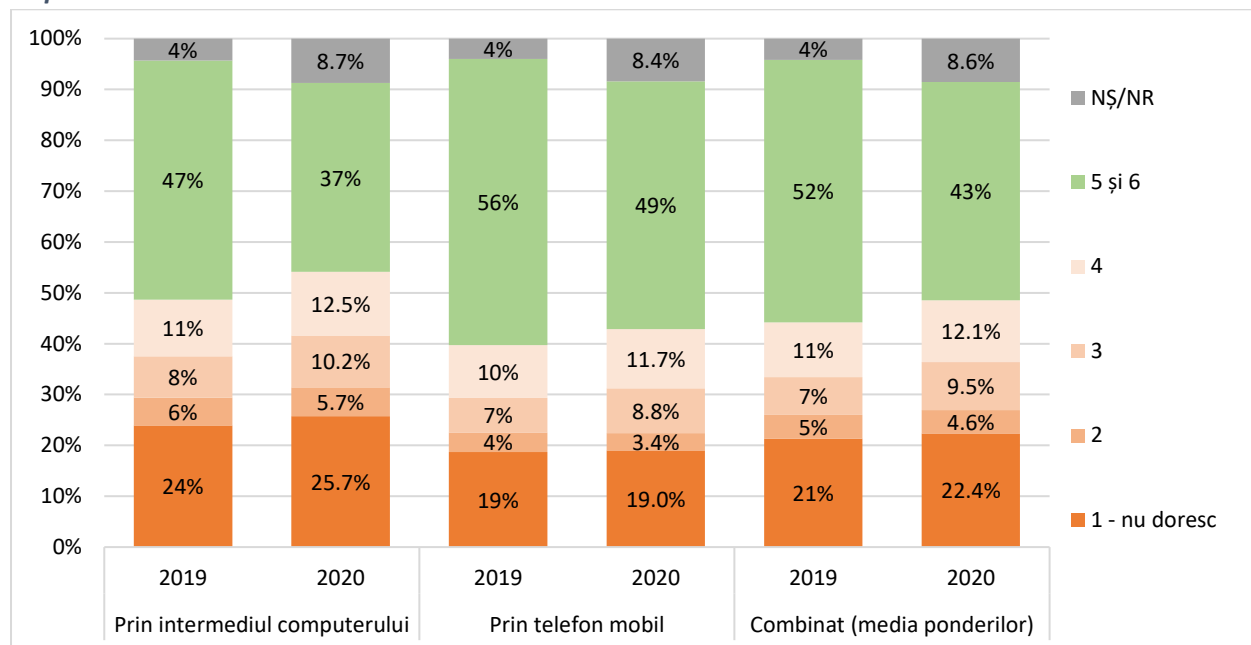
Totodată, studiul din anul 2020 deși înregistrează câteva diminuări ale indicatorilor față de 2019. Astfel, în studiul din 2020 se declară **disponibili pentru accesare prin intermediul computerului 37,1% (note 5 sau 6)**, un nivel moderat de disponibilitate (note 3 sau 4) manifestă 22,7%.

Gradul disponibilității pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil depășește cu peste 12% gradul disponibilității de utilizare prin intermediul computerului (48,7% note 5 sau 6).

Indicatorul combinat de disponibilitate egalează cu 43,0% (note 5 sau 6).

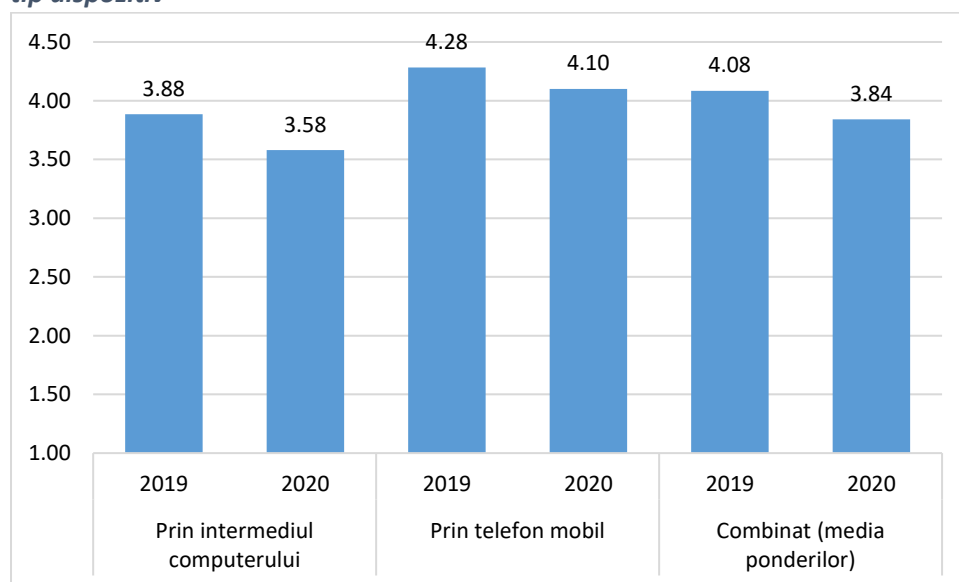
Evident, disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite (*anexa 1, tabelele 28-29*).

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



Ușoara diminuare a indicatorilor față de 2019 este vizibilă și în valorile medii realizate, media indicatorului ponderat scăzând de la 4,08 în 2019 la 3,84 în 2020.

**Figura 24. Nota medie a deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv**

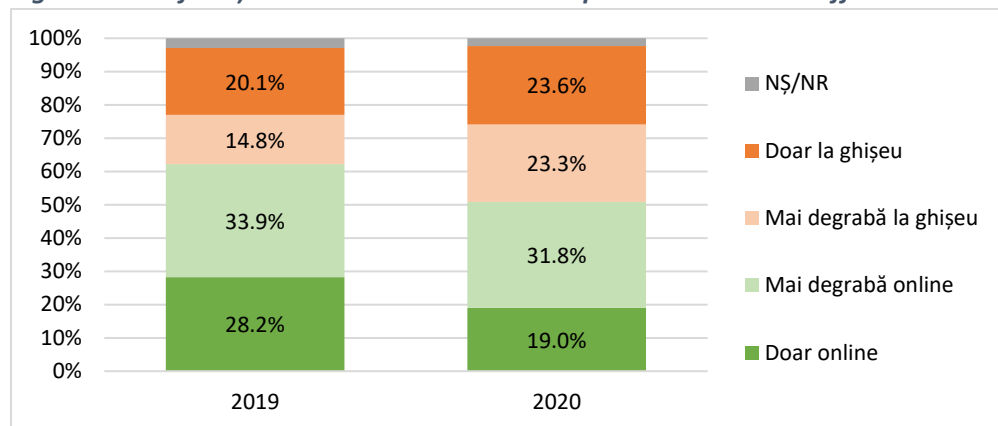


Fiind puși să facă alegere (simularea unei situații de alegere a modului de accesare a unui serviciu public) respondenții au oferit răspunsuri care demonstrează tendința de accesare în regimul online, **19,0% optând exclusiv pentru online** ("Doar online" - vezi figura de mai jos), alții 31,8% apreciind prin sintagma „mai degrabă online”. Pentru accesarea doar la ghișeu- în regim offline optează 23.6% din populația interviată. Totuși, cel mai probabil ca acest indicator ar putea să fie afectat de condițiile pandemice care



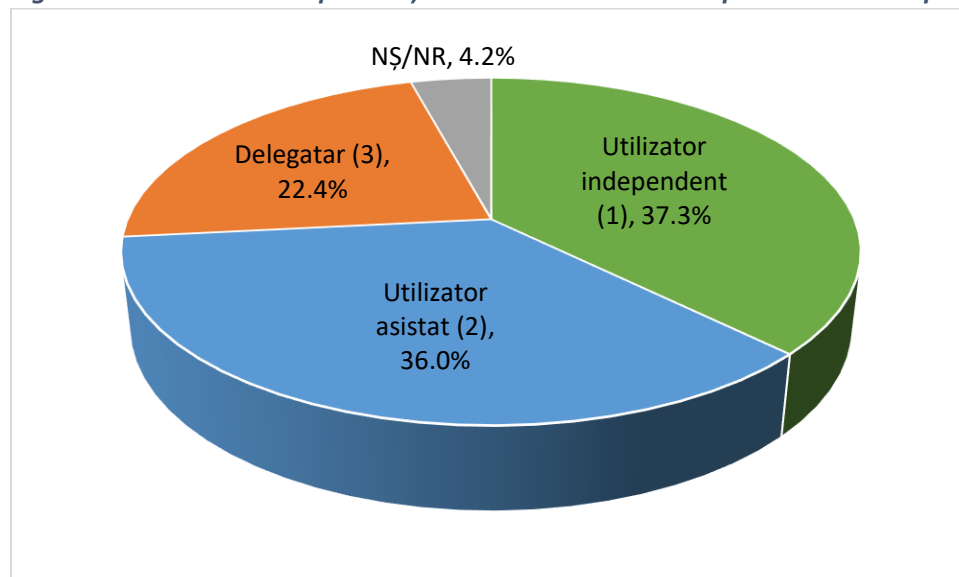
au caracterizat anul 2020. Or, sporirea ratei celor care ar opta pentru acces offline față de 2019 poate fi o reacție inversă a respondenților la condițiile impuse de autoritățile statului referitor la distanțare socială și autoizolare pe parcursul anului 2020.

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



Nivelul de alfabetizare digitală, deprinderile de operare cu dispozitive electronice și navigare pe internet determină în mod pronunțat preferințele în utilizarea serviciilor electronice. La moment **37,3% cetățeni pot fi declarați utilizatori independenți** în eventualitatea accesării serviciilor electronice, declarând că ar prefera să acceseze independent, fără suport din partea altor persoane. **Alții 36,0%** preferând să acceseze singuri, admit totuși că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: aceștia fiind calificați în studiu drept potențiali **utilizatori asistați**. Iar **22,4%** 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**

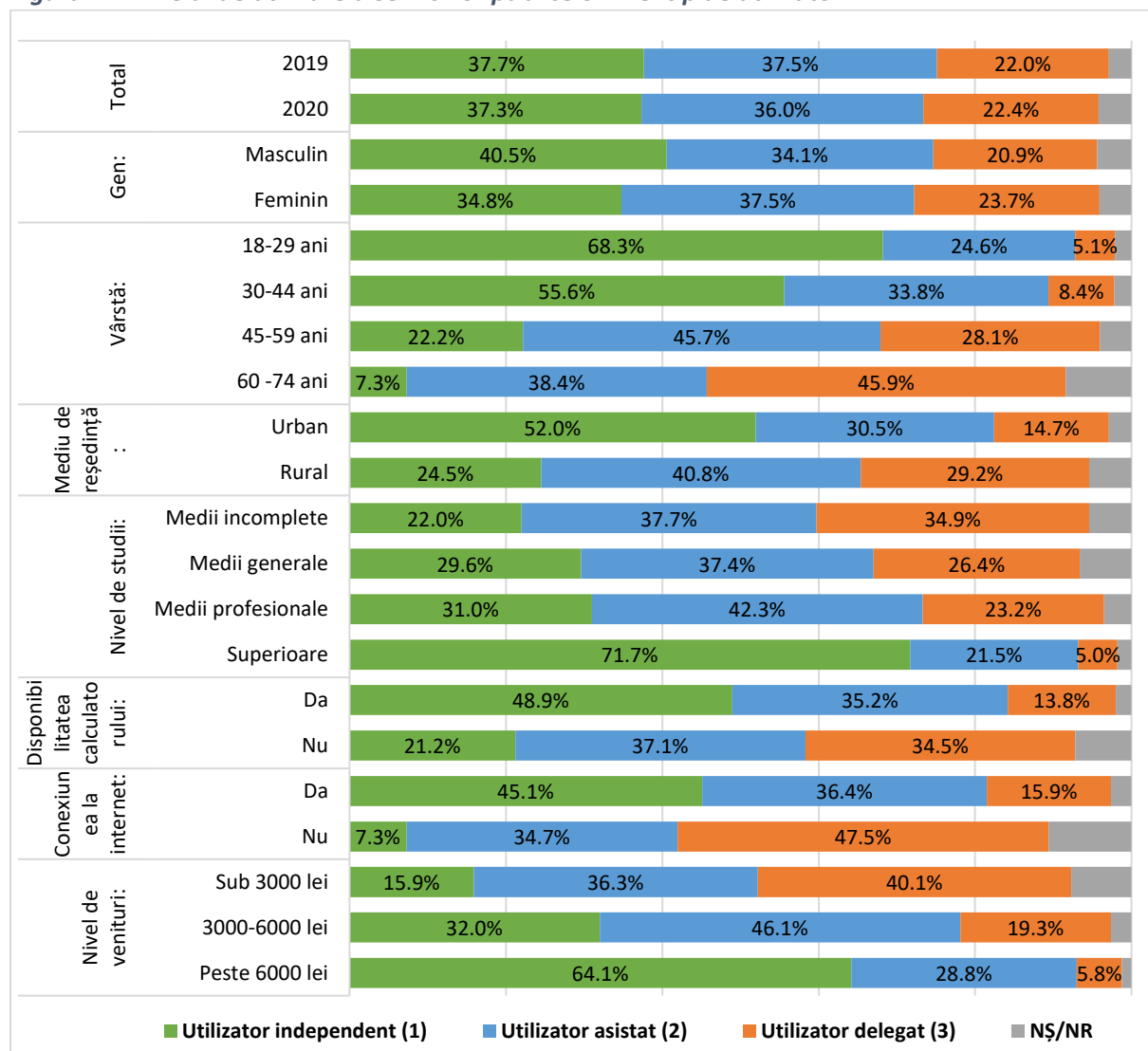


- (1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane
- (2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane
- (3) Voi delega / ruga o altă persoană

Constatăm că există o asocierie directă dintre nivelul independență (utilizatori independenți ) în accesarea serviciilor electronice și categoria de vârstă tânăra, 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.

Totodată, față de 2019 indicatorul nu a înregistrat modificări.

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

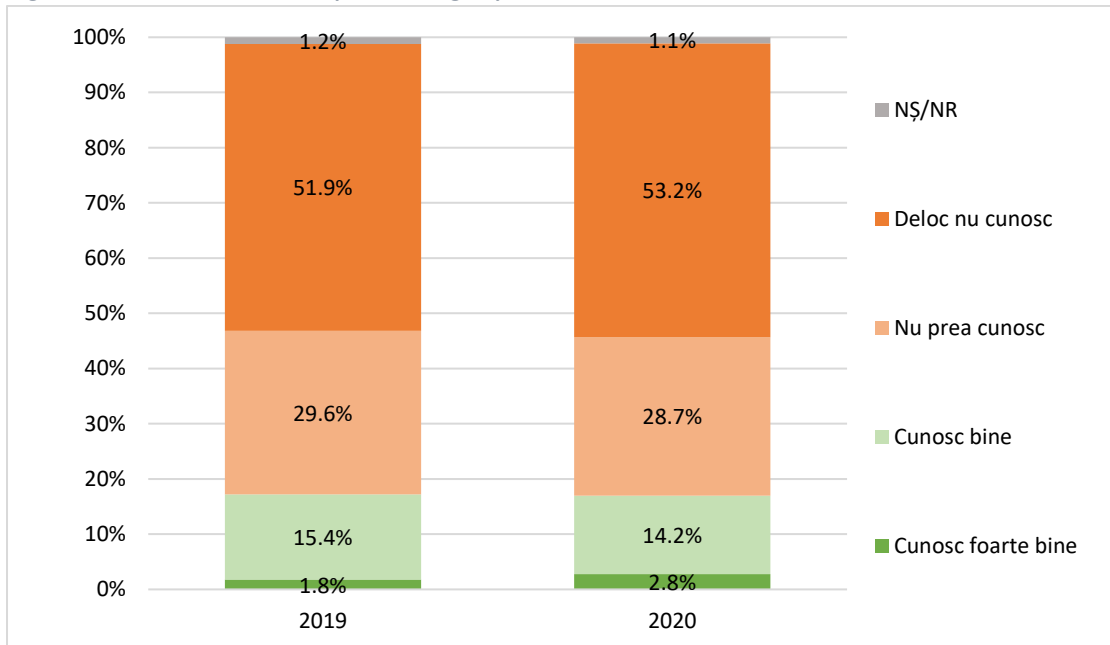


- (1) Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane
- (2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane
- (3) Voi delega / ruga o altă persoană

**Gradul de cunoaștere a Agenției de Governare Electronică de către cetățeni este unul constant, modest. Doar 2,8% respondenți afirmă că cunosc foarte bine această entitate, alții 14,2% pretind că ar cunoaște bine. Fiecare al doilea cetățean (53,9%) nu cunoaște deloc despre AGE.**

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

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

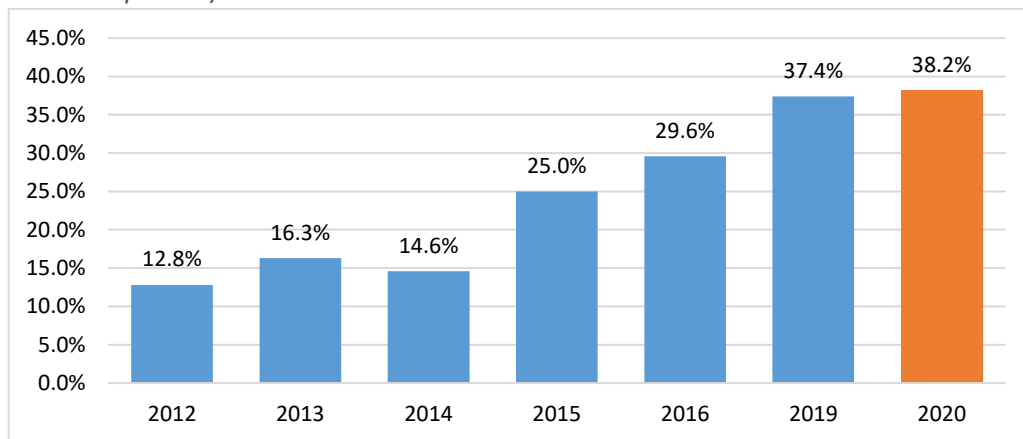


### 3. Accesarea serviciilor publice electronice

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

Unul din indicatorii centrali atribuiți e-guvernării și nemijlocit acestui studiu este rata de accesare a serviciilor publice electronice. Studiul din 2020 reconfirmă creșterea constantă și considerabilă a valorii acestui indicator. **Circa patru din zece (38,2%) respondenți care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic**, cu o creștere nesemnificativă față de 2019.

**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 **12,2%**, iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de **16,3%**.

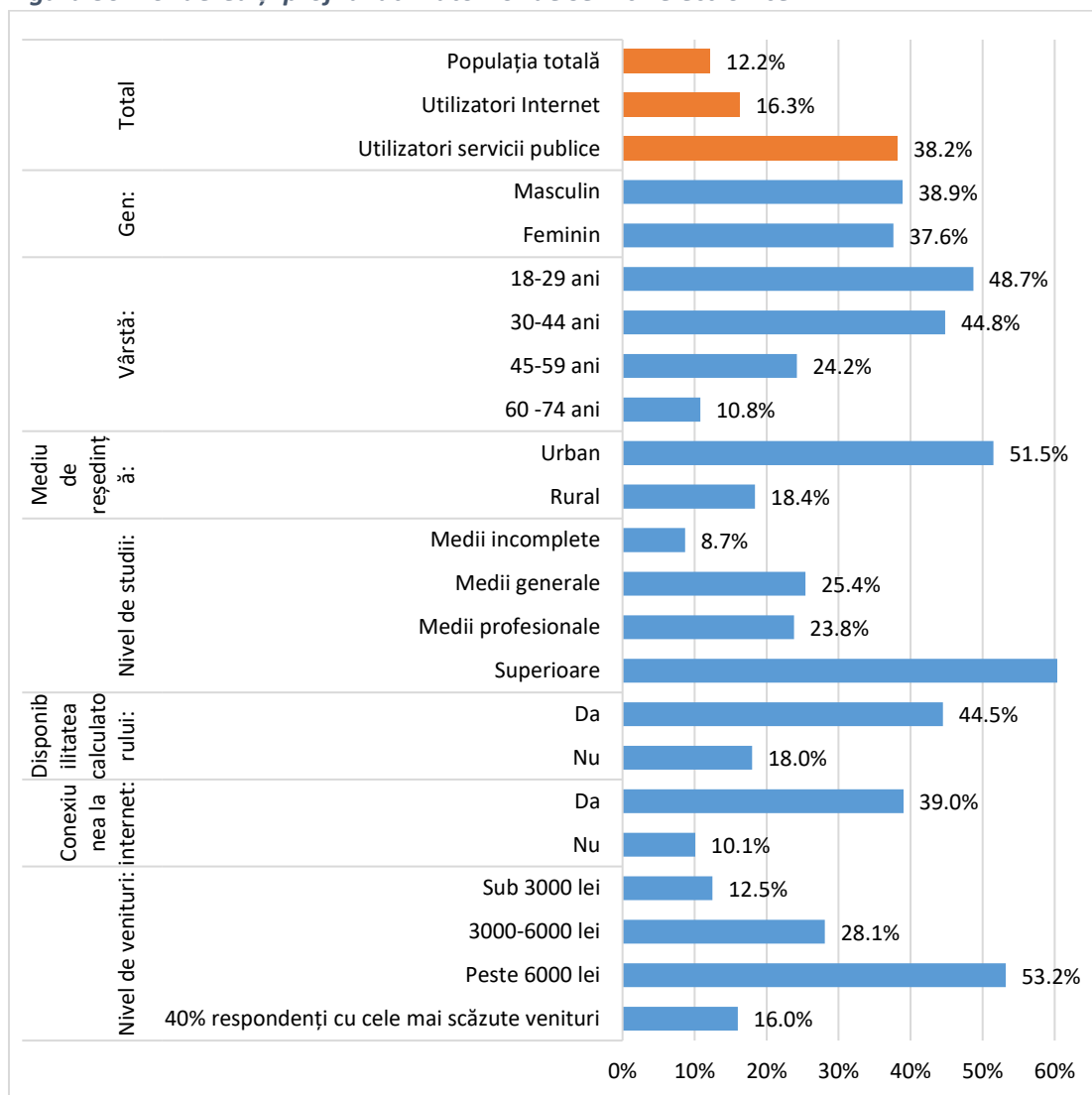
Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. **Tinerii de 18-29 ani sunt categoria care de trei ori mai des au utilizat serviciile electronice** comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani.

Discrepanța în cadrul categoriilor de populație din diferite medii de reședință este de peste 30%. 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 singura categorie 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 de creșterea nivelului de venituri.

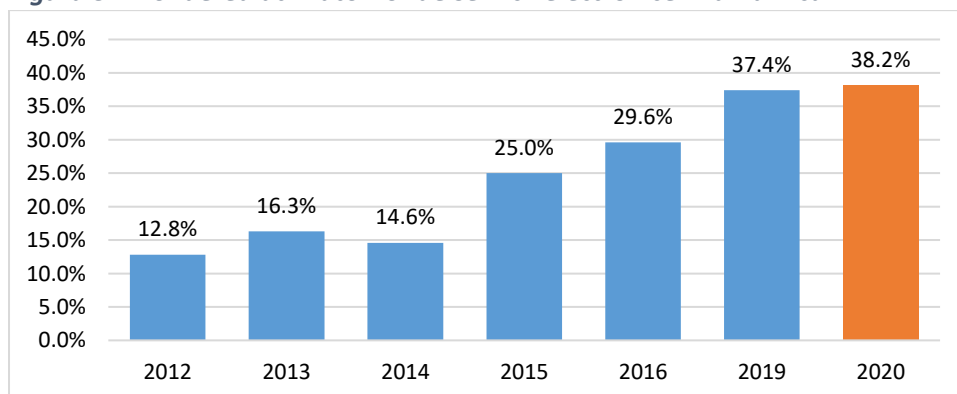
Discrepanța valorii indicatorului în funcție de genul respondentului este nesemnificativă. Totodată, **rata de accesare a serviciilor electronice în cazul celor mai săraci 40% respondenți este de – 16,0%**.

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



În perioada 2012-2014 indicatorul dat a fost la un nivel relativ constant, ca ulterior să crească continuu. În 2019 creșterea față de 2016 a constituit 7,8%. În 2020 valoarea indicatorului s-a menținut la același nivel (o creștere sub 1%), discrepanța cu 2019 fiind în limitele erorii statistice.

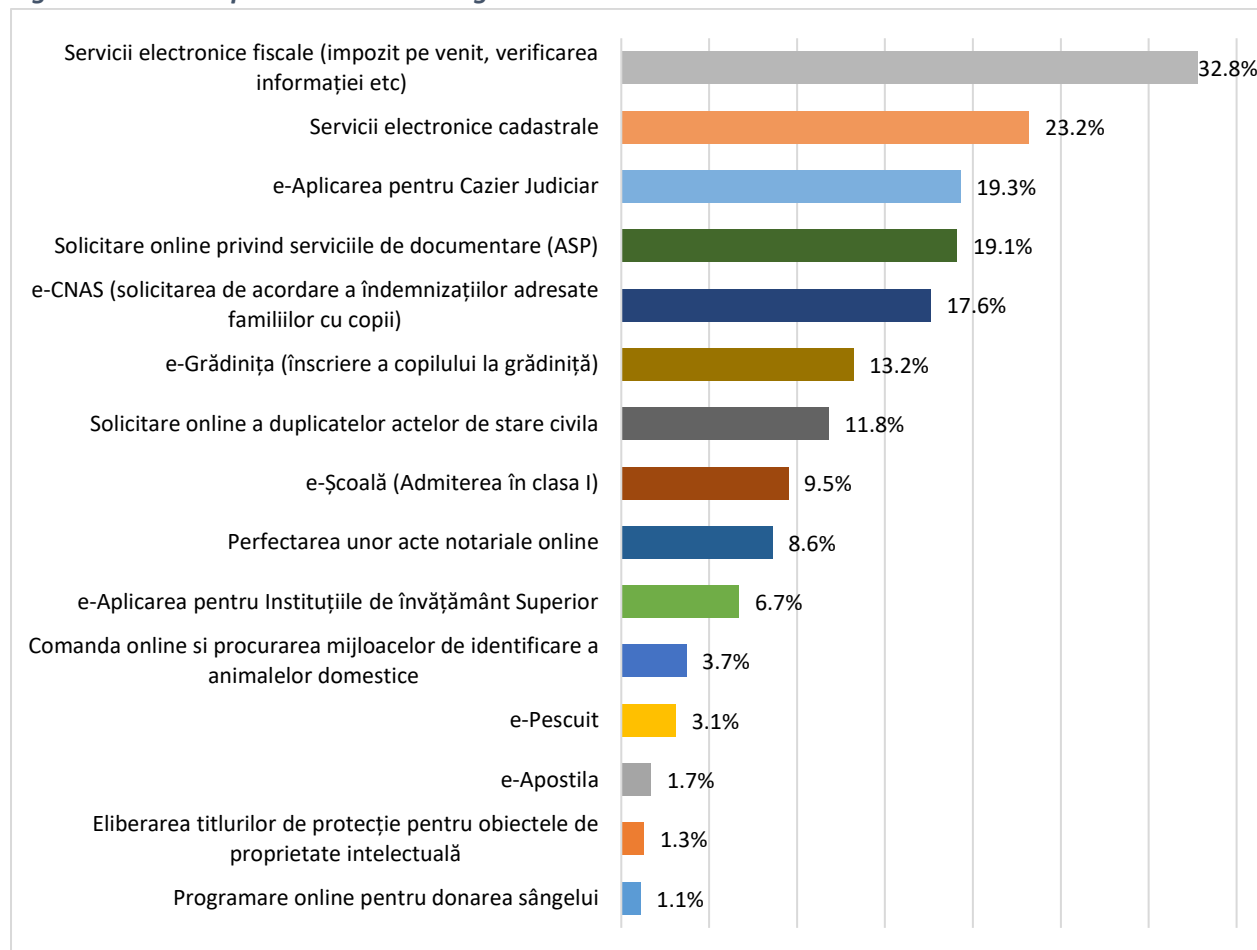
**Figura 31. Ponderea utilizatorilor de servicii electronice în dinamică**



Spectrul de servicii accesate este unul destul de complex. Totuși în top 5 se regăsesc practic aceleași servicii ca și în rezultatele sondajului din anul 2019::

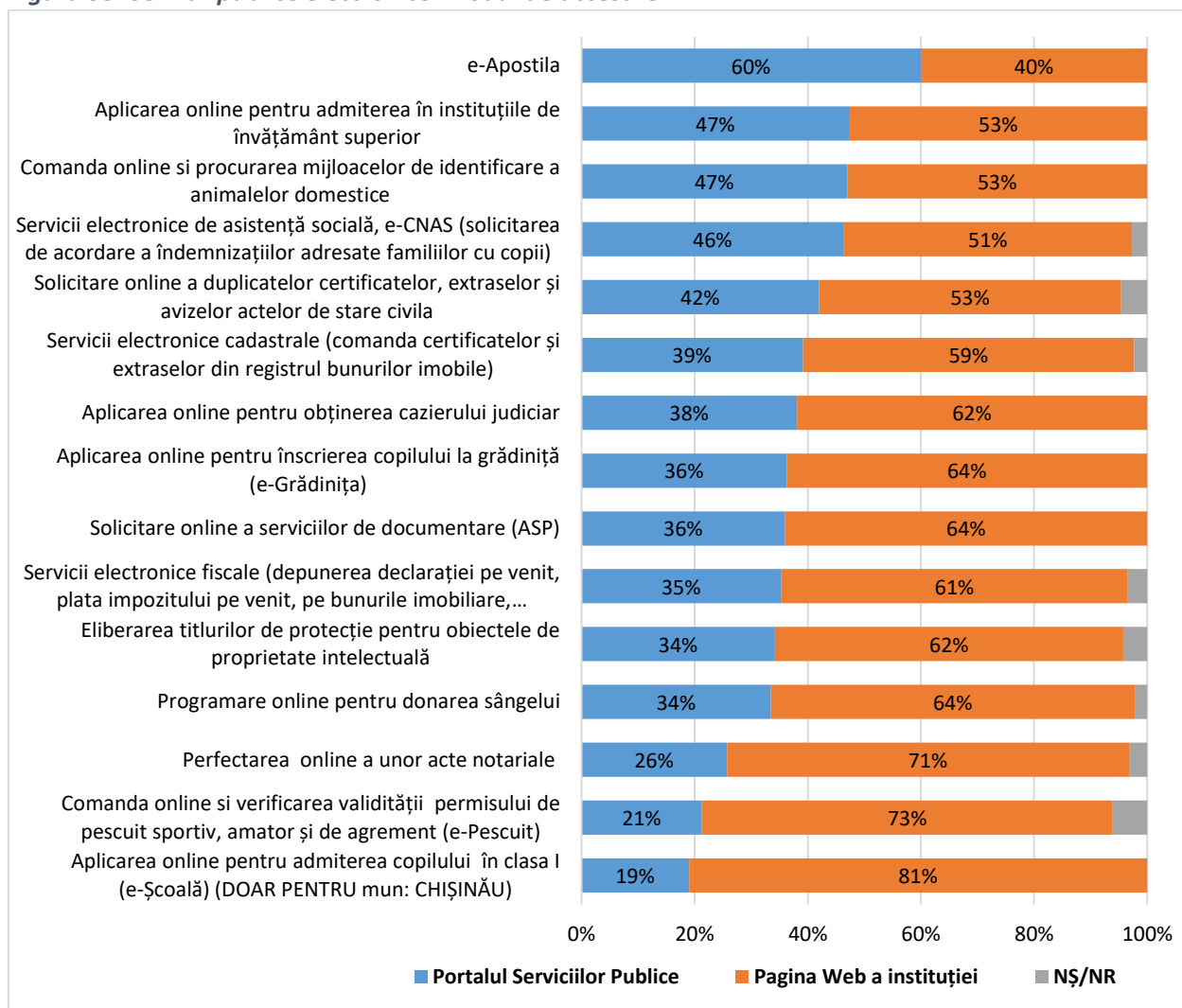
- Serviciile electronice fiscale – 32,8%;
- Serviciile electronice cadastrale – 23,2%;
- Aplicarea pentru cazier judiciar – 19,3%;
- Servicii de documentare (ASP) – 19,1%;
- E-CNAS – 17,6%.

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



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

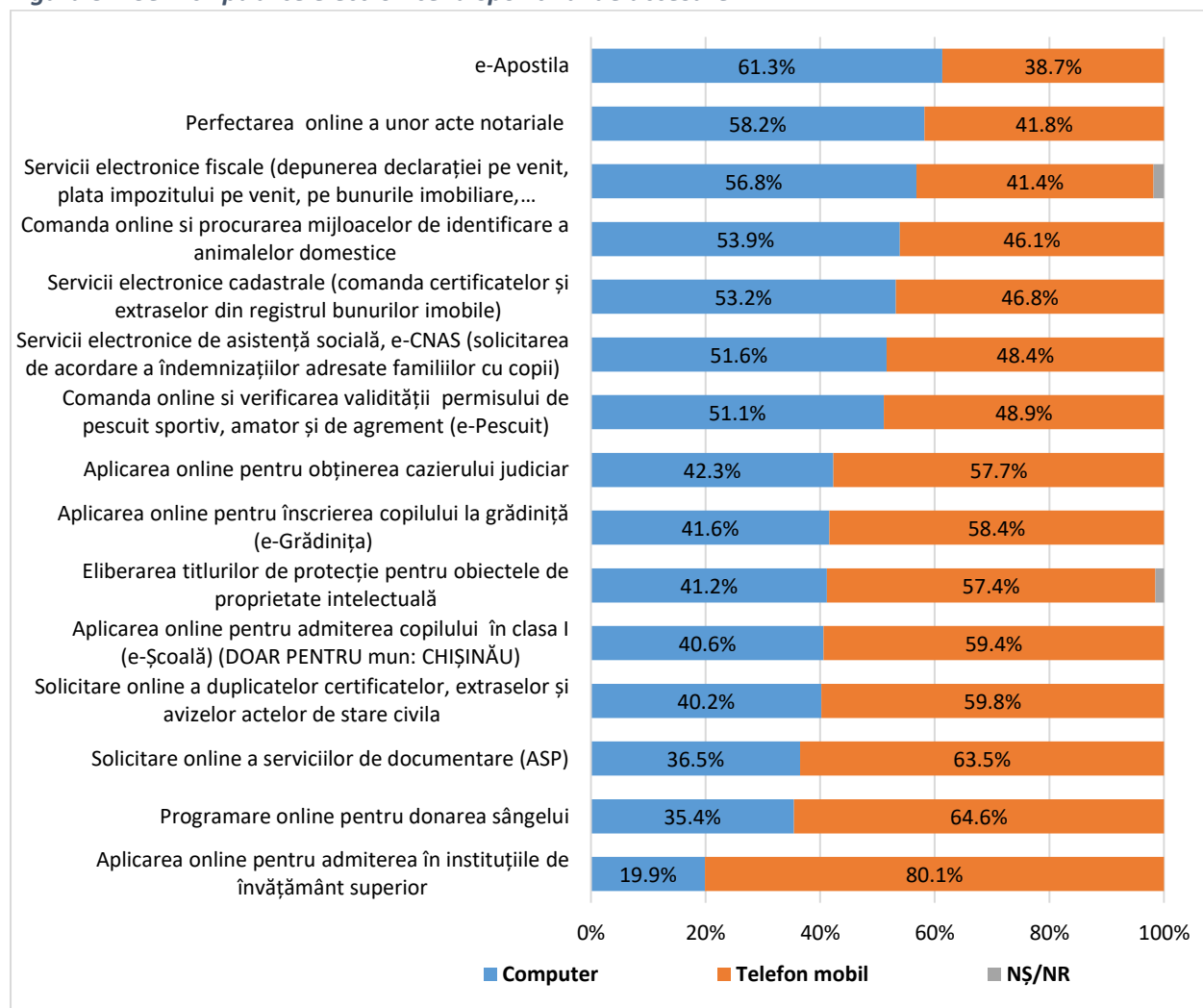
**Figura 33. Servicii publice electronice: modul de accesare**



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

Se observă, că prin telefon preponderent au fost accesate serviciile de care are nevoie în măsură mai mare populația tânără, și anume e-Aplicarea pentru instituții de învățământ, e-Grădiniță, e-Școală, programarea pentru donare de sânge, documentare ASP și acte de stare civilă etc.

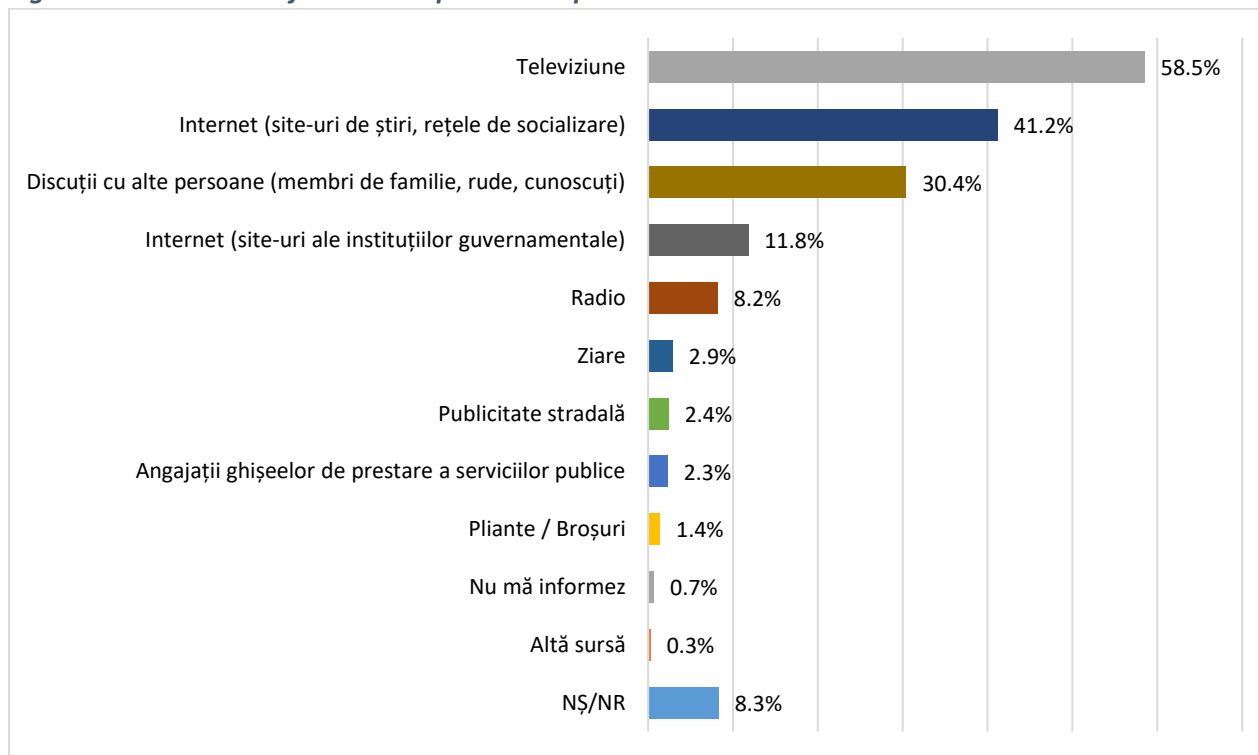
**Figura 34. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare**



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% și respectiv 53,0% din cetățeni. În cazul internetului preferința de informare se dă paginilor de știri și rețelelor de socializare (41,2%) în detrimentul paginilor web guvernamentale dedicate.

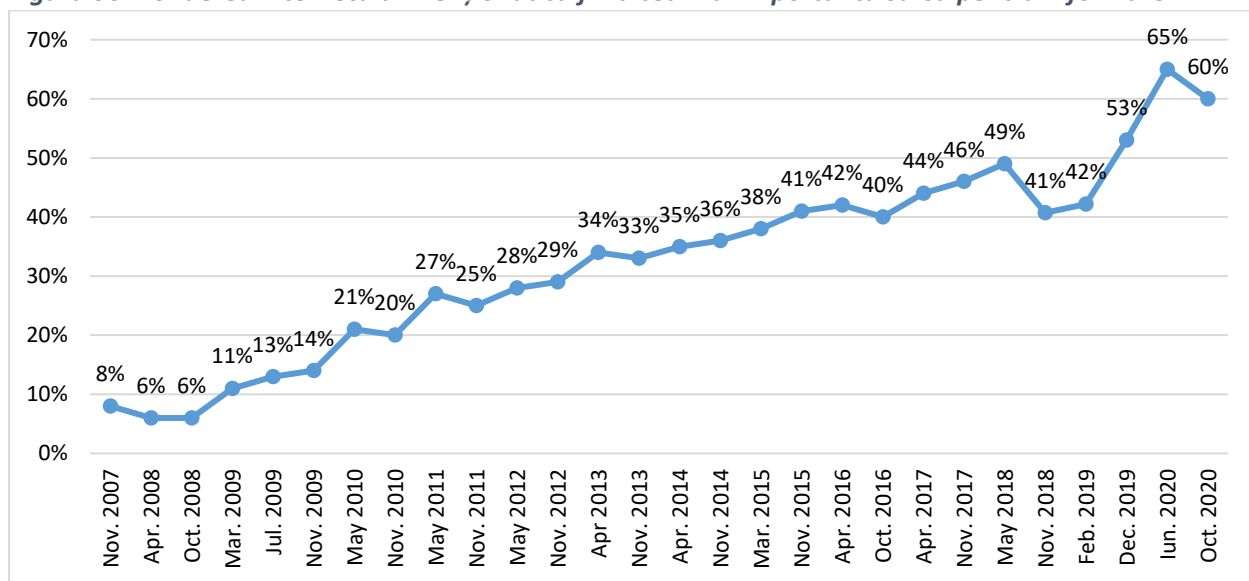


**Figura 35. Sursele de informare despre servicii publice electronice**



În general, internetul, ca și sursă de informare în ultimii ani a cunoscut o creștere continuă<sup>4</sup>, atingând cota de peste 60 la sută menționi, ca fiind cea mai importantă sursă pentru informarea cetățenilor.

**Figura 36. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare**



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

<sup>4</sup> [Barometrul Opiniei Publice](#), Institutul de Politici Publice.

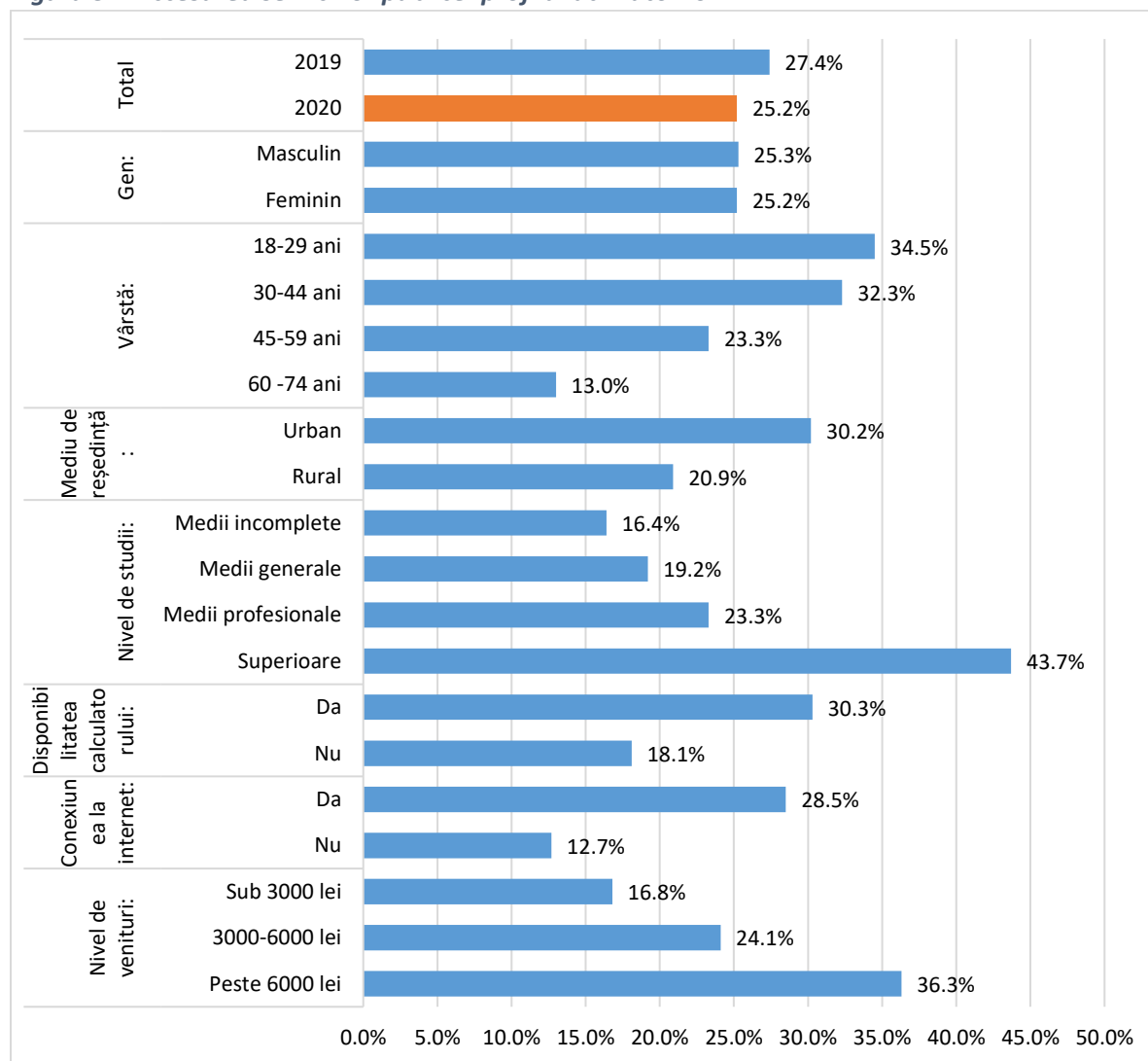
## 4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

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

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

Rata de accesare a serviciilor publice este practic aceeași pentru grupurile de gen, este, 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.

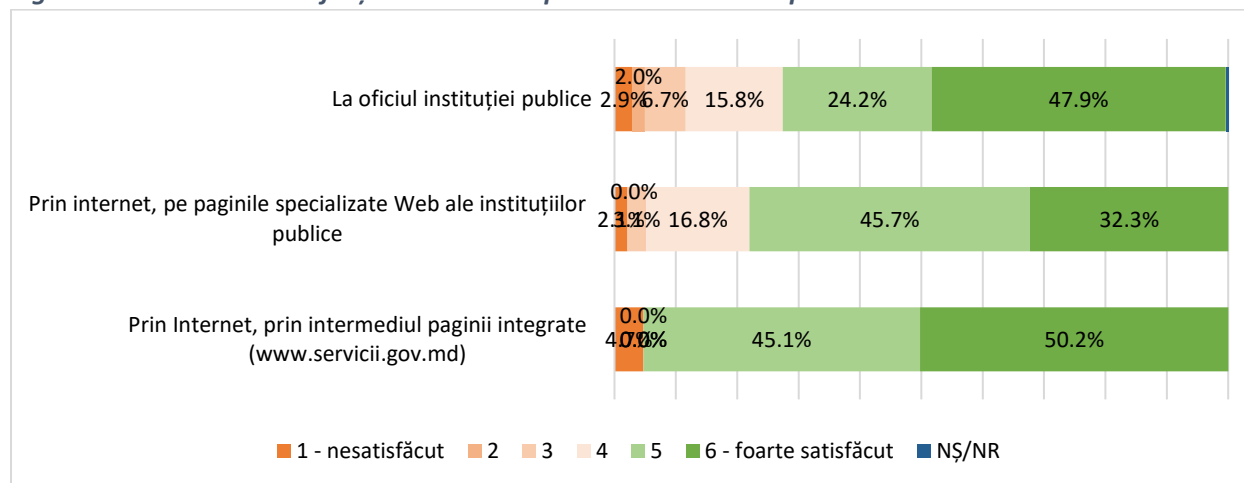
**Figura 37. Accesarea serviciilor publice: profilul utilizatorilor**



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

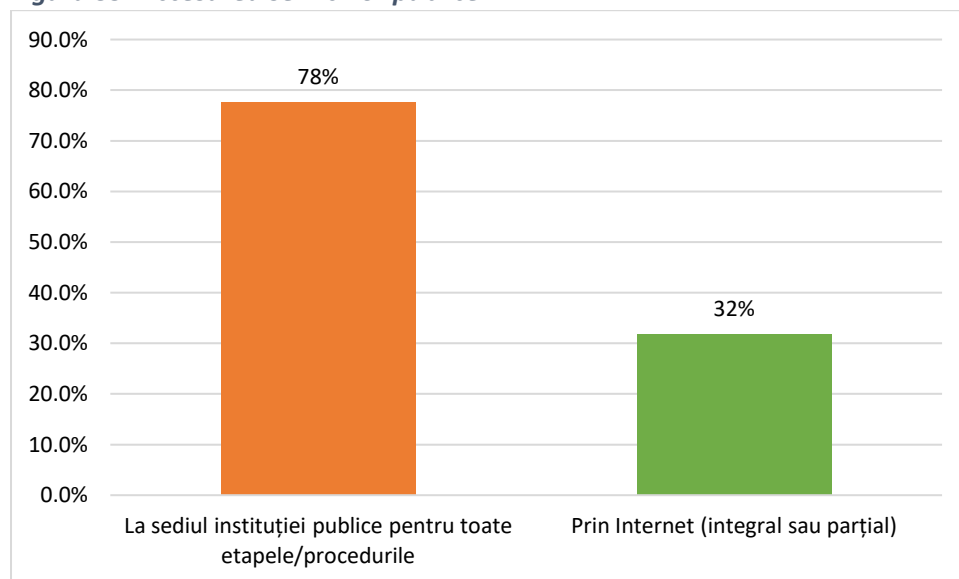
pagina integrată), în favoarea online-ului. Nota medie oferită pe o scală de la 1 la 6 a constituit 5,0 în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor, 5,0 în cazul serviciilor electronice accesate prin paginile specializate ale instituțiilor și **5,3 în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md**. Indicatorul este în creștere față de 2019, când constituia 4,9.

**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 circa o treime (31,7%) au accesat în mod electronic, fie integral (24,2%) fie pentru cel puțin o etapă (7,7%). Variațiile se încadrează perfect în tendințele deja descrise în cazul altor indicatori, în sensul în care persoanele tinere, din mediul urban, cu nivel sporit de studii și venituri sunt categoriile care în proporții considerabil mai sporite tind să acceseze electronic serviciile publice (anexa 1, tabelul 59).

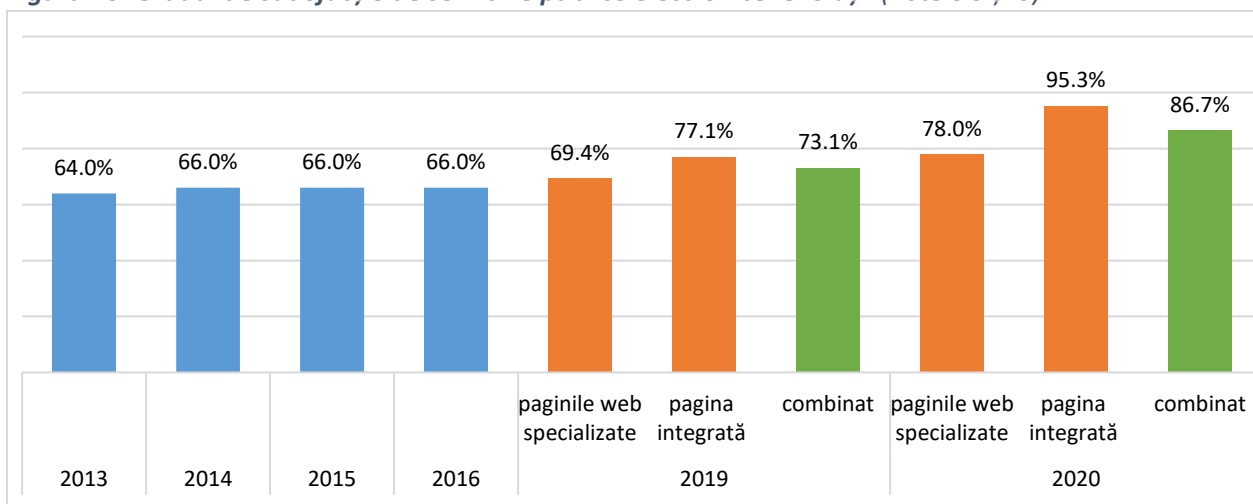
**Figura 39. Accesarea serviciilor publice<sup>5</sup>**



<sup>5</sup> Suma ponderilor ar putea depăși 100% datorita respondenților care au accesat mai mult de un serviciu prin modalități diferite de accesare.

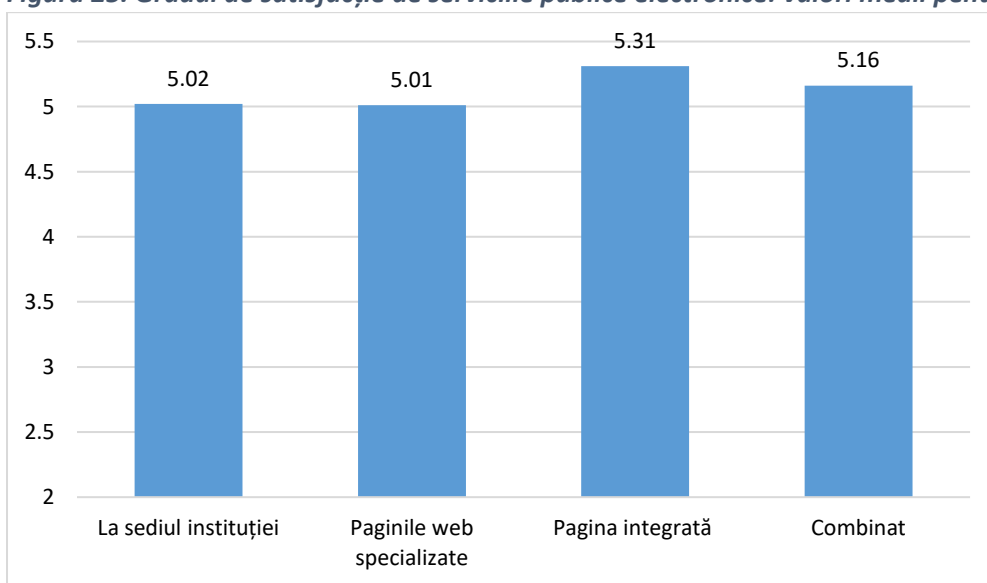
Și dacă în măsurările precedente gradul de satisfacție față de serviciile publice electronice se menținea relativ constant: 64%-66% apreciau cu note de 5 și 6 pe scala de 6 puncte, în 2019 se atestă o creștere indiferent de calea de acces (pagina integrată/portalul guvernamental al serviciilor publice *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 constituie deja 86,7%** (cumulativ/combinat între cele 2 căi de acces). S-a constatat că **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%**.

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



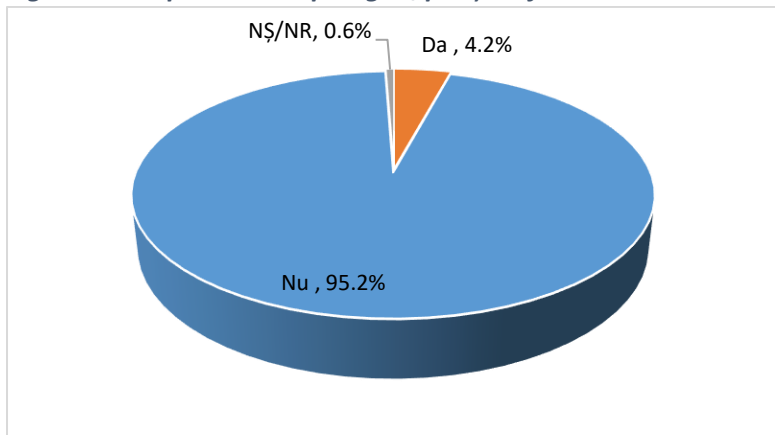
Valorile medii realizate pe aprecierile acordate de respondenți înregistrează peste 5 puncte (pe scala de 6) pentru toate modalitățile de acces. Totuși la accesarea prin intermediul paginii integrate *servicii.gov.md* utilizatorii au acordat aprecieri semnificativ mai înalte (5,31 puncte).

**Figura 25. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: valori medii pentru 2020**



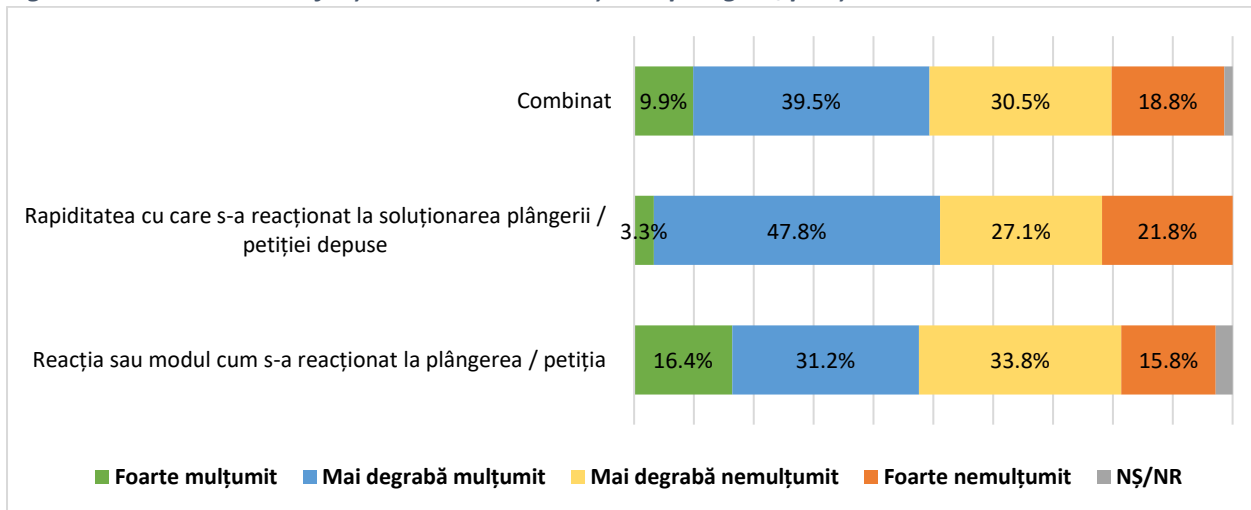
Și un ultim indicator tematic ține de gradul de satisfacție a utilizatorilor față de **calitatea răspunsului prestatorului de serviciu la sugestiile sau reclamațiile expuse de beneficiar**. Indicatorul a fost măsurat prin intermediul întrebării: „Spuneți-mi vă rog, dacă au fost situații când ați fost 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?”. 4,2% dintre respondenți afirmă că au beneficiat de servicii publice și au fost în situația de a depune plângeri/petiții/propuneri.

**Figura 26. Depunerea de plângeri/petiții referitor la calitatea serviciului public**



În pofida situației în care s-a pomenit beneficiarul (insatisfacție de serviciul recepționat) aprecierile asupra modului de reacție sunt preponderent pozitive, 51,1% apreciind pozitiv rapiditatea reacției iar 47,6% din respondenți au fost mulțumiți de calitatea reacției de răspuns ( modul în care prestatorul a oferit suport în rezolvarea situației). Valoarea indicatorului combinat constituie 49,4%.

**Figura 27. Gradul de satisfacție de calitatea reacției la plângere/petiție**



## 5. Analiza 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 44,4% bărbați și 55,6% femei. Aproape jumătate, 46,6%, dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 53,4% - din mediul rural. Aproape a cincea parte din eșantion (19,6%) este reprezentată de tinerii de 18-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 27,4%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 20,7% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 37,7%, cu studii medii generale 22,1% iar 19,6% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Patru din zece respondenți (42,3%) 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, 28,9% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 22,0% - din motivul vârstei înaintate, 20,9% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 10,7% s-au aflat în concediu de maternitate/ de îngrijire a copilului.

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

		%
Ocupația respondentului	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	0,4%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	9,4%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	6,8%
	Funcționari administrativi	1,0%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	3,6%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	0,6%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	4,1%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	0,9%
	Muncitori necalificați	9,4%
	Elev/ Student	4,9%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	0,2%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	11,3%
	Casnică	14,6%
	Pensionar	25,6%
	Lucrez peste hotare	3,6%
	Altceva	3,1%
	NȘ/NR	0,4%
Activitate profesională în ultima săptămână	Da	42,3%
	Nu	57,5%
	NȘ/NR	0,3%
Motivul inactivității economice	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului până la 1,5 ani / 3 ani	10,7%
	Concediu anual sau în concediu medical	3,5%
	Condiții meteorologice nefavorabile	1,7%
	Starea de sănătate nu-mi permite	20,9%
	Vârsta nu-mi permite	22,0%

	%
Lipsa locurilor de muncă	28,9%
Alt motiv	9,0%
NȘ/NR	3,2%

Veniturile personale ale respondenților provin în 16,9% cazuri din pensii, circa 20,0% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 14,1% - din angajare în sectorul public în sectorul non-agricol, 9,4% - din transferuri de peste hotare.

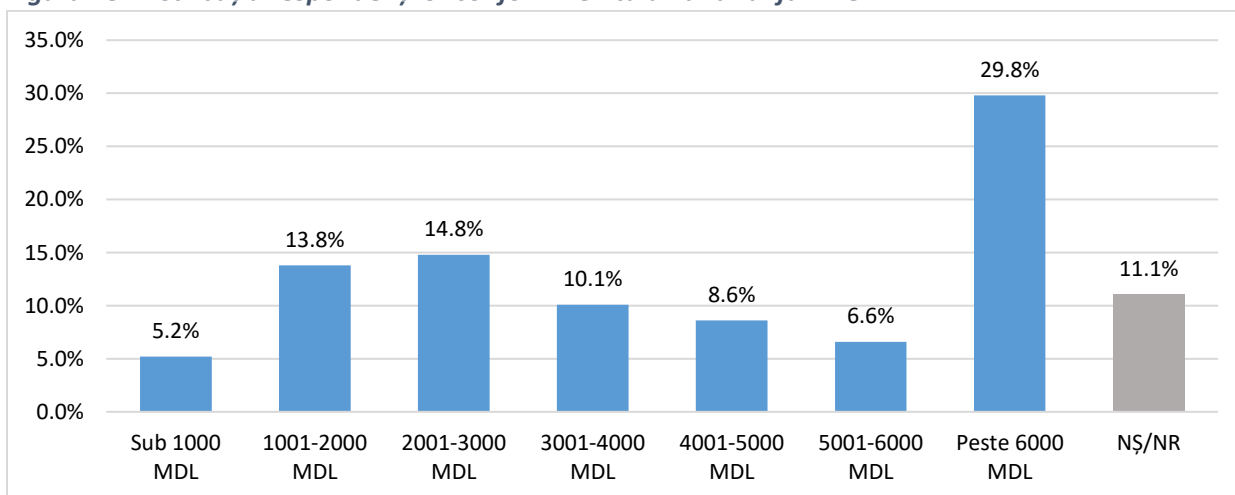
În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 29,4% din angajare în sectorul privat non-agricol, 14,8% - din pensie, 13,3% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 10,8% - transferuri de peste hotare.

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

	% respondenți	% capul gospodăriei
Auto angajat în sectorul agrar (fermier, cotă de pământ)	1,1%	1,5%
Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)	1,1%	1,6%
Angajat în agricultură în sectorul privat	1,6%	3,1%
Antreprenor	1,7%	3,1%
Auto angajat în sectorul non-agrar	2,2%	2,8%
Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol	12,3%	12,3%
Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol	16,8%	26,9%
Activitatea profesională independentă	3,5%	5,6%
Alocație de șomaj	0,8%	0,8%
Pensie	27,6%	20,3%
Alocații sociale	6,0%	0,8%
Ajutoare de la copii /rude	3,6%	0,9%
Transferuri de peste hotare	7,4%	9,6%
Altele	5,6%	4,9%
Nu am/are sursă de venit	14,6%	7,6%
NȘ/NR	1,4%	2,2%

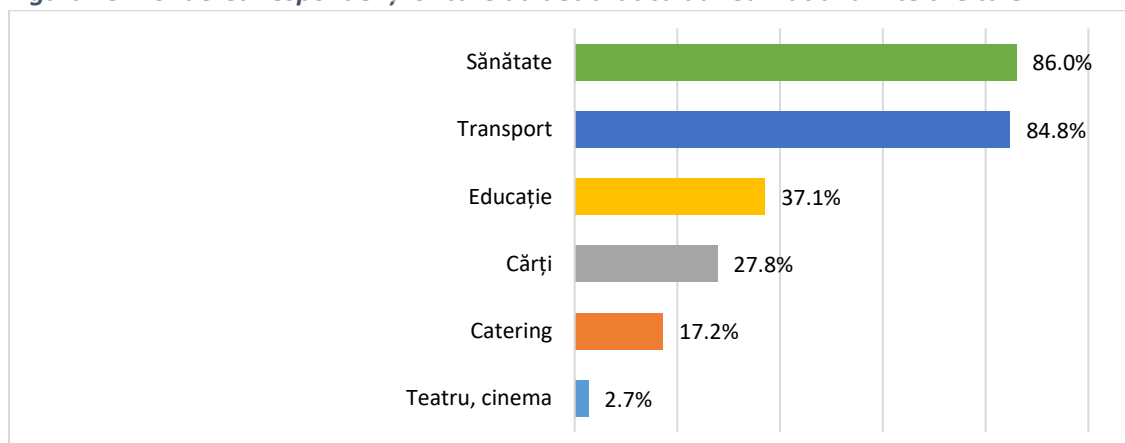
Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în două grupuri majore. Astfel, 29,8% gospodării dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, alții 28,6% în intervalul 1000-3000 lei.

**Figura 28. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei**



Cheltuielile pentru transport și cele pentru ocrotirea sănătății sunt universale, marea majoritate a respondenților declarând că au operat asemenea cheltuieli în ultimele 12 luni (84,8% și 86,0% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (37,1%), care sunt legate de prezența copiilor de vârstă respectivă. Mai puține gospodăriile au operat cheltuieli pentru procurarea de cărți dar și activități de agrement, restaurante, cafenele, vizite la teatru, cinema, circ.

**Figura 29. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli**



Aproape 2/3 dintre respondenți au declarat că dispun de casă separată, iar 32,0% - de un apartament separat.

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din cinci fiind construită din beton, 38,6% din cărămizi iar 34,6% din lampaci. Majoritatea locuințelor (81,3%) au fost construite până în anul 1991.

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

Tipul locuinței	Apartament separat	32,0%
	Cameră într-un apartament	0,9%
	Casă separată	65,5%
	O parte a casei	1,7%
	NȘ/NR	0,0%
Materiale de construcție din care este construită locuința	Din beton, blocuri monolit, panouri	24,4%
	Cărămizi, calcar, blocuri presate	38,6%
	Cărămidă din paie (chirpici), argila (lut)	34,6%
	NȘ/NR	2,4%
Când a fost construită locuința	Până în anul 1991	81,3%
	După anul 1991	16,0%
	NȘ/NR	2,7%
Numărul de camere ocupate de respondent	1	13,1%
	2	35,2%
	3	26,7%
	4	15,7%
	5 și mai multe	9,0%
	NȘ/NR	0,3%



Nu dispun de conexiune la apeduct 13,5%, restul fiind conectate, având punct de acces în locuință sau curte.

Peste o treime locuințe (44,6%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, o pondere considerabilă raportând un sistem propriu improvizat (37,6%). Doar jumătate din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său. Doar una din șase 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	70,9%
	Da, cu punct de acces în curte	37,2%
	Nu este conectată	17,4%
Conectare la canalizare	Sistem centralizat de canalizare	38,2%
	Sistem local/propru de canalizare	37,4%
	Nu este conectată	24,3%
Amplasarea toaletei	În interiorul locuinței	54,3%
	În curte	60,4%
	Nu avem veceu	0,4%
Modul de încălzire a locuinței	Încălzire centralizată	21,7%
	Încălzire autonomă	77,4%
	Fără încălzire	0,9%
Sursa de încălzire a locuinței	Gaze naturale	26,5%
	Cărbune, lemne, păcură	80,2%
	Electricitate	0,8%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 96,2%, au declarat că dispun de televizor, 96,6% - au frigider/ congelator, peste 90% dispun de telefon mobil iar 77,7% de telefon fix, mașină de spălat au 85,9% respondenți. De automobil dispun doar 36,6% dintre respondenții studiului.

**Tabelul 6. Utilități în locuință**

Televizor	96,2%
Gaz natural	59,8%
Automobil	36,6%
Telefon fix	77,7%
Telefon mobil (GSM)	91,4%
Mașină de spălat automat	85,9%
Casetofon video	9,6%
Televiziune prin Cablu	72,6%
Antenă TV prin satelit	13,2%
Frigider / congelator	96,6%

## Concluzii

### *Dotare și utilizare internet*

Cercetarea conchide că dotarea gospodăriilor cu computere este în scădere, fapt ce se datorează trecerii la alte tipuri de dispozitive (telefon, planșete, laptop).

Penetrarea internetului înregistrează o dinamică ascendentă. Prezența computerelor în gospodării și accesul la internet variază în funcție de vârstă, mediu de reședință, nivel de studii, veniturile gospodăriilor.

Peste jumate din respondenți au utilizat un computerul în ultimele 12 luni (în scădere față de 2019 cu circa 7%), pe când internetul - trei din patru 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. **Pe de altă parte, informarea despre și accesarea serviciilor publice ca și scopuri/ motive de utilizare a internetului sunt în creștere 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 rămânând o prioritate.

**Reducerea numărului de vizite necesare pentru obținerea serviciului și eliminarea corupției sunt principalele beneficii anticipate de cetățeni** în urma Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Peste două treimi respondenți anticipează avantaje și urmare a procesului de e-Guvernare, fiind înregistrată și o mică creștere față de 2016.

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 (19,4% și respectiv 37,0% au acordat note 1 sau 2).

### *Accesarea serviciilor publice electronice*

Și în pofida anumitor doze de neîncredere (suspectări) marea parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora crescând considerabil față de anul 2016, însă mai modest față de 2019. Admitem că acest lucru se datorează condițiilor de autoizolare și distanță socială care au marcat anul 2020.

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

**În eventualitatea beneficiarii de servicii publice în regim online peste o treime respondenți se definesc utilizatori independenți, o altă treime utilizatori parțial asistați și 22% – utilizatori care au nevoie de suport total prin delegare.**

Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 38,2% raportat la populația care a beneficiat ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline) și 16,3% raportat la utilizatorii

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 comparația cu studiile precedente, rata de accesare a serviciilor publice electronice este în continuă creștere, sporind cu aproape nouă la sută față de 2016 și cu circa 1% față de 2019.

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

#### *Satisfacția de calitate a 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)).

Circa 4% 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, 2020

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	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%	43%	50%
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	53.6%	49.5%	49.5%	49.5%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>% femei</li> <li>grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)</li> </ul>	6%	6%	18.4%	10%	14,0%	15%	20%	25%
Ponderea cetățenilor mulțumiți de calitatea răspunsului la feedback-urilor de către furnizorii de servicii administrative guvernamentale	general					49.4% (baseline)			

## Anexa 1: Tabele bi-variate

### Cuprins:

Tabelul 1. Structura eșantionului .....	48
Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie? .....	49
Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie? .....	50
Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie? .....	51
Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet? .....	52
Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet? .....	53
Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet: .....	54
Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat .... în ultimele 12 luni? .....	55
Tabelul 9. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? .....	56
Tabelul 10. Din ce loc ați accesat Internetul în ultimele 12 luni? .....	57
Tabelul 11. Cât de des ați utilizat Internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc? .....	58
Tabelul 12. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	59
Tabelul 13. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	60
Tabelul 14. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	61
Tabelul 15. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	62
Tabelul 16. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	63
Tabelul 17. Dvs. ați utilizat Internet pentru ... ..	64
Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale? .....	65
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? .....	66
Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale? .....	67
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? .....	68
Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică? .....	69
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? .....	70
Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova? .....	71
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.) .....	72
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) .....	73
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.) ....	74
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? .....	75
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? .....	76

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 .....	77
Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi? .....	78
Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....	79
Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....	80
Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...? .....	81
Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)? .....	82
Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni? .....	83
Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale? .....	84
Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale? .....	85
Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni? .....	86
Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni? .....	87
Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc).....	88
Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale.....	89
Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar .....	90
Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea unor acte notariale online .....	91
Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila .....	92
Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior .....	93
Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii).....	94
Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice.....	95
Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea permisului de conducere .....	96
Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală .....	97
Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui .....	98
Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civila .....	99
Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Pescuit.....	100
Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP) .....	101
Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Grădinița (înscrisoare a copilului la grădiniță).....	102
Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Școală (Admiterea în clasa I) ..	103
Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic? .....	104

Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice? .....	105
Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite? .....	106
Tabelul 60. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice? .....	107
Tabelul 61. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice? .....	108
Tabelul 62. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md).....	109
Tabelul 63. 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? .....	110
Tabelul 64. 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? .....	111
Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți rapiditatea cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs.? .....	112
Tabelul 66. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.? .....	113
Tabelul 67. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.? .....	114
Tabelul 68. Când a fost construită locuința Dvs.? .....	115
Tabelul 69. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă? .....	116
Tabelul 70. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare? .....	117
Tabelul 71. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.? .....	118
Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.? .....	119
Tabelul 73. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.? .....	120

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
<b>Total</b>		3056	100,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	44,4%
	<b>Feminin</b>	1686	55,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	17,6%
	<b>30-44 ani</b>	860	31,1%
	<b>45-59 ani</b>	741	23,9%
	<b>60 -74 ani</b>	905	27,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	46,6%
	<b>Rural</b>	1653	53,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	19,6%
	<b>Medii generale</b>	687	22,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	37,7%
	<b>Superioare</b>	609	20,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	58,2%
	<b>Nu</b>	1303	41,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	79,4%
	<b>Nu</b>	664	20,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	38,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	28,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	33,5%



Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	59,5%	40,5%
	<b>Feminin</b>	1686	57,1%	42,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	66,1%	33,9%
	<b>30-44 ani</b>	860	67,7%	32,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	60,6%	39,4%
	<b>60 -74 ani</b>	905	39,5%	60,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	66,8%	33,2%
	<b>Rural</b>	1653	50,7%	49,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	35,1%	64,9%
	<b>Medii generale</b>	687	50,9%	49,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	59,6%	40,4%
	<b>Superioare</b>	609	85,5%	14,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	100,0%	
	<b>Nu</b>	1303		100,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	72,7%	27,3%
	<b>Nu</b>	664	2,5%	97,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	33,2%	66,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	61,8%	38,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	81,4%	18,6%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
<b>Total</b>		<b>1753</b>	1,1	1	1	6	0,4
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	809	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Feminin</b>	944	1,1	1	1	4	0,4
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	325	1,1	1	1	4	0,4
	<b>30-44 ani</b>	582	1,1	1	1	4	0,4
	<b>45-59 ani</b>	448	1,1	1	1	6	0,4
	<b>60 -74 ani</b>	358	1,1	1	1	5	0,3
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	926	1,2	1	1	5	0,5
	<b>Rural</b>	827	1,1	1	1	6	0,3
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	205	1,1	1	1	3	0,3
	<b>Medii generale</b>	343	1,1	1	1	4	0,3
	<b>Medii profesionale</b>	687	1,1	1	1	4	0,3
	<b>Superioare</b>	517	1,2	1	1	6	0,5
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Nu</b>						
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	1737	1,1	1	1	6	0,4
	<b>Nu</b>	16	1,1	1	1	2	0,2
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	352	1,0	1	1	4	0,3
	<b>3000-6000 lei</b>	478	1,0	1	1	3	0,2
	<b>Peste 6000 lei</b>	710	1,2	1	1	6	0,5

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

		Nu măr	Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem conexiune la energie electrică	Nu avem Interne t	Alta	Nu avem nevoie utilizam alt dispozitiv	S-a defectat	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>1303</b>	<b>41,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>55,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>7,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	561	45,3%	14,9%	51,5%	0,7%	8,2%	1,1%	2,8%	1,5%	1,7%
	<b>Feminin</b>	742	38,2%	17,0%	58,7%	1,5%	6,8%	1,2%	0,9%	2,7%	1,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	166	47,7%	3,7%	44,5%		4,6%		5,7%	2,9%	1,2%
	<b>30-44 ani</b>	278	38,6%	7,7%	59,4%	0,7%	5,3%	2,1%	1,9%	3,2%	1,4%
	<b>45-59 ani</b>	293	38,0%	21,6%	60,5%	2,1%	6,1%	1,8%	1,0%	2,4%	1,3%
	<b>60 -74 ani</b>	547	43,2%	23,2%	54,3%	1,1%	10,4%	0,7%	0,5%	0,9%	1,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	477	48,8%	15,2%	44,4%	0,8%	7,9%	1,1%	2,8%	2,1%	1,4%
	<b>Rural</b>	826	36,8%	16,6%	62,2%	1,3%	7,1%	1,2%	1,0%	2,3%	1,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	387	32,9%	17,6%	66,6%	0,8%	8,8%	1,5%	0,6%	1,9%	0,8%
	<b>Medii generale</b>	344	46,4%	15,4%	51,3%	0,3%	8,1%	0,6%	1,7%	2,0%	1,4%
	<b>Medii profesionale</b>	477	42,8%	16,2%	53,6%	1,8%	5,9%	1,3%	1,5%	2,6%	2,1%
	<b>Superioare</b>	92	50,0%	11,5%	36,0%	2,0%	6,2%	1,2%	7,1%	2,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>										
	<b>Nu</b>	1303	41,2%	16,1%	55,6%	1,1%	7,4%	1,2%	1,7%	2,2%	1,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	654	42,7%	10,2%	51,1%	0,7%	2,1%	1,1%	3,1%	4,1%	1,8%
	<b>Nu</b>	649	39,6%	22,5%	60,5%	1,5%	13,0%	1,3%	0,2%	0,1%	0,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	720	36,4%	16,6%	65,9%	1,4%	8,2%	0,8%	0,3%	1,2%	1,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	296	44,0%	19,8%	47,6%	1,3%	8,1%	1,0%	3,3%	2,3%	1,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	164	57,1%	3,6%	31,5%		4,0%	1,9%	3,4%	5,4%	1,2%

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la Internet?

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>79,4%</b>	<b>20,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	79,8%	20,2%
	<b>Feminin</b>	1686	79,0%	21,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	94,9%	5,1%
	<b>30-44 ani</b>	860	89,7%	10,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	79,9%	20,1%
	<b>60 -74 ani</b>	905	56,3%	43,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	85,9%	14,1%
	<b>Rural</b>	1653	73,7%	26,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	61,4%	38,6%
	<b>Medii generale</b>	687	75,5%	24,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	82,7%	17,3%
	<b>Superioare</b>	609	94,7%	5,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	99,1%	0,9%
	<b>Nu</b>	1303	51,9%	48,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	100,0%	
	<b>Nu</b>	664		100,0%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	57,7%	42,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	83,3%	16,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	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>664</b>	<b>63,3%</b>	<b>12,5%</b>	<b>15,9%</b>	<b>38,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>4,0%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	287	65,3%	12,9%	13,0%	37,6%	1,0%	1,5%	5,4%	0,7%
	<b>Feminin</b>	377	61,8%	12,2%	18,1%	39,9%	0,5%	0,6%	2,8%	1,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	24	70,8%	8,3%	12,7%	54,5%				
	<b>30-44 ani</b>	89	64,0%	12,2%	15,9%	36,1%	1,1%	2,4%	3,3%	
	<b>45-59 ani</b>	151	60,1%	16,1%	17,9%	38,5%	1,9%	0,7%	4,4%	2,1%
	<b>60 -74 ani</b>	395	64,5%	11,6%	14,9%	38,7%	0,2%	0,8%	4,3%	1,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	214	66,8%	13,5%	14,0%	37,0%		1,1%	2,8%	1,4%
	<b>Rural</b>	450	61,7%	12,0%	16,8%	39,8%	1,1%	0,9%	4,5%	1,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	236	63,2%	12,2%	15,9%	38,8%	0,8%	0,5%	4,1%	0,4%
	<b>Medii generale</b>	177	65,5%	9,6%	13,2%	39,3%		1,1%	5,0%	1,2%
	<b>Medii profesionale</b>	213	61,7%	16,1%	18,6%	39,6%	0,9%	1,5%	3,2%	1,9%
	<b>Superioare</b>	36	60,8%	8,1%	14,3%	35,9%	2,8%		2,7%	2,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	16	7,5%	5,4%	35,4%	67,7%	11,5%	7,5%		
	<b>Nu</b>	648	64,8%	12,7%	15,4%	38,2%	0,5%	0,8%	4,1%	1,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>									
	<b>Nu</b>	664	63,3%	12,5%	15,9%	38,9%	0,7%	1,0%	4,0%	1,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	464	63,5%	11,8%	17,0%	39,5%	0,7%	0,4%	3,3%	1,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	135	63,3%	12,6%	13,9%	36,0%	0,7%	1,4%	4,3%	1,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	26	50,8%	12,0%	12,0%	33,2%		8,7%	8,0%	3,7%

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>2392</b>	<b>4,7%</b>	<b>18,4%</b>	<b>24,8%</b>	<b>40,0%</b>	<b>10,9%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1083	4,3%	21,2%	22,7%	40,7%	9,8%	1,3%
	<b>Feminin</b>	1309	5,0%	16,2%	26,5%	39,4%	11,8%	1,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	467	5,8%	15,6%	13,9%	52,8%	11,8%	
	<b>30-44 ani</b>	771	5,0%	20,8%	22,5%	41,7%	9,7%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	590	4,3%	18,7%	30,5%	33,4%	11,3%	1,8%
	<b>60 -74 ani</b>	510	3,8%	17,7%	34,7%	28,6%	11,6%	3,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1189	5,1%	22,2%	15,3%	46,4%	9,9%	1,1%
	<b>Rural</b>	1203	4,2%	14,6%	34,5%	33,4%	12,0%	1,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	356	3,9%	12,9%	31,4%	33,8%	16,5%	1,5%
	<b>Medii generale</b>	510	4,0%	15,5%	25,4%	40,7%	12,8%	1,6%
	<b>Medii profesionale</b>	951	6,0%	17,6%	27,2%	37,1%	10,6%	1,5%
	<b>Superioare</b>	573	3,7%	25,7%	16,5%	47,4%	6,4%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1737	4,9%	20,7%	28,2%	41,6%	3,5%	1,2%
	<b>Nu</b>	655	4,2%	12,4%	15,7%	35,6%	30,7%	1,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	4,7%	18,4%	24,8%	40,0%	10,9%	1,2%
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	608	5,6%	12,3%	30,4%	31,9%	18,1%	1,6%
	<b>3000-6000 lei</b>	639	4,9%	17,7%	30,6%	36,5%	8,8%	1,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	848	3,7%	21,6%	16,0%	50,4%	7,3%	1,0%

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

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>55,0%</b>	<b>45,0%</b>	<b>74,8%</b>	<b>25,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	54,7%	45,3%	74,0%	26,0%
	<b>Feminin</b>	1686	55,2%	44,8%	75,5%	24,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	72,1%	27,9%	96,0%	4,0%
	<b>30-44 ani</b>	860	68,6%	31,4%	88,9%	11,1%
	<b>45-59 ani</b>	741	53,3%	46,7%	74,4%	25,6%
	<b>60 -74 ani</b>	905	28,9%	71,1%	44,2%	55,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	65,4%	34,6%	83,5%	16,5%
	<b>Rural</b>	1653	45,9%	54,1%	67,2%	32,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	30,4%	69,6%	55,0%	45,0%
	<b>Medii generale</b>	687	43,8%	56,2%	67,5%	32,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	57,4%	42,6%	78,5%	21,5%
	<b>Superioare</b>	609	86,1%	13,9%	94,7%	5,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	85,4%	14,6%	92,0%	8,0%
	<b>Nu</b>	1303	12,6%	87,4%	50,9%	49,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	68,3%	31,7%	91,4%	8,6%
	<b>Nu</b>	664	3,7%	96,3%	10,7%	89,3%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	28,5%	71,5%	52,1%	47,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	57,9%	42,1%	77,9%	22,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	80,6%	19,4%	94,9%	5,1%

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
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>96,6%</b>	<b>3,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>44,3%</b>	<b>55,6%</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,9%</b>	<b>89,9%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	96,2%	3,7%	0,1%	48,5%	51,4%	0,1%	10,9%	88,9%	0,2%
	<b>Feminin</b>	1245	96,9%	3,1%		41,0%	58,9%	0,2%	9,1%	90,7%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	96,4%	3,6%		66,6%	33,4%		24,1%	75,9%	
	<b>30-44 ani</b>	764	97,4%	2,6%		46,8%	53,0%	0,1%	4,4%	95,3%	0,3%
	<b>45-59 ani</b>	548	96,3%	3,5%	0,2%	34,0%	65,8%	0,2%	3,9%	95,9%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	95,2%	4,8%		17,1%	82,6%	0,3%	1,7%	98,0%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	97,0%	2,9%	0,1%	50,2%	49,6%	0,2%	12,4%	87,3%	0,3%
	<b>Rural</b>	1088	96,2%	3,8%		37,9%	62,1%		7,2%	92,8%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	94,1%	5,7%	0,3%	40,5%	59,2%	0,3%	7,8%	91,9%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	95,8%	4,2%		43,7%	56,3%		12,3%	87,7%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	96,6%	3,4%		43,6%	56,4%		8,1%	91,8%	0,1%
	<b>Superioare</b>	573	98,8%	1,2%		48,0%	51,7%	0,3%	12,0%	87,7%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	99,4%	0,6%	0,1%	44,0%	55,9%	0,2%	11,2%	88,6%	0,2%
	<b>Nu</b>	639	89,6%	10,4%		45,1%	54,9%		6,7%	93,3%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	98,2%	1,8%	0,0%	44,3%	55,6%	0,1%	10,0%	89,8%	0,2%
	<b>Nu</b>	68	44,8%	55,2%		43,9%	56,1%		5,8%	94,2%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	93,2%	6,8%		34,9%	65,1%		5,7%	94,3%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	96,2%	3,7%	0,2%	40,3%	59,3%	0,3%	8,8%	90,8%	0,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	98,3%	1,7%		53,5%	46,4%	0,1%	12,5%	87,3%	0,1%



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

		Număr	La serviciu			În orice loc prin telefonul mobil			În orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.)		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>37,1%</b>	<b>62,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>78,2%</b>	<b>21,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>45,1%</b>	<b>54,7%</b>	<b>0,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	43,8%	56,1%	0,1%	80,2%	19,7%	0,1%	46,9%	53,0%	0,1%
	<b>Feminin</b>	1245	31,8%	68,1%	0,1%	76,6%	23,2%	0,2%	43,7%	56,1%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	40,4%	59,6%		92,7%	7,3%		60,0%	40,0%	
	<b>30-44 ani</b>	764	48,2%	51,8%		86,0%	13,8%	0,3%	47,8%	52,0%	0,1%
	<b>45-59 ani</b>	548	34,8%	65,0%	0,2%	72,1%	27,7%	0,2%	40,0%	59,9%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	14,2%	85,5%	0,3%	47,3%	52,5%	0,3%	21,8%	77,9%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	48,6%	51,2%	0,2%	86,1%	13,5%	0,3%	50,9%	48,9%	0,2%
	<b>Rural</b>	1088	24,6%	75,4%		69,6%	30,4%		38,9%	61,1%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	17,8%	81,9%	0,3%	73,0%	26,7%	0,3%	44,4%	55,3%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	23,9%	76,1%		74,8%	25,2%		45,7%	54,3%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	36,3%	63,7%		76,6%	23,3%	0,1%	40,2%	59,8%	
	<b>Superioare</b>	573	58,9%	41,0%	0,2%	86,0%	13,6%	0,3%	52,5%	47,2%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	41,0%	58,9%	0,1%	77,5%	22,2%	0,2%	46,4%	53,4%	0,2%
	<b>Nu</b>	639	27,2%	72,8%		79,9%	20,1%		41,8%	58,2%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	37,3%	62,6%	0,1%	78,6%	21,3%	0,2%	45,3%	54,5%	0,1%
	<b>Nu</b>	68	28,7%	71,3%		66,3%	33,7%		38,3%	61,7%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	13,5%	86,5%		62,9%	37,1%		37,6%	62,4%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	37,0%	62,7%	0,3%	74,5%	25,2%	0,3%	43,4%	56,3%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	55,7%	44,3%		91,2%	8,5%	0,3%	54,7%	45,2%	0,1%

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>2239</b>	<b>87,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	Masculin	994	87,3%	11,5%	1,2%
	Feminin	1245	88,2%	10,7%	1,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	18-29 ani	472	96,9%	2,7%	0,4%
	30-44 ani	764	94,7%	4,8%	0,5%
	45-59 ani	548	82,1%	15,9%	2,0%
	60 -74 ani	400	66,0%	31,2%	2,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	Urban	1151	92,4%	6,9%	0,7%
	Rural	1088	82,8%	15,5%	1,7%
<b>Nivel de studii:</b>	Medii incomplete	315	86,2%	12,5%	1,2%
	Medii generale	452	83,5%	15,0%	1,4%
	Medii profesionale	897	85,2%	13,3%	1,5%
	Superioare	573	95,7%	3,8%	0,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	Da	1600	91,2%	8,1%	0,7%
	Nu	639	79,1%	18,5%	2,4%
<b>Conexiunea la internet:</b>	Da	2171	89,2%	10,0%	0,9%
	Nu	68	42,9%	45,3%	11,7%
<b>Nivel de venituri:</b>	Sub 3000 lei	545	77,7%	19,9%	2,4%
	3000-6000 lei	593	85,4%	13,4%	1,3%
	Peste 6000 lei	826	95,8%	3,6%	0,6%

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

		Număr	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea			Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat			Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>31,5%</b>	<b>68,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>14,3%</b>	<b>85,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>8,2%</b>	<b>91,4%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	33,6%	66,0%	0,4%	16,5%	83,0%	0,5%	9,5%	90,0%	0,5%
	<b>Feminin</b>	1245	29,9%	69,8%	0,3%	12,6%	87,2%	0,2%	7,1%	92,6%	0,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	40,0%	59,6%	0,4%	22,7%	77,1%	0,2%	11,5%	88,3%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	764	36,7%	63,1%	0,3%	18,7%	80,8%	0,5%	9,7%	89,8%	0,5%
	<b>45-59 ani</b>	548	25,3%	74,5%	0,2%	8,4%	91,4%	0,2%	5,5%	94,2%	0,4%
	<b>60 -74 ani</b>	400	16,3%	82,9%	0,8%	2,7%	96,8%	0,5%	3,5%	96,0%	0,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	39,3%	60,3%	0,4%	21,8%	77,7%	0,5%	11,5%	88,0%	0,5%
	<b>Rural</b>	1088	23,0%	76,7%	0,3%	6,1%	93,7%	0,2%	4,6%	95,1%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	14,6%	85,1%	0,3%	6,3%	93,5%	0,3%	3,0%	96,7%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	28,0%	72,0%		10,5%	89,5%		6,8%	93,2%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	24,5%	75,1%	0,3%	8,0%	91,6%	0,3%	4,6%	95,0%	0,5%
	<b>Superioare</b>	573	54,0%	45,4%	0,7%	31,1%	68,2%	0,7%	17,6%	81,8%	0,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	36,5%	63,2%	0,3%	16,5%	83,1%	0,4%	10,1%	89,5%	0,4%
	<b>Nu</b>	639	18,9%	80,6%	0,5%	8,7%	90,9%	0,3%	3,2%	96,3%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	32,2%	67,5%	0,4%	14,4%	85,2%	0,4%	8,2%	91,3%	0,4%
	<b>Nu</b>	68	8,9%	91,1%		9,2%	90,8%		5,5%	94,5%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	14,3%	85,7%		3,6%	96,2%	0,2%	2,3%	97,7%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	21,6%	77,8%	0,6%	10,6%	88,5%	0,8%	5,2%	93,8%	1,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	48,6%	51,0%	0,4%	23,9%	75,9%	0,2%	14,6%	85,0%	0,3%

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
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>38,1%</b>	<b>61,8%</b>	<b>0,1%</b>	<b>41,0%</b>	<b>58,8%</b>	<b>0,2%</b>	<b>37,1%</b>	<b>62,7%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	42,4%	57,5%	0,2%	36,7%	63,1%	0,2%	34,2%	65,6%	0,2%
	<b>Feminin</b>	1245	34,7%	65,2%	0,1%	44,4%	55,4%	0,2%	39,4%	60,4%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	47,0%	53,0%		50,8%	49,0%	0,2%	47,2%	52,6%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	764	45,2%	54,7%	0,1%	47,9%	52,0%	0,1%	45,3%	54,6%	0,1%
	<b>45-59 ani</b>	548	32,0%	67,8%	0,2%	33,1%	66,7%	0,2%	28,9%	70,9%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	16,4%	83,4%	0,3%	21,6%	78,1%	0,3%	15,3%	84,4%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	48,9%	51,0%	0,1%	50,0%	49,9%	0,1%	45,9%	54,0%	0,1%
	<b>Rural</b>	1088	26,4%	73,5%	0,2%	31,3%	68,5%	0,3%	27,6%	72,1%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	21,8%	78,0%	0,3%	25,2%	74,5%	0,3%	23,1%	76,6%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	30,3%	69,7%		33,2%	66,5%	0,2%	29,1%	70,7%	0,2%
	<b>Medii profesionale</b>	897	34,6%	65,2%	0,2%	37,7%	62,0%	0,2%	32,8%	67,0%	0,2%
	<b>Superioare</b>	573	58,4%	41,6%		60,5%	39,5%		57,4%	42,6%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	43,9%	56,1%	0,1%	45,9%	54,1%	0,1%	41,9%	58,0%	0,1%
	<b>Nu</b>	639	23,5%	76,2%	0,3%	28,7%	70,8%	0,5%	25,0%	74,5%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	38,7%	61,2%	0,1%	41,5%	58,3%	0,2%	37,7%	62,1%	0,2%
	<b>Nu</b>	68	17,3%	82,7%		24,5%	75,5%		16,4%	83,6%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	19,3%	80,7%		24,6%	75,4%		17,8%	82,2%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	28,6%	70,9%	0,5%	34,0%	65,5%	0,5%	30,7%	68,8%	0,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	55,7%	44,3%		57,5%	42,5%		54,9%	45,1%	

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

		Număr	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)			Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)			Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>54,4%</b>	<b>45,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>57,1%</b>	<b>42,7%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	27,7%	71,9%	0,4%	55,7%	44,0%	0,3%	57,6%	42,2%	0,2%
	<b>Feminin</b>	1245	23,8%	75,9%	0,3%	53,3%	46,4%	0,2%	56,6%	43,2%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	37,5%	62,3%	0,2%	74,2%	25,8%		66,2%	33,8%	
	<b>30-44 ani</b>	764	30,3%	69,3%	0,4%	65,2%	34,4%	0,4%	58,1%	41,6%	0,3%
	<b>45-59 ani</b>	548	15,4%	84,2%	0,4%	39,0%	60,8%	0,2%	52,7%	47,1%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	8,3%	91,2%	0,5%	21,1%	78,4%	0,5%	46,3%	53,5%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	33,7%	65,7%	0,5%	69,7%	30,1%	0,2%	62,8%	37,1%	0,2%
	<b>Rural</b>	1088	16,6%	83,2%	0,2%	37,7%	61,9%	0,4%	50,9%	48,9%	0,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	13,2%	86,5%	0,3%	37,9%	61,1%	1,0%	51,4%	48,4%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	20,5%	79,3%	0,2%	47,5%	52,3%	0,2%	56,7%	43,3%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	18,1%	81,5%	0,3%	46,0%	53,8%	0,2%	53,4%	46,4%	0,2%
	<b>Superioare</b>	573	47,2%	52,2%	0,5%	81,4%	18,6%		66,1%	33,7%	0,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	30,1%	69,6%	0,4%	59,7%	40,2%	0,1%	59,4%	40,5%	0,1%
	<b>Nu</b>	639	14,1%	85,6%	0,3%	40,9%	58,4%	0,7%	51,1%	48,4%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	26,0%	73,6%	0,4%	55,1%	44,6%	0,3%	57,1%	42,7%	0,2%
	<b>Nu</b>	68	9,1%	90,9%		29,8%	70,2%		55,2%	44,8%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	8,9%	91,1%		25,8%	73,8%	0,4%	47,3%	52,7%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	16,2%	83,0%	0,8%	46,2%	53,1%	0,7%	55,4%	44,1%	0,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	42,8%	56,9%	0,3%	79,8%	20,2%		67,2%	32,8%	

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
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>92,5%</b>	<b>7,3%</b>	<b>0,2%</b>	<b>89,4%</b>	<b>10,5%</b>	<b>0,1%</b>	<b>41,1%</b>	<b>58,5%</b>	<b>0,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	91,6%	8,2%	0,2%	88,0%	11,8%	0,2%	40,6%	59,0%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1245	93,2%	6,6%	0,2%	90,4%	9,5%	0,1%	41,5%	58,2%	0,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	96,6%	3,4%		97,7%	2,3%		58,3%	41,5%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	764	94,4%	5,4%	0,1%	95,7%	4,1%	0,1%	45,6%	54,3%	0,1%
	<b>45-59 ani</b>	548	89,1%	10,5%	0,4%	85,7%	14,1%	0,2%	31,5%	68,0%	0,5%
	<b>60 -74 ani</b>	400	87,5%	12,0%	0,5%	68,3%	31,4%	0,3%	18,4%	80,9%	0,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	94,9%	5,1%	0,1%	92,4%	7,5%	0,1%	46,1%	53,8%	0,2%
	<b>Rural</b>	1088	89,9%	9,7%	0,4%	86,0%	13,8%	0,2%	35,8%	63,7%	0,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	89,7%	10,0%	0,3%	88,9%	10,8%	0,3%	38,9%	60,5%	0,6%
	<b>Medii generale</b>	452	91,0%	8,8%	0,2%	86,3%	13,7%		37,3%	62,5%	0,2%
	<b>Medii profesionale</b>	897	92,3%	7,4%	0,2%	88,0%	11,8%	0,2%	36,0%	63,5%	0,4%
	<b>Superioare</b>	573	95,3%	4,5%	0,1%	94,2%	5,8%		53,0%	46,9%	0,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	94,2%	5,7%	0,1%	91,7%	8,3%	0,1%	44,5%	55,2%	0,3%
	<b>Nu</b>	639	88,2%	11,3%	0,5%	83,5%	16,2%	0,3%	32,8%	66,8%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	92,9%	6,9%	0,2%	89,9%	10,0%	0,1%	41,5%	58,1%	0,4%
	<b>Nu</b>	68	79,4%	20,6%		72,9%	27,1%		28,3%	71,7%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	86,2%	13,8%		79,9%	20,1%		28,8%	71,0%	0,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	593	93,1%	6,3%	0,6%	88,9%	10,6%	0,5%	37,6%	61,7%	0,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	97,0%	2,9%	0,1%	95,8%	4,2%		51,1%	48,8%	0,1%

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
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>44,8%</b>	<b>55,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>36,8%</b>	<b>63,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>45,5%</b>	<b>54,1%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	47,5%	52,2%	0,3%	39,6%	60,2%	0,2%	42,3%	57,3%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1245	42,6%	57,3%	0,1%	34,6%	65,3%	0,1%	48,1%	51,6%	0,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	64,1%	35,9%		51,1%	48,9%		57,4%	42,2%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	764	53,3%	46,4%	0,3%	48,0%	51,9%	0,1%	56,8%	42,8%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	548	32,6%	67,2%	0,2%	22,7%	77,1%	0,2%	33,3%	66,6%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	14,8%	85,0%	0,3%	11,5%	88,2%	0,3%	18,7%	80,8%	0,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	57,0%	42,8%	0,2%	51,8%	48,1%	0,1%	50,3%	49,2%	0,5%
	<b>Rural</b>	1088	31,4%	68,4%	0,2%	20,6%	79,2%	0,2%	40,4%	59,4%	0,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	27,8%	71,9%	0,3%	17,2%	82,5%	0,3%	36,1%	63,3%	0,6%
	<b>Medii generale</b>	452	36,0%	64,0%		27,4%	72,6%		40,3%	59,7%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	41,9%	57,7%	0,3%	28,5%	71,2%	0,2%	40,4%	59,3%	0,3%
	<b>Superioare</b>	573	65,1%	34,9%		67,2%	32,8%		62,6%	36,9%	0,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	50,4%	49,5%	0,1%	41,8%	58,1%	0,1%	50,2%	49,5%	0,4%
	<b>Nu</b>	639	30,5%	69,1%	0,3%	24,2%	75,5%	0,3%	33,9%	65,8%	0,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	45,7%	54,1%	0,2%	37,5%	62,4%	0,1%	46,1%	53,5%	0,4%
	<b>Nu</b>	68	14,2%	85,8%		15,2%	84,8%		25,1%	74,9%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	23,8%	76,2%		14,2%	85,8%		24,1%	75,9%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	36,5%	62,8%	0,7%	27,5%	72,0%	0,5%	43,6%	55,6%	0,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	63,7%	36,3%		59,2%	40,8%		57,9%	41,9%	0,2%

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
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>72,6%</b>	<b>27,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>37,9%</b>	<b>61,8%</b>	<b>0,3%</b>	<b>63,5%</b>	<b>36,2%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	76,4%	23,3%	0,3%	40,9%	58,7%	0,4%	65,5%	34,1%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1245	69,6%	30,3%	0,1%	35,5%	64,2%	0,3%	62,0%	37,9%	0,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	85,8%	14,2%		57,6%	42,2%	0,2%	67,8%	32,0%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	764	80,6%	19,2%	0,1%	45,7%	53,9%	0,4%	68,7%	31,1%	0,3%
	<b>45-59 ani</b>	548	64,2%	35,4%	0,4%	21,6%	78,2%	0,2%	60,8%	39,1%	0,2%
	<b>60 -74 ani</b>	400	45,8%	54,0%	0,3%	11,2%	88,0%	0,8%	49,4%	50,3%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	79,4%	20,4%	0,2%	48,2%	51,4%	0,4%	72,1%	27,6%	0,3%
	<b>Rural</b>	1088	65,2%	34,6%	0,2%	26,6%	73,1%	0,3%	54,2%	45,6%	0,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	71,2%	28,5%	0,3%	30,2%	69,5%	0,3%	50,0%	49,8%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	452	66,3%	33,7%		33,0%	66,6%	0,4%	53,9%	46,1%	
	<b>Medii profesionale</b>	897	70,3%	29,5%	0,2%	30,6%	69,1%	0,3%	62,4%	37,1%	0,5%
	<b>Superioare</b>	573	81,7%	18,1%	0,2%	56,9%	42,8%	0,3%	80,1%	19,9%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	76,8%	23,1%	0,1%	42,9%	56,8%	0,4%	67,7%	32,1%	0,1%
	<b>Nu</b>	639	61,9%	37,7%	0,3%	25,2%	74,4%	0,3%	53,0%	46,5%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	73,3%	26,5%	0,2%	38,3%	61,4%	0,4%	64,1%	35,7%	0,2%
	<b>Nu</b>	68	47,9%	52,1%		25,0%	75,0%		45,5%	54,5%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	56,2%	43,8%		20,9%	78,8%	0,3%	48,0%	52,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	593	69,4%	30,1%	0,5%	30,7%	68,5%	0,8%	61,0%	38,3%	0,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	83,2%	16,8%		55,6%	44,2%	0,1%	72,7%	27,2%	0,1%



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

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>6,7%</b>	<b>38,6%</b>	<b>54,2%</b>	<b>0,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	7,6%	37,3%	54,6%	0,5%
	<b>Feminin</b>	1686	5,9%	39,5%	53,9%	0,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	8,5%	32,4%	58,9%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	860	11,1%	42,2%	46,1%	0,6%
	<b>45-59 ani</b>	741	5,6%	42,5%	51,3%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	905	1,7%	35,0%	62,3%	1,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	9,3%	37,7%	52,4%	0,6%
	<b>Rural</b>	1653	4,4%	39,3%	55,7%	0,6%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	1,5%	30,5%	66,8%	1,3%
	<b>Medii generale</b>	687	2,3%	36,3%	61,1%	0,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	5,4%	40,1%	53,8%	0,7%
	<b>Superioare</b>	609	18,6%	46,1%	35,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	9,6%	45,0%	45,0%	0,4%
	<b>Nu</b>	1303	2,5%	29,6%	67,0%	0,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	8,0%	42,4%	49,1%	0,5%
	<b>Nu</b>	664	1,4%	23,8%	73,9%	0,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	1,8%	34,3%	63,0%	0,8%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	6,2%	42,1%	51,2%	0,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	12,0%	42,2%	45,1%	0,7%

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>3056</b>	<b>31,0%</b>	<b>14,8%</b>	<b>20,2%</b>	<b>14,2%</b>	<b>9,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	30,4%	15,1%	19,7%	14,7%	9,2%	9,2%	1,7%
	<b>Feminin</b>	1686	31,4%	14,6%	20,6%	13,7%	9,7%	8,3%	1,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	26,9%	11,3%	18,3%	16,9%	12,4%	13,0%	1,2%
	<b>30-44 ani</b>	860	24,2%	13,4%	18,3%	17,0%	14,2%	12,1%	0,8%
	<b>45-59 ani</b>	741	30,9%	16,3%	22,4%	14,0%	7,2%	7,5%	1,7%
	<b>60 -74 ani</b>	905	41,4%	18,0%	21,3%	8,7%	4,1%	3,3%	3,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	28,1%	13,3%	18,7%	16,4%	12,0%	10,3%	1,1%
	<b>Rural</b>	1653	33,5%	16,2%	21,4%	12,2%	7,2%	7,2%	2,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	49,1%	16,1%	18,6%	6,7%	3,4%	4,2%	1,9%
	<b>Medii generale</b>	687	35,9%	16,2%	18,6%	14,4%	6,7%	5,7%	2,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	25,9%	16,4%	24,1%	16,1%	9,2%	6,6%	1,7%
	<b>Superioare</b>	609	17,5%	9,4%	16,2%	17,4%	18,6%	20,1%	0,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	21,8%	13,9%	21,2%	17,3%	13,3%	11,0%	1,5%
	<b>Nu</b>	1303	43,7%	16,2%	18,7%	9,8%	4,1%	5,4%	2,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	24,7%	15,0%	20,7%	16,4%	11,4%	10,2%	1,5%
	<b>Nu</b>	664	55,1%	14,1%	18,2%	5,5%	1,8%	2,9%	2,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	45,1%	17,1%	19,4%	8,9%	3,8%	3,8%	1,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	26,5%	18,4%	25,6%	12,0%	8,9%	7,0%	1,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	20,0%	9,9%	17,7%	20,5%	16,2%	15,0%	0,7%

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>3056</b>	<b>14,2%</b>	<b>25,3%</b>	<b>19,0%</b>	<b>44,5%</b>	<b>32,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,1%</b>	<b>18,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	13,4%	26,3%	17,5%	42,5%	31,8%	2,7%	1,3%	18,1%
	<b>Feminin</b>	1686	14,9%	24,5%	20,3%	46,2%	32,1%	1,7%	1,0%	18,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	16,0%	35,4%	16,4%	44,4%	34,1%	2,3%	1,0%	12,9%
	<b>30-44 ani</b>	860	13,9%	30,8%	18,8%	48,7%	33,5%	1,7%	1,3%	14,6%
	<b>45-59 ani</b>	741	13,9%	21,9%	20,1%	46,1%	34,0%	2,0%	1,1%	18,9%
	<b>60 -74 ani</b>	905	13,2%	15,7%	19,6%	39,4%	27,3%	2,6%	1,1%	25,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	14,8%	29,5%	18,2%	49,6%	31,0%	1,6%	1,4%	15,0%
	<b>Rural</b>	1653	13,8%	21,6%	19,8%	40,1%	32,8%	2,5%	0,9%	21,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	10,8%	18,2%	18,7%	31,9%	24,8%	2,6%	1,3%	29,3%
	<b>Medii generale</b>	687	12,7%	24,0%	17,5%	37,0%	29,6%	1,8%	1,5%	24,2%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	13,3%	21,9%	20,6%	52,0%	35,4%	1,9%	1,4%	13,9%
	<b>Superioare</b>	609	20,9%	39,7%	18,1%	51,1%	35,0%	2,4%	0,3%	8,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	16,5%	29,0%	19,3%	50,4%	34,3%	1,6%	1,1%	12,7%
	<b>Nu</b>	1303	11,2%	20,1%	18,7%	36,4%	28,7%	2,8%	1,2%	25,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	15,1%	27,4%	19,4%	47,7%	34,7%	2,0%	1,2%	14,2%
	<b>Nu</b>	664	10,9%	17,3%	17,8%	32,4%	21,5%	2,7%	1,0%	33,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	13,3%	17,5%	19,8%	34,8%	28,7%	2,2%	1,2%	27,4%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	14,6%	21,6%	21,1%	49,0%	32,8%	1,9%	1,3%	14,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	15,9%	38,9%	17,2%	49,2%	33,9%	2,5%	0,9%	10,6%

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>3056</b>	<b>39,2%</b>	<b>14,0%</b>	<b>16,8%</b>	<b>8,8%</b>	<b>5,0%</b>	<b>7,8%</b>	<b>8,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	38,9%	14,2%	17,4%	9,0%	4,3%	8,2%	8,1%
	<b>Feminin</b>	1686	39,5%	13,9%	16,3%	8,6%	5,6%	7,5%	8,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	53,8%	11,6%	13,0%	7,5%	3,3%	4,7%	6,2%
	<b>30-44 ani</b>	860	47,4%	16,0%	14,0%	5,9%	4,1%	7,8%	4,9%
	<b>45-59 ani</b>	741	34,2%	13,8%	19,8%	10,2%	6,2%	8,3%	7,5%
	<b>60 -74 ani</b>	905	24,4%	13,8%	20,0%	11,8%	5,8%	9,4%	14,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	45,5%	14,7%	14,4%	7,8%	3,9%	6,4%	7,1%
	<b>Rural</b>	1653	33,7%	13,4%	18,8%	9,6%	6,0%	9,0%	9,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	31,7%	12,5%	16,7%	8,1%	5,2%	13,1%	12,7%
	<b>Medii generale</b>	687	35,3%	11,8%	19,8%	8,8%	5,4%	6,8%	12,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	35,7%	15,9%	18,8%	10,7%	5,4%	7,3%	6,1%
	<b>Superioare</b>	609	56,9%	14,4%	9,7%	5,9%	3,7%	4,8%	4,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	45,3%	14,6%	16,3%	8,4%	3,9%	6,2%	5,3%
	<b>Nu</b>	1303	30,7%	13,2%	17,5%	9,3%	6,6%	10,1%	12,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	43,0%	14,7%	16,0%	8,6%	4,7%	6,7%	6,3%
	<b>Nu</b>	664	24,7%	11,2%	19,6%	9,5%	6,2%	12,2%	16,7%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	27,0%	13,7%	18,6%	10,5%	6,8%	10,7%	12,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	35,8%	14,1%	22,3%	10,2%	4,8%	7,2%	5,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	56,8%	13,1%	10,7%	5,4%	3,4%	5,5%	5,1%

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

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>7,4%</b>	<b>34,9%</b>	<b>57,3%</b>	<b>0,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	7,6%	35,1%	56,6%	0,7%
	<b>Feminin</b>	1686	7,2%	34,7%	57,9%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	9,7%	36,0%	53,9%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	860	12,5%	37,9%	49,2%	0,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	5,8%	37,5%	56,1%	0,7%
	<b>60 -74 ani</b>	905	1,6%	28,1%	70,0%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	10,7%	37,1%	51,7%	0,5%
	<b>Rural</b>	1653	4,4%	33,0%	62,3%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	1,3%	23,4%	75,0%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	687	2,5%	32,0%	64,9%	0,6%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	5,3%	38,2%	56,0%	0,4%
	<b>Superioare</b>	609	22,1%	42,9%	34,7%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	10,6%	41,9%	47,2%	0,2%
	<b>Nu</b>	1303	2,8%	25,0%	71,5%	0,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	8,9%	39,1%	51,7%	0,2%
	<b>Nu</b>	664	1,3%	18,4%	79,1%	1,2%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	1,3%	28,4%	69,8%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	6,1%	36,5%	57,1%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	14,9%	41,7%	43,0%	0,3%

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

		Număr	1 - nu înțeleg	2	3	4	5	6 - înțeleg foarte bine	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>31,6%</b>	<b>15,6%</b>	<b>19,9%</b>	<b>13,1%</b>	<b>9,4%</b>	<b>8,7%</b>	<b>1,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	31,4%	15,1%	18,9%	13,8%	9,3%	10,1%	1,4%
	<b>Feminin</b>	1686	31,8%	16,1%	20,8%	12,4%	9,5%	7,6%	1,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	22,8%	11,5%	20,1%	15,5%	14,1%	14,2%	1,8%
	<b>30-44 ani</b>	860	24,1%	14,4%	20,0%	13,4%	13,1%	13,4%	1,5%
	<b>45-59 ani</b>	741	32,1%	16,3%	22,4%	15,2%	6,9%	6,0%	1,1%
	<b>60 -74 ani</b>	905	45,7%	19,1%	17,6%	9,1%	4,1%	2,0%	2,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	25,7%	13,6%	20,7%	13,8%	12,6%	12,0%	1,5%
	<b>Rural</b>	1653	36,7%	17,4%	19,3%	12,4%	6,6%	5,8%	1,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	49,0%	20,5%	15,1%	6,0%	3,6%	4,3%	1,4%
	<b>Medii generale</b>	687	39,1%	14,7%	20,7%	12,7%	6,3%	4,0%	2,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	26,3%	17,0%	24,3%	14,9%	9,7%	6,0%	1,8%
	<b>Superioare</b>	609	16,5%	9,6%	15,9%	16,7%	17,7%	22,9%	0,6%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	21,8%	14,0%	22,4%	16,0%	12,9%	11,7%	1,2%
	<b>Nu</b>	1303	45,2%	17,8%	16,6%	9,0%	4,5%	4,6%	2,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	25,7%	15,3%	20,9%	15,0%	11,3%	10,4%	1,4%
	<b>Nu</b>	664	54,3%	16,9%	16,5%	5,8%	2,0%	2,1%	2,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	47,5%	20,1%	16,2%	8,9%	3,0%	2,6%	1,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	26,5%	17,8%	25,7%	15,0%	7,7%	6,0%	1,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	19,1%	10,4%	19,6%	15,2%	17,1%	17,3%	1,3%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>62,6%</b>	<b>16,3%</b>	<b>21,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	62,3%	16,5%	21,2%
	<b>Feminin</b>	1686	62,8%	16,1%	21,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	75,0%	10,7%	14,3%
	<b>30-44 ani</b>	860	70,4%	13,7%	15,8%
	<b>45-59 ani</b>	741	59,7%	19,7%	20,6%
	<b>60 -74 ani</b>	905	46,4%	20,5%	33,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	69,9%	13,2%	16,9%
	<b>Rural</b>	1653	56,2%	18,9%	24,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	51,7%	17,6%	30,7%
	<b>Medii generale</b>	687	57,2%	15,9%	27,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	62,3%	18,9%	18,7%
	<b>Superioare</b>	609	79,3%	10,4%	10,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	71,6%	14,0%	14,4%
	<b>Nu</b>	1303	50,1%	19,3%	30,6%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	68,1%	14,5%	17,4%
	<b>Nu</b>	664	41,3%	23,1%	35,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	50,5%	19,2%	30,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	63,6%	15,5%	20,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	78,8%	10,3%	10,9%

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>3056</b>	<b>26,8%</b>	<b>13,7%</b>	<b>19,9%</b>	<b>15,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>8,0%</b>	<b>3,6%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	27,3%	13,2%	19,1%	16,4%	11,3%	9,2%	3,5%
	<b>Feminin</b>	1686	26,5%	14,0%	20,6%	15,4%	12,8%	7,0%	3,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	19,2%	10,5%	20,3%	18,0%	15,5%	13,5%	2,8%
	<b>30-44 ani</b>	860	20,3%	11,1%	19,5%	18,3%	17,5%	10,8%	2,4%
	<b>45-59 ani</b>	741	27,0%	16,0%	19,3%	17,1%	9,8%	6,6%	4,2%
	<b>60 -74 ani</b>	905	39,5%	16,5%	20,7%	10,9%	4,8%	2,4%	5,1%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	21,9%	12,1%	19,5%	18,1%	16,0%	10,3%	2,1%
	<b>Rural</b>	1653	31,1%	15,0%	20,3%	13,9%	8,7%	6,0%	4,9%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	41,1%	17,4%	19,0%	8,2%	4,9%	4,6%	4,8%
	<b>Medii generale</b>	687	34,7%	14,8%	17,2%	13,7%	10,0%	4,8%	4,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	22,3%	15,1%	23,9%	18,8%	10,5%	5,9%	3,5%
	<b>Superioare</b>	609	13,0%	6,3%	16,7%	20,1%	24,2%	18,3%	1,4%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	16,9%	12,1%	21,3%	19,3%	16,7%	10,5%	3,1%
	<b>Nu</b>	1303	40,6%	15,8%	18,0%	11,0%	5,7%	4,5%	4,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	20,5%	13,5%	20,5%	18,1%	14,7%	9,4%	3,3%
	<b>Nu</b>	664	51,2%	14,3%	17,7%	7,3%	2,3%	2,5%	4,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	39,6%	16,8%	18,8%	11,8%	5,2%	3,2%	4,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	24,3%	16,4%	24,9%	15,3%	10,8%	5,5%	2,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	15,2%	9,5%	18,0%	19,0%	21,9%	14,7%	1,9%



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

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>12,0%</b>	<b>7,4%</b>	<b>14,1%</b>	<b>15,8%</b>	<b>18,6%</b>	<b>22,8%</b>	<b>9,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	12,3%	7,9%	14,9%	15,7%	18,2%	22,8%	8,3%
	<b>Feminin</b>	1686	11,8%	6,9%	13,5%	16,0%	18,9%	22,7%	10,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	8,1%	6,2%	13,5%	18,9%	20,0%	29,8%	3,5%
	<b>30-44 ani</b>	860	9,8%	5,8%	13,2%	15,4%	22,2%	28,3%	5,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	13,1%	7,8%	15,6%	16,8%	18,1%	18,7%	10,0%
	<b>60 -74 ani</b>	905	16,8%	9,6%	14,5%	13,9%	13,3%	14,0%	17,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	10,1%	6,3%	13,5%	14,4%	21,6%	27,8%	6,3%
	<b>Rural</b>	1653	13,7%	8,4%	14,6%	17,1%	15,9%	18,3%	12,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	19,1%	7,0%	13,8%	13,6%	13,0%	20,4%	13,1%
	<b>Medii generale</b>	687	13,5%	8,8%	15,5%	13,2%	16,2%	19,6%	13,2%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	11,1%	9,2%	15,2%	18,1%	15,9%	21,8%	8,8%
	<b>Superioare</b>	609	5,1%	3,0%	11,1%	16,5%	31,3%	30,3%	2,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	8,6%	6,5%	14,2%	16,7%	22,9%	25,5%	5,5%
	<b>Nu</b>	1303	16,8%	8,6%	13,9%	14,6%	12,5%	18,9%	14,7%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	10,2%	7,5%	14,5%	16,2%	20,5%	24,6%	6,6%
	<b>Nu</b>	664	19,1%	6,8%	12,6%	14,5%	11,1%	15,8%	20,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	17,8%	8,8%	15,8%	15,6%	12,7%	15,3%	14,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	11,1%	7,7%	16,2%	17,1%	20,7%	19,0%	8,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	5,2%	4,7%	10,7%	15,0%	25,2%	34,5%	4,7%

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>3056</b>	<b>25,1%</b>	<b>11,9%</b>	<b>14,4%</b>	<b>13,0%</b>	<b>13,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>9,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	26,1%	11,9%	16,3%	12,2%	11,7%	13,7%	8,1%
	<b>Feminin</b>	1686	24,4%	11,9%	12,9%	13,6%	14,6%	12,8%	9,8%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	18,4%	11,6%	15,7%	14,8%	15,3%	21,2%	2,9%
	<b>30-44 ani</b>	860	21,7%	10,1%	15,6%	13,8%	17,4%	16,1%	5,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	28,1%	14,7%	14,5%	12,6%	10,8%	9,7%	9,6%
	<b>60 -74 ani</b>	905	31,3%	11,6%	12,3%	11,2%	9,1%	7,0%	17,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	20,0%	10,9%	15,9%	12,9%	17,2%	16,8%	6,3%
	<b>Rural</b>	1653	29,6%	12,8%	13,2%	13,0%	9,9%	10,0%	11,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	34,9%	11,0%	12,6%	9,3%	7,5%	12,1%	12,6%
	<b>Medii generale</b>	687	28,7%	11,9%	14,0%	12,3%	9,5%	11,5%	12,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	23,6%	13,7%	14,9%	14,3%	13,0%	11,6%	8,9%
	<b>Superioare</b>	609	14,6%	9,7%	15,7%	14,9%	23,5%	18,8%	2,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	20,6%	12,2%	15,5%	14,7%	17,0%	14,7%	5,2%
	<b>Nu</b>	1303	31,4%	11,4%	12,9%	10,5%	8,2%	11,0%	14,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	23,0%	12,4%	15,7%	13,7%	14,7%	14,1%	6,3%
	<b>Nu</b>	664	33,2%	9,8%	9,6%	10,3%	7,9%	9,5%	19,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	35,7%	13,0%	13,0%	10,0%	7,5%	7,5%	13,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	24,2%	12,3%	15,0%	15,8%	14,1%	11,2%	7,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	13,5%	10,3%	16,2%	14,6%	20,1%	20,0%	5,3%

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>3056</b>	<b>25,7%</b>	<b>5,7%</b>	<b>10,2%</b>	<b>12,5%</b>	<b>13,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>8,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	27,1%	5,3%	10,4%	12,1%	13,8%	24,2%	7,1%
	<b>Feminin</b>	1686	24,6%	6,1%	10,1%	12,7%	13,8%	22,7%	10,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	17,0%	7,5%	10,1%	14,1%	16,8%	31,4%	3,0%
	<b>30-44 ani</b>	860	18,8%	4,9%	10,1%	12,4%	16,7%	32,4%	4,8%
	<b>45-59 ani</b>	741	27,8%	6,0%	11,1%	12,1%	13,4%	19,1%	10,5%
	<b>60 -74 ani</b>	905	38,3%	5,0%	9,9%	11,4%	8,7%	11,1%	15,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	20,0%	4,5%	10,9%	13,4%	16,0%	29,9%	5,3%
	<b>Rural</b>	1653	30,7%	6,8%	9,7%	11,6%	11,9%	17,6%	11,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	38,5%	5,2%	7,4%	10,0%	9,4%	19,2%	10,3%
	<b>Medii generale</b>	687	31,7%	8,3%	9,6%	13,4%	11,5%	17,6%	8,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	24,6%	6,4%	12,6%	13,0%	13,3%	18,2%	11,9%
	<b>Superioare</b>	609	9,0%	2,1%	9,4%	12,6%	21,6%	43,0%	2,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	15,0%	5,2%	10,7%	14,8%	18,4%	30,3%	5,5%
	<b>Nu</b>	1303	40,7%	6,4%	9,5%	9,2%	7,5%	13,7%	13,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	20,3%	5,9%	11,0%	12,9%	15,8%	26,6%	7,4%
	<b>Nu</b>	664	46,3%	4,9%	7,2%	10,6%	6,5%	10,7%	13,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	38,2%	6,4%	9,4%	9,8%	9,6%	12,4%	14,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	25,9%	6,1%	13,5%	15,5%	14,8%	18,7%	5,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	11,8%	4,3%	9,7%	13,9%	17,8%	40,1%	2,5%

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

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>19,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>8,8%</b>	<b>11,7%</b>	<b>15,5%</b>	<b>33,2%</b>	<b>8,4%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	19,0%	3,4%	9,3%	12,0%	15,7%	33,8%	6,8%
	<b>Feminin</b>	1686	19,0%	3,4%	8,5%	11,4%	15,4%	32,7%	9,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	6,8%	1,4%	8,1%	11,2%	18,4%	51,6%	2,6%
	<b>30-44 ani</b>	860	12,6%	2,3%	7,0%	10,8%	19,8%	42,7%	4,8%
	<b>45-59 ani</b>	741	21,0%	4,9%	11,1%	13,4%	13,9%	26,2%	9,6%
	<b>60 -74 ani</b>	905	33,6%	4,6%	9,8%	11,2%	9,9%	15,2%	15,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	14,2%	2,4%	8,2%	11,2%	16,9%	41,7%	5,3%
	<b>Rural</b>	1653	23,1%	4,2%	9,3%	12,2%	14,4%	25,7%	11,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	28,4%	2,0%	8,4%	11,1%	11,0%	29,4%	9,8%
	<b>Medii generale</b>	687	23,2%	4,8%	8,5%	12,4%	14,9%	28,7%	7,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	17,9%	4,3%	10,7%	12,7%	14,4%	28,5%	11,5%
	<b>Superioare</b>	609	7,5%	1,4%	6,3%	9,4%	22,7%	50,2%	2,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	12,4%	3,2%	8,9%	11,8%	19,0%	38,9%	5,9%
	<b>Nu</b>	1303	28,1%	3,6%	8,8%	11,6%	10,8%	25,2%	11,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	14,2%	3,2%	9,0%	11,7%	17,2%	37,5%	7,0%
	<b>Nu</b>	664	37,4%	3,9%	8,0%	11,6%	9,1%	16,5%	13,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	30,4%	4,2%	9,2%	11,0%	12,6%	19,3%	13,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	17,0%	3,9%	12,1%	15,7%	16,0%	29,9%	5,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	7,6%	1,7%	6,9%	9,8%	19,2%	52,0%	2,8%

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>3056</b>	<b>19,0%</b>	<b>31,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>23,6%</b>	<b>2,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	18,4%	32,4%	24,0%	23,0%	2,1%
	<b>Feminin</b>	1686	19,4%	31,3%	22,8%	24,0%	2,4%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	36,3%	35,8%	14,6%	11,5%	1,8%
	<b>30-44 ani</b>	860	26,9%	38,2%	17,7%	15,4%	1,7%
	<b>45-59 ani</b>	741	12,3%	30,0%	29,2%	25,6%	2,9%
	<b>60 -74 ani</b>	905	3,6%	22,6%	31,2%	39,7%	2,9%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	28,7%	32,3%	20,7%	16,8%	1,4%
	<b>Rural</b>	1653	10,5%	31,3%	25,6%	29,4%	3,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	6,8%	29,0%	25,5%	35,3%	3,4%
	<b>Medii generale</b>	687	14,6%	27,6%	27,7%	28,2%	1,9%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	15,7%	34,2%	24,2%	23,2%	2,7%
	<b>Superioare</b>	609	41,4%	34,5%	15,3%	7,9%	1,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	25,4%	36,6%	21,1%	15,1%	1,9%
	<b>Nu</b>	1303	10,1%	25,2%	26,5%	35,3%	2,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	22,9%	35,0%	22,3%	17,9%	1,9%
	<b>Nu</b>	664	4,0%	19,4%	27,5%	45,4%	3,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	5,9%	26,5%	26,8%	38,1%	2,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	14,1%	34,2%	28,8%	19,9%	3,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	39,2%	34,7%	15,5%	9,9%	0,7%

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>3056</b>	<b>37,3%</b>	<b>36,0%</b>	<b>22,4%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	40,5%	34,1%	20,9%	4,4%
	<b>Feminin</b>	1686	34,8%	37,5%	23,7%	4,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	68,3%	24,6%	5,1%	2,1%
	<b>30-44 ani</b>	860	55,6%	33,8%	8,4%	2,2%
	<b>45-59 ani</b>	741	22,2%	45,7%	28,1%	4,0%
	<b>60 -74 ani</b>	905	7,3%	38,4%	45,9%	8,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	52,0%	30,5%	14,7%	2,9%
	<b>Rural</b>	1653	24,5%	40,8%	29,2%	5,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	22,0%	37,7%	34,9%	5,4%
	<b>Medii generale</b>	687	29,6%	37,4%	26,4%	6,6%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	31,0%	42,3%	23,2%	3,5%
	<b>Superioare</b>	609	71,7%	21,5%	5,0%	1,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	48,9%	35,2%	13,8%	2,0%
	<b>Nu</b>	1303	21,2%	37,1%	34,5%	7,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	45,1%	36,4%	15,9%	2,6%
	<b>Nu</b>	664	7,3%	34,7%	47,5%	10,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	15,9%	36,3%	40,1%	7,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	32,0%	46,1%	19,3%	2,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	64,1%	28,8%	5,8%	1,2%

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

		Număr	Agenția Servicii Publice					Agenția de Governare Electronică				
			Cunosc foarte bine	Cunos c bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>10,4%</b>	<b>34,1%</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,8%</b>	<b>14,2%</b>	<b>28,7%</b>	<b>53,2%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	11,3%	33,2%	23,1%	31,2%	1,3%	3,2%	15,1%	28,0%	52,4%	1,3%
	<b>Feminin</b>	1686	9,8%	34,9%	25,1%	29,6%	0,7%	2,6%	13,4%	29,2%	53,9%	1,0%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	15,1%	38,9%	24,2%	21,2%	0,6%	3,5%	16,9%	32,5%	46,4%	0,8%
	<b>30-44 ani</b>	860	16,3%	38,4%	22,6%	21,9%	0,9%	4,5%	19,9%	31,8%	42,7%	1,1%
	<b>45-59 ani</b>	741	8,0%	36,3%	24,8%	30,3%	0,5%	2,3%	14,2%	28,9%	54,1%	0,5%
	<b>60 -74 ani</b>	905	3,5%	24,1%	25,6%	45,4%	1,4%	1,2%	6,2%	22,2%	68,8%	1,6%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	12,1%	39,4%	23,6%	24,0%	0,9%	3,9%	19,0%	31,6%	44,4%	1,1%
	<b>Rural</b>	1653	9,0%	29,6%	24,7%	35,8%	1,0%	1,9%	10,0%	26,1%	60,9%	1,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	4,2%	22,4%	26,4%	44,9%	2,1%	0,5%	6,2%	18,0%	73,6%	1,6%
	<b>Medii generale</b>	687	6,2%	27,8%	26,9%	38,6%	0,5%	1,2%	7,6%	26,9%	63,5%	0,8%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	7,8%	37,1%	25,7%	28,6%	0,9%	1,6%	13,4%	31,7%	52,0%	1,3%
	<b>Superioare</b>	609	25,9%	46,6%	16,5%	10,6%	0,3%	9,1%	30,2%	35,2%	25,1%	0,5%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	14,3%	40,2%	22,9%	21,7%	0,8%	4,0%	19,0%	33,4%	42,7%	0,9%
	<b>Nu</b>	1303	5,0%	25,6%	25,9%	42,3%	1,1%	1,3%	7,4%	22,1%	67,9%	1,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	12,6%	38,5%	23,8%	24,2%	0,8%	3,4%	16,5%	31,8%	47,3%	0,9%
	<b>Nu</b>	664	2,0%	17,4%	25,5%	53,7%	1,5%	0,6%	5,1%	16,6%	75,9%	1,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	3,8%	24,8%	26,8%	43,5%	1,1%	0,8%	6,5%	21,8%	69,7%	1,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	9,0%	31,4%	27,3%	30,8%	1,5%	2,2%	11,9%	30,1%	53,9%	1,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	18,5%	47,4%	18,4%	15,4%	0,3%	5,3%	26,1%	34,6%	33,6%	0,4%

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
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>7,8%</b>	<b>31,7%</b>	<b>24,0%</b>	<b>35,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>5,6%</b>	<b>26,6%</b>	<b>25,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>1,0%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	8,3%	29,8%	23,7%	37,1%	1,0%	6,1%	27,3%	24,6%	40,8%	1,1%
	<b>Feminin</b>	1686	7,4%	33,2%	24,2%	34,6%	0,7%	5,2%	26,0%	26,0%	42,0%	0,8%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	8,5%	35,3%	24,6%	31,1%	0,6%	5,8%	27,1%	26,9%	39,8%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	860	11,4%	36,6%	23,7%	27,7%	0,7%	8,5%	30,1%	26,4%	34,0%	1,0%
	<b>45-59 ani</b>	741	7,3%	32,2%	24,7%	35,2%	0,6%	5,1%	28,9%	26,7%	38,7%	0,7%
	<b>60 -74 ani</b>	905	4,1%	23,6%	22,6%	48,6%	1,2%	3,0%	20,2%	22,1%	53,4%	1,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	8,3%	37,3%	24,2%	29,4%	0,9%	5,7%	29,6%	25,5%	38,3%	0,9%
	<b>Rural</b>	1653	7,4%	26,8%	23,8%	41,3%	0,8%	5,5%	24,0%	25,3%	44,2%	1,0%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	3,2%	16,0%	22,8%	56,6%	1,5%	2,2%	14,5%	20,7%	61,0%	1,6%
	<b>Medii generale</b>	687	3,5%	27,5%	24,7%	43,8%	0,4%	2,8%	24,0%	23,7%	49,1%	0,4%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	6,4%	34,4%	26,0%	32,1%	1,0%	4,2%	28,6%	28,6%	37,4%	1,3%
	<b>Superioare</b>	609	19,3%	45,8%	20,8%	13,8%	0,3%	14,5%	37,4%	25,7%	22,0%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	10,5%	36,8%	24,3%	27,7%	0,8%	7,9%	31,6%	26,4%	33,4%	0,7%
	<b>Nu</b>	1303	4,1%	24,6%	23,5%	46,9%	0,9%	2,5%	19,7%	23,9%	52,6%	1,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	9,2%	36,1%	23,9%	30,1%	0,7%	6,7%	29,9%	26,4%	36,3%	0,7%
	<b>Nu</b>	664	2,4%	14,8%	24,4%	57,2%	1,3%	1,4%	14,0%	21,3%	61,2%	2,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	3,0%	21,9%	25,3%	49,2%	0,6%	2,5%	19,0%	23,9%	53,5%	1,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	8,6%	29,0%	23,5%	37,3%	1,7%	5,5%	23,6%	25,0%	44,0%	1,8%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	11,7%	45,7%	22,6%	19,7%	0,3%	8,4%	37,7%	27,1%	26,5%	0,2%



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
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>9,7%</b>	<b>39,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>27,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>13,3%</b>	<b>46,9%</b>	<b>20,3%</b>	<b>18,8%</b>	<b>0,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	10,7%	39,2%	21,7%	27,5%	0,8%	14,1%	46,1%	20,7%	18,3%	0,8%
	<b>Feminin</b>	1686	8,8%	40,4%	22,7%	27,5%	0,6%	12,6%	47,6%	20,0%	19,1%	0,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	11,5%	48,7%	18,3%	21,1%	0,4%	11,9%	52,8%	20,0%	15,0%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	860	13,6%	44,7%	19,7%	21,4%	0,6%	17,5%	50,0%	18,3%	13,6%	0,6%
	<b>45-59 ani</b>	741	9,8%	39,6%	23,9%	26,3%	0,4%	15,0%	48,9%	18,7%	17,0%	0,4%
	<b>60 -74 ani</b>	905	4,6%	28,3%	26,3%	39,7%	1,1%	8,5%	38,8%	23,4%	27,9%	1,4%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	11,5%	46,4%	21,0%	20,3%	0,8%	11,6%	50,0%	21,2%	16,4%	0,8%
	<b>Rural</b>	1653	8,1%	34,1%	23,3%	33,8%	0,6%	14,7%	44,3%	19,5%	20,8%	0,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	3,2%	23,6%	25,3%	46,9%	1,0%	9,4%	38,2%	22,2%	29,1%	1,1%
	<b>Medii generale</b>	687	5,5%	36,7%	23,2%	34,2%	0,4%	10,6%	47,3%	19,7%	21,8%	0,5%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	8,2%	42,3%	24,2%	24,4%	0,9%	11,7%	47,3%	22,6%	17,5%	0,9%
	<b>Superioare</b>	609	23,1%	54,0%	14,8%	7,7%	0,3%	22,6%	54,2%	14,9%	8,0%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	13,0%	45,5%	21,2%	19,8%	0,5%	15,9%	48,8%	20,6%	14,1%	0,6%
	<b>Nu</b>	1303	5,1%	32,0%	23,6%	38,3%	1,0%	9,6%	44,3%	19,8%	25,2%	1,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	11,4%	45,0%	20,9%	22,1%	0,5%	14,7%	49,7%	20,3%	14,7%	0,5%
	<b>Nu</b>	664	3,0%	20,0%	27,3%	48,3%	1,5%	7,6%	36,1%	20,4%	34,3%	1,6%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	4,3%	29,0%	26,2%	39,9%	0,6%	9,6%	44,0%	20,8%	24,9%	0,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	9,2%	36,4%	24,2%	28,8%	1,4%	14,9%	43,6%	21,9%	18,2%	1,4%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	15,2%	55,8%	15,8%	13,1%	0,2%	15,5%	56,5%	17,8%	10,0%	0,2%

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

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>18,7%</b>	<b>81,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	21,7%	78,3%
	<b>Feminin</b>	1245	16,4%	83,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	25,9%	74,1%
	<b>30-44 ani</b>	764	23,4%	76,6%
	<b>45-59 ani</b>	548	12,3%	87,7%
	<b>60 -74 ani</b>	400	5,4%	94,6%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	25,9%	74,1%
	<b>Rural</b>	1088	10,9%	89,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	5,1%	94,9%
	<b>Medii generale</b>	452	12,2%	87,8%
	<b>Medii profesionale</b>	897	10,7%	89,3%
	<b>Superioare</b>	573	43,2%	56,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	22,3%	77,7%
	<b>Nu</b>	639	9,5%	90,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	19,1%	80,9%
	<b>Nu</b>	68	5,9%	94,1%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	4,5%	95,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	593	12,1%	87,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	32,3%	67,7%

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
<b>Total</b>		<b>405</b>	<b>11,6%</b>	<b>28,1%</b>	<b>17,3%</b>	<b>7,6%</b>	<b>33,1%</b>	<b>2,2%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	208	10,1%	27,0%	15,9%	7,5%	37,6%	1,9%
	<b>Feminin</b>	197	13,2%	29,3%	18,7%	7,7%	28,5%	2,6%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	122	12,8%	30,3%	16,6%	8,2%	29,7%	2,4%
	<b>30-44 ani</b>	178	11,8%	25,5%	15,1%	7,2%	38,2%	2,2%
	<b>45-59 ani</b>	67	7,8%	25,5%	23,0%	10,4%	31,7%	1,6%
	<b>60 -74 ani</b>	21	14,7%	42,3%	13,5%	5,0%	24,6%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	290	8,4%	28,4%	18,9%	8,9%	33,0%	2,4%
	<b>Rural</b>	115	20,1%	27,3%	13,1%	4,3%	33,4%	1,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	16	18,7%	19,8%	36,9%	6,2%	18,4%	
	<b>Medii generale</b>	53	11,4%	34,1%	16,9%	1,9%	26,5%	9,3%
	<b>Medii profesionale</b>	95	20,4%	36,0%	18,2%	6,3%	19,1%	
	<b>Superioare</b>	241	7,9%	24,4%	15,7%	9,4%	40,8%	1,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	346	10,2%	27,3%	17,9%	7,2%	35,0%	2,3%
	<b>Nu</b>	59	20,0%	32,8%	13,3%	10,1%	22,0%	1,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	401	11,2%	28,2%	17,4%	7,7%	33,2%	2,3%
	<b>Nu</b>	4	53,1%	23,1%			23,7%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	24	21,1%	41,8%	24,4%		12,7%	
	<b>3000-6000 lei</b>	70	20,0%	44,5%	9,6%	4,2%	20,2%	1,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	262	8,6%	21,8%	18,0%	8,6%	41,4%	1,5%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>22,5%</b>	<b>76,4%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	25,1%	73,7%	1,2%
	<b>Feminin</b>	1245	20,4%	78,5%	1,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	29,4%	68,8%	1,8%
	<b>30-44 ani</b>	764	29,7%	69,1%	1,2%
	<b>45-59 ani</b>	548	14,7%	84,8%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	400	6,6%	92,7%	0,7%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	31,2%	67,2%	1,6%
	<b>Rural</b>	1088	13,1%	86,3%	0,6%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	6,7%	93,3%	
	<b>Medii generale</b>	452	14,6%	84,4%	1,0%
	<b>Medii profesionale</b>	897	14,4%	84,6%	1,0%
	<b>Superioare</b>	573	49,5%	48,5%	2,0%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	27,4%	71,5%	1,1%
	<b>Nu</b>	639	10,0%	88,8%	1,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	22,9%	76,0%	1,1%
	<b>Nu</b>	68	7,6%	91,0%	1,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	6,0%	93,0%	1,0%
	<b>3000-6000 lei</b>	593	14,4%	84,9%	0,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	38,0%	60,6%	1,4%

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

		Număr	Da	Nu
<b>Total</b>		<b>2239</b>	<b>16,3%</b>	<b>83,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	994	17,6%	82,4%
	<b>Feminin</b>	1245	15,3%	84,7%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	472	24,1%	75,9%
	<b>30-44 ani</b>	764	21,2%	78,8%
	<b>45-59 ani</b>	548	10,4%	89,6%
	<b>60 -74 ani</b>	400	3,5%	96,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1151	24,3%	75,7%
	<b>Rural</b>	1088	7,7%	92,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	315	4,8%	95,2%
	<b>Medii generale</b>	452	10,8%	89,2%
	<b>Medii profesionale</b>	897	9,1%	90,9%
	<b>Superioare</b>	573	37,9%	62,1%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1600	19,4%	80,6%
	<b>Nu</b>	639	8,5%	91,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2171	16,6%	83,4%
	<b>Nu</b>	68	6,1%	93,9%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	545	4,9%	95,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	593	11,3%	88,7%
	<b>Peste 6000 lei</b>	826	27,4%	72,6%

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

		Număr	Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc)	Servicii electronice cadastrale	e-Aplicare a pentru Cazier Judiciar	Perfectarea unor acte notariale online	e-Apostila	e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii)	Comanda online și procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice
<b>Total</b>		<b>352</b>	<b>32,8%</b>	<b>23,2%</b>	<b>19,3%</b>	<b>8,6%</b>	<b>1,7%</b>	<b>6,7%</b>	<b>17,6%</b>	<b>3,7%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	168	35,4%	27,2%	26,4%	9,5%	1,7%	5,7%	13,4%	5,4%
	<b>Feminin</b>	184	30,4%	19,6%	12,9%	7,8%	1,7%	7,5%	21,4%	2,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	113	27,7%	13,6%	17,3%	7,3%	1,0%	10,2%	15,1%	6,2%
	<b>30-44 ani</b>	162	34,0%	25,3%	22,4%	9,4%	1,8%	3,6%	19,1%	1,3%
	<b>45-59 ani</b>	56	37,1%	39,6%	19,3%	10,6%	3,4%	3,7%	21,6%	5,6%
	<b>60 -74 ani</b>	14	56,8%	28,4%	7,0%	6,7%		7,2%	13,7%	7,5%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	272	34,7%	23,4%	19,4%	9,2%	1,1%	7,2%	17,2%	3,0%
	<b>Rural</b>	80	26,2%	22,3%	19,1%	6,4%	3,6%	4,8%	19,0%	6,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	15	13,0%	6,6%	6,6%	7,4%		6,6%	6,9%	12,8%
	<b>Medii generale</b>	47	22,4%	12,5%	19,7%			18,9%	6,1%	2,0%
	<b>Medii profesionale</b>	78	18,8%	16,7%	23,3%	11,7%	1,2%	2,5%	15,4%	2,7%
	<b>Superioare</b>	212	41,5%	29,0%	18,7%	9,4%	2,4%	5,5%	21,6%	3,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	300	34,8%	25,6%	18,3%	8,1%	1,7%	6,5%	18,6%	4,0%
	<b>Nu</b>	52	21,0%	9,1%	25,3%	11,6%	1,7%	7,5%	11,7%	1,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	348	32,9%	23,4%	19,0%	8,7%	1,7%	6,7%	17,8%	3,8%
	<b>Nu</b>	4	23,0%		48,4%					
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	25	12,0%	19,7%	16,6%	3,6%	4,1%	15,4%	20,8%	4,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	64	31,2%	18,4%	17,3%	14,4%	1,4%	4,7%	10,8%	4,9%
	<b>Peste 6000 lei</b>	223	37,8%	26,8%	21,9%	9,0%	1,8%	5,7%	21,0%	2,8%

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

		Număr	Perfectare a permisului de conducere	Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	Programare online pentru donarea sângelui	Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civilă	e-Pescuit	Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)	e-Grădinița (înscrisere a copilului la grădiniță)	e-Școală (Admiterea în clasa I)
<b>Total</b>		<b>352</b>	<b>16,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>19,1%</b>	<b>13,2%</b>	<b>9,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	168	17,5%	1,6%	1,8%	13,4%	6,0%	16,7%	8,2%	6,5%
	<b>Feminin</b>	184	14,8%	1,1%	0,5%	10,3%	0,6%	21,3%	17,7%	12,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	113	22,6%		1,9%	9,2%	1,0%	22,3%	9,2%	5,4%
	<b>30-44 ani</b>	162	16,1%	1,8%	0,6%	14,1%	4,9%	18,4%	21,1%	12,8%
	<b>45-59 ani</b>	56	7,3%	3,3%	1,5%	14,1%	1,7%	18,0%	1,7%	7,3%
	<b>60 -74 ani</b>	14						14,2%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	272	16,3%	1,4%	1,1%	12,9%	3,0%	21,4%	14,4%	10,3%
	<b>Rural</b>	80	15,2%	1,1%	1,4%	8,0%	3,7%	11,2%	9,2%	6,5%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	15	13,4%			6,5%	6,5%	27,5%		6,2%
	<b>Medii generale</b>	47	23,3%			6,6%	4,1%	8,1%	6,7%	6,4%
	<b>Medii profesionale</b>	78	18,0%	1,0%	1,4%	11,2%	5,3%	16,7%	8,2%	6,8%
	<b>Superioare</b>	212	14,0%	1,8%	1,4%	13,5%	1,9%	21,8%	17,4%	11,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	300	16,9%	1,6%	1,3%	12,8%	3,3%	19,1%	14,1%	10,8%
	<b>Nu</b>	52	11,1%			5,6%	2,1%	19,1%	8,0%	1,8%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	348	16,2%	1,3%	1,2%	11,9%	3,2%	19,0%	13,4%	9,6%
	<b>Nu</b>	4						28,6%		
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	25	7,9%	11,4%	4,1%	19,8%		7,8%	4,1%	3,9%
	<b>3000-6000 lei</b>	64	18,8%	1,5%	1,7%	12,4%	3,0%	17,2%	16,3%	8,2%
	<b>Peste 6000 lei</b>	223	17,3%		0,9%	11,0%	3,7%	20,0%	15,2%	11,6%

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
<b>Total</b>		<b>116</b>	<b>35,3%</b>	<b>61,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>56,8%</b>	<b>41,4%</b>	<b>1,8%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	60	31,7%	65,2%	3,2%	66,9%	31,2%	1,9%
	<b>Feminin</b>	56	39,1%	57,4%	3,6%	46,2%	52,0%	1,8%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	31	55,2%	44,8%		42,4%	54,1%	3,5%
	<b>30-44 ani</b>	55	21,9%	74,6%	3,5%	57,4%	40,8%	1,8%
	<b>45-59 ani</b>	21	33,0%	57,2%	9,8%	66,1%	33,9%	
	<b>60 -74 ani</b>	8	63,3%	36,7%		100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	95	31,7%	65,3%	3,1%	54,9%	44,0%	1,1%
	<b>Rural</b>	21	51,7%	43,6%	4,7%	65,4%	29,3%	5,4%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	2		100,0%		52,1%	47,9%	
	<b>Medii generale</b>	11	45,6%	54,4%		63,1%	36,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	14	42,6%	57,4%		6,1%	86,2%	7,6%
	<b>Superioare</b>	89	33,6%	62,0%	4,4%	64,5%	34,4%	1,1%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	105	36,1%	60,2%	3,7%	60,9%	37,0%	2,0%
	<b>Nu</b>	11	27,4%	72,6%		17,1%	82,9%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	115	35,5%	61,1%	3,4%	56,5%	41,7%	1,9%
	<b>Nu</b>	1		100,0%		100,0%		
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	3	33,2%	66,8%		66,8%	33,2%	
	<b>3000-6000 lei</b>	20	45,1%	54,9%		33,9%	60,5%	5,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	85	31,7%	63,7%	4,6%	64,8%	34,0%	1,2%



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
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>39,2%</b>	<b>58,6%</b>	<b>2,3%</b>	<b>53,2%</b>	<b>46,8%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	46	44,1%	55,9%		60,7%	39,3%	
	<b>Feminin</b>	36	33,0%	61,9%	5,1%	43,7%	56,3%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	15	33,7%	66,3%		40,0%	60,0%	
	<b>30-44 ani</b>	41	48,5%	51,5%		53,7%	46,3%	
	<b>45-59 ani</b>	22	22,1%	73,0%	4,9%	54,3%	45,7%	
	<b>60 -74 ani</b>	4	51,9%	23,4%	24,6%	100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	64	37,9%	59,2%	2,9%	54,4%	45,6%	
	<b>Rural</b>	18	43,8%	56,2%		48,8%	51,2%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Medii generale</b>	6	36,2%	63,8%		66,3%	33,7%	
	<b>Medii profesionale</b>	13	31,1%	61,1%	7,8%	21,0%	79,0%	
	<b>Superioare</b>	62	40,2%	58,5%	1,4%	59,5%	40,5%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	77	39,0%	58,6%	2,4%	56,4%	43,6%	
	<b>Nu</b>	5	41,5%	58,5%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	82	39,2%	58,6%	2,3%	53,2%	46,8%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	5	40,2%	59,8%		39,2%	60,8%	
	<b>3000-6000 lei</b>	12	16,6%	76,2%	7,2%	23,1%	76,9%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	60	45,3%	53,0%	1,7%	63,1%	36,9%	

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
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>42,0%</b>	<b>53,4%</b>	<b>4,6%</b>	<b>40,2%</b>	<b>59,8%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	43	45,1%	50,1%	4,7%	37,3%	62,7%	
	<b>Feminin</b>	24	36,3%	59,5%	4,2%	45,5%	54,5%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	19	42,8%	51,6%	5,6%	27,2%	72,8%	
	<b>30-44 ani</b>	36	44,6%	50,1%	5,3%	41,7%	58,3%	
	<b>45-59 ani</b>	11	26,2%	73,8%		55,5%	44,5%	
	<b>60 -74 ani</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	52	42,2%	53,8%	4,0%	44,5%	55,5%	
	<b>Rural</b>	15	41,4%	52,2%	6,4%	25,1%	74,9%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>	9	35,2%	54,1%	10,7%		100,0%	
	<b>Medii profesionale</b>	18	49,3%	45,1%	5,6%	16,6%	83,4%	
	<b>Superioare</b>	39	41,4%	55,9%	2,8%	61,1%	38,9%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	54	39,4%	56,7%	3,9%	49,8%	50,2%	
	<b>Nu</b>	13	53,1%	39,5%	7,4%		100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	65	40,4%	54,9%	4,7%	41,3%	58,7%	
	<b>Nu</b>	2	100,0%				100,0%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	4	75,4%	24,6%		24,6%	75,4%	
	<b>3000-6000 lei</b>	11	52,0%	39,2%	8,8%	16,8%	83,2%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	48	36,4%	59,2%	4,3%	48,1%	51,9%	

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
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>36,0%</b>	<b>64,0%</b>		<b>36,5%</b>	<b>63,5%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	16	36,4%	63,6%		30,7%	69,3%	
	<b>Feminin</b>	14	35,7%	64,3%		42,9%	57,1%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	8	38,8%	61,2%		25,5%	74,5%	
	<b>30-44 ani</b>	15	32,5%	67,5%		33,3%	66,7%	
	<b>45-59 ani</b>	6	32,5%	67,5%		52,9%	47,1%	
	<b>60 -74 ani</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	25	31,2%	68,8%		39,7%	60,3%	
	<b>Rural</b>	5	59,8%	40,2%		20,3%	79,7%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>							
	<b>Medii profesionale</b>	9	33,4%	66,6%			100,0%	
	<b>Superioare</b>	20	39,2%	60,8%		54,9%	45,1%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	24	36,5%	63,5%		41,3%	58,7%	
	<b>Nu</b>	6	34,0%	66,0%		17,2%	82,8%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	30	36,0%	64,0%		36,5%	63,5%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	9	34,3%	65,7%		11,2%	88,8%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	20	34,0%	66,0%		49,7%	50,3%	

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
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>68,0%</b>	<b>32,0%</b>		<b>70,0%</b>	<b>30,0%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	3	69,2%	30,8%		38,3%	61,7%	
	<b>Feminin</b>	3	66,9%	33,1%		100,0%		
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>30-44 ani</b>	3	66,9%	33,1%		100,0%		
	<b>45-59 ani</b>	2	50,0%	50,0%			100,0%	
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	3	67,7%	32,3%		100,0%		
	<b>Rural</b>	3	68,3%	31,7%		36,6%	63,4%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>							
	<b>Medii generale</b>							
	<b>Medii profesionale</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Superioare</b>	5	62,3%	37,7%		82,3%	17,7%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	5	62,3%	37,7%		82,3%	17,7%	
	<b>Nu</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	6	68,0%	32,0%		70,0%	30,0%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>3000-6000 lei</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	4	52,9%	47,1%		77,9%	22,1%	

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
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>38,1%</b>	<b>61,9%</b>		<b>42,3%</b>	<b>57,7%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	10	51,5%	48,5%		41,7%	58,3%	
	<b>Feminin</b>	14	28,8%	71,2%		42,7%	57,3%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	12	34,6%	65,4%		25,7%	74,3%	
	<b>30-44 ani</b>	6	66,2%	33,8%		83,7%	16,3%	
	<b>45-59 ani</b>	2	46,9%	53,1%		53,1%	46,9%	
	<b>60 -74 ani</b>	1		100,0%		100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	20	35,6%	64,4%		40,7%	59,3%	
	<b>Rural</b>	4	50,9%	49,1%		50,3%	49,7%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>	9	33,7%	66,3%		11,1%	88,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	2	51,2%	48,8%			100,0%	
	<b>Superioare</b>	12	42,4%	57,6%		75,8%	24,2%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	20	35,6%	64,4%		50,7%	49,3%	
	<b>Nu</b>	4	50,6%	49,4%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	24	38,1%	61,9%		42,3%	57,7%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	4	25,8%	74,2%			100,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	3	65,5%	34,5%		32,5%	67,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	13	39,6%	60,4%		69,7%	30,3%	

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
<b>Total</b>		<b>62</b>	<b>25,7%</b>	<b>71,1%</b>	<b>3,2%</b>	<b>58,2%</b>	<b>41,8%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	23	39,9%	55,7%	4,4%	79,9%	20,1%	
	<b>Feminin</b>	39	17,7%	79,7%	2,6%	45,9%	54,1%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	17	11,9%	88,1%		36,3%	63,7%	
	<b>30-44 ani</b>	31	32,6%	64,3%	3,1%	64,6%	35,4%	
	<b>45-59 ani</b>	12	24,1%	66,9%	9,0%	75,1%	24,9%	
	<b>60 -74 ani</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	47	27,8%	70,1%	2,2%	57,8%	42,2%	
	<b>Rural</b>	15	19,3%	74,2%	6,5%	59,3%	40,7%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>	3	30,1%	69,9%		64,8%	35,2%	
	<b>Medii profesionale</b>	12		83,3%	16,7%	16,7%	83,3%	
	<b>Superioare</b>	46	32,7%	67,3%		69,8%	30,2%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	56	28,5%	67,9%	3,6%	64,5%	35,5%	
	<b>Nu</b>	6		100,0%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	62	25,7%	71,1%	3,2%	58,2%	41,8%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	5		81,1%	18,9%	60,0%	40,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	7	12,2%	87,8%		41,4%	58,6%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	47	30,0%	67,8%	2,2%	60,1%	39,9%	

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>60,0%</b>	<b>40,0%</b>		<b>61,3%</b>	<b>38,7%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	9	75,4%	24,6%		55,2%	44,8%	
	<b>Feminin</b>	4	25,6%	74,4%		75,0%	25,0%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	7	70,5%	29,5%		55,7%	44,3%	
	<b>30-44 ani</b>	2	48,2%	51,8%		100,0%		
	<b>45-59 ani</b>	3	30,7%	69,3%		34,7%	65,3%	
	<b>60 -74 ani</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	8	47,9%	52,1%		73,8%	26,2%	
	<b>Rural</b>	5	79,7%	20,3%		41,1%	58,9%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	2	48,5%	51,5%		51,5%	48,5%	
	<b>Medii generale</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>Medii profesionale</b>	2	52,4%	47,6%		47,6%	52,4%	
	<b>Superioare</b>	8	60,1%	39,9%		62,8%	37,2%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	12	56,9%	43,1%		66,0%	34,0%	
	<b>Nu</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	13	60,0%	40,0%		61,3%	38,7%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>3000-6000 lei</b>	3	64,7%	35,3%		29,5%	70,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	6	49,5%	50,5%		83,6%	16,4%	

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
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>36,3%</b>	<b>63,7%</b>		<b>41,6%</b>	<b>58,4%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	29	52,6%	47,4%		42,1%	57,9%	
	<b>Feminin</b>	27	18,7%	81,3%		41,1%	58,9%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	26	38,8%	61,2%		39,2%	60,8%	
	<b>30-44 ani</b>	26	38,9%	61,1%		42,7%	57,3%	
	<b>45-59 ani</b>	4		100,0%		50,0%	50,0%	
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	44	36,8%	63,2%		41,7%	58,3%	
	<b>Rural</b>	12	34,5%	65,5%		41,3%	58,7%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	2		100,0%		50,6%	49,4%	
	<b>Medii generale</b>	11	54,9%	45,1%		26,1%	73,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	14	44,0%	56,0%		28,4%	71,6%	
	<b>Superioare</b>	29	28,4%	71,6%		52,7%	47,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	50	34,6%	65,4%		46,3%	53,7%	
	<b>Nu</b>	6	51,1%	48,9%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	56	36,3%	63,7%		41,6%	58,4%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	2		100,0%		49,7%	50,3%	
	<b>3000-6000 lei</b>	12	67,6%	32,4%		17,0%	83,0%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	38	29,5%	70,5%		50,5%	49,5%	



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
<b>Total</b>		5	19,0%	81,0%		40,6%	59,4%	
<b>Genul respondentului:</b>	Masculin	3	33,4%	66,6%		33,4%	66,6%	
	Feminin	2		100,0%		50,0%	50,0%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	18-29 ani							
	30-44 ani	3		100,0%		33,7%	66,3%	
	45-59 ani	2	52,7%	47,3%		52,7%	47,3%	
	60 -74 ani							
<b>Mediu de reședință:</b>	Urban	4		100,0%		26,6%	73,4%	
	Rural	1	100,0%			100,0%		
<b>Nivel de studii:</b>	Medii incomplete							
	Medii generale							
	Medii profesionale	1		100,0%			100,0%	
	Superioare	4	23,0%	77,0%		49,0%	51,0%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	Da	5	19,0%	81,0%		40,6%	59,4%	
	Nu							
<b>Conexiunea la internet:</b>	Da	5	19,0%	81,0%		40,6%	59,4%	
	Nu							
<b>Nivel de venituri:</b>	Sub 3000 lei	3		100,0%		35,8%	64,2%	
	3000-6000 lei	1		100,0%			100,0%	
	Peste 6000 lei							

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
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>47,4%</b>	<b>52,6%</b>		<b>19,9%</b>	<b>80,1%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	3	63,3%	36,7%		26,6%	73,4%	
	<b>Feminin</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	2	50,0%	50,0%			100,0%	
	<b>30-44 ani</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>45-59 ani</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	3	27,5%	72,5%		27,5%	72,5%	
	<b>Rural</b>	1	100,0%				100,0%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>							
	<b>Medii generale</b>							
	<b>Medii profesionale</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Superioare</b>	3	27,5%	72,5%		27,5%	72,5%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	4	47,4%	52,6%		19,9%	80,1%	
	<b>Nu</b>							
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	4	47,4%	52,6%		19,9%	80,1%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	1	100,0%				100,0%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	2	42,0%	58,0%		42,0%	58,0%	

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>46,4%</b>	<b>50,9%</b>	<b>2,7%</b>	<b>51,6%</b>	<b>48,4%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	22	58,4%	36,6%	5,0%	59,3%	40,7%	
	<b>Feminin</b>	19	32,3%	67,7%		42,5%	57,5%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	10	40,3%	49,2%	10,5%	50,4%	49,6%	
	<b>30-44 ani</b>	23	56,1%	43,9%		52,4%	47,6%	
	<b>45-59 ani</b>	8	24,3%	75,7%		50,5%	49,5%	
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	35	48,9%	48,0%	3,2%	45,8%	54,2%	
	<b>Rural</b>	6	32,8%	67,2%		83,6%	16,4%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>	3	31,9%	68,1%		68,1%	31,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	9	45,2%	54,8%		43,4%	56,6%	
	<b>Superioare</b>	28	49,9%	46,2%	3,9%	54,0%	46,0%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	38	44,9%	52,2%	2,9%	55,5%	44,5%	
	<b>Nu</b>	3	66,7%	33,3%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	41	46,4%	50,9%	2,7%	51,6%	48,4%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	5	40,5%	59,5%		59,6%	40,4%	
	<b>3000-6000 lei</b>	8	38,2%	61,8%		50,5%	49,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	24	57,5%	38,0%	4,5%	54,3%	45,7%	

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
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>47,0%</b>	<b>53,0%</b>		<b>53,9%</b>	<b>46,1%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	10	41,6%	58,4%		49,1%	50,9%	
	<b>Feminin</b>	1	100,0%			100,0%		
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>30-44 ani</b>	8	64,0%	36,0%		62,4%	37,6%	
	<b>45-59 ani</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	8	51,1%	48,9%		37,5%	62,5%	
	<b>Rural</b>	3	35,6%	64,4%		100,0%		
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>Medii generale</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
	<b>Medii profesionale</b>	4	27,2%	72,8%		21,9%	78,1%	
	<b>Superioare</b>	4	76,2%	23,8%		76,2%	23,8%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	10	52,3%	47,7%		59,9%	40,1%	
	<b>Nu</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	11	47,0%	53,0%		53,9%	46,1%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>							
	<b>3000-6000 lei</b>	2	51,2%	48,8%		51,2%	48,8%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	8	51,7%	48,3%		60,9%	39,1%	

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
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>34,2%</b>	<b>61,6%</b>	<b>4,2%</b>	<b>41,2%</b>	<b>57,4%</b>	<b>1,5%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	28	31,8%	61,4%	6,7%	44,8%	55,2%	
	<b>Feminin</b>	39	35,8%	61,7%	2,5%	38,6%	58,9%	2,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	25	31,9%	64,3%	3,9%	23,2%	73,0%	3,9%
	<b>30-44 ani</b>	30	33,5%	63,3%	3,2%	53,1%	46,9%	
	<b>45-59 ani</b>	10	39,1%	51,4%	9,5%	40,6%	59,4%	
	<b>60 -74 ani</b>	2	53,1%	46,9%		100,0%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	58	32,8%	62,3%	4,9%	38,9%	59,4%	1,7%
	<b>Rural</b>	9	43,1%	56,9%		55,8%	44,2%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	4		100,0%		24,6%	75,4%	
	<b>Medii generale</b>	4	23,2%	76,8%		52,2%	47,8%	
	<b>Medii profesionale</b>	13	14,8%	63,1%	22,1%	23,2%	69,1%	7,6%
	<b>Superioare</b>	46	43,5%	56,5%		46,7%	53,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	57	35,2%	61,4%	3,4%	48,3%	50,0%	1,7%
	<b>Nu</b>	10	28,3%	62,7%	9,0%		100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	66	34,7%	60,9%	4,3%	41,9%	56,7%	1,5%
	<b>Nu</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	2		100,0%			100,0%	
	<b>3000-6000 lei</b>	11	35,0%	65,0%		44,9%	55,1%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	44	34,2%	61,4%	4,4%	42,6%	55,2%	2,2%

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
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>33,5%</b>	<b>64,4%</b>	<b>2,2%</b>	<b>35,4%</b>	<b>64,6%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	13	38,6%	61,4%		38,0%	62,0%	
	<b>Feminin</b>	32	31,3%	65,6%	3,1%	34,3%	65,7%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	10	29,3%	70,7%		20,3%	79,7%	
	<b>30-44 ani</b>	34	35,6%	61,6%	2,9%	38,3%	61,7%	
	<b>45-59 ani</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	38	29,1%	68,3%	2,6%	31,5%	68,5%	
	<b>Rural</b>	7	56,7%	43,3%		56,4%	43,6%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>							
	<b>Medii generale</b>	3	33,3%	66,7%			100,0%	
	<b>Medii profesionale</b>	6	32,8%	67,2%		15,9%	84,1%	
	<b>Superioare</b>	36	33,6%	63,7%	2,7%	41,7%	58,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	41	32,0%	65,6%	2,4%	38,8%	61,2%	
	<b>Nu</b>	4	48,4%	51,6%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	45	33,5%	64,4%	2,2%	35,4%	64,6%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1	100,0%			100,0%		
	<b>3000-6000 lei</b>	10	29,6%	70,4%		19,5%	80,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	33	33,7%	63,4%	3,0%	39,4%	60,6%	

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
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>21,3%</b>	<b>72,6%</b>	<b>6,1%</b>	<b>51,1%</b>	<b>48,9%</b>	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	11	18,4%	81,6%		44,1%	55,9%	
	<b>Feminin</b>	22	22,8%	68,2%	9,0%	54,5%	45,5%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	6	16,5%	83,5%		33,1%	66,9%	
	<b>30-44 ani</b>	21	19,7%	75,6%	4,7%	61,2%	38,8%	
	<b>45-59 ani</b>	4	23,5%	50,0%	26,5%	23,5%	76,5%	
	<b>60 -74 ani</b>							
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	28	17,9%	74,9%	7,2%	46,0%	54,0%	
	<b>Rural</b>	5	40,0%	60,0%		78,5%	21,5%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1		100,0%			100,0%	
	<b>Medii generale</b>	3	33,5%	66,5%		33,5%	66,5%	
	<b>Medii profesionale</b>	5	21,0%	59,8%	19,1%	19,2%	80,8%	
	<b>Superioare</b>	24	20,7%	75,1%	4,2%	62,2%	37,8%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	32	22,0%	71,8%	6,3%	52,5%	47,5%	
	<b>Nu</b>	1		100,0%			100,0%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	33	21,3%	72,6%	6,1%	51,1%	48,9%	
	<b>Nu</b>							
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1		100,0%		100,0%		
	<b>3000-6000 lei</b>	5	19,8%	80,2%		58,9%	41,1%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	26	23,3%	69,0%	7,8%	49,6%	50,4%	

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

		Număr	Televiziune	Radio	Ziare	Angajații ghișeelor 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>3056</b>	<b>58,5%</b>	<b>8,2%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,3%</b>	<b>41,2%</b>	<b>11,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>30,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,7%</b>	<b>8,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	56,9%	10,1%	2,9%	2,2%	42,6%	12,3%	0,9%	2,3%	29,0%	0,4%	0,9%	7,6%
	<b>Feminin</b>	1686	59,7%	6,7%	2,9%	2,4%	40,1%	11,4%	1,8%	2,4%	31,6%	0,3%	0,5%	8,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	43,0%	2,3%	1,4%	2,3%	65,1%	17,4%	1,0%	1,6%	26,9%	0,4%	0,4%	5,9%
	<b>30-44 ani</b>	860	54,2%	6,0%	2,5%	4,1%	56,5%	19,1%	1,5%	2,0%	35,5%	0,5%	0,3%	5,2%
	<b>45-59 ani</b>	741	61,9%	11,6%	3,5%	1,8%	34,4%	7,9%	2,1%	3,6%	33,4%	0,1%	1,1%	9,2%
	<b>60 -74 ani</b>	905	72,5%	12,1%	3,7%	0,8%	13,2%	3,0%	0,9%	2,3%	24,7%	0,2%	0,9%	13,0%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	55,1%	5,7%	3,0%	3,1%	50,9%	20,2%	1,9%	2,1%	35,0%	0,3%	0,6%	5,6%
	<b>Rural</b>	1653	61,4%	10,5%	2,8%	1,6%	32,8%	4,5%	0,9%	2,6%	26,5%	0,3%	0,7%	10,7%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	57,4%	7,5%	2,1%	0,5%	22,8%	2,1%	0,6%	1,4%	19,9%	0,5%	0,8%	16,4%
	<b>Medii generale</b>	687	59,3%	9,2%	2,0%	1,7%	35,4%	6,9%	0,3%	2,4%	21,4%	0,2%	0,3%	11,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	63,5%	9,4%	3,1%	1,7%	41,0%	10,0%	2,0%	3,0%	35,8%	0,2%	1,2%	6,1%
	<b>Superioare</b>	609	49,3%	5,9%	4,2%	5,6%	65,1%	29,5%	2,2%	2,2%	40,5%	0,5%		1,9%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	55,2%	7,5%	3,6%	3,2%	53,8%	16,6%	1,8%	2,6%	34,9%	0,4%	0,5%	5,2%
	<b>Nu</b>	1303	63,1%	9,3%	1,9%	1,0%	23,6%	5,2%	0,7%	2,0%	24,2%	0,2%	0,8%	12,6%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	56,2%	7,8%	3,1%	2,7%	51,1%	14,8%	1,6%	2,8%	33,7%	0,3%	0,5%	6,1%
	<b>Nu</b>	664	67,4%	10,1%	2,3%	0,6%	3,0%	0,5%	0,6%	0,7%	18,0%	0,4%	1,4%	16,8%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	63,9%	12,1%	2,8%	0,5%	20,9%	2,2%	0,7%	2,4%	23,3%	0,2%	0,8%	13,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	64,5%	7,8%	3,6%	1,2%	41,8%	10,4%	1,3%	3,2%	30,1%		1,0%	7,0%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	50,3%	5,0%	2,8%	5,4%	61,4%	23,2%	1,8%	1,6%	37,5%	0,7%	0,3%	2,6%



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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		<b>3056</b>	<b>25,2%</b>	<b>74,5%</b>	<b>0,3%</b>
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	25,3%	74,4%	0,4%
	<b>Feminin</b>	1686	25,2%	74,6%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	34,5%	65,1%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	860	32,3%	67,4%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	741	23,3%	76,4%	0,3%
	<b>60 -74 ani</b>	905	13,0%	86,8%	0,2%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	30,2%	69,5%	0,3%
	<b>Rural</b>	1653	20,9%	78,8%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	16,4%	83,2%	0,3%
	<b>Medii generale</b>	687	19,2%	80,5%	0,3%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	23,3%	76,5%	0,3%
	<b>Superioare</b>	609	43,7%	56,0%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	30,3%	69,5%	0,2%
	<b>Nu</b>	1303	18,1%	81,4%	0,5%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	28,5%	71,3%	0,3%
	<b>Nu</b>	664	12,7%	86,8%	0,5%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	16,8%	82,9%	0,3%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	24,1%	75,6%	0,3%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	36,3%	63,4%	0,2%

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

		Număr	M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele/procedurile	Prin Internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin Internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective	NȘ/NR
<b>Total</b>		749	77,6%	24,2%	7,7%	0,4%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	335	78,6%	26,2%	6,9%	0,5%
	<b>Feminin</b>	414	76,8%	22,5%	8,4%	0,2%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	168	67,7%	28,5%	13,4%	
	<b>30-44 ani</b>	277	74,9%	32,7%	7,9%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	172	81,5%	18,9%	5,9%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	118	95,0%	2,4%	1,6%	0,9%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	410	66,7%	33,0%	12,3%	0,5%
	<b>Rural</b>	339	91,3%	13,1%	2,1%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	96	95,8%	3,2%		1,1%
	<b>Medii generale</b>	129	86,9%	15,2%	5,6%	0,7%
	<b>Medii profesionale</b>	264	81,7%	21,0%	4,1%	
	<b>Superioare</b>	260	62,6%	39,1%	15,1%	0,3%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	517	72,8%	31,2%	8,8%	0,2%
	<b>Nu</b>	232	88,5%	8,0%	5,3%	0,9%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	665	75,8%	26,9%	8,3%	0,1%
	<b>Nu</b>	84	92,7%	1,3%	3,5%	2,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	178	94,3%	8,2%	0,6%	0,5%
	<b>3000-6000 lei</b>	182	80,8%	19,4%	6,7%	0,6%
	<b>Peste 6000 lei</b>	312	65,4%	36,0%	11,9%	

Tabelul 60. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat La oficiul instituției publice?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
<b>Total</b>		677	2,9%	2,0%	6,7%	15,8%	24,2%	47,9%	0,4%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	305	2,2%	2,5%	6,7%	15,7%	23,7%	48,9%	0,3%
	<b>Feminin</b>	372	3,4%	1,6%	6,8%	15,9%	24,6%	47,2%	0,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	143	2,1%	1,4%	3,5%	14,3%	26,0%	52,7%	
	<b>30-44 ani</b>	243	2,0%	2,4%	7,1%	17,1%	21,1%	49,8%	0,4%
	<b>45-59 ani</b>	160	4,4%	0,5%	6,9%	16,7%	26,3%	44,5%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	118	4,2%	4,3%	10,3%	12,7%	27,0%	40,7%	0,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	352	2,0%	2,4%	7,9%	16,1%	26,8%	44,5%	0,2%
	<b>Rural</b>	325	3,9%	1,6%	5,4%	15,6%	21,2%	51,7%	0,6%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	98	3,2%	1,2%	3,0%	13,7%	20,5%	57,4%	1,1%
	<b>Medii generale</b>	121	1,5%	1,7%	6,5%	15,8%	25,7%	48,1%	0,8%
	<b>Medii profesionale</b>	244	3,1%	3,1%	8,3%	16,8%	21,5%	46,9%	0,4%
	<b>Superioare</b>	214	3,3%	1,4%	6,8%	15,9%	27,9%	44,8%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	452	1,7%	1,3%	6,7%	15,9%	26,5%	47,9%	
	<b>Nu</b>	225	5,3%	3,5%	6,8%	15,7%	19,3%	48,0%	1,3%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	594	2,5%	2,0%	7,3%	16,6%	25,3%	46,3%	
	<b>Nu</b>	83	5,6%	2,4%	2,2%	9,6%	15,5%	60,9%	3,7%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	175	5,0%	3,4%	5,7%	14,2%	20,6%	49,4%	1,7%
	<b>3000-6000 lei</b>	169	1,8%	2,4%	10,4%	20,4%	25,4%	39,6%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	261	1,9%	1,2%	3,3%	14,5%	25,0%	54,1%	

Tabelul 61. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin internet, pe paginile specializate Web ale instituțiilor publice?

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
<b>Total</b>		95	2,1%		3,1%	16,8%	45,7%	32,3%	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	44	2,1%		2,1%	18,2%	44,2%	33,4%	
	<b>Feminin</b>	51	2,0%		3,9%	15,7%	46,9%	31,5%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	27	3,4%			7,4%	52,5%	36,7%	
	<b>30-44 ani</b>	50	2,0%		4,0%	22,1%	45,8%	26,2%	
	<b>45-59 ani</b>	15			6,3%	19,2%	40,4%	34,1%	
	<b>60 -74 ani</b>	2						100,0%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	67	2,9%		2,9%	16,4%	46,7%	31,1%	
	<b>Rural</b>	28			3,6%	17,8%	43,3%	35,3%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	1				100,0%			
	<b>Medii generale</b>	12	8,0%				42,9%	49,1%	
	<b>Medii profesionale</b>	28	3,7%		3,6%	17,0%	36,3%	39,3%	
	<b>Superioare</b>	54			3,5%	18,7%	51,9%	25,9%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	84	2,3%		3,5%	15,5%	45,6%	33,0%	
	<b>Nu</b>	11				26,8%	46,1%	27,1%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	93	2,1%		3,1%	17,2%	45,5%	32,1%	
	<b>Nu</b>	2					53,6%	46,4%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	7	14,9%			28,7%	44,8%	11,6%	
	<b>3000-6000 lei</b>	19			5,2%	10,5%	52,6%	31,8%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	57			3,4%	16,0%	44,0%	36,7%	

Tabelul 62. Apreciați pe o scară de la 1 ( nesatisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut), cât de satisfăcut sunteți de calitatea serviciilor publice de care ați beneficiat Prin Internet, prin intermediul paginii integrate (Portalului Serviciilor Publice) (www.servicii.gov.md)

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
<b>Total</b>		22	4,7%				45,1%	50,2%	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	9					42,8%	57,2%	
	<b>Feminin</b>	13	7,9%				46,6%	45,4%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	7					56,4%	43,6%	
	<b>30-44 ani</b>	10	10,0%				40,3%	49,6%	
	<b>45-59 ani</b>	5					37,9%	62,1%	
	<b>60 -74 ani</b>								
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	16	6,5%				43,8%	49,7%	
	<b>Rural</b>	6					48,4%	51,6%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>								
	<b>Medii generale</b>	3					33,5%	66,5%	
	<b>Medii profesionale</b>	5					60,3%	39,7%	
	<b>Superioare</b>	14	7,3%				42,4%	50,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	17	6,0%				51,8%	42,1%	
	<b>Nu</b>	5					20,8%	79,2%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	20	5,2%				49,3%	45,5%	
	<b>Nu</b>	2						100,0%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>								
	<b>3000-6000 lei</b>	5	21,1%				21,1%	57,8%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	13					53,2%	46,8%	

Tabelul 63. 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?

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
<b>Total</b>		749	4,2%	95,2%	0,6%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	335	4,4%	95,0%	0,6%
	<b>Feminin</b>	414	4,1%	95,4%	0,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	168	2,4%	95,8%	1,8%
	<b>30-44 ani</b>	277	4,9%	95,1%	
	<b>45-59 ani</b>	172	5,7%	93,8%	0,6%
	<b>60 -74 ani</b>	118	2,6%	97,4%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	410	5,0%	94,2%	0,8%
	<b>Rural</b>	339	3,2%	96,5%	0,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	96	3,2%	96,8%	
	<b>Medii generale</b>	129	5,5%	94,5%	
	<b>Medii profesionale</b>	264	4,0%	95,3%	0,8%
	<b>Superioare</b>	260	4,2%	95,0%	0,8%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	517	4,5%	94,7%	0,8%
	<b>Nu</b>	232	3,4%	96,6%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	665	4,7%	94,7%	0,6%
	<b>Nu</b>	84		100,0%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	178	3,9%	96,1%	
	<b>3000-6000 lei</b>	182	7,2%	92,3%	0,5%
	<b>Peste 6000 lei</b>	312	2,9%	96,1%	1,0%

Tabelul 64. 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	Foarte mulțumit	Mai degrabă mulțumit	Mai degrabă nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ/NR
<b>Total</b>		32	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	15	21,2%	39,5%	26,2%	13,1%	
	<b>Feminin</b>	17	12,3%	23,9%	40,3%	18,2%	5,3%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	4		26,5%	50,0%	23,5%	
	<b>30-44 ani</b>	14	28,9%	28,5%	28,6%	14,1%	
	<b>45-59 ani</b>	10	11,2%	39,6%	28,4%	11,2%	9,6%
	<b>60 -74 ani</b>	3			65,7%	34,3%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	21	15,0%	32,7%	33,3%	19,0%	
	<b>Rural</b>	11	19,2%	28,2%	34,7%	9,6%	8,3%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	3	33,3%		33,4%	33,3%	
	<b>Medii generale</b>	7	14,4%	44,6%	12,9%	28,1%	
	<b>Medii profesionale</b>	11	10,9%	35,9%	35,1%	9,6%	8,5%
	<b>Superioare</b>	11	18,2%	27,1%	45,5%	9,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	24	13,2%	41,5%	33,0%	8,6%	3,7%
	<b>Nu</b>	8	26,3%		36,1%	37,6%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	32	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%
	<b>Nu</b>			29,7%	42,1%	14,9%	13,3%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	7	32,0%	46,1%	21,9%		
	<b>3000-6000 lei</b>	13	11,3%	11,5%	44,7%	32,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	9	16,4%	31,2%	33,8%	15,8%	2,8%

Tabelul 65. Spuneți-mi vă rog cât de mulțumit sunteți rapiditatea cu care s-a reacționat la soluționarea plângerii / petiției depuse de Dvs.?

		Număr	Foarte mulțumit	Mai degrabă mulțumit	Mai degrabă nemulțumit	Foarte nemulțumit	NȘ/NR
<b>Total</b>		32	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	15		62,2%	18,0%	19,8%	
	<b>Feminin</b>	17	6,1%	35,3%	35,1%	23,5%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	4		52,9%	23,5%	23,5%	
	<b>30-44 ani</b>	14	7,2%	50,2%	21,7%	21,0%	
	<b>45-59 ani</b>	10		50,5%	28,7%	20,8%	
	<b>60 -74 ani</b>	3			65,7%	34,3%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	21		48,8%	27,4%	23,8%	
	<b>Rural</b>	11	9,6%	46,1%	26,4%	17,9%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	3		33,3%	33,4%	33,3%	
	<b>Medii generale</b>	7		59,0%	27,5%	13,5%	
	<b>Medii profesionale</b>	11		46,8%	35,1%	18,1%	
	<b>Superioare</b>	11	9,3%	45,9%	17,6%	27,2%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	24		59,3%	24,1%	16,6%	
	<b>Nu</b>	8	13,2%	13,1%	36,1%	37,6%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	32	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	
	<b>Nu</b>			29,7%	42,1%	28,2%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	7		86,7%	13,3%		
	<b>3000-6000 lei</b>	13	11,3%	11,5%	33,8%	43,3%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	9	3,3%	47,8%	27,1%	21,8%	



Tabelul 66. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?

		Număr	Apartament separat	O cameră într-un apartament	Casă separată	O parte a casei	NȘ/NR
<b>Total</b>		3056	32,0%	0,9%	65,5%	1,7%	0,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	32,4%	1,1%	64,3%	2,2%	
	<b>Feminin</b>	1686	31,6%	0,7%	66,4%	1,2%	0,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	46,4%	2,8%	48,8%	1,8%	0,2%
	<b>30-44 ani</b>	860	38,6%	0,8%	58,3%	2,2%	
	<b>45-59 ani</b>	741	23,9%	0,3%	74,4%	1,4%	
	<b>60 -74 ani</b>	905	21,8%	0,3%	76,6%	1,2%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	67,0%	1,7%	29,2%	2,1%	0,1%
	<b>Rural</b>	1653	1,4%	0,2%	97,1%	1,3%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	12,6%	0,7%	85,0%	1,7%	
	<b>Medii generale</b>	687	26,9%	0,2%	72,0%	0,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	1164	29,9%	1,4%	66,6%	2,0%	0,1%
	<b>Superioare</b>	609	59,4%	0,8%	38,0%	1,8%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	38,0%	0,9%	59,5%	1,6%	
	<b>Nu</b>	1303	23,6%	0,9%	73,7%	1,7%	0,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	35,6%	1,0%	61,7%	1,7%	0,0%
	<b>Nu</b>	664	18,1%	0,5%	80,1%	1,3%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	15,1%	0,9%	82,3%	1,7%	
	<b>3000-6000 lei</b>	774	28,3%	1,4%	68,8%	1,3%	0,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	55,6%	0,8%	42,2%	1,4%	

Tabelul 67. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?

		Număr	Din beton, blocuri monolit, panouri	Cărămizi, calcar, blocuri presate	Cărămidă din paie (Chirpici), argilă (lut)	Altceva	NȘ/NR
<b>Total</b>		3056	24,4%	38,6%	34,6%	0,1%	2,3%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	24,9%	41,0%	32,4%	0,2%	1,6%
	<b>Feminin</b>	1686	24,0%	36,7%	36,3%	0,1%	2,9%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	35,9%	36,6%	22,8%	0,2%	4,4%
	<b>30-44 ani</b>	860	31,0%	39,9%	26,2%		2,8%
	<b>45-59 ani</b>	741	16,9%	39,2%	41,9%	0,1%	1,9%
	<b>60 -74 ani</b>	905	16,4%	36,6%	46,1%	0,1%	0,8%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	50,4%	34,7%	11,1%	0,1%	3,7%
	<b>Rural</b>	1653	1,8%	42,0%	55,0%	0,1%	1,2%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	8,8%	33,2%	55,7%	0,2%	2,1%
	<b>Medii generale</b>	687	15,7%	42,1%	40,0%	0,1%	2,0%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	23,7%	39,8%	33,5%	0,1%	3,0%
	<b>Superioare</b>	609	49,7%	38,0%	10,6%		1,7%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	29,3%	42,7%	25,6%	0,1%	2,4%
	<b>Nu</b>	1303	17,7%	32,9%	47,0%	0,2%	2,2%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	27,5%	40,9%	29,0%	0,1%	2,5%
	<b>Nu</b>	664	12,6%	29,5%	55,9%	0,2%	1,7%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	10,5%	33,7%	53,3%	0,2%	2,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	22,6%	43,4%	31,8%	0,1%	2,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	43,6%	39,4%	15,3%		1,7%

Tabelul 68. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
<b>Total</b>		3056	81,3%	16,0%	2,7%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	81,7%	16,5%	1,8%
	<b>Feminin</b>	1686	80,9%	15,6%	3,5%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	70,2%	24,8%	5,0%
	<b>30-44 ani</b>	860	73,8%	21,8%	4,3%
	<b>45-59 ani</b>	741	86,1%	12,7%	1,2%
	<b>60 -74 ani</b>	905	93,6%	6,1%	0,3%
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	77,1%	19,1%	3,8%
	<b>Rural</b>	1653	84,9%	13,3%	1,8%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	88,6%	8,8%	2,6%
	<b>Medii generale</b>	687	86,9%	11,4%	1,7%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	81,8%	16,2%	2,0%
	<b>Superioare</b>	609	67,5%	27,3%	5,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	76,0%	20,7%	3,2%
	<b>Nu</b>	1303	88,5%	9,4%	2,0%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	78,3%	18,7%	3,1%
	<b>Nu</b>	664	92,7%	5,8%	1,4%
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	92,3%	6,5%	1,2%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	86,1%	10,7%	3,1%
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	67,9%	28,5%	3,5%

Tabelul 69. 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>		3056	70,9%	37,2%	17,4%	
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	72,6%	39,8%	16,4%	
	<b>Feminin</b>	1686	69,6%	35,1%	18,2%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	80,4%	31,4%	10,4%	
	<b>30-44 ani</b>	860	75,5%	31,2%	15,2%	
	<b>45-59 ani</b>	741	65,8%	40,3%	21,9%	
	<b>60 -74 ani</b>	905	64,5%	45,7%	20,0%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	94,4%	18,4%	3,0%	
	<b>Rural</b>	1653	50,5%	53,5%	29,9%	
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	49,8%	49,4%	27,7%	
	<b>Medii generale</b>	687	64,7%	43,6%	19,3%	
	<b>Medii profesionale</b>	1164	72,5%	34,4%	18,3%	
	<b>Superioare</b>	609	94,7%	23,7%	3,8%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	81,4%	33,9%	12,2%	
	<b>Nu</b>	1303	56,3%	41,7%	24,6%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	77,5%	35,5%	13,7%	
	<b>Nu</b>	664	45,4%	43,7%	31,6%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	49,3%	45,7%	28,7%	
	<b>3000-6000 lei</b>	774	77,8%	40,9%	13,3%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	90,8%	24,5%	6,0%	

Tabelul 70. 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>		3056	38,2%	37,4%	24,3%	0,1%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	39,3%	36,3%	24,1%	0,2%
	<b>Feminin</b>	1686	37,2%	38,2%	24,5%	0,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	52,9%	30,1%	16,6%	0,4%
	<b>30-44 ani</b>	860	46,3%	32,7%	20,7%	0,2%
	<b>45-59 ani</b>	741	29,0%	42,9%	28,1%	
	<b>60 -74 ani</b>	905	27,1%	43,5%	29,4%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	78,6%	16,5%	4,7%	0,2%
	<b>Rural</b>	1653	2,9%	55,6%	41,4%	0,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	16,9%	36,8%	46,1%	0,2%
	<b>Medii generale</b>	687	31,1%	39,6%	29,2%	0,1%
	<b>Medii profesionale</b>	1164	36,4%	41,9%	21,6%	0,1%
	<b>Superioare</b>	609	69,0%	27,6%	3,3%	0,2%
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	45,9%	39,3%	14,7%	0,2%
	<b>Nu</b>	1303	27,5%	34,7%	37,8%	0,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	42,7%	39,0%	18,1%	0,2%
	<b>Nu</b>	664	20,5%	30,9%	48,5%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	18,7%	36,4%	44,9%	
	<b>3000-6000 lei</b>	774	37,5%	43,0%	19,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	63,9%	29,3%	6,5%	0,2%

Tabelul 71. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?

		Număr	Este în casă / apartament	Este afară în curte	Nu avem veceu	NȘ/NR
<b>Total</b>		3056	54,3%	60,4%	0,4%	0,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	55,3%	60,0%	0,4%	0,1%
	<b>Feminin</b>	1686	53,4%	60,6%	0,4%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	68,5%	44,4%	0,2%	
	<b>30-44 ani</b>	860	61,5%	52,0%	0,5%	
	<b>45-59 ani</b>	741	46,3%	70,1%	0,4%	0,1%
	<b>60 -74 ani</b>	905	43,7%	72,3%	0,2%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	86,9%	23,2%	0,2%	
	<b>Rural</b>	1653	25,8%	92,8%	0,5%	0,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	27,2%	82,9%	0,7%	
	<b>Medii generale</b>	687	47,9%	67,3%	0,5%	
	<b>Medii profesionale</b>	1164	53,4%	60,9%	0,2%	0,1%
	<b>Superioare</b>	609	88,3%	30,8%	0,3%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	66,7%	52,4%	0,3%	0,1%
	<b>Nu</b>	1303	36,9%	71,4%	0,4%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	61,5%	55,5%	0,3%	0,0%
	<b>Nu</b>	664	26,4%	79,1%	0,6%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	30,0%	79,5%	0,5%	0,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	55,9%	61,5%	0,5%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	82,1%	35,1%	0,1%	

Tabelul 72. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire centralizată	Încălzire autonomă	Nu avem încălzire	NȘ/NR
<b>Total</b>		3056	21,7%	77,4%	0,9%	0,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1370	22,4%	76,8%	0,6%	0,1%
	<b>Feminin</b>	1686	21,1%	77,9%	1,0%	
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	491	32,7%	67,1%	0,2%	
	<b>30-44 ani</b>	860	26,3%	73,0%	0,7%	
	<b>45-59 ani</b>	741	17,1%	81,8%	0,9%	0,1%
	<b>60 -74 ani</b>	905	13,3%	85,4%	1,3%	
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	1403	45,5%	53,0%	1,4%	
	<b>Rural</b>	1653	0,9%	98,7%	0,4%	0,1%
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	592	7,2%	92,1%	0,6%	
	<b>Medii generale</b>	687	17,9%	81,2%	0,9%	
	<b>Medii profesionale</b>	1164	21,8%	77,0%	1,2%	0,1%
	<b>Superioare</b>	609	39,2%	60,4%	0,5%	
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1753	25,6%	74,1%	0,3%	0,1%
	<b>Nu</b>	1303	16,4%	82,1%	1,6%	
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	2392	24,8%	74,7%	0,5%	0,0%
	<b>Nu</b>	664	9,9%	87,9%	2,2%	
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	1072	7,7%	90,7%	1,5%	0,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	774	20,5%	78,5%	1,0%	
	<b>Peste 6000 lei</b>	874	40,5%	59,5%		

Tabelul 73. 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>		2382	26,5%	80,2%	0,8%	0,0%	0,0%
<b>Genul respondentului:</b>	<b>Masculin</b>	1063	27,1%	81,0%	0,7%		
	<b>Feminin</b>	1319	26,1%	79,6%	0,8%	0,1%	0,1%
<b>Vârsta respondentului:</b>	<b>18-29 ani</b>	330	32,8%	72,0%	1,6%		
	<b>30-44 ani</b>	629	31,4%	75,7%	0,6%		0,2%
	<b>45-59 ani</b>	606	21,8%	84,8%	0,5%	0,2%	
	<b>60 -74 ani</b>	773	22,4%	85,1%	0,8%		
<b>Mediu de reședință:</b>	<b>Urban</b>	751	61,2%	45,6%	2,1%	0,1%	0,1%
	<b>Rural</b>	1631	10,3%	96,4%	0,1%		
<b>Nivel de studii:</b>	<b>Medii incomplete</b>	547	11,8%	91,0%	0,4%		
	<b>Medii generale</b>	562	20,8%	86,1%	0,4%		0,2%
	<b>Medii profesionale</b>	901	24,3%	82,9%	1,0%	0,1%	
	<b>Superioare</b>	370	61,5%	50,0%	1,3%		
<b>Disponibilitatea calculatorului:</b>	<b>Da</b>	1308	36,8%	72,9%	0,9%	0,1%	
	<b>Nu</b>	1074	13,6%	89,4%	0,6%		0,1%
<b>Conexiunea la internet:</b>	<b>Da</b>	1800	31,1%	77,1%	0,8%	0,1%	0,1%
	<b>Nu</b>	582	11,6%	90,3%	0,7%		
<b>Nivel de venituri:</b>	<b>Sub 3000 lei</b>	971	12,2%	89,9%	0,9%		0,1%
	<b>3000-6000 lei</b>	611	29,5%	81,4%	0,5%		
	<b>Peste 6000 lei</b>	523	50,8%	60,6%	1,0%		



