

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

SONDAJ NAȚIONAL ANUAL 2019



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	4
Aspecte metodologice	4
1. Accesul populației la computer și internet. Particularități de accesare a internetului	6
1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare	6
1.2. Nivelul de conectare la internet	8
1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor	10
1.4. Utilizarea internetului	12
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale.	17
3. Accesarea serviciilor publice electronice	25
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice	31
5. Analiza socio-demografică	33
Concluzii	37
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale.....	38
Anexa 1: Tabele bi-variate	39

Lista figurilor

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer	6
Figura 2. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer: evoluții	7
Figura 3. Cauzele lipsei computerului în gospodărie	8
Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet	8
Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții	9
Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet	10
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni	11
Figura 8. Rata de accesare a Internetului, ultimele 12 luni	12
Figura 9. Locul de acces la internet în ultimele 12 luni	13
Figura 10. Frecvența utilizării internetului	13
Figura 11. Rata de accesare a internetului, ultimele 12 luni: evoluții	14
Figura 12. Scopurile utilizării internetului	15
Figura 13. Scopurile utilizării internetului: evoluții	16
Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale	17
Figura 15. Gradul de înțelegere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	18
Figura 16. Beneficiile așteptate Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale	18
Figura 17. Cunoașterea noțiunii de e-Guvernare sau Guvernare electronică	19
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare	20
Figura 19. Nivelul de înțelegere a beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni	20
Figura 20. Gradul de înțelegere a avantajelor/beneficiilor e-Guvernării	21
Figura 21. Nivelul de încredere în calitatea și siguranța serviciilor publice electronice	21
Figura 22. Nivelul de deschidere al cetățenilor spre accesarea serviciilor publice în regim online, per tip dispozitiv	22
Figura 23. Nivelul de deschidere pentru accesarea serviciilor publice în 2019: online sau offline	23
Figura 24. Nivelul de independență în accesarea serviciilor publice online: tip de utilizator	23
Figura 25. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator	24
Figura 26. Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică	25
Figura 27. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice)	26
Figura 28. Pondere și profilul utilizatorilor de servicii electronice	27
Figura 29. Servicii publice electronice: gradul de accesare	28
Figura 30. Servicii publice electronice: modul de accesare	29
Figura 31. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare	30
Figura 32. Sursele de informare despre servicii publice electronice	30
Figura 33. Pondere internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare	31
Figura 34. Accesarea serviciilor publice	32
Figura 35. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul de accesare	33
Figura 36. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6)	33
Figura 37. Distribuția respondenților conform venitului lunar al familiei	35
Figura 38. Pondere respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli	36

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

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

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

Rezultatele studiului sunt cumulate în cinci capitole de bază, conform chestionarului aplicat, în partea analitică fiind prezentate date cu referire la întreg eșantionul, iar unii indicatori sunt prezentați în dinamică, în comparație cu datele a o serie de studii realizate în perioada 2012-2016, 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:** 3010 persoane cu vârstă de 18 ani și mai mult;
- **Tipul Eșantionului:** stratificat, probabilist, bi-stadial;

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

² <http://lex.justice.md/md/366273/>

³ Studiul captează și oferă date referitor la servicii publice administrative modernizate și e-servicii publice dezvoltate și digitizate pe parcursul anilor 2012-2020 ca urmare atât a Reformei de Modernizare a serviciilor publice, precum și în rezultatul implementării Proiectului de e-Transformare a Guvernului, iar gradual, începând cu anul 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 a 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 maximal 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: 22 decembrie 2019 – 18 ianuarie 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 interviu.

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3010	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	45,8%
	Feminin	1577	54,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	22,8%
	30-44 ani	776	31,9%
	45-59 ani	769	24,5%
	60 -74 ani	905	20,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	46,6%
	Rural	1654	53,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	21,3%
	Medii generale	670	22,1%
	Medii profesionale	1092	35,1%
	Superioare	595	21,4%
	Refuz ⁴	2	0,1%

⁴ Excluse din analiza dezagregată

		Număr	%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	64,7%
	Nu	1160	35,3%
Conexiunea la internet:	Da	2275	79,9%
	Nu	735	20,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	36,2%
	3000-6000 lei	783	26,0%
	Peste 6000 lei	734	24,4%
	Refuz ¹	404	13,4%

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

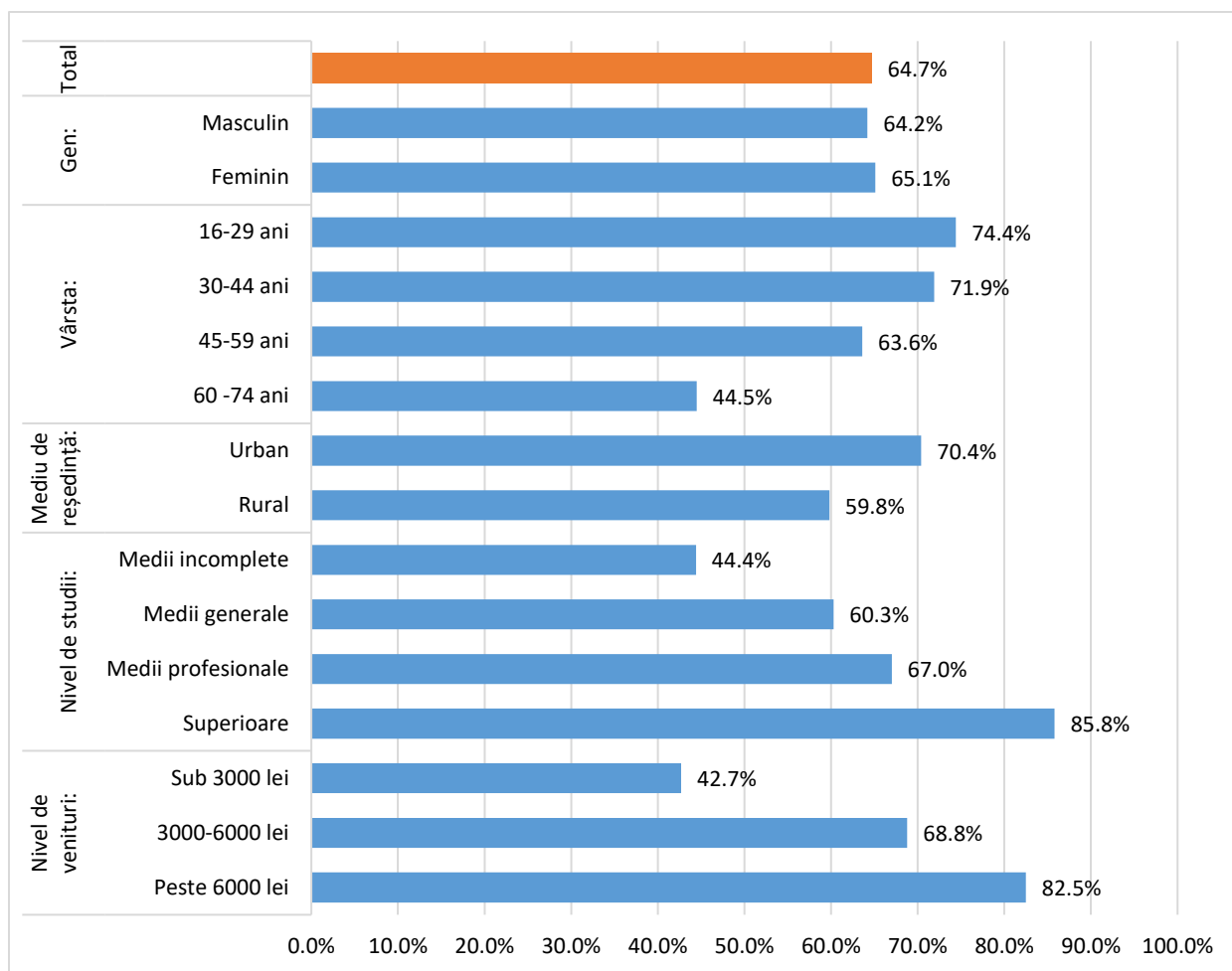
Acest capitol furnizează informații despre gradul de disponibilitate a computerelor în gospodării, conectarea gospodăriilor la internet, frecvența accesării și evoluțiile în timp ale indicatorilor respectivi.

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.

1.1. Gradul de dotare a gospodăriilor cu calculatoare

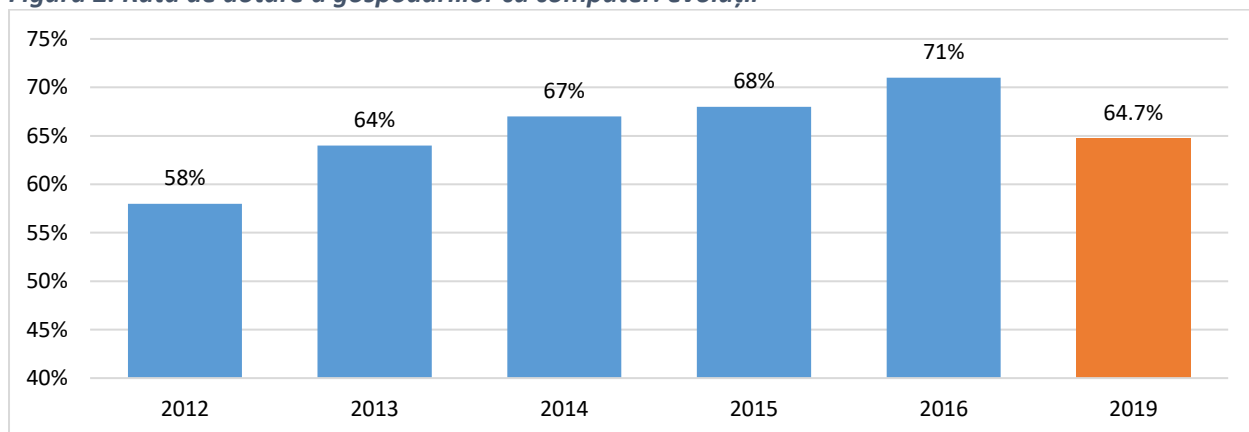
Studiul de față estimează că în prezent **două din trei (64,7%) gospodării din Republica Moldova dispun de un computer la domiciliu**. Accesul la computer în acest sens îl au în egală măsură atât bărbații, cât și femeile, în schimb există anumite variații în funcție de alte caracteristici socio-demografice. Rata de dotare cu computere scade către grupurile de vârstă mai înaintate (de la 74,4% în rândul celor de 16-24 ani, la 44,5% în rândul celor de 60-74 ani), rămâne a fi mai mică în mediul rural (59,8% față de 70,4% în urban). De asemeni, rata de dotare cu computere este puternic influențată de nivelul de studii dar și capacitățile financiare ale gospodăriilor, variațiile fiind duble între grupurile marginale.

Figura 1. Rata de dotare a gospodăriilor cu computer



Dacă e să analizăm dinamica ratei acestui indicator din anii precedenți, vom constata o scădere a ratei dotării gospodăriilor cu computere. **Rata dotării este la nivelul înregistrat în anul 2013 (64%), fiind în același timp cu circa 6% mai mică față de anul 2016.**

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

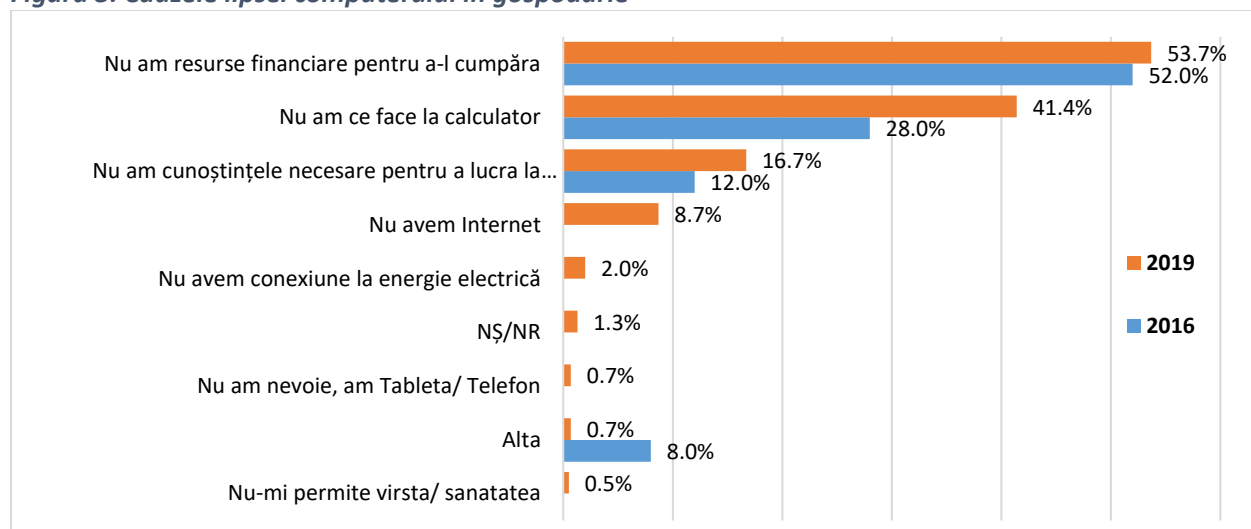


Ce ține de cauza absenței computerului, lipsa resurselor financiare pentru procurarea lui este cel mai des invocată în cazul a 53,7% din cei chestionați. Totuși, se pare că tendința de renunțare la computer este

determinată de utilizarea altor dispozitive, ci nu de renunțarea la tehnologii informaționale. Pe de o parte a crescut considerabil ponderea celor care declară că nu ar avea nevoie de calculator, căci nu ar avea ce face la el (41,4% 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 deopotrivă a crescut.

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



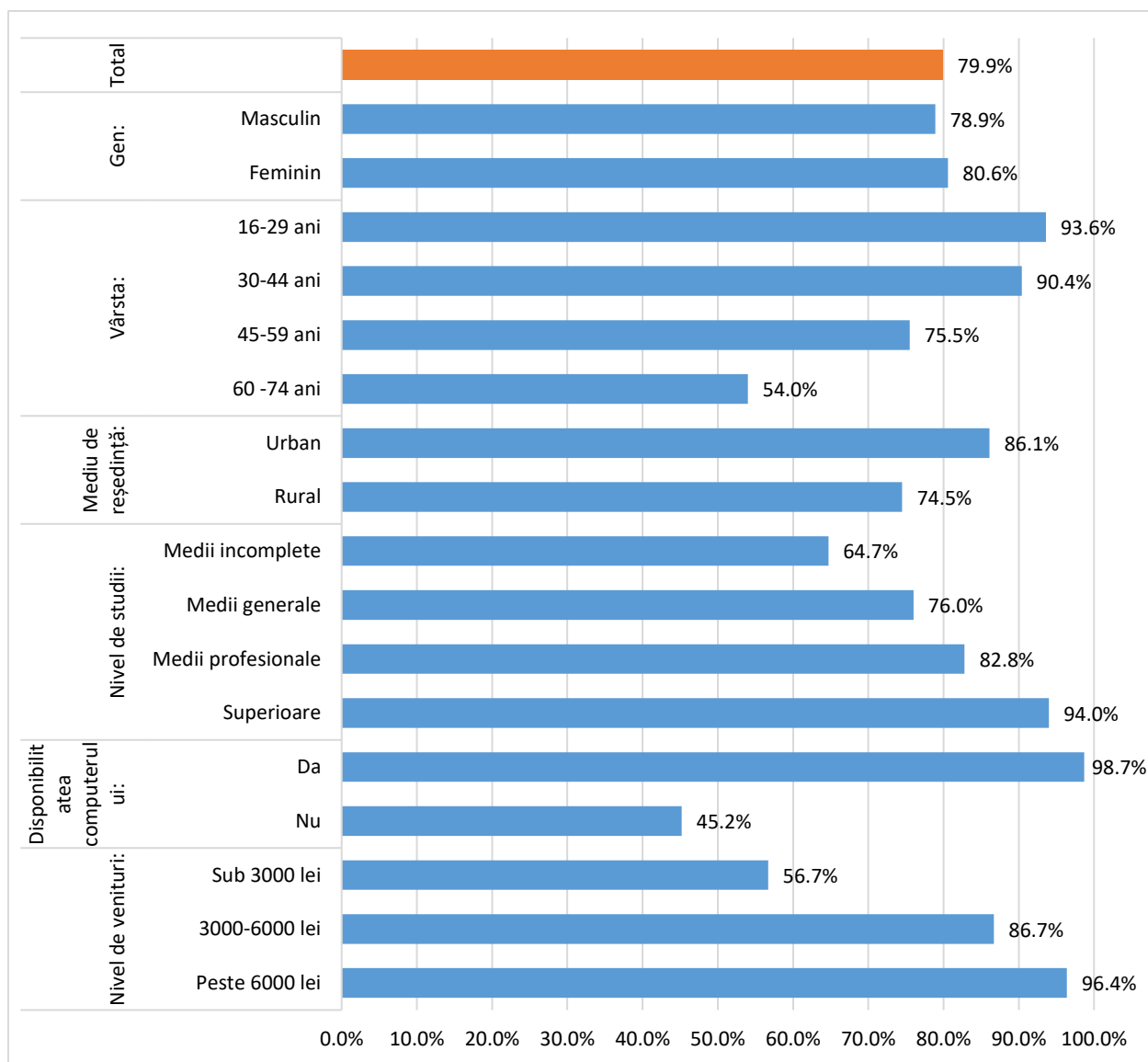
Din acele gospodării care dispun de computer, 13,0% au mai mult decât un singur dispozitiv, astfel încât numărul mediu de dispozitive per gospodărie egalează cu 1,1 (*anexa 1, tabelul 3*).

1.2. Nivelul de conectare la internet

Din estimările studiului, rezidă că **opt din zece gospodării sunt conectate la internet**, deci rata de conectare la internet este cu circa 5% mai înaltă decât dotarea gospodăriilor cu computere.

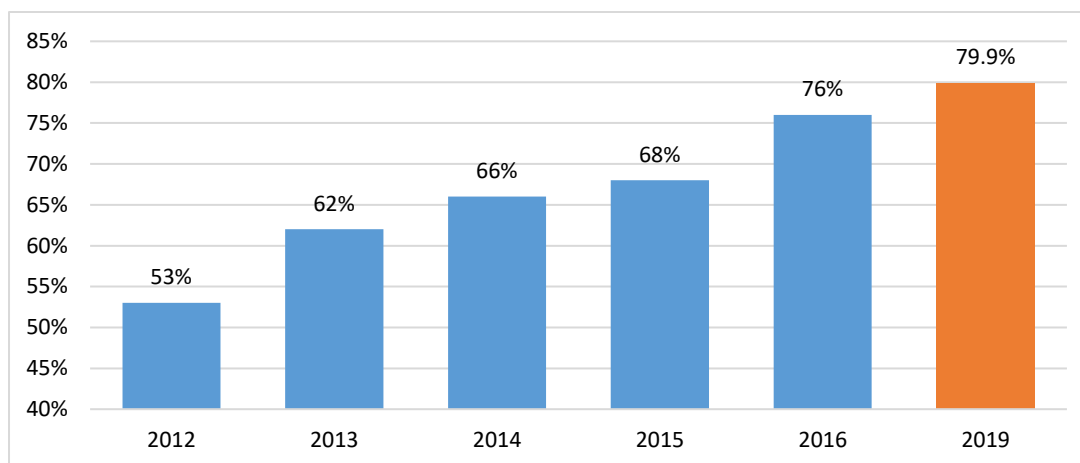
Variațiile pe categorii socio-demografice sunt similare celor în cazul calculatorului, rata de penetrare a internetului scade o dată cu înaintarea în vârstă, este mai înaltă în mediul urban, e mai înaltă la nivelul de studii și de venituri.

Figura 4. Conectarea gospodăriilor la internet



Studiile realizate în ultimul deceniu au înregistrat o continuă creștere a ratei de penetrare a internetului în gospodării, aceasta sporind cu circa 4% față de anul 2016.

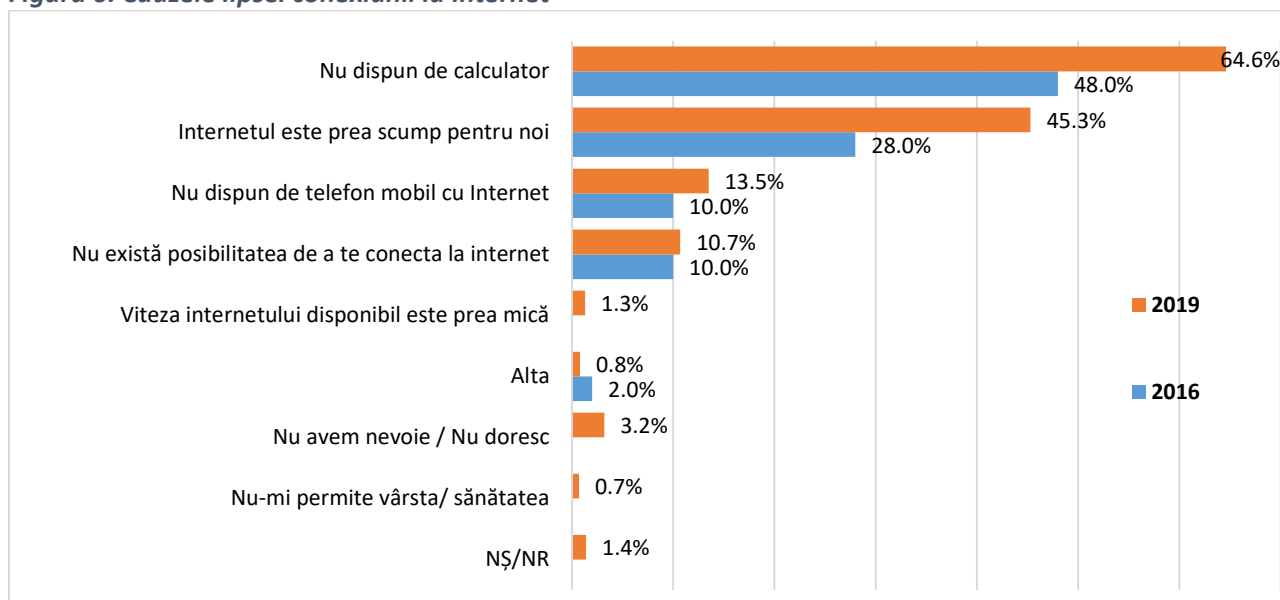
Figura 5. Conectarea gospodăriilor la internet: evoluții



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 18,8% dispun de conexiune prin fibră optică (*anexa 1, tabelul 7*).

În cazul celor 20,1% gospodării care nu sunt conectate la internet, totuși lipsa computerului este cel mai des invocată, drept cauză (64,6%). Un număr semnificativ al populației participante la sondaj, gospodăriile cărora nu sunt conectate la internet, face trimitere la costul serviciului (45,3%, în creștere față de 2016 – 28,0%). Alții 13,5% explică lipsa conexiunii la internet prin lipsa telefonului mobil conectat la internet (13,5%).

Figura 6. Cauzele lipsei conexiunii la internet

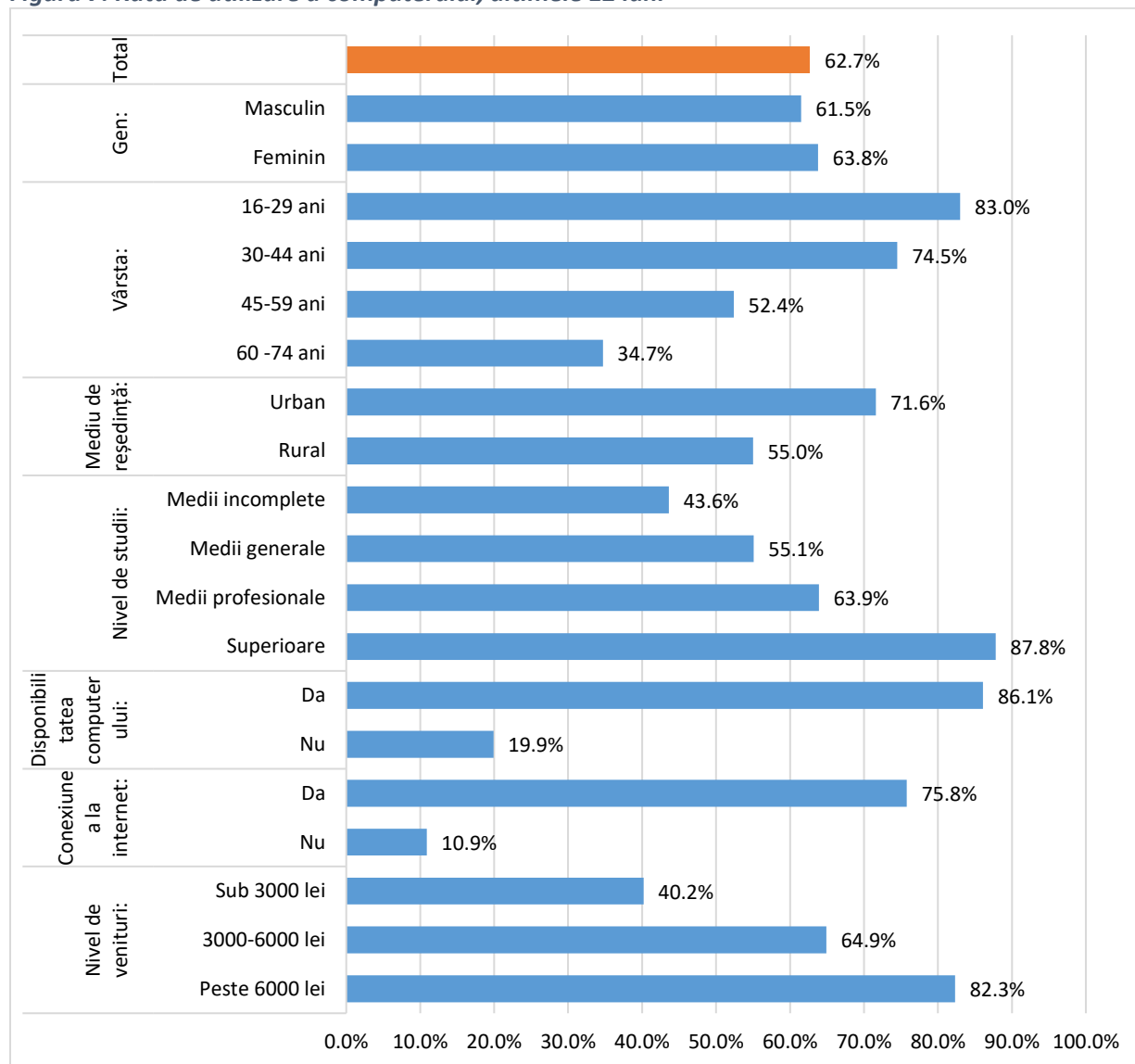


1.3. Gradul de utilizare a calculatoarelor

Rata de utilizare a computerului în ultimele 12 luni constituie 62,7%. Remarcăm lipsa cărorva variații în funcție de gen, o puternică reducere a ratei de utilizare către grupul în vârstă (de la 83,0% în rândul tinerilor

de 16-29 ani la 34,7% în rândul celor de 60-74 ani). Rata de utilizare e semnificativ mai înaltă în mediul urban (71,6% față de 55,0%), e dublă în rândul celor cu studii superioare (87,8%) în comparație cu grupul cu cel mai scăzut nivel de studii (43,6%), la fel, este dublă discrepanța între grupurile extreme în funcție de venitul gospodăriei.

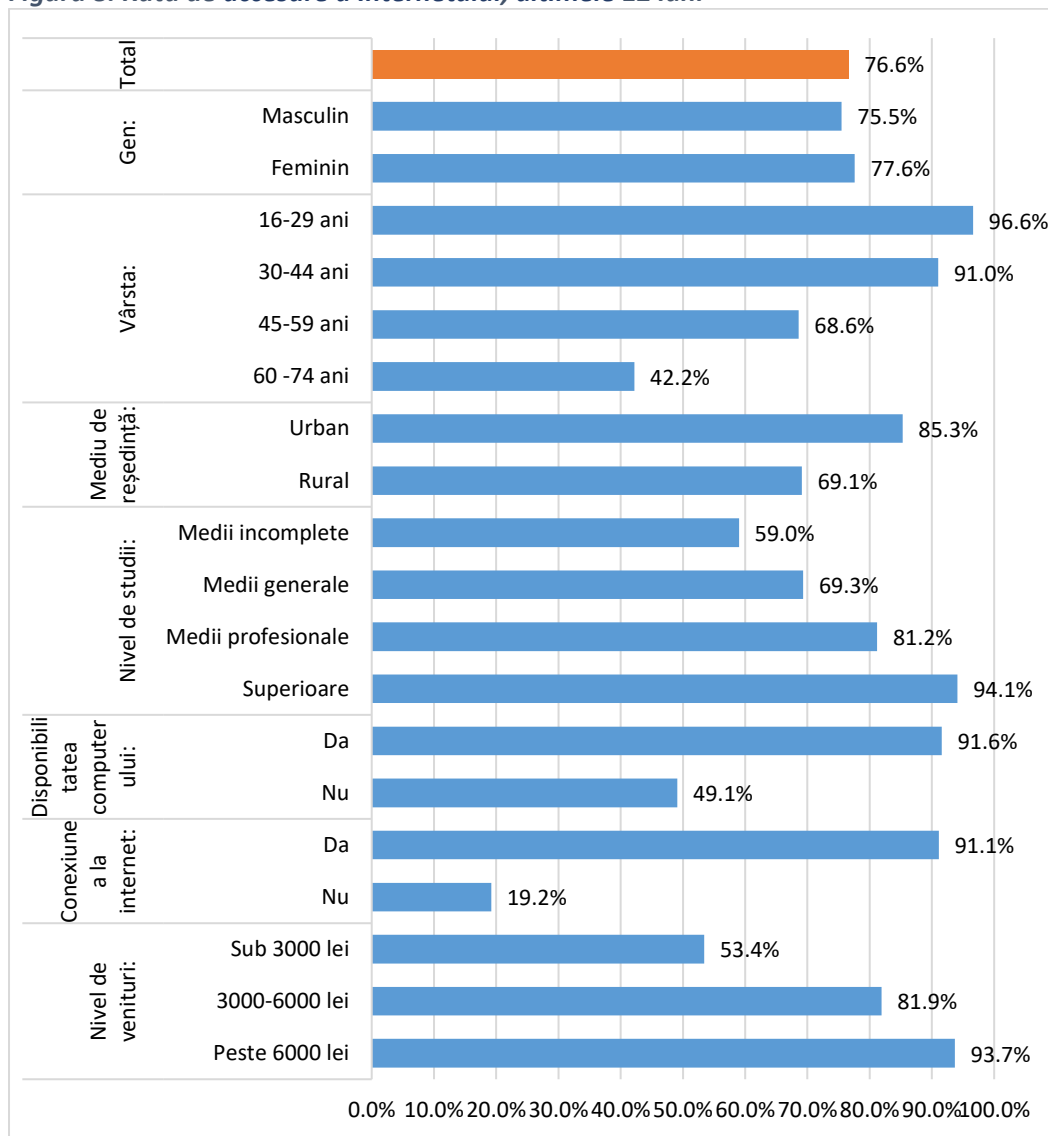
Figura 7. Rata de utilizare a computerului, ultimele 12 luni



1.4. Utilizarea internetului

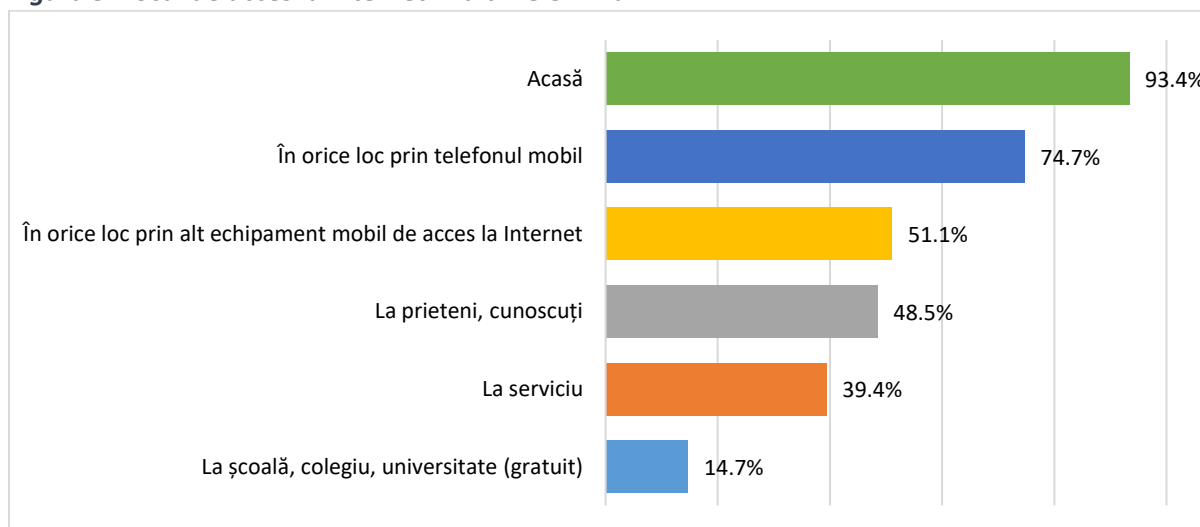
Studiul relevă **că au utilizat internetul în ultimele 12 luni trei din patru respondenți (76,6%)**. Se constată o discrepanță nesemnificativă între respondenți de gen feminin și cei de gen masculin, una foarte pronunțată în funcție de vârstă (96,6% în cazul tinerilor și doar 42,2% în rândul persoanelor 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 remarcă, 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



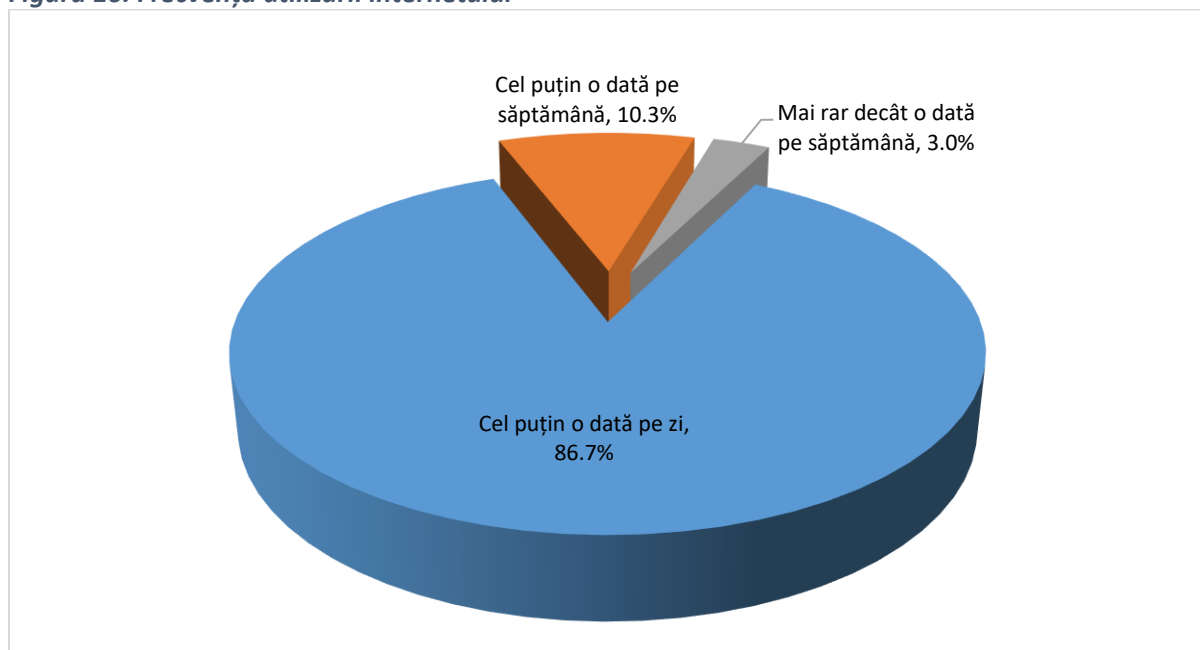
Accesarea internetului are loc prin mai multe dispozitive și soluții tehnice, drept urmare majoritatea respondenților au acces constant, din orice loc. Deși cei mai mulți afirmă că au accesat internetul la domiciliu (93,4%), tot mai mulți au acces prin intermediul telefonului mobil (74,7% față de 48% în 2016), prin alte echipamente mobile de acces (51,1% față de 34% în 2016), la serviciu (39,4% față de 23% în 2016).

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



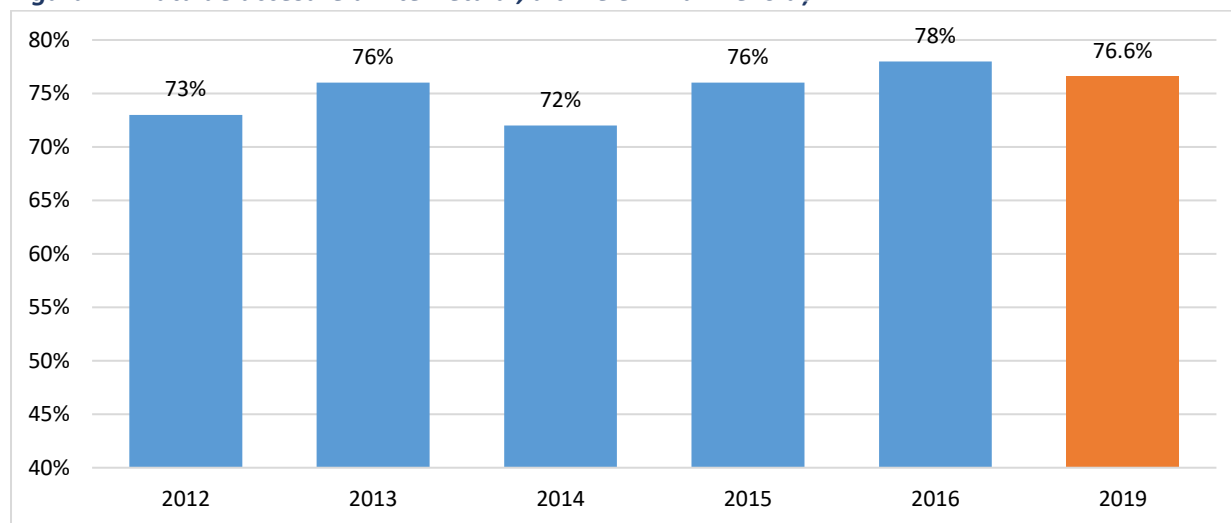
Marea majoritate a respondenților (86,7%) accesează zilnic internetul, în mod special tinerii, din mediul urban, cu nivel sporit de studii, care au computer și internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 10. Frecvența utilizării internetului



De remarcat un nivel stabil al utilizării internetului în perioada vizată de studiile în domeniu. În perioada 2012-2019 rata de utilizare a internetului a variat în intervalul 72%-78%, deci în limitele intervalului de precizie a măsurătorilor.

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



Socializarea și agrementul sunt la moment principalele direcții 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.

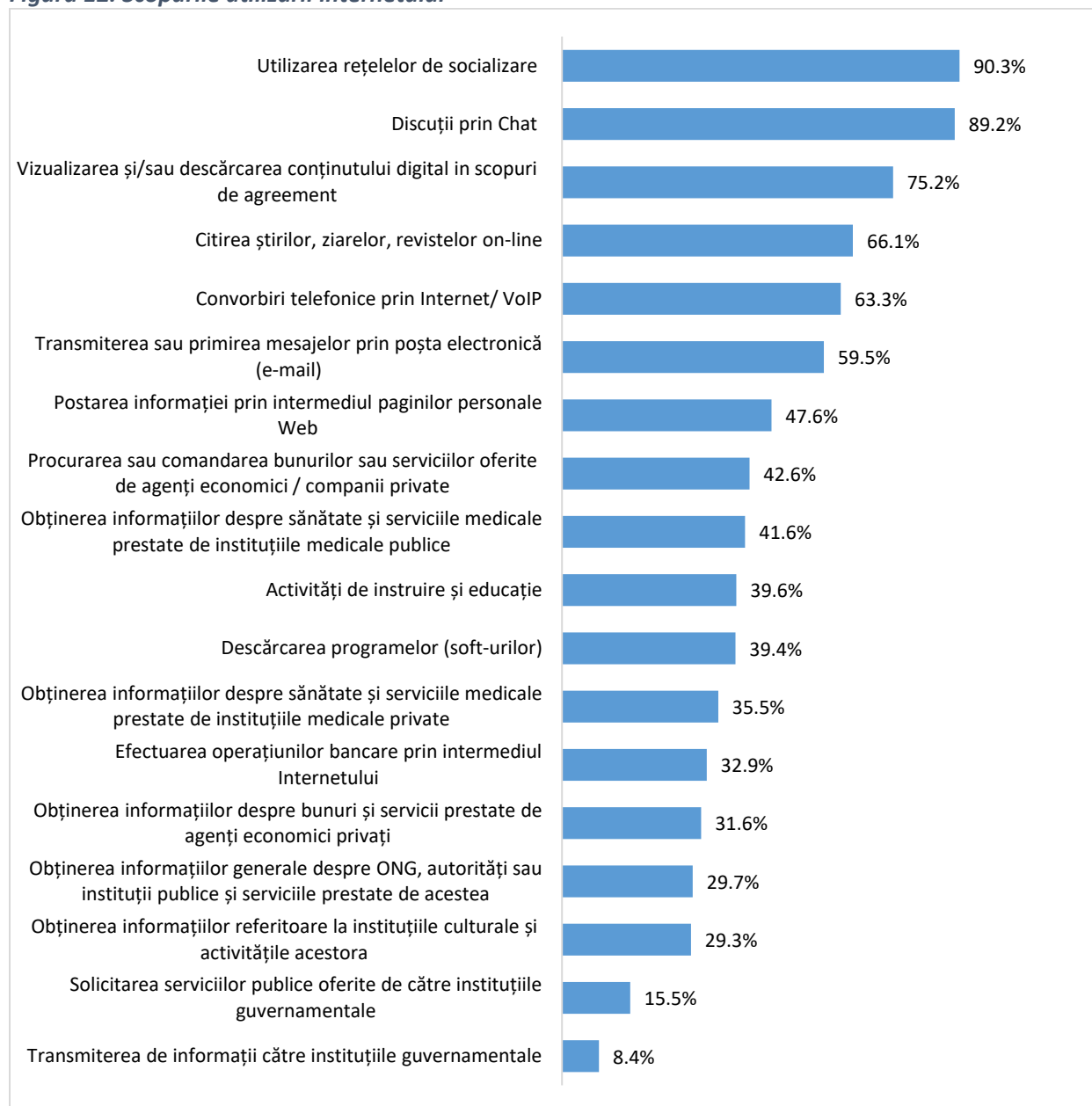
Așadar, din totalul populației care a utilizat internetul în ultimele 12 luni 90,3% au accesat rețelele de socializare, 89,2% pentru discuții în chat, 63,3% pentru convorbiri voce prin internet, 59,5% schimb de informații prin intermediu poștei electronice.

Trei din patru utilizatori au vizualizat/ descărcat conținut digital de agrement (filme, jocuri etc.).

O direcție importantă ține de informare (citirea de știri – 66,1%) și instruire și educație (39,6%).

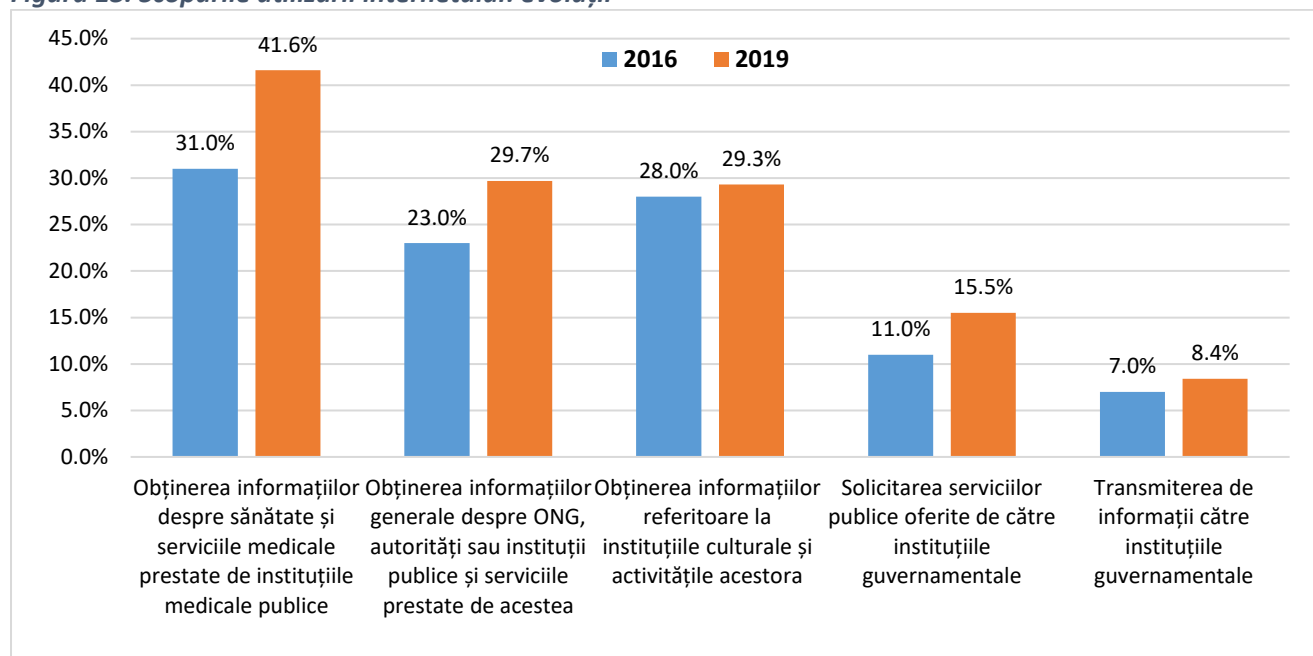
Utilizarea internetului în scopuri care direct vizează serviciile publice a înregistrat ponderea maximă de 41,6%, fiind vorba despre obținerea informațiilor despre sănătate și serviciile medicale prestate de instituțiile publice. Celelalte forme de informare și accesare a serviciilor publice au acumulat ponderi sub 30%.

Figura 12. Scopurile utilizării internetului



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

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 caracteristicile asociate unei rate mai înalte de accesare a serviciilor publice prin intermediul internetului (*anexa 1, tabelul 12-17*).

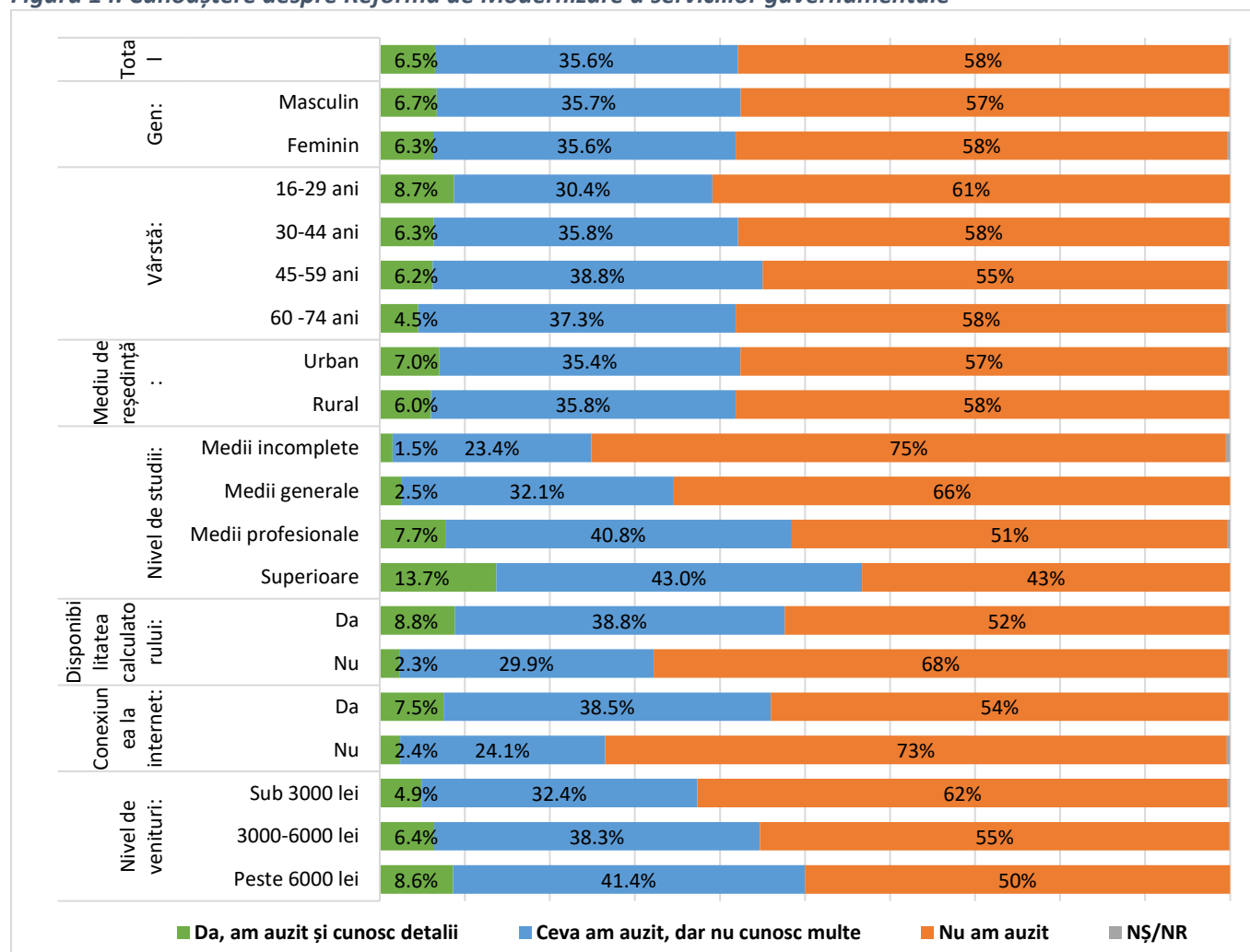
2. Cunoașterea, susținerea și încrederea în e-Guvernare și Modernizarea serviciilor guvernamentale

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 **6,5% respondenți cunosc careva detalii despre reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale**, alții 35,6% au auzit despre reformă, fără a cunoaște detalii, iar peste jumătate din cei intervievați (58%) până la momentul interviului nu auziseră.

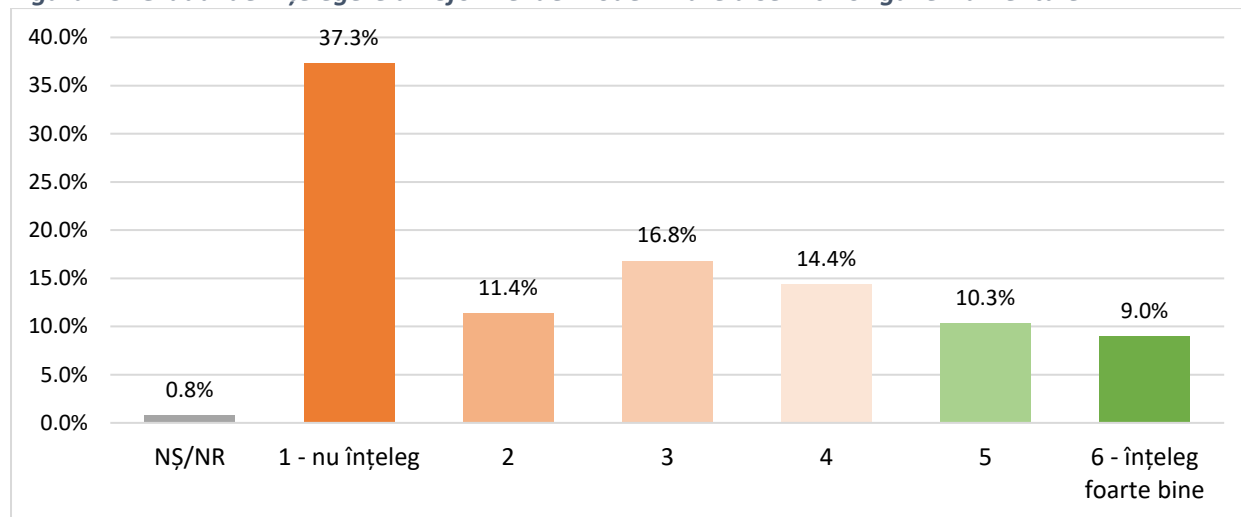
Se atestă faptul că gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare nu înregistrează variații în funcție de gen, vârstă sau mediu de reședință. Totodată, Reforma este mai cunoscută persoanelor cu studii superioare care dispun de computere și conexiune la internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 14. Cunoaștere despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale



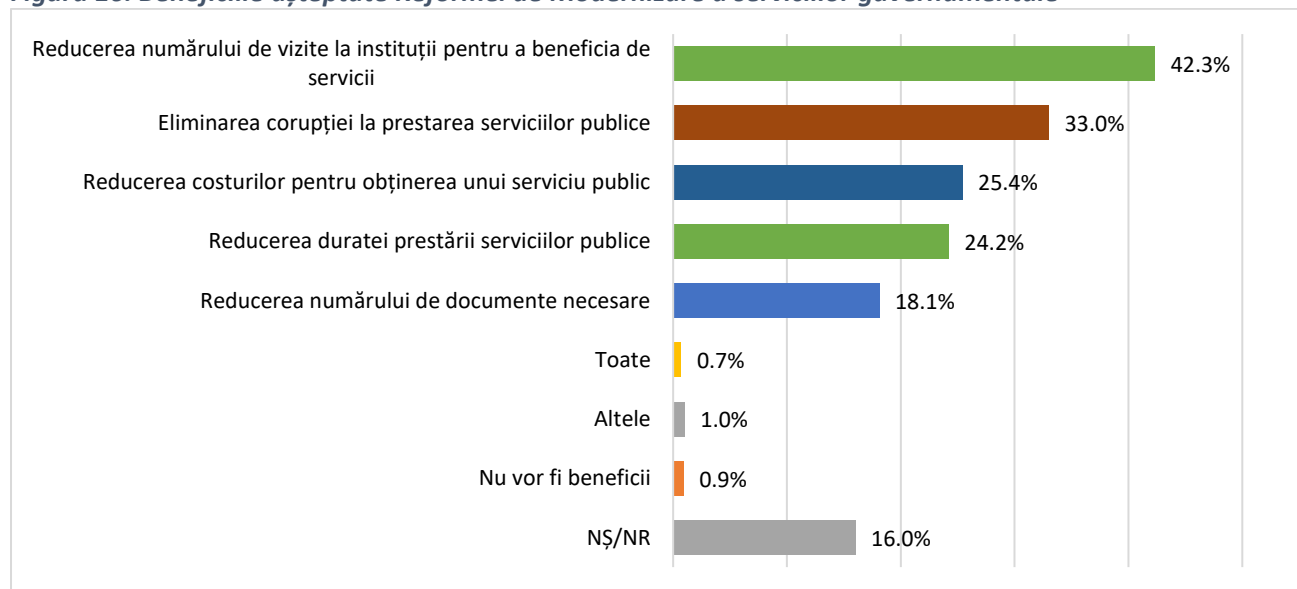
Cunoașterea Reformei de Modernizare este un indicator care influențează nivelul de înțelegere al acesteia de către populație. Ponderi considerabile de respondenți au apreciat cu note mici nivelul în care înțeleg ce înseamnă Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale. Doar **19,3% apreciază nivelul 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), iar alte 31,2% consideră că acest nivel este unul mediu (oferind note de 3 sau 4 pe aceeași scală de la 1 la 6) iar aproximativ jumătate din respondenți (48,7%) au oferit note 1 sau 2.

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



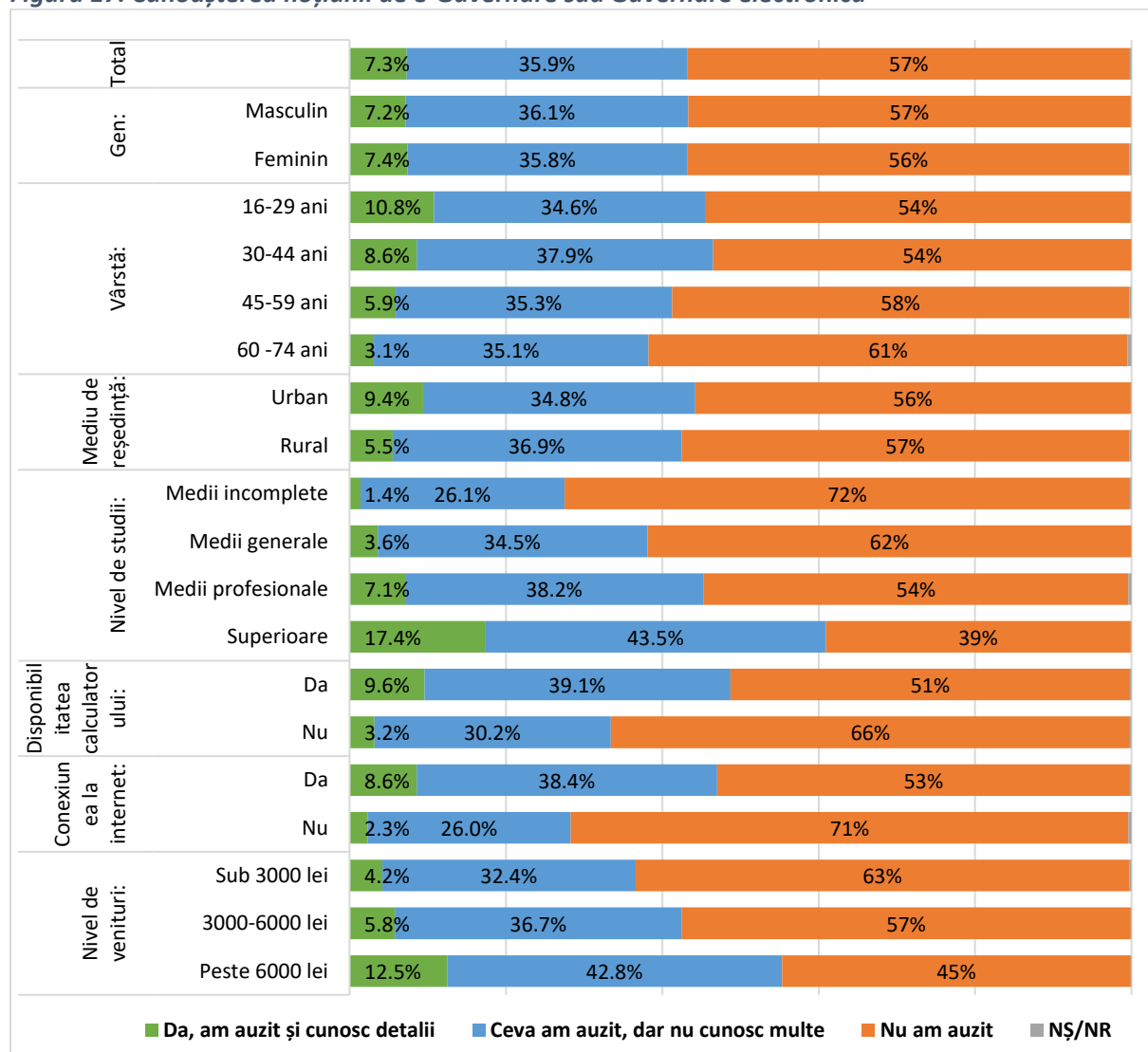
Cel mai important beneficiu potențial al implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale, menționat de 42,3% din populație, ține de **reducerea numărului de vizite la instituțiile publice necesare pentru a beneficia de un serviciu**. Un alt beneficiu așteptat, menționat de fiecare 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 Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale



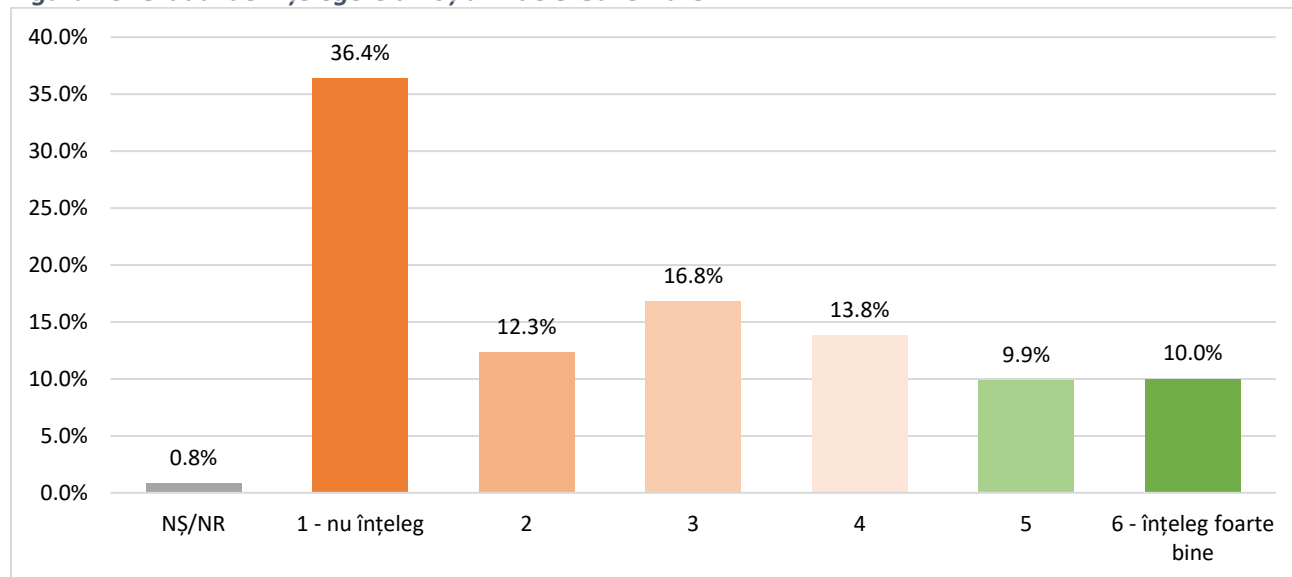
Gradul de cunoaștere a noțiunii e-Guvernare sau Guvernare electronică de către cetățeni înregistrează un nivel relativ redus. Cunoscut detalii 7,3%, iar 35,9% afirmă că au auzit ceva, fără a cunoaște detalii, alte 57% au recunoscut că nu au auzit noțiunea dată până la momentul interviului. Nu sunt identificate variații în funcție de genul respondentului și mediul de reședință, cunoașterea noțiunii e-Guvernare este în corelare directă cu vârsta respondenților - cei mai tineri dispun și de un nivel mai înalt de cunoaștere, cei 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 19,9% din totalul populației, iar note medii - 40,6%.

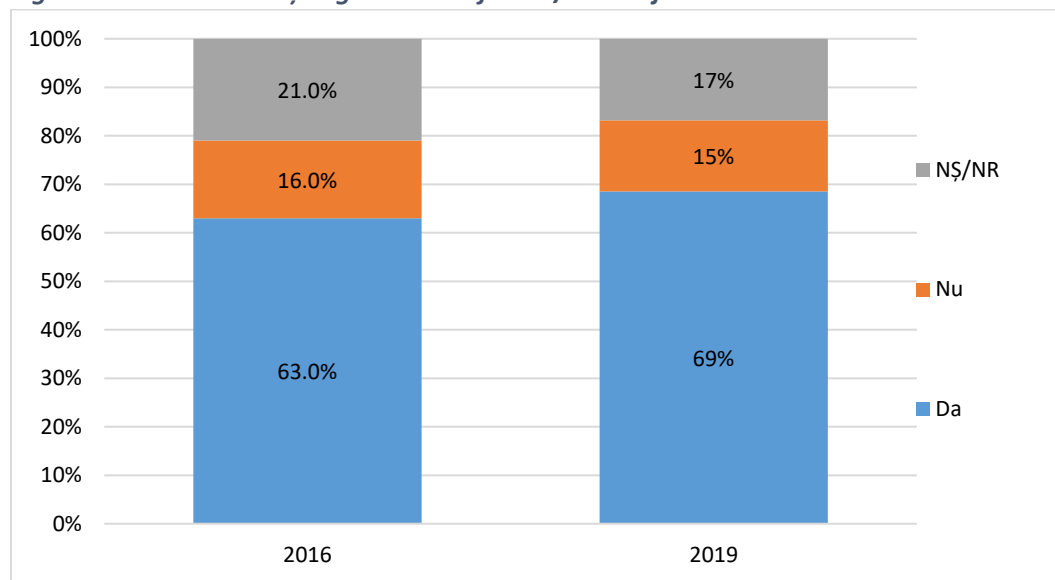
Figura 18. Gradul de înțelegere a noțiunii de e-Guvernare



Totodată, **convincerea unei părți considerabile a populației este că implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor: 69%**, în creștere față de anul 2016, în care se înregistrau doar 63,0%.

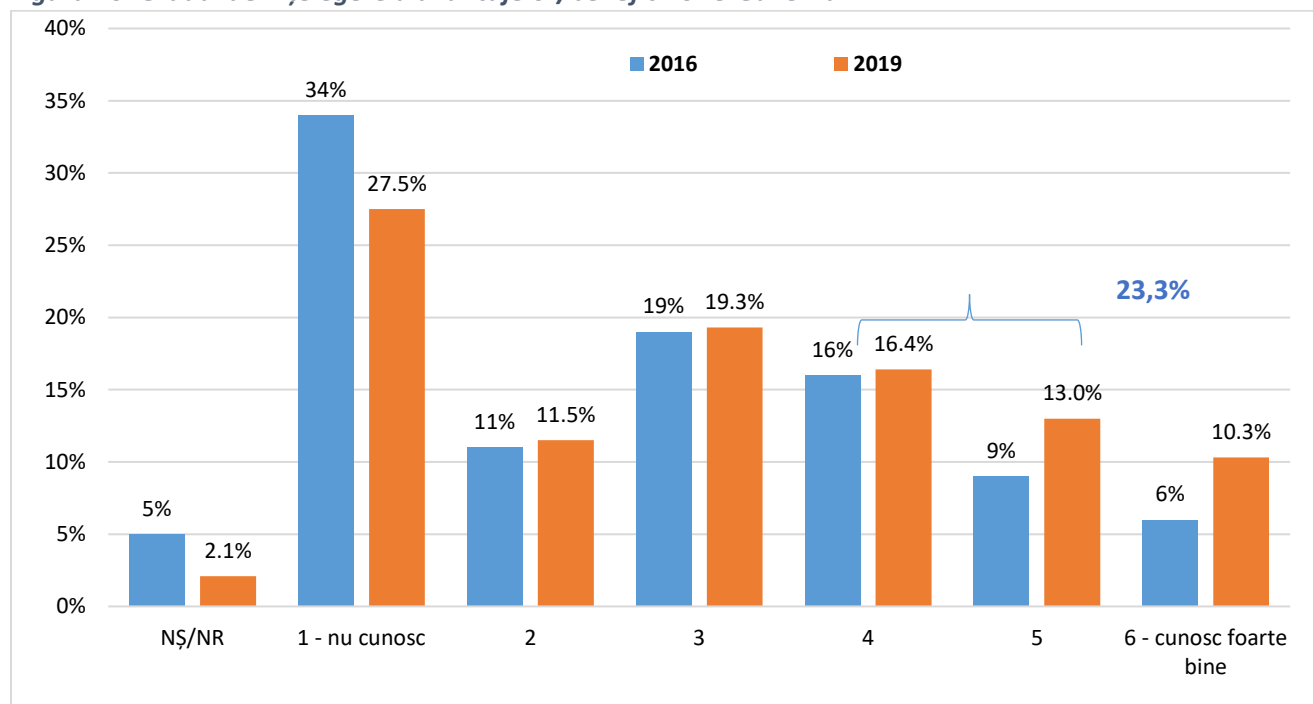
Întrevăd beneficii, ca urmare a implementării guvernării electronice, în proporții mai înalte, persoanele tinere, cu nivel avansat de studii, cei care dispun de computer și internet la domiciliu, precum și cei mai înstăriți (*anexa 1, tabelul 24*).

Figura 19. Nivelul de înțelegere a beneficiilor/avantajelor Guvernării Electronice de către cetățeni



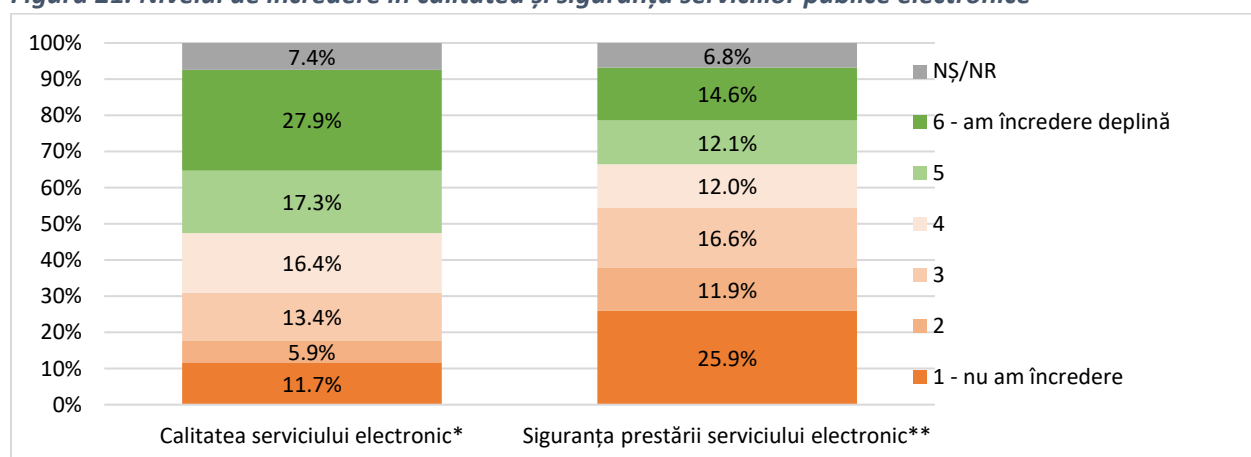
Înțelegerea în detalii a acestor beneficii totuși, deși în creștere față de studiile precedente, păstrează o valoare redusă. Pe o scală de la 1 la 6, note maxime (5 și 6) au oferit 23,3% din cei intervievați, note medii 35,7%.

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



Dată fiind necunoașterea particularităților prestării serviciilor și asigurării securității în spațiul virtual, nivelul de încredere al cetățenilor față de calitatea și siguranța serviciilor electronice este unul redus. Pe o scală de la 1 la 6 au apreciat cu note minime (1 sau 2) calitatea serviciului electronic 17,6% din cetățeni, iar 37,8% au apreciat cu note minime siguranța acestuia. Totuși marea parte a respondenților au apreciat prin note maxime sau medii **calitatea serviciilor electronice (61,6% note de la 4 la 6)**, pe când în cazul **siguranței există anumite rezerve, notele mari și medii egalând ca și pondere cu notele scăzute (38,7% note 4-6 și 37,8% note 1 sau 2).**

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.)

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.

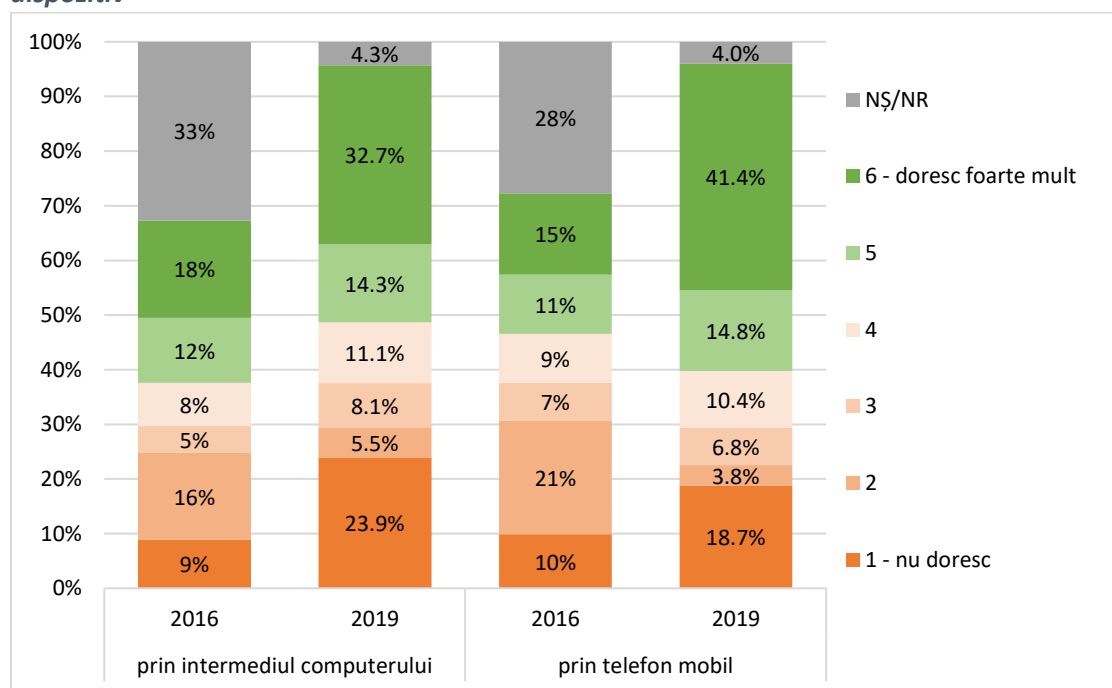
În primul rând ponderea celor care se declară deschiși spre a utiliza servicii publice electronice, numeric prevalează față de cei care mai degrabă nu ar dori să utilizeze servicii electronice.

Se remarcă îmbunătățiri majore în raport cu anii precedenți, în mod special din contul ponderii celor care anterior nu au putut acorda o apreciere, în mare parte din cauza informării scăzute. **Astfel, în 2019 față de 2016 a crescut considerabil ponderea celor care au oferit aprecieri maxime (note 5 sau 6) , de la 29% în media ponderilor pentru notele de 5 și 6 în 2016 la 52% în 2019.**

Gradul disponibilității pentru utilizarea serviciilor electronice prin telefon mobil a depășit cu 9,2 % gradul disponibilității de utilizare prin intermediul computerului (56,2% note 5 sau 6 față de 47,0% în cazul computerului).

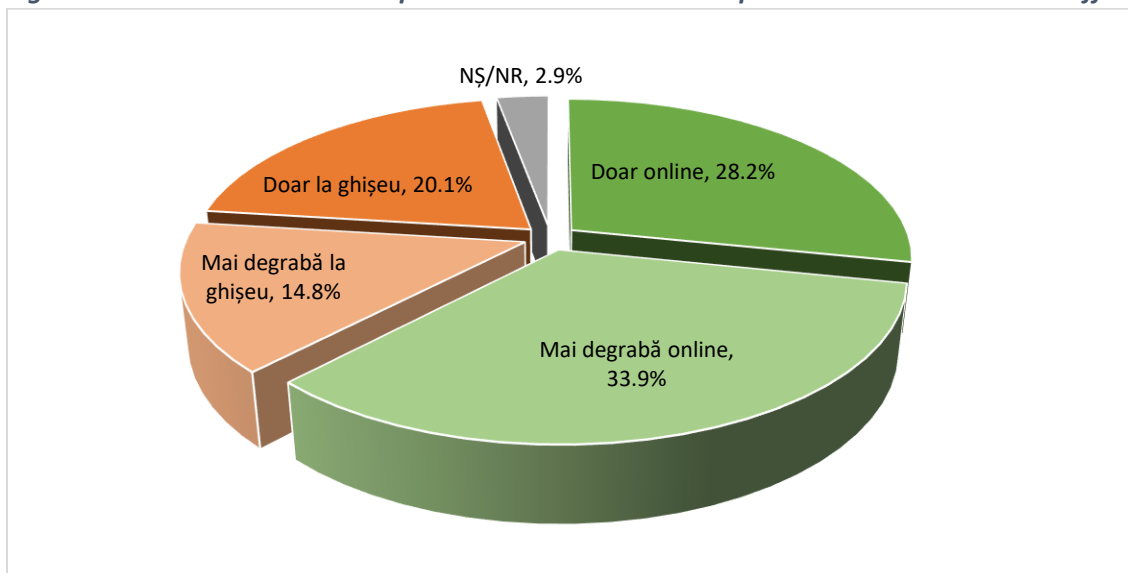
Evident, disponibilitate mai înaltă manifestă categoriile mai inițiate în ale internetului – tinerii, cei cu un nivel avansat de studii, din mediul urban, din gospodării mai înstărite.

Figura 22. Nivelul de 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 beneficiere de un serviciu public) respondenții au oferit răspunsuri care în mod și mai pronunțat înclină spre regimul online, **28,2% optând exclusiv pentru online** ("Doar online" - vezi figura de mai jos), alții 33,9% apreciind prin sintagma „mai degrabă online”. Pentru accesarea în regim offline optează 34.9% din populația interviuată.

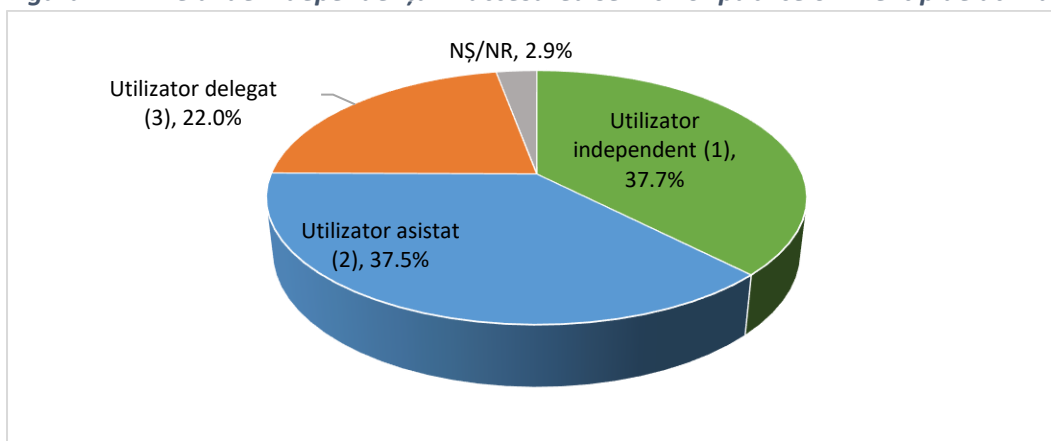
Figura 23. Nivelul de deschidere pentru accesarea serviciilor publice în 2019: online sau offline



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 **37,7% 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 37,5%** preferând să acceseze singuri, admit că ar avea nevoie de suport din partea altor persoane: **potențiali utilizatori asistați**. Și doar **22,0%** din respondenți pot fi definiți drept **"delegatari"** sau utilizatori cu necesități înalte de suport, preferând să delege integral altei persoane accesarea și obținerea serviciului.

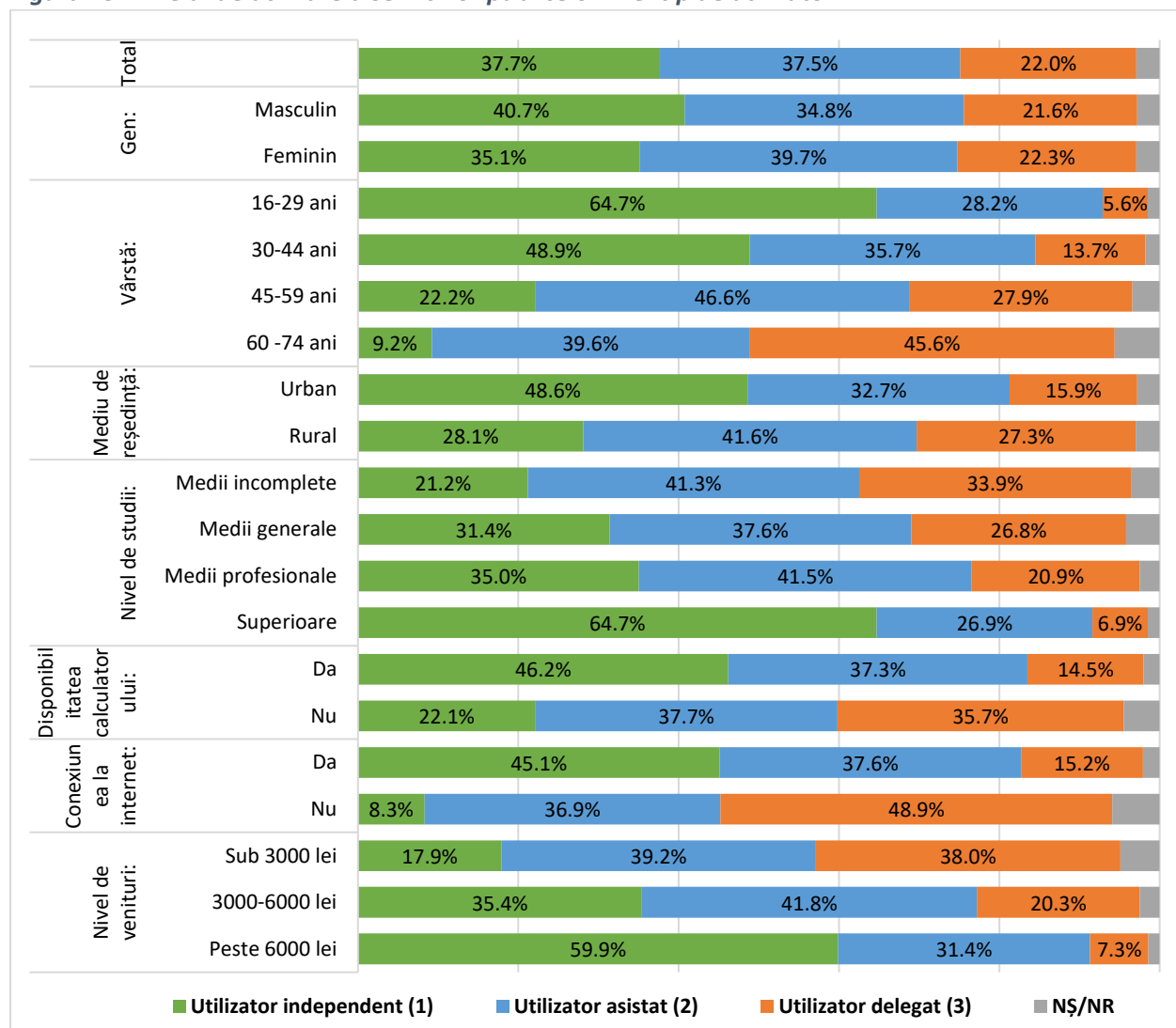
Constatăm că există o asociere directă dintre nivelul înalt de independență în accesarea serviciilor electronice și categoria de vârstă tânără, categoria celor mai instruiți, cu acces la computer și internet la domiciliu, din familii mai înstărite.

Figura 24. 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

Figura 25. Nivelul de utilizare a serviciilor publice online: tip de utilizator



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

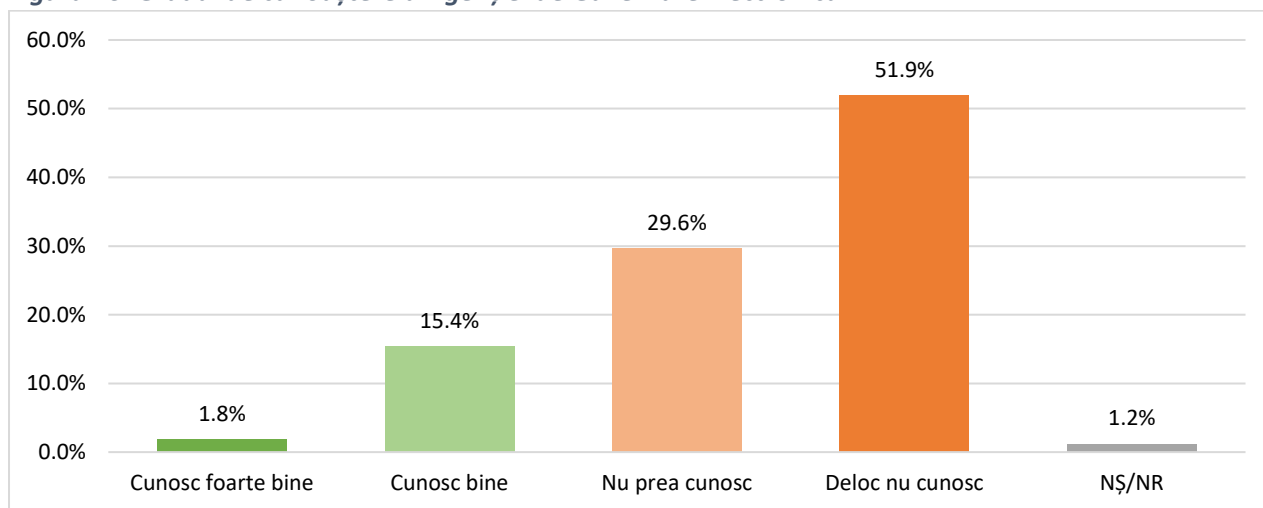
(2) Aș avea nevoie de suportul unei persoane

(3) Voi delega / ruga o altă persoană

Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică de către cetățeni este unul relativ modest. Doar 1,8% respondenți afirmă că cunosc foarte bine această entitate, alții 15,4% pretind că ar cunoaște bine. Fiecare al doilea cetățean (51,9%) nu cunoaște deloc despre AGE.

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

Figura 26. Gradul de cunoaștere a Agenției de Guvernare Electronică

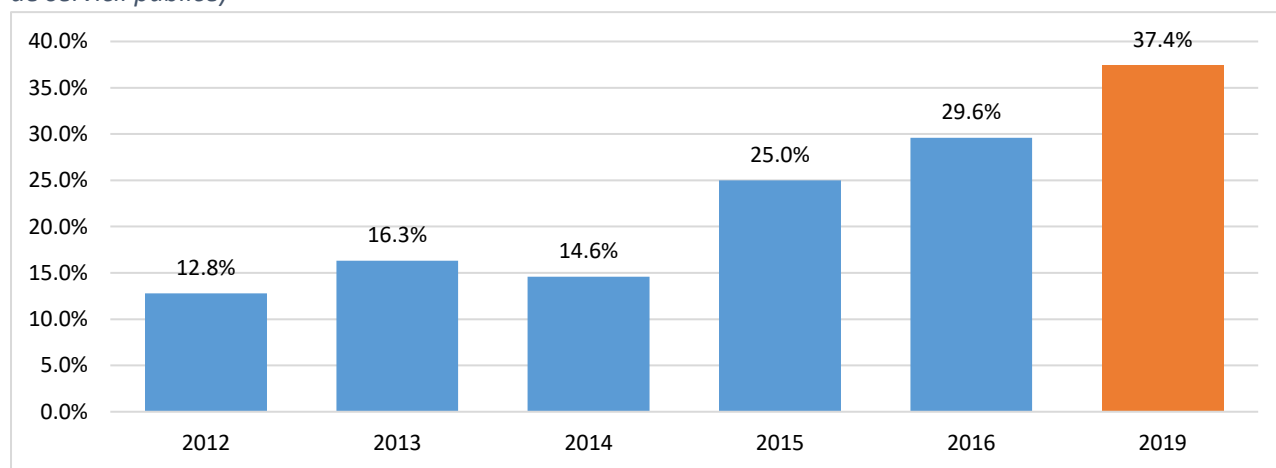


3. Accesarea serviciilor publice electronice

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

Indicatorul central al acestui studiu ține de rata de accesare a serviciilor publice electronice. Studiul din 2019 reconfirmă creșterea constantă și considerabilă al acestui indicator. **Fiecare al treilea (37,4%) respondent care a utilizat careva servicii publice în ultimele 12 luni afirmă că cel puțin unul din servicii a fost accesat electronic.**

Figura 27. Accesarea serviciilor publice electronice pe parcursul ultimelor 12 luni (din totalul utilizatorilor de servicii publice)



Spectrul de servicii accesate este unul destul de complex. Totuși în top 5 se regăsesc:

- Serviciile electronice fiscale – 36,9%;
- Serviciile electronice cadastrale – 25,1%;
- E-CNAS – 17,6%;
- Aplicarea pentru cazier judiciar – 17,6%;
- Solicitarea serviciilor de documentare – 14,7%.

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 13,4%, iar raportat doar la utilizatorii de internet (inclusiv cei care nu au accesat servicii publice) acest nivel este de 17,5%.

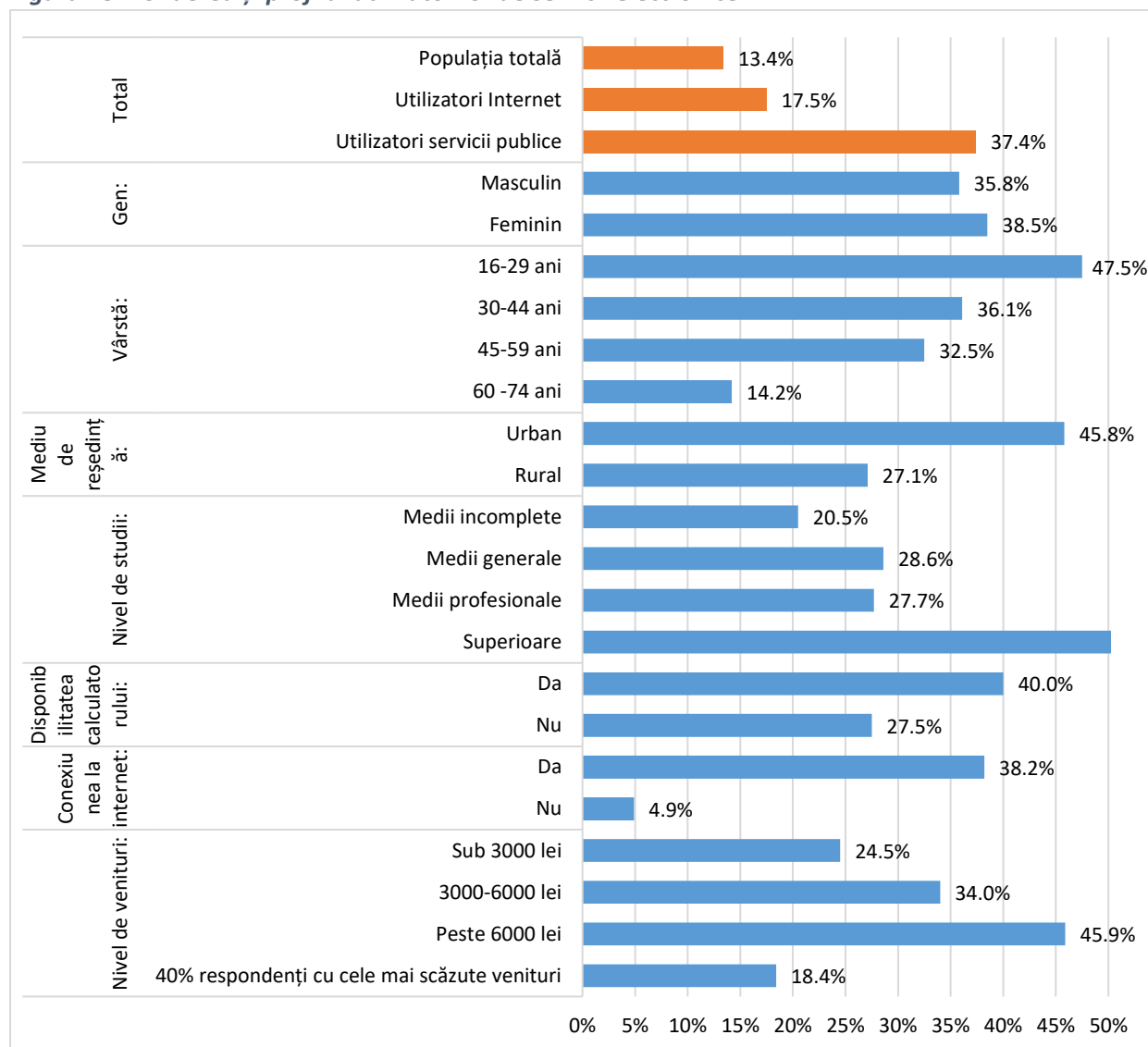
Variațiile indicatorului în funcție de categoriile socio-demografice sunt foarte pronunțate. Tinerii de 16-29 ani sunt categoria care de trei ori mai des au utilizat serviciile electronice comparativ cu persoanele în vârstă de 60-74 ani.

Discrepanța în funcție de mediul de reședință al respondenților este de aproximativ 20%. Aproape triplă este diferența ratei între grupul celor cu studii medii incomplete și cei cu studii superioare, aceștia din urmă fiind singura categoria unde nivelul de utilizare depășește 50%.

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

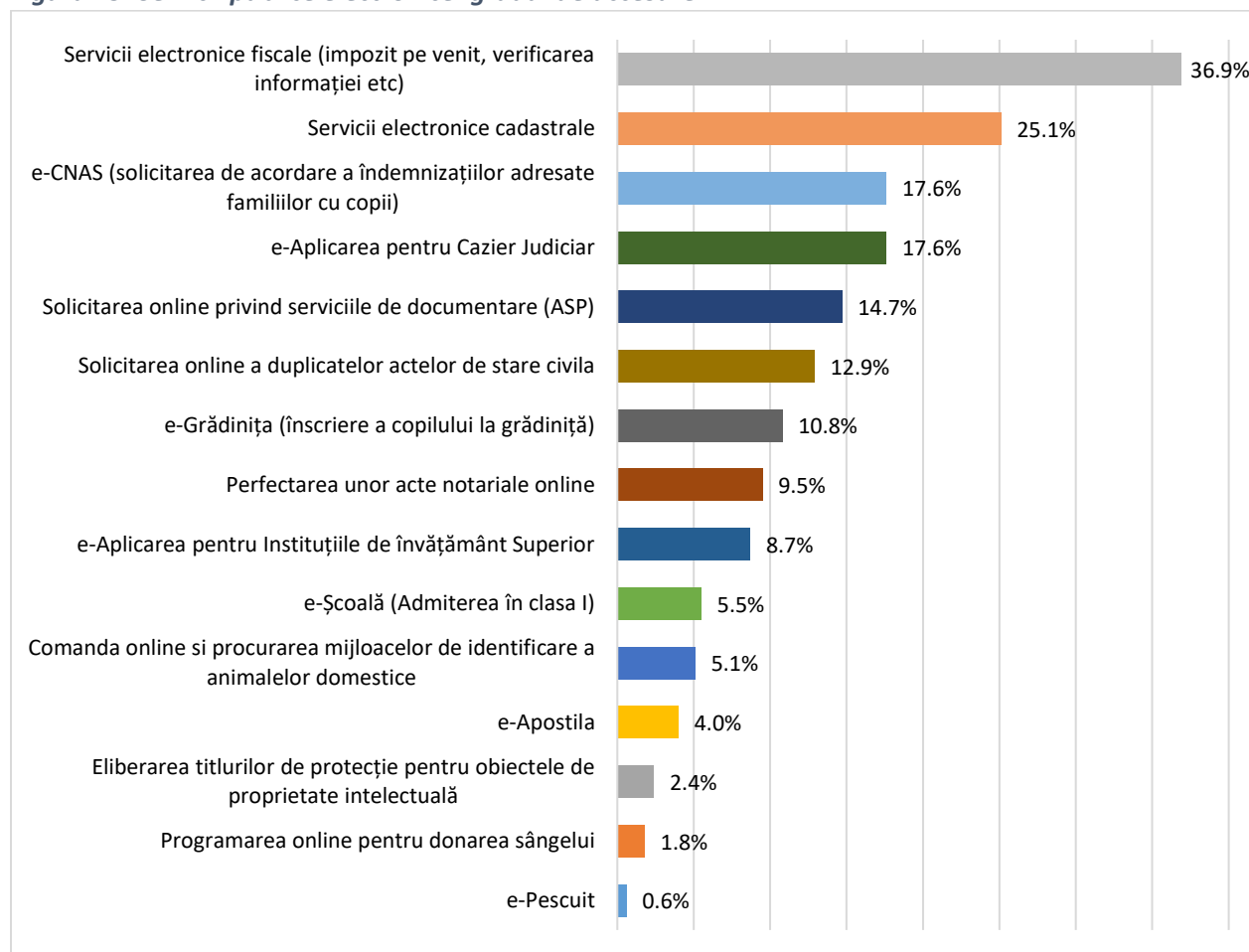
Discrepanța valorii indicatorului în funcție de genul respondentului nu este foarte pronunțată - 38.5% în rândul femeilor față de 35.8% în rândul bărbaților. Totodată, rata de accesare a serviciilor electronice în cazul celor mai săraci 40% respondenți este de două ori mai mică față de nivelul general – 18.4%.

Figura 28. Ponderea și profilul utilizatorilor de servicii electronice



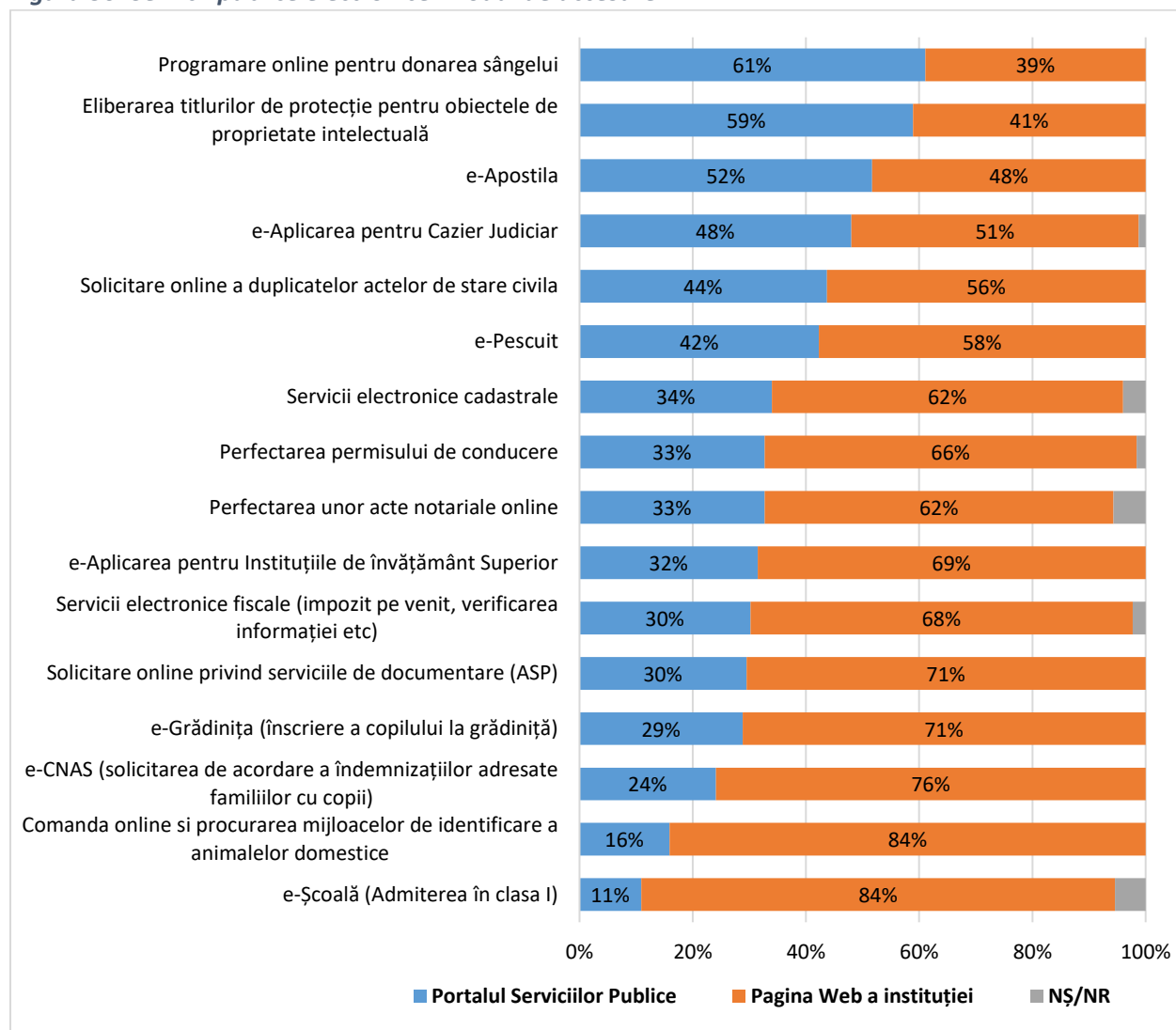
În perioada 2012-2014 indicatorul dat a fost la un nivel relativ constant, ca ulterior să crească continuu. În 2019 creșterea față de 2016 a constituit 7,8%.

Figura 29. Servicii publice electronice: gradul de accesare



Trebuie de remarcat deprinderea de a accesa serviciile electronice prin intermediul paginilor web al instituțiilor specializate, marea majoritatea accesărilor serviciilor fiind realizate prin acestea și nu prin Portalul unic al Serviciilor Publice. Sunt doar trei servicii care au fost mai des accesate prin PSP – programarea pentru donare de sânge, eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală și e-Apostila.

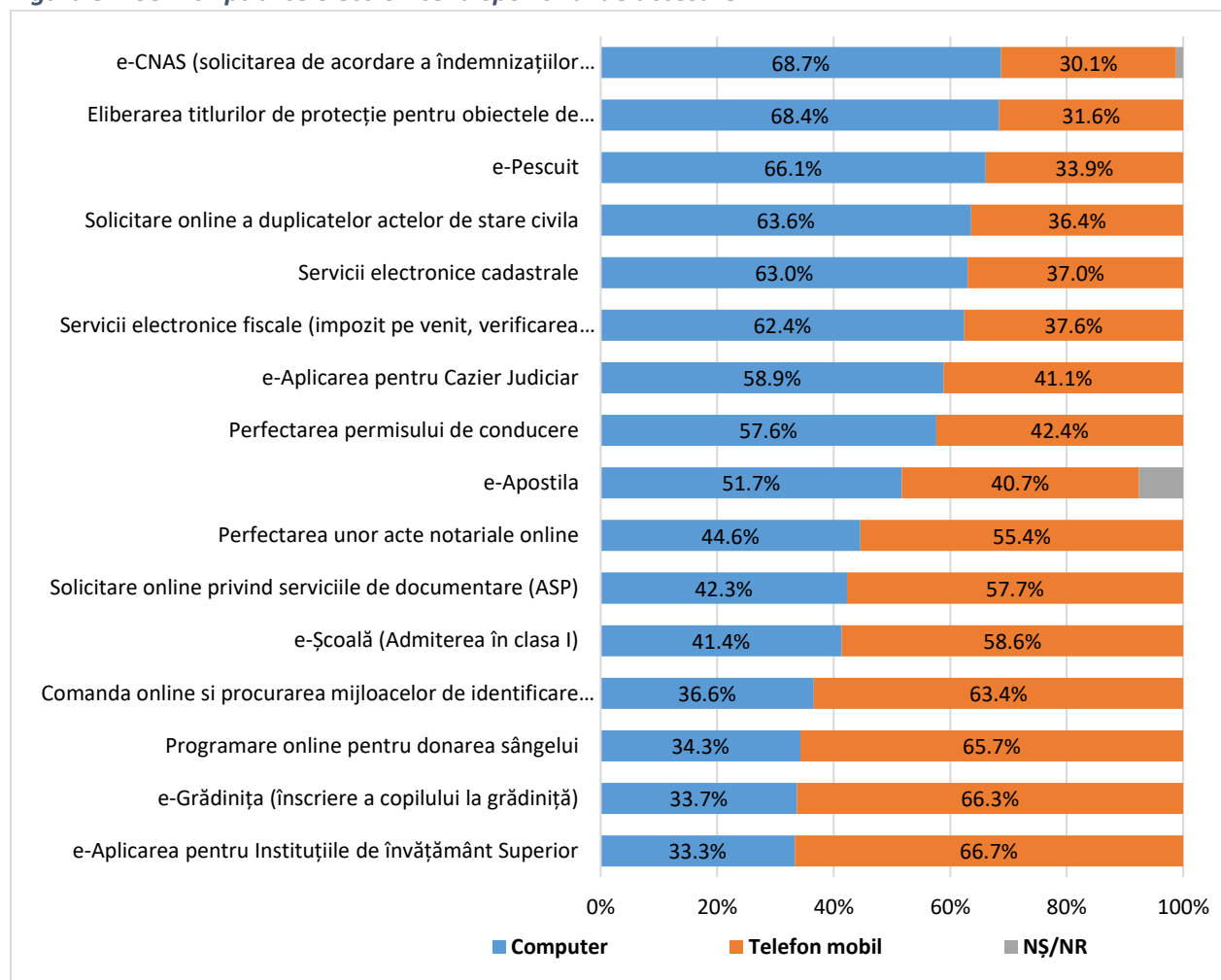
Figura 30. Servicii publice electronice: modul de accesare



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.

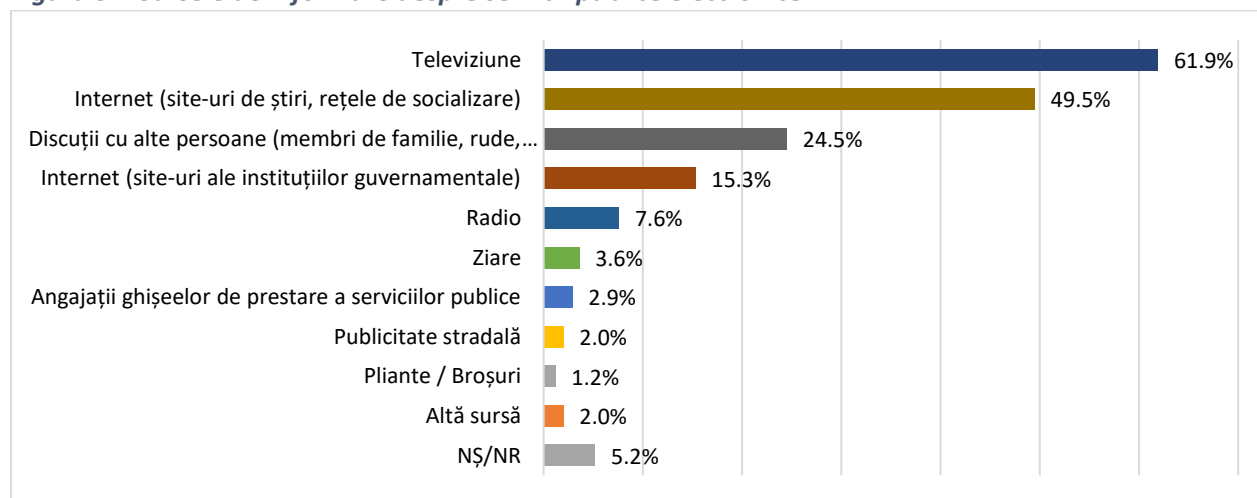
De notat observația, că prin telefon preponderent au fost accesate serviciile de care are nevoie în măsură mai mare populația tânără, și anume e-Applicarea pentru instituții de învățământ, e-Grădiniță, e-Școală, programarea pentru donare de sânge.

Figura 31. Servicii publice electronice: dispozitivul de accesare



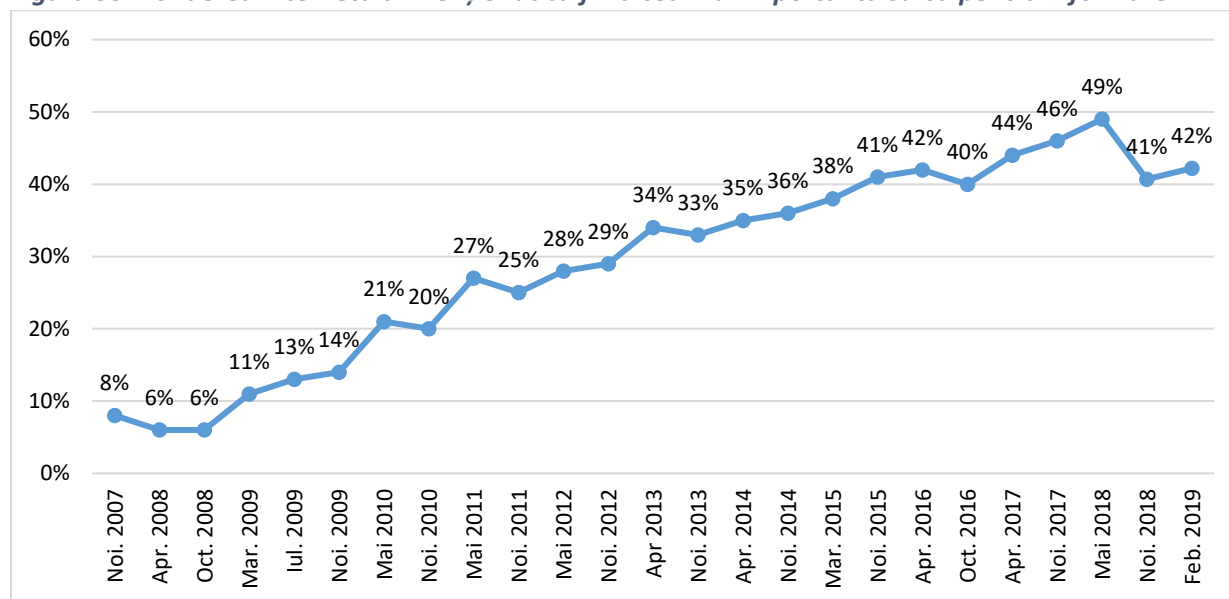
Televiziunea și internetul sunt principalele surse de informare despre serviciile publice electronice. Au menționat că se informează prin intermediul acestor două surse 61,9% și respectiv 49,5% din cetățeni.

Figura 32. Sursele de informare despre servicii publice electronice



În general, internetul, ca și sursă de informare în ultimii ani a cunoscut o creștere continuă⁵, atingând cota de peste 40 la sută mențiuni, ca fiind cea mai importantă sursă pentru informarea cetățenilor.

Figura 33. Ponderea internetului menționat ca fiind cea mai importantă sursă pentru informare



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

⁵ [Barometrul Opiniei Publice](#), Institutul de Politici Publice.

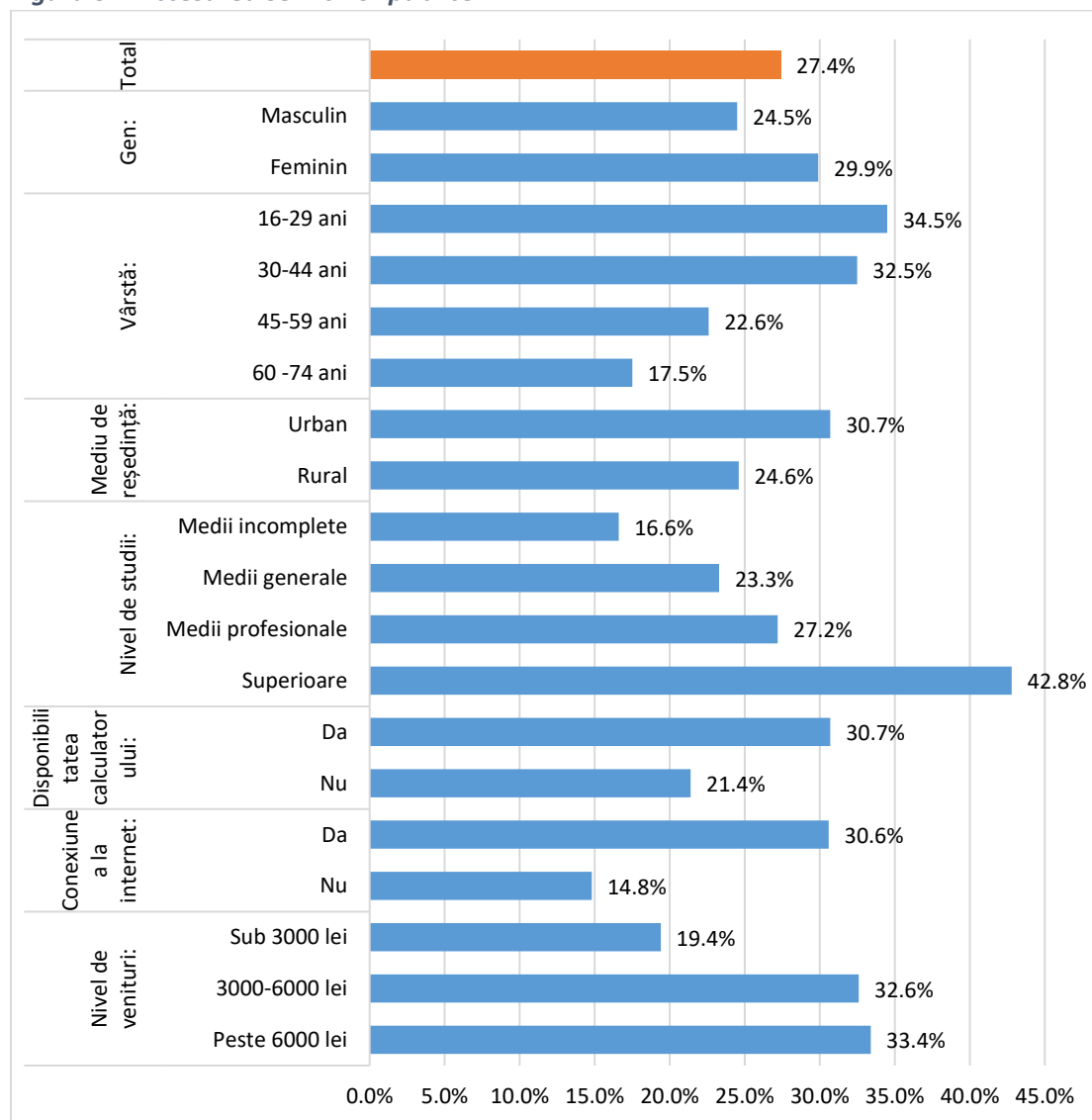
4. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice

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 a constituit 27,4% în rândul celor chestionați.

Rata de accesare a serviciilor publice este nesemnificativ mai înaltă în rândul femeilor (29,9 versus 24,5% în cazul bărbaților), la fel este mai mare în cazul tinerilor, locuitorilor din mediul urban, cu nivel de studii sporite, cu computer și internet în gospodărie, cu venituri mai înalte.

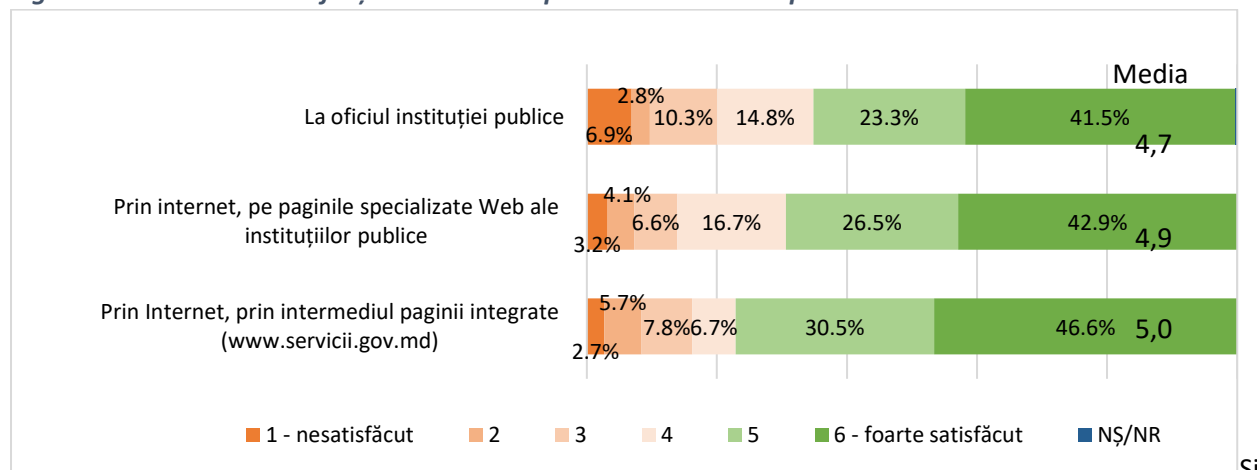
Figura 34. Accesarea serviciilor publice



Acești respondenți au fost rugați să aprecieze gradul de satisfacție față de calitatea serviciilor publice accesate în mod distinct în funcție de modul de accesare (online sau offline) și instrumentul web (paginile instituțiilor specializate sau pagina integrată). Din aprecierile oferite constatăm diferențe notabile în

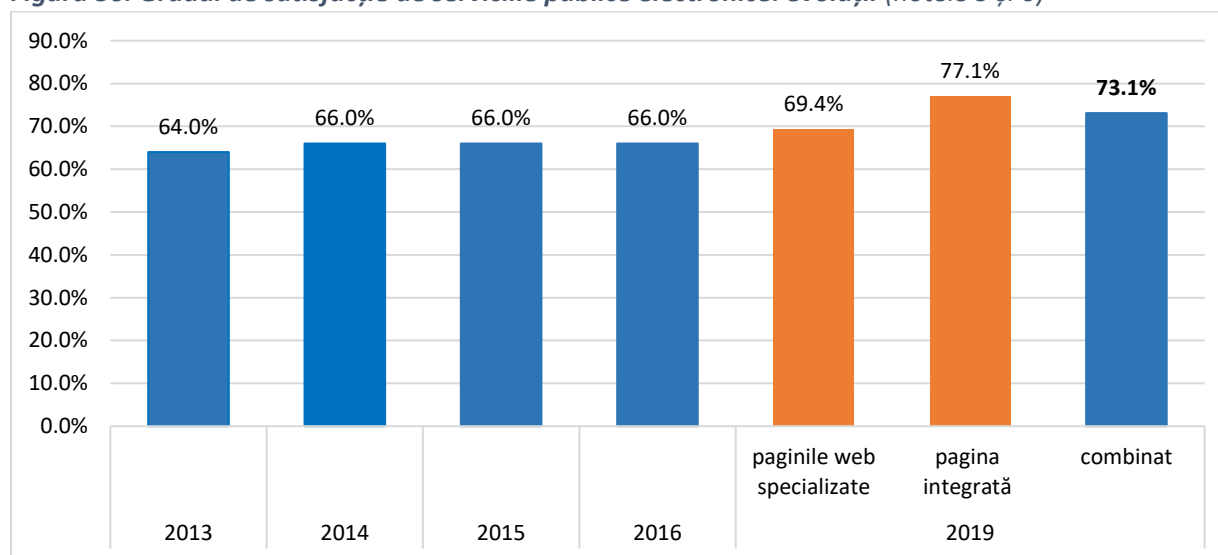
satisfacția beneficiarilor în funcție de modul de accesare, în favoarea online-ului. Nota medie oferită pe o scală de la 1 la 6 a constituit 4,7 în cazul serviciilor recepționate offline, la sediul prestatorilor, 4,9 în cazul serviciilor electronice accesate prin paginile specializate ale instituțiilor și **5,0 în cazul serviciilor recepționate electronic prin portalul servicii.gov.md.**

Figura 35. Gradul de satisfacție de serviciile publice accesate: după modul 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). Astfel, **ponderea respondenților satisfăcuți de serviciile publice electronice accesate pe parcursul ultimelor 12 luni a reprezentat 73,1%** (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 77.1%**, în timp ce nivelul de satisfacție de calitatea e-serviciilor accesate prin **paginile web specializate ale prestatorilor de servicii a fost de 69.4%.**

Figura 36. Gradul de satisfacție de serviciile publice electronice: evoluții (notele 5 și 6)



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 aproape uniformă, cu 45,8% bărbați și 54,2% femei. Aproape jumătate, 46,6%, dintre cei intervievați sunt din mediul urban, 53,4% - din mediul rural. Aproape a patra parte din eșantion (22,8%) este reprezentată de tinerii de 16-29 ani, pe când persoanele în vârstă constituie 20,8%. Persoanele cu studii superioare reprezintă 21,4% din eșantion, cei cu studii medii profesionale 35,1%, cu studii medii generale 22,1% iar 21,3% studii medii incomplete (*anexa 1, tabelul 1*).

Patru din zece respondenți (42,7%) 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, 25,7% au indicat drept motiv lipsa locurilor de muncă, 22,6% - din motivul vârstei înaintate, 20% au invocat drept motiv starea proastă de sănătate, iar sumar 16,5% s-au aflat în concediu de maternitate/ de îngrijire a copilului.

Tabelul 2. Activitatea de muncă și ocuparea respondenților

		%
Ocupația respondentului	Conducători ai autorităților publice de toate nivelurile, conducători și funcționari superiori din unitățile economico-sociale și politice	0,3%
	Specialiști cu nivel superior de calificare	9,7%
	Specialiști cu nivel mediu de calificare	7,5%
	Funcționari administrativi	0,6%
	Lucrători în servicii, gospodăria de locuințe și deservire comunală, comerț	4,5%
	Lucrători calificați în agricultură, silvicultură, vânătorie, piscicultură și pescuit	1,2%
	Muncitori calificați în întreprinderi industriale mari și mici, în meserii de tip artizanal, în construcții, transporturi, telecomunicații, geologie	4,9%
	Operatori, aparatiști, mașiniști la instalații și mașini, lăcătuși asamblori	1,6%
	Muncitori necalificați	10,4%
	Elev/ Student	7,3%
	Persoane întreținute de alte persoane ori de stat sau care se întrețin din alte venituri (chirii, dobânzi, rente etc.)	0,4%
	Șomer /Nu lucrez, caut de lucru	11,4%
	Casnică	12,9%
	Pensionar	21,2%
	Lucrez peste hotare	5,9%
	NȘ/NR	0,3%
Activitate profesională în ultima săptămână	Da	42,7%
	Nu	57,0%
	NȘ/NR	0,3%
Motivul inactivității economice	Concediu de maternitate / îngrijirea copilului pînă la 1,5 ani / 3 ani	11,9%
	Concediu anual sau în concediu medical	4,6%
	Condiții meteorologice nefavorabile	1,7%
	Starea de sănătate nu-mi permite	20,0%
	Vîrsta nu-mi permite	22,6%
	Lipsa locurilor de muncă	25,7%
	Alt motiv	10,8%
	NȘ/NR	2,7%

Veniturile personale ale respondenților provin în 22,7% cazuri din pensii, circa 18,9% - din angajare în sectorul privat non-agricol, 13,8% - din angajare în sectorul public în sectorul non-agricol, 8,0% - din transferuri de peste hotare.

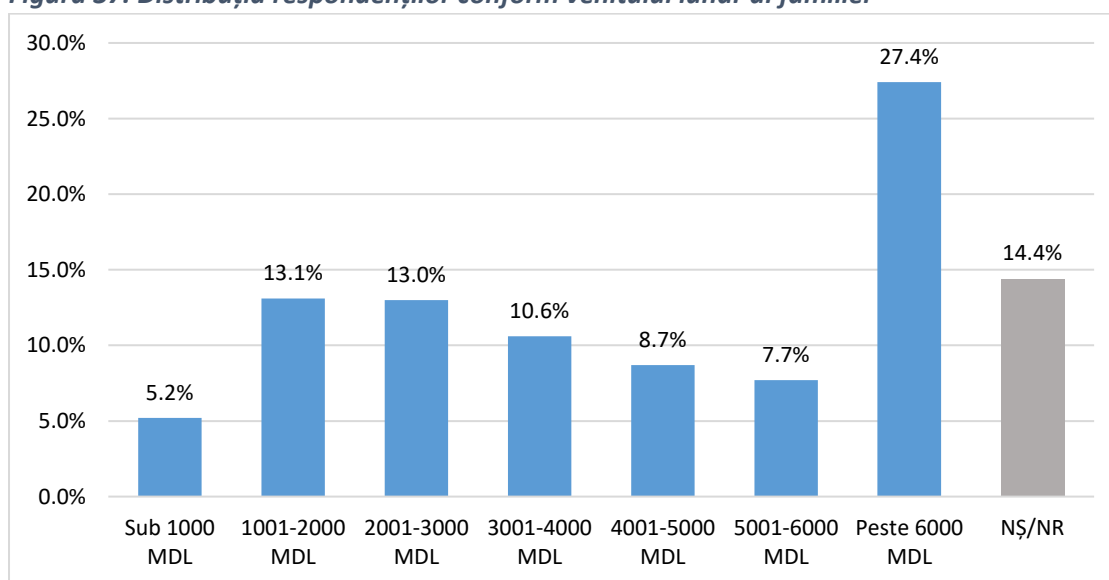
În cazul capului gospodăriei, veniturile provin într-o pondere de 25,9% din angajare în sectorul privat non-agricol, 18,7% - din pensie, 13,8% - din angajare în sectorul public non-agricol iar 9,4% - transferuri de peste hotare.

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%	1,2%
Angajat în agricultură în sectorul public (se stat)	1,2%	1,2%
Angajat în agricultură în sectorul privat	1,9%	4,3%
Antreprenor	1,5%	2,2%
Auto angajat în sectorul non-agrar	1,9%	2,0%
Angajat în sectorul public (se stat) în domeniul ne-agricol	13,8%	13,8%
Angajat în sectorul privat în domeniul ne-agricol	18,9%	25,9%
Activitatea profesională independentă	2,8%	4,1%
Alocație de șomaj	0,7%	0,6%
Pensie	22,7%	18,7%
Alocații sociale	6,2%	0,8%
Ajutoare de la copii /rude	3,3%	1,5%
Transferuri de peste hotare	8,0%	9,4%
Altele	6,1%	5,5%
Nu am/are sursă de venit	14,3%	10,1%
NȘ/NR	1,5%	2,2%

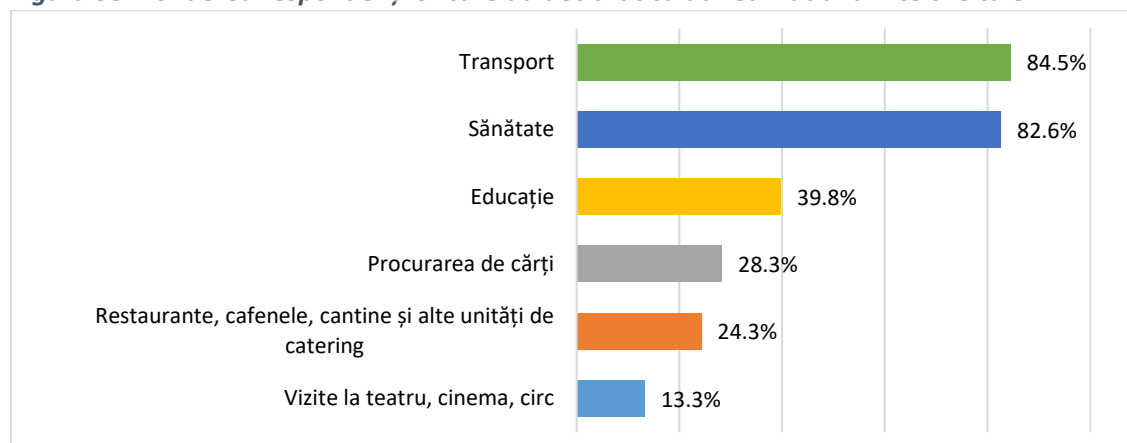
Distribuția respondenților în funcție de mărimea venitului lunar al familiei se concentrează în două grupuri majore. Astfel, 27,4% gospodării dispun de venituri mai mari de 6 mii lei, alții 26,1% în intervalul 1000-3000 lei.

Figura 37. 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 (84,5% și 82,6% respectiv). La fel universale ar fi și cheltuielile pentru educație (39,8%), care sunt legate de prezența copiilor de vârstă respectivă. Mai puține gospodării au operat cheltuieli pentru procurarea de cărți dar și activități de agrement, restaurante, cafenele, vizite la teatru, cinema, circ.

Figura 38. Ponderea respondenților care au declarat că au realizat anumite cheltuieli



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

Locuințele sunt construite din diferite materiale, una din patru fiind construită din beton, 36,6% din cărămizi iar 35,8% din lampaci. Majoritatea locuințelor (83,9%) au fost construite până în anul 1991.

Tabelul 4. Distribuția respondenților conform caracteristicilor locuințelor

Tipul locuinței	Apartament separat	32,0%
	Cameră într-un apartament	1,5%
	Casă separată	64,4%
	O parte a casei	2,1%
	NȘ/NR	0,1%
Materiale de construcție din care este construită locuința	Din beton, blocuri monolit, panouri	24,7%
	Cărămizi, calcar, blocuri presate	36,6%
	Căramidă din paie (Chirpici), argila (lut)	35,8%
	NȘ/NR	2,8%
Când a fost construită locuința	Până în anul 1991	83,9%
	După anul 1991	12,2%
	NȘ/NR	3,9%
Numărul de camere ocupate de respondent	1	8,8%
	2	35,9%
	3	28,2%
	4	15,5%
	5 și mai multe	11,0%
	NȘ/NR	0,6%

Nu dispun de conexiune la apeduct 15,3%, restul fiind conectate, având punct de acces în locuință sau curte.

Peste o treime locuințe (38,8%) sunt conectate la un sistem centralizat de canalizare, o pondere similară având un sistem propriu improvizat (38,3%). Doar jumătate din locuințe dispun de o toaletă în interiorul său. Doar una din patru gospodării sunt conectate la sistem centralizat de încălzire.

Tabelul 5. Accesul la comodități în locuință

Conexiune la apeduct	Da, cu punct de acces în interiorul locuinței	74,2%
	Da, cu punct de acces în curte	39,0%
	Nu este conectată	15,3%
Conectare la canalizare	Sistem centralizat de canalizare	37,8%
	Sistem local/propriu de canalizare	38,3%
	Nu este conectată	23,8%
Amplasarea toaletei	În interiorul locuinței	54,5%
	În curte	61,9%
	Nu avem veceu	0,1%
Modul de încălzire a locuinței	Încălzire centralizată	23,8%
	Încălzire autonomă	66,7%
	Fără încălzire	9,2%
Sursa de încălzire a locuinței	Gaze naturale	27,7%
	Cărbune, lemne, păcură	77,4%
	Electricitate	1,1%

A fost evaluată și disponibilitatea bunurilor în locuință. Majoritatea respondenților, 97,2%, au declarat că dispun de televizor, 96,5% - au frigider/ congelator, peste 90% dispun de telefon mobil iar 82,1% de telefon fix, mașină de spălat au 88,8% respondenți. De automobil dispun doar 39,9 dintre respondenții studiului.

Tabelul 6. Utilități în locuință

Televizor	97,2%
Gaz natural	63,2%
Automobil	39,9%
Telefon fix	82,1%
Telefon mobil (GSM)	91,9%
Mașină de spălat automat	88,8%
Casetofon video	11,6%
Televiziune prin Cablu	73,7%
Antenă TV prin satelit	15,0%
Frigider / congelator	96,5%

Concluzii

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.

Aproximativ **două treimi din respondenți au utilizat un computer în ultimele 12 luni**, 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 agreementul 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.

Gradul de cunoaștere a Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale, cât și a e-Guvernării rămân la un nivel modest.

Reducerea numărului de vizite necesar 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 implementării e-Transformării Guvernării, 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. Și în pofida acestui fapt marea parte a respondenților se declară dispuși și deschiși de a utiliza servicii electronice, ponderea acestora crescând considerabil față de anul 2016, iar fiind puși să aleagă între cele două moduri de accesare a unui serviciu- online sau offline, **două treimi respondenți susțin că ar alege să acceseze în mod online serviciul public**.

În eventualitatea beneficierii 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 delegați. **Rata de accesare a serviciilor publice electronice reprezintă 37,4% raportat la populația care a beneficiat ultimele 12 luni de servicii publice în general (atât online, cât și offline)** și 17,5% 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 opt la sută față de 2016**. 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.

Per ansamblu, 1 din 5 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).

Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale
Indicatori de percepție, asimilare și suport (măsurabili prin intermediul Sondajului Național Anual)

Actualizare Decembrie, 2019

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	Ținta Anul 3	Ținta Anul 4	Ținta Finală
Ponderea persoanelor care au accesat serviciile electronice în ultimele 12 luni, din care: • % femei • grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	general	24%	27%	27.9%	32%	37%	43%	50%
	% femei	49.5%	49.5%	61.4%	49.5%	49.5%	49.5%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	6%	6%	18.4%	10%	15%	20%	25%

Anexa 1: Tabele bi-variate

Cuprins:

Tabelul 1. Structura eșantionului	42
Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?	44
Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?	45
Tabelul 4. Din care motive nu dispuneți de un calculator în gospodărie?	46
Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la internet?	47
Tabelul 6. Din care motive nu aveți acces la internet?	48
Tabelul 7. Indicați tipul de bază de acces al gospodăriei Dvs. la internet:	49
Tabelul 8. Indiferent de loc, Dvs. personal ați utilizat în ultimele 12 luni?	50
Tabelul 9. Din ce loc ați accesat internetul în ultimele 12 luni?	51
Tabelul 10. Din ce loc ați accesat internetul în ultimele 12 luni?	52
Tabelul 11. Cât de des ați utilizat internetul în ultimele 12 luni, indiferent de loc?	53
Tabelul 12. Dvs. ați utilizat internet pentru	54
Tabelul 13. Dvs. ați utilizat internet pentru	56
Tabelul 14. Dvs. ați utilizat internet pentru	57
Tabelul 15. Dvs. ați utilizat internet pentru	59
Tabelul 16. Dvs. ați utilizat internet pentru	60
Tabelul 17. Dvs. ați utilizat internet pentru	61
Tabelul 18. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre Reforma de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	62
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?	63
Tabelul 20. Care, credeți, că vor fi principalele beneficii în urma implementării Reformei de Modernizare a serviciilor guvernamentale?	64
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?	65
Tabelul 22. Spuneți-mi, Vă rog, dacă ați auzit despre noțiunea de e-Guvernare sau Guvernare electronică?	66
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?	67
Tabelul 24. Cum credeți, implementarea Guvernării Electronice va aduce avantaje/beneficii cetățenilor Republicii Moldova?	68
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.)	69
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)	70
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.)	71
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?	72
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?	73

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	74
Tabelul 31. Dacă ați avea nevoie astăzi să accesați un serviciu public electronic, care din următoarele afirmații vi s-ar potrivi?	75
Tabelul 32. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	76
Tabelul 33. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	77
Tabelul 34. Spuneți-mi vă rog, în ce măsură sunteți cunoscut(ă) cu activitatea următoarelor agenții guvernamentale...?	78
Tabelul 35. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md)?	79
Tabelul 36. De câte ori Dvs. ați accesat site-ul Guvernului (www.gov.md) pe parcursul ultimilor 12 luni?	80
Tabelul 37. Pe parcursul ultimilor 12 luni Dvs. personal ați accesat cel puțin o pagină Web (un site) a vreunei instituții guvernamentale?	81
Tabelul 38. Dvs. personal, ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni cel puțin un serviciu public electronic, oferit de către instituțiile guvernamentale?	82
Tabelul 39. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni?	83
Tabelul 40. Care din următoarele servicii publice ELECTRONICE, oferite de către de instituțiile guvernamentale, le-ați utilizat pe parcursul ultimilor 12 luni?	84
Tabelul 41. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice fiscale (impozit pe venit, verificarea informației etc).....	85
Tabelul 42. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Servicii electronice cadastrale.....	86
Tabelul 43. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	87
Tabelul 44. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea unor acte notariale online	88
Tabelul 45. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Apostila	89
Tabelul 46. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	90
Tabelul 47. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii).....	91
Tabelul 48. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice.....	92
Tabelul 49. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Perfectarea permisului de conducere	93
Tabelul 50. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	94
Tabelul 51. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Programare online pentru donarea sângelui	95
Tabelul 52. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civilă	96
Tabelul 53. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Pescuit.....	97
Tabelul 54. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)	98
Tabelul 55. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Grădinița (înscriere a copilului la grădiniță).....	99
Tabelul 56. Indicați pagina și instrumentul prin care ați accesat acest e-serviciu: e-Școală (Admiterea în clasa I) ..	100
Tabelul 57. Spuneți-mi vă rog, de unde Vă informați / aflați despre serviciile publice prestate electronic?	101

Tabelul 58. Dvs. ați solicitat în ultimele 12 luni cel puțin un serviciu de la autoritățile/instituțiile publice?	102
Tabelul 59. Prin ce modalitate cel mai des ați obținut serviciile dorite?	103
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?	104
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?	105
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)	106
Tabelul 63. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?	107
Tabelul 64. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?	108
Tabelul 65. Când a fost construită locuința Dvs.?	109
Tabelul 66. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?	110
Tabelul 67. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?	111
Tabelul 68. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?	112
Tabelul 69. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?	113
Tabelul 70. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?	114

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		3010	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	45,8%
	Feminin	1577	54,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	22,8%
	30-44 ani	776	31,9%
	45-59 ani	769	24,5%
	60 -74 ani	905	20,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	46,6%
	Rural	1654	53,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	21,3%
	Medii generale	670	22,1%
	Medii profesionale	1092	35,1%
	Superioare	595	21,4%
	Refuz⁶	2	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	64,7%
	Nu	1160	35,3%
Conexiunea la internet:	Da	2275	79,9%
	Nu	735	20,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	36,2%
	3000-6000 lei	783	26,0%
	Peste 6000 lei	734	24,4%
	Refuz¹	404	13,4%

⁶ Excluse din analiza dezagregată

Tabelul 2. Dvs. aveți calculator în gospodărie?

		Număr	Da	Nu
Total		3010	64,7%	35,3%
Genul respondentului:	Masculin	1433	64,2%	35,8%
	Feminin	1577	65,1%	34,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	74,4%	25,6%
	30-44 ani	776	71,9%	28,1%
	45-59 ani	769	63,6%	36,4%
	60 -74 ani	905	44,5%	55,5%
Mediu de reședință:	Urban	1356	70,4%	29,6%
	Rural	1654	59,8%	40,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	44,4%	55,6%
	Medii generale	670	60,3%	39,7%
	Medii profesionale	1092	67,0%	33,0%
	Superioare	595	85,8%	14,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	100,0%	0,0%
	Nu	1160	0,0%	100,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	80,0%	20,0%
	Nu	735	4,0%	96,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	42,7%	57,3%
	3000-6000 lei	783	68,8%	31,2%
	Peste 6000 lei	734	82,5%	17,5%

Tabelul 3. Câte calculatoare aveți în gospodărie?

		Număr	Media	Mediana	Maximum	Minimum	Stdeviation
Total		1850	1,1	1,0	6,0	1,0	0,4
Genul respondentului:	Masculin	897	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	Feminin	953	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
Vârsta respondentului:	16-29 ani	419	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	30-44 ani	557	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	45-59 ani	481	1,2	1,0	4,0	1,0	0,4
	60 -74 ani	393	1,1	1,0	4,0	1,0	0,3
Mediu de reședință:	Urban	912	1,2	1,0	6,0	1,0	0,5
	Rural	938	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
Nivel de studii:	Medii incomplete	265	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Medii generale	383	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	Medii profesionale	703	1,1	1,0	3,0	1,0	0,4
	Superioare	498	1,2	1,0	6,0	1,0	0,6
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	1,1	1,0	6,0	1,0	0,4
	Nu	0					
Conexiunea la internet:	Da	1825	1,2	1,0	6,0	1,0	0,4
	Nu	25	1,1	1,0	2,0	1,0	0,3
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	435	1,1	1,0	4,0	1,0	0,4
	3000-6000 lei	525	1,1	1,0	3,0	1,0	0,3
	Peste 6000 lei	607	1,2	1,0	4,0	1,0	0,5

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

		Num ăr	Nu am ce face la calculator	Nu am cunoștințele necesare pentru a lucra la calculator	Nu am resurse financiare pentru a-l cumpăra	Nu avem conexiune la energie electrică	Nu avem internet	Alta	Nu am nevoie, am Tableta/ Telefon	Nu-mi permite vârsta/ sănătatea	NȘ/NR
Total		1160	41,4%	16,7%	53,7%	2,0%	8,7%	0,7%	0,7%	0,5%	1,3%
Genul respondentului:	Masculin	536	42,6%	16,4%	53,0%	1,6%	8,8%	0,6%	1,0%	0,4%	1,1%
	Feminin	624	40,4%	16,9%	54,3%	2,4%	8,6%	0,7%	0,4%	0,6%	1,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	141	43,2%	3,7%	44,9%	0,8%	2,3%	0,7%	2,1%	0,0%	2,3%
	30-44 ani	219	38,2%	7,3%	51,9%	1,0%	11,9%	0,5%	0,9%	0,0%	0,5%
	45-59 ani	288	39,0%	18,8%	58,0%	0,6%	9,9%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%
	60 -74 ani	512	44,8%	28,7%	56,2%	4,6%	8,5%	0,4%	0,2%	1,6%	1,5%
Mediu de reședință:	Urban	444	49,6%	15,6%	43,7%	1,8%	6,6%	1,1%	1,1%	0,4%	2,3%
	Rural	716	36,1%	17,3%	60,2%	2,2%	10,0%	0,4%	0,4%	0,6%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	386	34,6%	16,8%	63,7%	2,1%	9,9%	0,3%	0,4%	0,7%	0,7%
	Medii generale	287	43,7%	16,6%	51,0%	1,8%	8,4%	0,2%	0,5%	0,5%	1,9%
	Medii profesionale	389	43,8%	17,7%	48,3%	2,4%	8,8%	1,5%	0,9%	0,6%	1,1%
	Superioare	97	51,1%	12,4%	44,2%	0,9%	4,7%	0,0%	1,3%	0,0%	3,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nu	1160	41,4%	16,7%	53,7%	2,0%	8,7%	0,7%	0,7%	0,5%	1,3%
Conexiunea la internet:	Da	450	44,6%	8,2%	44,0%	0,4%	2,8%	1,0%	1,5%	0,0%	1,9%
	Nu	710	38,8%	23,7%	61,7%	3,4%	13,6%	0,4%	0,0%	1,0%	0,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	654	38,0%	19,6%	62,6%	3,6%	11,3%	0,1%	0,0%	0,9%	0,8%
	3000-6000 lei	258	47,1%	16,7%	46,7%	0,3%	7,3%	2,0%	1,3%	0,2%	0,6%
	Peste 6000 lei	127	49,9%	6,5%	34,5%	0,0%	3,3%	0,0%	1,7%	0,0%	3,3%

Tabelul 5. Dvs. aveți acasă acces la internet?

		Număr	Da	Nu
Total		3010	79,9%	20,1%
Genul respondentului:	Masculin	1433	78,9%	21,1%
	Feminin	1577	80,6%	19,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	93,6%	6,4%
	30-44 ani	776	90,4%	9,6%
	45-59 ani	769	75,5%	24,5%
	60 -74 ani	905	54,0%	46,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	86,1%	13,9%
	Rural	1654	74,5%	25,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	64,7%	35,3%
	Medii generale	670	76,0%	24,0%
	Medii profesionale	1092	82,8%	17,2%
	Superioare	595	94,0%	6,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	98,7%	1,3%
	Nu	1160	45,2%	54,8%
Conexiunea la internet:	Da	2275	100,0%	0,0%
	Nu	735	0,0%	100,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	56,7%	43,3%
	3000-6000 lei	783	86,7%	13,3%
	Peste 6000 lei	734	96,4%	3,6%

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 / Nu doresc	Nu-mi permite vârsta/sănătatea	NȘ/NR
Total		735	64,6%	13,5%	10,7%	45,3%	1,3%	0,8%	3,2%	0,7%	1,4%
Genul respondentului:	Masculin	335	62,4%	12,3%	9,2%	44,5%	2,0%	1,2%	4,5%	0,4%	0,9%
	Feminin	400	66,6%	14,7%	12,2%	46,0%	0,7%	0,6%	2,0%	0,9%	1,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	36	38,0%	4,3%	6,5%	43,5%	7,8%	0,0%	4,9%	0,0%	9,3%
	30-44 ani	76	68,2%	14,8%	10,7%	46,5%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	196	68,3%	11,0%	11,5%	42,5%	1,0%	1,6%	2,0%	0,0%	0,7%
	60 -74 ani	427	65,1%	16,1%	10,9%	46,9%	0,9%	0,8%	3,5%	1,4%	1,1%
Mediu de reședință:	Urban	246	69,2%	13,7%	12,2%	46,4%	1,6%	0,4%	2,1%	0,7%	0,4%
	Rural	489	62,4%	13,5%	10,0%	44,7%	1,1%	1,0%	3,7%	0,7%	1,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	269	63,7%	13,6%	9,3%	52,8%	1,1%	0,0%	2,9%	0,3%	0,8%
	Medii generale	189	70,1%	13,2%	11,6%	36,8%	1,4%	0,5%	3,2%	0,9%	1,3%
	Medii profesionale	227	59,6%	14,3%	11,9%	43,3%	1,2%	1,9%	3,8%	1,1%	1,8%
	Superioare	50	70,2%	11,2%	10,4%	45,4%	2,4%	2,2%	2,2%	0,0%	3,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	519	65,1%	14,8%	9,7%	50,3%	0,7%	0,7%	3,4%	0,8%	1,2%
	3000-6000 lei	123	68,5%	12,5%	13,1%	34,3%	2,3%	1,3%	2,8%	0,6%	1,1%
	Peste 6000 lei	30	54,1%	3,1%	6,6%	38,5%	3,1%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%

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

		Număr	3G (conectare prin intermediul unui stick portabil)	Fibră optică (conectare ce permite transfer de date la viteze foarte mari)	ADSL (conectare printr-un modem conectat la linia telefonică, fapt ce permite utilizarea concomitentă a ambelor servicii)	Wi-Fi (conectare fără fir) la o sursă din afara gospodăriei	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		2275	6,6%	18,8%	25,2%	40,0%	7,8%	1,5%
Genul respondentului:	Masculin	1098	5,9%	20,0%	24,3%	39,7%	8,1%	2,0%
	Feminin	1177	7,2%	17,9%	25,9%	40,3%	7,6%	1,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	524	7,8%	18,4%	21,9%	41,8%	9,4%	0,7%
	30-44 ani	700	5,6%	21,8%	21,8%	43,1%	7,4%	0,3%
	45-59 ani	573	7,1%	18,0%	28,5%	36,9%	7,4%	2,2%
	60 -74 ani	478	6,0%	13,6%	34,6%	34,0%	6,7%	5,1%
Mediu de reședință:	Urban	1110	6,1%	24,8%	17,3%	44,0%	6,2%	1,7%
	Rural	1165	7,1%	12,8%	33,2%	36,1%	9,4%	1,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	382	7,7%	14,8%	25,8%	35,4%	13,3%	3,0%
	Medii generale	481	6,0%	13,7%	28,3%	43,6%	6,6%	1,8%
	Medii profesionale	865	7,5%	19,3%	27,3%	35,7%	8,7%	1,4%
	Superioare	545	5,0%	25,3%	19,2%	46,2%	3,8%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1825	6,3%	21,4%	27,3%	41,3%	1,9%	1,8%
	Nu	450	7,7%	8,6%	16,5%	35,2%	31,6%	0,5%
Conexiunea la internet:	Da	2275	6,6%	18,8%	25,2%	40,0%	7,8%	1,5%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	570	8,5%	9,4%	33,9%	35,0%	11,2%	2,1%
	3000-6000 lei	660	5,6%	20,1%	26,7%	39,3%	7,7%	0,6%
	Peste 6000 lei	704	4,5%	23,7%	16,3%	47,9%	6,0%	1,5%

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

		Număr	Calculatorul		Internetul	
			Da	Nu	Da	Nu
Total		3010	62,7%	37,3%	76,6%	23,4%
Genul respondentului:	Masculin	1433	61,5%	38,5%	75,5%	24,5%
	Feminin	1577	63,8%	36,2%	77,6%	22,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	83,0%	17,0%	96,6%	3,4%
	30-44 ani	776	74,5%	25,5%	91,0%	9,0%
	45-59 ani	769	52,4%	47,6%	68,6%	31,4%
	60 -74 ani	905	34,7%	65,3%	42,2%	57,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	71,6%	28,4%	85,3%	14,7%
	Rural	1654	55,0%	45,0%	69,1%	30,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	43,6%	56,4%	59,0%	41,0%
	Medii generale	670	55,1%	44,9%	69,3%	30,7%
	Medii profesionale	1092	63,9%	36,1%	81,2%	18,8%
	Superioare	595	87,8%	12,2%	94,1%	5,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	86,1%	13,9%	91,6%	8,4%
	Nu	1160	19,9%	80,1%	49,1%	50,9%
Conexiunea la internet:	Da	2275	75,8%	24,2%	91,1%	8,9%
	Nu	735	10,9%	89,1%	19,2%	80,8%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	40,2%	59,8%	53,4%	46,6%
	3000-6000 lei	783	64,9%	35,1%	81,9%	18,1%
	Peste 6000 lei	734	82,3%	17,7%	93,7%	6,3%

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

		Număr	Acasă			La prieteni, cunoscuți			La școală, colegiu, universitate (gratuit)		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	93,4%	6,6%	0,0%	48,5%	51,4%	0,1%	14,7%	85,1%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1031	92,6%	7,4%	0,0%	49,0%	50,9%	0,1%	12,8%	87,0%	0,2%
	Feminin	1106	94,1%	5,9%	0,0%	48,1%	51,8%	0,1%	16,3%	83,6%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	93,8%	6,2%	0,0%	68,0%	32,0%	0,0%	36,5%	63,3%	0,2%
	30-44 ani	705	94,8%	5,2%	0,0%	48,5%	51,4%	0,1%	7,2%	92,6%	0,1%
	45-59 ani	520	91,4%	8,6%	0,0%	35,2%	64,6%	0,2%	5,3%	94,5%	0,2%
	60 -74 ani	373	91,8%	8,2%	0,0%	25,2%	74,8%	0,0%	2,9%	97,1%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1086	94,4%	5,6%	0,0%	55,3%	44,6%	0,1%	17,4%	82,4%	0,2%
	Rural	1051	92,4%	7,6%	0,0%	41,1%	58,8%	0,1%	11,8%	88,2%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	92,1%	7,9%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%	17,4%	82,6%	0,0%
	Medii generale	426	93,8%	6,2%	0,0%	46,8%	53,0%	0,2%	17,8%	82,0%	0,2%
	Medii profesionale	832	91,9%	8,1%	0,0%	46,0%	54,0%	0,0%	8,1%	91,9%	0,0%
	Superioare	543	96,1%	3,9%	0,0%	54,2%	45,5%	0,2%	20,1%	79,5%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	98,9%	1,1%	0,0%	49,1%	50,8%	0,1%	16,3%	83,5%	0,2%
	Nu	481	74,7%	25,3%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%	9,3%	90,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	96,2%	3,8%	0,0%	48,3%	51,6%	0,1%	15,1%	84,7%	0,2%
	Nu	116	41,0%	59,0%	0,0%	52,0%	48,0%	0,0%	7,2%	92,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	90,1%	9,9%	0,0%	35,0%	65,0%	0,0%	6,8%	93,2%	0,0%
	3000-6000 lei	609	93,1%	6,9%	0,0%	43,6%	56,2%	0,2%	11,1%	88,7%	0,2%
	Peste 6000 lei	677	95,2%	4,8%	0,0%	56,3%	43,6%	0,1%	18,4%	81,4%	0,3%

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

		Număr	La serviciu			În orice loc prin telefonul mobil			În orice loc prin alt echipament mobil de acces la Internet (notebook cu Wi-Fi, modem 3G etc.)		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	39,4%	60,4%	0,2%	74,7%	25,3%	0,0%	51,1%	48,8%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1031	41,9%	58,0%	0,1%	74,4%	25,5%	0,1%	50,8%	49,0%	0,2%
	Feminin	1106	37,4%	62,4%	0,2%	74,8%	25,2%	0,0%	51,3%	48,6%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	39,3%	60,5%	0,2%	89,7%	10,3%	0,0%	65,4%	34,5%	0,1%
	30-44 ani	705	48,9%	51,0%	0,1%	79,3%	20,7%	0,0%	54,5%	45,4%	0,1%
	45-59 ani	520	34,5%	65,4%	0,2%	62,5%	37,3%	0,2%	39,9%	60,0%	0,2%
	60 -74 ani	373	18,2%	81,8%	0,0%	44,8%	55,2%	0,0%	25,8%	74,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1086	51,2%	48,6%	0,2%	82,2%	17,8%	0,0%	62,2%	37,7%	0,1%
	Rural	1051	26,8%	73,1%	0,1%	66,5%	33,4%	0,1%	39,2%	60,6%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	19,8%	80,2%	0,0%	73,4%	26,6%	0,0%	42,7%	57,0%	0,3%
	Medii generale	426	26,0%	73,5%	0,5%	70,6%	29,2%	0,2%	46,2%	53,4%	0,4%
	Medii profesionale	832	37,9%	62,1%	0,0%	71,5%	28,5%	0,0%	47,6%	52,4%	0,0%
	Superioare	543	63,9%	35,9%	0,2%	82,9%	17,1%	0,0%	65,1%	34,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	42,0%	57,8%	0,2%	73,6%	26,3%	0,1%	53,4%	46,4%	0,2%
	Nu	481	30,7%	69,3%	0,0%	78,2%	21,8%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	40,4%	59,5%	0,2%	75,4%	24,5%	0,0%	51,9%	47,9%	0,1%
	Nu	116	22,1%	77,9%	0,0%	60,2%	39,8%	0,0%	35,6%	64,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	17,1%	82,9%	0,0%	59,4%	40,6%	0,0%	37,6%	62,4%	0,0%
	3000-6000 lei	609	39,8%	60,1%	0,2%	73,9%	26,1%	0,0%	49,7%	50,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	677	53,9%	45,8%	0,3%	83,9%	16,0%	0,1%	63,8%	36,1%	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
Total		2275	86,7%	10,3%	3,0%
Genul respondentului:	Masculin	1098	85,6%	11,3%	3,1%
	Feminin	1177	87,7%	9,4%	2,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	524	96,5%	2,6%	1,0%
	30-44 ani	700	90,2%	7,4%	2,4%
	45-59 ani	573	76,8%	18,0%	5,2%
	60 -74 ani	478	70,1%	24,2%	5,7%
Mediu de reședință:	Urban	1110	92,6%	5,8%	1,6%
	Rural	1165	80,4%	15,1%	4,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	382	81,5%	14,3%	4,2%
	Medii generale	481	81,2%	14,7%	4,0%
	Medii profesionale	865	85,7%	10,8%	3,5%
	Superioare	545	95,6%	3,7%	0,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1825	89,2%	9,2%	1,6%
	Nu	450	78,4%	13,9%	7,7%
Conexiunea la internet:	Da	2275	88,8%	9,7%	1,5%
	Nu	0	48,1%	21,5%	30,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	570	75,8%	17,1%	7,1%
	3000-6000 lei	660	86,6%	11,2%	2,2%
	Peste 6000 lei	704	93,2%	5,7%	1,1%

Tabelul 12. Dvs. ați utilizat internet pentru ..

		Număr	Obținerea informațiilor generale despre organizațiile guvernamentale, autoritățile publice, instituțiile publice și despre serviciile prestate de acestea			Solicitarea serviciilor publice oferite de către instituțiile guvernamentale, de ex. comanda pașaportului, buletinului, solicitarea unui certificat			Transmiterea de informații către instituțiile guvernamentale, de ex. remiterea unor plângeri, sesizări online, participarea la consultările publice pe marginea unor acte normative		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	29,7%	70,1%	0,2%	15,5%	84,4%	0,1%	8,4%	91,4%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1031	30,5%	69,2%	0,3%	14,7%	85,2%	0,1%	8,4%	91,3%	0,3%
	Feminin	1106	29,1%	70,8%	0,1%	16,2%	83,7%	0,1%	8,4%	91,4%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	36,7%	63,1%	0,3%	22,9%	76,8%	0,2%	12,4%	87,4%	0,2%
	30-44 ani	705	32,7%	67,2%	0,2%	18,0%	82,0%	0,0%	9,2%	90,3%	0,4%
	45-59 ani	520	20,5%	79,4%	0,2%	8,0%	91,9%	0,2%	4,2%	95,6%	0,2%
	60 -74 ani	373	20,3%	79,7%	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%	3,2%	96,8%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1086	37,4%	62,6%	0,1%	21,8%	78,1%	0,1%	11,1%	88,6%	0,3%
	Rural	1051	21,5%	78,2%	0,3%	8,8%	91,1%	0,1%	5,4%	94,4%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	21,1%	78,6%	0,2%	5,7%	94,3%	0,0%	3,7%	96,3%	0,0%
	Medii generale	426	22,4%	77,4%	0,2%	13,1%	86,6%	0,2%	6,8%	92,7%	0,5%
	Medii profesionale	832	24,8%	75,0%	0,3%	10,9%	89,1%	0,0%	4,9%	95,0%	0,1%
	Superioare	543	47,7%	52,3%	0,0%	30,0%	69,8%	0,3%	17,3%	82,2%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	33,2%	66,6%	0,2%	16,8%	83,1%	0,1%	9,5%	90,1%	0,3%
	Nu	481	17,8%	82,2%	0,0%	11,2%	88,8%	0,0%	4,3%	95,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	30,6%	69,2%	0,2%	15,9%	84,0%	0,1%	8,6%	91,1%	0,3%
	Nu	116	13,3%	86,7%	0,0%	7,9%	92,1%	0,0%	4,1%	95,9%	0,0%

Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	15,7%	84,3%	0,0%	6,3%	93,7%	0,0%	3,9%	96,1%	0,0%
	3000-6000 lei	609	28,5%	71,5%	0,0%	15,2%	84,6%	0,2%	6,7%	92,7%	0,6%
	Peste 6000 lei	677	39,5%	60,2%	0,2%	23,1%	76,8%	0,1%	12,3%	87,4%	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
Total		2137	31,6%	68,2%	0,1%	41,6%	58,2%	0,2%	35,5%	64,3%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1031	33,7%	66,0%	0,3%	33,7%	66,0%	0,3%	31,0%	68,7%	0,3%
	Feminin	1106	29,9%	70,1%	0,0%	48,1%	51,8%	0,1%	39,2%	60,7%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	35,2%	64,6%	0,1%	48,3%	51,5%	0,2%	39,8%	60,0%	0,2%
	30-44 ani	705	36,8%	63,0%	0,1%	43,1%	56,6%	0,3%	38,7%	61,0%	0,3%
	45-59 ani	520	25,5%	74,3%	0,2%	36,0%	63,8%	0,2%	30,1%	69,7%	0,2%
	60 -74 ani	373	17,3%	82,7%	0,0%	30,7%	69,3%	0,0%	24,4%	75,6%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1086	40,5%	59,5%	0,0%	46,2%	53,6%	0,2%	39,6%	60,2%	0,2%
	Rural	1051	22,1%	77,6%	0,3%	36,7%	63,1%	0,2%	31,1%	68,7%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	18,0%	81,7%	0,2%	31,8%	68,2%	0,0%	26,9%	73,1%	0,0%
	Medii generale	426	28,3%	71,5%	0,2%	34,5%	65,3%	0,2%	27,4%	72,4%	0,2%
	Medii profesionale	832	27,7%	72,2%	0,1%	40,7%	59,1%	0,1%	33,6%	66,2%	0,1%
	Superioare	543	48,2%	51,8%	0,0%	54,4%	45,2%	0,4%	49,5%	50,0%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	33,8%	66,1%	0,1%	44,1%	55,7%	0,3%	37,5%	62,2%	0,3%
	Nu	481	24,2%	75,6%	0,2%	33,2%	66,8%	0,0%	28,6%	71,4%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	32,4%	67,4%	0,1%	42,3%	57,5%	0,2%	35,9%	63,9%	0,2%
	Nu	116	16,8%	83,2%	0,0%	29,8%	70,2%	0,0%	27,6%	72,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	20,6%	79,2%	0,2%	36,5%	63,5%	0,0%	26,6%	73,4%	0,0%
	3000-6000 lei	609	30,0%	69,8%	0,2%	42,3%	57,3%	0,4%	35,5%	64,2%	0,4%
	Peste 6000 lei	677	41,8%	58,1%	0,1%	46,5%	53,2%	0,3%	43,3%	56,4%	0,3%

Tabelul 14. Dvs. ați utilizat internet pentru ...

		Număr	Obținerea informațiilor referitoare la instituțiile culturale și activitățile acestora (de ex. programele teatrelor, cinematografele, muzeelor, sălilor de concerte etc.)			Transmiterea sau primirea mesajelor prin poșta electronică (e-mail)			Convorbiri telefonice prin Internet/ VoIP		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	29,3%	70,7%	0,1%	59,5%	40,4%	0,1%	63,3%	36,4%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1031	27,2%	72,7%	0,1%	59,4%	40,4%	0,2%	61,7%	37,9%	0,4%
	Feminin	1106	31,0%	69,0%	0,0%	59,6%	40,4%	0,0%	64,5%	35,3%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	42,0%	58,0%	0,0%	77,0%	23,0%	0,0%	70,0%	29,9%	0,1%
	30-44 ani	705	31,2%	68,7%	0,1%	65,5%	34,3%	0,1%	64,6%	35,0%	0,4%
	45-59 ani	520	17,9%	82,1%	0,0%	42,0%	57,8%	0,2%	58,5%	41,3%	0,2%
	60 -74 ani	373	12,8%	87,2%	0,0%	29,2%	70,8%	0,0%	51,2%	48,5%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1086	39,3%	60,7%	0,0%	70,1%	29,9%	0,0%	66,9%	32,9%	0,3%
	Rural	1051	18,5%	81,4%	0,1%	48,1%	51,7%	0,2%	59,4%	40,3%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	19,6%	80,4%	0,0%	47,0%	53,0%	0,0%	55,7%	44,3%	0,0%
	Medii generale	426	22,7%	77,3%	0,0%	49,4%	50,6%	0,0%	62,0%	37,3%	0,7%
	Medii profesionale	832	22,8%	77,0%	0,1%	52,0%	47,9%	0,1%	63,2%	36,4%	0,4%
	Superioare	543	49,3%	50,7%	0,0%	85,7%	14,1%	0,1%	69,1%	30,9%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	32,9%	67,1%	0,1%	63,1%	36,8%	0,1%	65,7%	34,0%	0,3%
	Nu	481	17,0%	83,0%	0,0%	47,1%	52,9%	0,0%	55,1%	44,7%	0,3%
Conexiunea la internet:	Da	2021	30,2%	69,8%	0,1%	60,9%	39,0%	0,1%	64,5%	35,2%	0,3%
	Nu	116	11,8%	88,2%	0,0%	32,6%	67,4%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%

Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	14,4%	85,6%	0,0%	35,2%	64,8%	0,0%	58,3%	41,2%	0,5%
	3000-6000 lei	609	26,1%	73,7%	0,2%	57,8%	41,9%	0,3%	64,7%	35,2%	0,1%
	Peste 6000 lei	677	40,8%	59,2%	0,0%	75,7%	24,3%	0,0%	61,2%	38,4%	0,4%

Tabelul 15. Dvs. ați utilizat internet pentru ...

		Număr	Discuții prin Chat (Skype, Messenger)			Utilizarea rețelelor de socializare (Facebook, Odnoklassniki, Twitter)			Postarea (afișarea, difuzarea) informației prin intermediul paginilor personale Web		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	89,2%	10,7%	0,1%	90,3%	9,7%	0,0%	47,6%	52,0%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	1031	88,9%	10,9%	0,2%	88,9%	11,1%	0,1%	43,2%	56,3%	0,5%
	Feminin	1106	89,5%	10,5%	0,0%	91,5%	8,5%	0,0%	51,2%	48,4%	0,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	95,9%	4,1%	0,0%	96,4%	3,6%	0,0%	64,8%	35,1%	0,1%
	30-44 ani	705	90,1%	9,8%	0,1%	94,8%	5,2%	0,0%	48,8%	50,5%	0,7%
	45-59 ani	520	82,0%	17,8%	0,2%	83,5%	16,4%	0,2%	34,4%	65,2%	0,4%
	60 -74 ani	373	83,3%	16,7%	0,0%	73,1%	26,9%	0,0%	25,5%	74,1%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1086	90,6%	9,3%	0,1%	91,3%	8,7%	0,0%	53,3%	46,0%	0,7%
	Rural	1051	87,7%	12,2%	0,1%	89,2%	10,8%	0,1%	41,5%	58,3%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	86,3%	13,7%	0,0%	89,2%	10,8%	0,0%	40,2%	59,1%	0,7%
	Medii generale	426	85,8%	13,8%	0,5%	87,2%	12,6%	0,2%	44,3%	55,2%	0,6%
	Medii profesionale	832	89,0%	11,0%	0,0%	89,8%	10,2%	0,0%	43,0%	56,6%	0,4%
	Superioare	543	93,9%	6,1%	0,0%	94,0%	6,0%	0,0%	61,2%	38,6%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	91,3%	8,6%	0,1%	92,2%	7,8%	0,1%	50,5%	49,2%	0,4%
	Nu	481	82,1%	17,9%	0,0%	83,8%	16,2%	0,0%	37,8%	61,4%	0,8%
Conexiunea la internet:	Da	2021	90,4%	9,5%	0,1%	91,6%	8,4%	0,0%	48,7%	50,8%	0,4%
	Nu	116	66,1%	33,9%	0,0%	66,4%	33,6%	0,0%	26,0%	73,5%	0,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	83,6%	16,4%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	34,6%	64,9%	0,5%
	3000-6000 lei	609	88,0%	12,0%	0,0%	90,5%	9,5%	0,0%	45,3%	54,1%	0,6%
	Peste 6000 lei	677	94,2%	5,6%	0,3%	94,1%	5,8%	0,1%	58,0%	41,4%	0,5%

Tabelul 16. Dvs. ați utilizat internet pentru ...

		Număr	Procurarea sau comandarea bunurilor sau serviciilor oferite de agenți economici / companii private			Efectuarea operațiunilor bancare prin intermediul internetului			Activități de instruire și educație		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	42,6%	57,4%	0,0%	32,9%	67,0%	0,1%	39,6%	60,3%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1031	42,8%	57,1%	0,1%	33,7%	66,1%	0,2%	34,2%	65,8%	0,1%
	Feminin	1106	42,3%	57,7%	0,0%	32,2%	67,7%	0,1%	44,1%	55,8%	0,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	56,6%	43,4%	0,0%	43,3%	56,5%	0,2%	52,8%	47,2%	0,0%
	30-44 ani	705	49,6%	50,4%	0,0%	39,6%	60,4%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%
	45-59 ani	520	27,0%	72,8%	0,2%	19,8%	80,0%	0,2%	24,9%	74,6%	0,4%
	60 -74 ani	373	13,8%	86,2%	0,0%	9,4%	90,3%	0,3%	20,2%	79,8%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1086	53,3%	46,7%	0,0%	43,0%	56,8%	0,2%	46,6%	53,4%	0,0%
	Rural	1051	31,0%	69,0%	0,1%	21,9%	78,0%	0,1%	32,2%	67,7%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	30,0%	70,0%	0,0%	17,5%	82,5%	0,0%	34,5%	65,5%	0,0%
	Medii generale	426	37,2%	62,6%	0,2%	24,0%	75,8%	0,2%	35,4%	64,4%	0,2%
	Medii profesionale	832	38,8%	61,2%	0,0%	29,4%	70,5%	0,1%	34,2%	65,7%	0,1%
	Superioare	543	59,6%	40,4%	0,0%	54,0%	45,8%	0,2%	53,6%	46,4%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	45,4%	54,5%	0,1%	35,5%	64,3%	0,2%	42,4%	57,5%	0,1%
	Nu	481	32,8%	67,2%	0,0%	24,0%	76,0%	0,0%	30,0%	70,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	43,8%	56,1%	0,0%	33,9%	66,0%	0,1%	40,6%	59,3%	0,1%
	Nu	116	18,5%	81,5%	0,0%	13,4%	86,6%	0,0%	21,7%	78,3%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	21,4%	78,6%	0,0%	13,3%	86,5%	0,2%	27,5%	72,5%	0,0%
	3000-6000 lei	609	43,5%	56,5%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%	39,1%	60,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	677	57,0%	42,9%	0,1%	46,8%	52,9%	0,3%	44,5%	55,4%	0,1%

Tabelul 17. Dvs. ați utilizat internet pentru ...

		Număr	Vizualizarea și/sau descărcarea conținutului digital in scopuri de agreement (jocuri, texte, imagini cărți, muzică, filme)			Descărcarea programelor (soft-urilor)			Citirea știrilor, ziarelor, revistelor on-line		
			Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	75,2%	24,7%	0,0%	39,4%	60,1%	0,5%	66,1%	33,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	1031	76,6%	23,3%	0,1%	41,7%	57,9%	0,4%	67,1%	32,8%	0,1%
	Feminin	1106	74,1%	25,9%	0,0%	37,6%	61,8%	0,6%	65,3%	34,7%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	87,7%	12,3%	0,0%	59,1%	40,3%	0,6%	72,3%	27,7%	0,0%
	30-44 ani	705	81,9%	18,1%	0,0%	41,8%	58,0%	0,1%	68,9%	31,1%	0,0%
	45-59 ani	520	60,6%	39,2%	0,2%	23,7%	75,4%	0,9%	60,5%	39,5%	0,0%
	60 -74 ani	373	50,0%	50,0%	0,0%	12,3%	86,9%	0,8%	52,0%	47,7%	0,3%
Mediu de reședință:	Urban	1086	81,7%	18,3%	0,0%	49,5%	49,6%	0,9%	72,7%	27,2%	0,1%
	Rural	1051	68,3%	31,6%	0,1%	28,6%	71,3%	0,1%	58,9%	41,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	77,3%	22,7%	0,0%	30,4%	69,2%	0,4%	52,1%	47,9%	0,0%
	Medii generale	426	71,9%	27,9%	0,2%	34,3%	64,8%	0,9%	58,4%	41,6%	0,0%
	Medii profesionale	832	70,3%	29,7%	0,0%	32,0%	67,6%	0,4%	65,7%	34,3%	0,0%
	Superioare	543	83,4%	16,6%	0,0%	59,5%	40,2%	0,4%	81,2%	18,7%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	76,6%	23,3%	0,1%	41,9%	57,5%	0,6%	68,8%	31,1%	0,0%
	Nu	481	70,4%	29,6%	0,0%	30,9%	68,8%	0,3%	56,7%	43,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2021	76,4%	23,6%	0,0%	40,4%	59,1%	0,5%	67,1%	32,9%	0,0%
	Nu	116	53,4%	46,6%	0,0%	21,9%	77,6%	0,5%	47,3%	52,7%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	58,0%	42,0%	0,0%	21,4%	78,5%	0,1%	49,7%	50,3%	0,0%
	3000-6000 lei	609	77,1%	22,9%	0,0%	33,9%	65,7%	0,5%	66,7%	33,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	677	84,8%	15,1%	0,1%	56,5%	42,7%	0,8%	77,0%	22,8%	0,1%

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

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
Total		3010	6,5%	35,6%	57,7%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1433	6,7%	35,7%	57,4%	0,1%
	Feminin	1577	6,3%	35,6%	57,9%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	8,7%	30,4%	60,9%	0,0%
	30-44 ani	776	6,3%	35,8%	57,7%	0,1%
	45-59 ani	769	6,2%	38,8%	54,7%	0,3%
	60 -74 ani	905	4,5%	37,3%	57,7%	0,4%
Mediu de reședință:	Urban	1356	7,0%	35,4%	57,3%	0,3%
	Rural	1654	6,0%	35,8%	58,0%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	1,5%	23,4%	74,6%	0,5%
	Medii generale	670	2,5%	32,1%	65,5%	0,0%
	Medii profesionale	1092	7,7%	40,8%	51,3%	0,3%
	Superioare	595	13,7%	43,0%	43,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	8,8%	38,8%	52,3%	0,1%
	Nu	1160	2,3%	29,9%	67,5%	0,3%
Conexiunea la internet:	Da	2275	7,5%	38,5%	53,8%	0,2%
	Nu	735	2,4%	24,1%	73,1%	0,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	4,9%	32,4%	62,3%	0,3%
	3000-6000 lei	783	6,4%	38,3%	55,2%	0,1%
	Peste 6000 lei	734	8,6%	41,4%	50,0%	0,0%

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

		Număr	1 - nu înțeleg	2	3	4	5	6 - înțeleg foarte bine	NȘ/NR
Total		3010	37,3%	11,4%	16,8%	14,4%	10,3%	9,0%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1433	36,2%	11,1%	17,7%	13,9%	10,8%	9,5%	0,8%
	Feminin	1577	38,3%	11,7%	16,0%	14,8%	9,9%	8,5%	0,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	33,6%	8,2%	15,9%	14,9%	14,3%	11,9%	1,2%
	30-44 ani	776	31,8%	12,7%	17,0%	14,8%	11,8%	11,5%	0,4%
	45-59 ani	769	39,5%	12,8%	17,3%	14,6%	7,8%	7,3%	0,8%
	60 -74 ani	905	47,4%	11,4%	16,7%	12,8%	6,7%	4,1%	1,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	33,7%	9,4%	16,0%	15,5%	12,7%	11,3%	1,4%
	Rural	1654	40,5%	13,2%	17,5%	13,4%	8,2%	7,0%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	55,6%	13,6%	11,7%	10,1%	4,8%	3,9%	0,3%
	Medii generale	670	41,9%	13,3%	19,5%	10,2%	6,7%	7,3%	1,1%
	Medii profesionale	1092	32,9%	11,5%	19,4%	17,6%	10,2%	7,6%	0,8%
	Superioare	595	21,9%	7,3%	14,9%	17,7%	19,2%	18,0%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	30,5%	10,9%	17,7%	16,6%	12,6%	10,9%	0,9%
	Nu	1160	49,8%	12,5%	15,2%	10,3%	6,2%	5,5%	0,6%
Conexiunea la internet:	Da	2275	31,8%	11,2%	17,8%	15,9%	11,9%	10,6%	0,9%
	Nu	735	59,1%	12,5%	12,8%	8,3%	3,9%	2,8%	0,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	48,9%	14,9%	15,5%	11,1%	5,6%	3,7%	0,2%
	3000-6000 lei	783	36,2%	11,2%	19,7%	14,7%	10,5%	6,9%	0,9%
	Peste 6000 lei	734	24,5%	8,3%	16,3%	17,6%	15,5%	17,1%	0,6%

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

		Număr	Reducerea numărului de documente necesare	Reducerea duratei prestării serviciilor publice	Reducerea costurilor pentru obținerea unui serviciu public	Reducerea numărului de vizite la instituții pentru a beneficia de servicii	Eliminarea corupției la prestarea serviciilor publice	Altele	Toate	Nu vor fi beneficii	NȘ/NR
Total		3010	18,1%	24,2%	25,4%	42,3%	33,0%	1,0%	0,7%	0,9%	16,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	16,8%	24,0%	24,0%	41,8%	31,9%	1,3%	0,8%	1,2%	16,8%
	Feminin	1577	19,1%	24,3%	26,7%	42,6%	33,9%	0,8%	0,6%	0,7%	15,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	22,2%	28,7%	26,7%	43,1%	34,5%	0,4%	0,0%	0,4%	12,2%
	30-44 ani	776	18,5%	25,6%	25,7%	46,5%	33,9%	1,0%	1,3%	1,1%	12,7%
	45-59 ani	769	14,9%	23,0%	26,0%	39,9%	32,9%	1,6%	0,8%	0,9%	17,0%
	60 -74 ani	905	16,5%	18,4%	23,0%	37,6%	30,1%	1,0%	0,2%	1,3%	23,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	18,5%	26,5%	26,2%	45,3%	30,9%	0,8%	1,0%	0,8%	14,4%
	Rural	1654	17,6%	22,1%	24,7%	39,6%	34,8%	1,2%	0,3%	1,0%	17,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	14,6%	19,1%	21,2%	35,0%	26,1%	1,3%	0,5%	1,2%	26,6%
	Medii generale	670	16,1%	19,2%	25,5%	42,8%	31,8%	1,7%	0,2%	0,8%	18,8%
	Medii profesionale	1092	19,1%	22,9%	25,2%	43,8%	38,8%	0,5%	1,0%	0,9%	12,9%
	Superioare	595	21,9%	36,3%	30,0%	46,3%	31,2%	0,8%	0,7%	0,8%	7,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	19,6%	26,4%	26,2%	46,2%	35,1%	1,1%	0,8%	0,7%	11,4%
	Nu	1160	15,2%	20,0%	24,0%	35,1%	29,2%	0,8%	0,5%	1,3%	24,3%
Conexiunea la internet:	Da	2275	19,5%	26,3%	26,0%	44,9%	34,7%	1,0%	0,7%	0,8%	12,7%
	Nu	735	12,5%	15,8%	23,1%	31,6%	26,3%	1,2%	0,5%	1,3%	28,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	15,9%	18,2%	23,8%	35,8%	30,4%	1,0%	0,6%	0,8%	23,4%
	3000-6000 lei	783	20,0%	23,2%	25,9%	43,0%	33,6%	1,3%	1,0%	1,0%	12,7%
	Peste 6000 lei	734	17,7%	33,4%	30,2%	47,9%	31,9%	1,0%	0,5%	1,0%	9,1%

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

		Număr	1 - susțin pe deplin	2	3	4	5	6 - nu susțin deloc	NȘ/NR
Total		3010	47,8%	14,6%	12,9%	6,3%	3,9%	6,9%	7,5%
Genul respondentului:	Masculin	1433	47,7%	15,1%	13,1%	6,2%	3,7%	7,2%	7,1%
	Feminin	1577	47,9%	14,2%	12,8%	6,4%	4,1%	6,6%	7,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	57,7%	10,6%	10,6%	6,9%	3,3%	4,3%	6,6%
	30-44 ani	776	53,5%	14,4%	12,0%	5,2%	3,2%	6,3%	5,4%
	45-59 ani	769	42,5%	17,6%	14,5%	6,1%	3,6%	7,8%	7,8%
	60 -74 ani	905	34,5%	15,9%	15,0%	7,5%	6,1%	9,4%	11,6%
Mediu de reședință:	Urban	1356	50,6%	12,3%	11,9%	6,1%	3,8%	7,5%	7,9%
	Rural	1654	45,4%	16,7%	13,8%	6,5%	4,1%	6,3%	7,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	35,9%	15,7%	14,5%	5,9%	4,0%	9,6%	14,4%
	Medii generale	670	44,6%	15,0%	14,3%	5,8%	5,7%	7,7%	6,9%
	Medii profesionale	1092	49,2%	15,1%	12,9%	7,9%	3,5%	6,0%	5,4%
	Superioare	595	60,6%	12,4%	9,9%	4,5%	2,9%	4,9%	4,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	52,0%	14,1%	12,4%	6,6%	3,4%	5,5%	6,1%
	Nu	1160	40,1%	15,5%	13,9%	5,8%	5,0%	9,5%	10,1%
Conexiunea la internet:	Da	2275	51,4%	13,9%	12,5%	6,4%	3,6%	6,0%	6,1%
	Nu	735	33,6%	17,4%	14,4%	5,7%	5,4%	10,3%	13,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	37,0%	15,9%	15,6%	6,5%	5,1%	8,9%	11,0%
	3000-6000 lei	783	45,7%	17,9%	12,8%	7,5%	3,3%	7,5%	5,4%
	Peste 6000 lei	734	61,3%	12,1%	10,6%	4,7%	2,5%	4,4%	4,5%

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

		Număr	Da, am auzit și cunosc detalii	Ceva am auzit, dar nu cunosc multe	Nu am auzit	NȘ/NR
Total		3010	7,3%	35,9%	56,5%	0,2%
Genul respondentului:	Masculin	1433	7,2%	36,1%	56,6%	0,1%
	Feminin	1577	7,4%	35,8%	56,4%	0,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	10,8%	34,6%	54,4%	0,1%
	30-44 ani	776	8,6%	37,9%	53,5%	0,0%
	45-59 ani	769	5,9%	35,3%	58,4%	0,3%
	60 -74 ani	905	3,1%	35,1%	61,2%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	1356	9,4%	34,8%	55,7%	0,1%
	Rural	1654	5,5%	36,9%	57,2%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	1,4%	26,1%	72,3%	0,2%
	Medii generale	670	3,6%	34,5%	61,9%	0,0%
	Medii profesionale	1092	7,1%	38,2%	54,3%	0,4%
	Superioare	595	17,4%	43,5%	39,0%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	9,6%	39,1%	51,1%	0,2%
	Nu	1160	3,2%	30,2%	66,4%	0,2%
Conexiunea la internet:	Da	2275	8,6%	38,4%	52,8%	0,2%
	Nu	735	2,3%	26,0%	71,3%	0,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	4,2%	32,4%	63,1%	0,3%
	3000-6000 lei	783	5,8%	36,7%	57,4%	0,1%
	Peste 6000 lei	734	12,5%	42,8%	44,6%	0,1%

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
Total		3010	36,4%	12,3%	16,8%	13,8%	9,9%	10,0%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	1433	36,9%	11,4%	16,3%	15,0%	9,8%	9,7%	0,9%
	Feminin	1577	36,0%	13,1%	17,2%	12,7%	10,0%	10,3%	0,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	29,4%	12,0%	13,5%	15,1%	14,7%	15,0%	0,4%
	30-44 ani	776	32,4%	10,4%	16,7%	15,9%	10,7%	12,9%	0,9%
	45-59 ani	769	38,4%	14,4%	20,1%	10,9%	8,0%	7,2%	1,0%
	60 -74 ani	905	48,1%	13,2%	16,5%	12,4%	5,7%	3,4%	0,7%
Mediu de reședință:	Urban	1356	33,7%	10,6%	15,7%	14,2%	11,9%	13,0%	0,9%
	Rural	1654	38,8%	13,9%	17,7%	13,4%	8,2%	7,4%	0,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	51,7%	13,7%	14,3%	8,6%	5,0%	6,2%	0,4%
	Medii generale	670	41,4%	13,3%	17,6%	10,6%	9,7%	6,6%	0,7%
	Medii profesionale	1092	32,9%	13,5%	18,4%	17,0%	8,9%	8,5%	0,7%
	Superioare	595	22,1%	8,0%	15,4%	16,9%	16,4%	19,8%	1,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	30,4%	11,7%	17,2%	15,5%	11,9%	12,5%	1,0%
	Nu	1160	47,6%	13,5%	16,0%	10,6%	6,3%	5,5%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2275	31,7%	11,9%	17,9%	14,8%	11,4%	11,6%	0,8%
	Nu	735	55,4%	13,8%	12,4%	9,7%	4,1%	3,8%	0,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	48,1%	14,3%	17,1%	10,7%	5,0%	4,3%	0,5%
	3000-6000 lei	783	36,5%	15,3%	17,3%	12,9%	10,3%	6,9%	0,9%
	Peste 6000 lei	734	23,1%	7,4%	16,0%	17,0%	15,9%	20,0%	0,7%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3010	68,5%	14,7%	16,8%
Genul respondentului:	Masculin	1433	68,2%	15,7%	16,1%
	Feminin	1577	68,8%	13,9%	17,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	76,9%	11,0%	12,1%
	30-44 ani	776	73,7%	12,0%	14,3%
	45-59 ani	769	65,1%	16,1%	18,8%
	60 -74 ani	905	55,4%	21,2%	23,5%
Mediu de reședință:	Urban	1356	69,3%	13,5%	17,2%
	Rural	1654	67,8%	15,7%	16,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	57,6%	16,7%	25,8%
	Medii generale	670	63,4%	18,5%	18,1%
	Medii profesionale	1092	72,2%	14,2%	13,6%
	Superioare	595	78,3%	9,8%	11,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	72,3%	13,4%	14,3%
	Nu	1160	61,5%	17,0%	21,5%
Conexiunea la internet:	Da	2275	71,8%	13,3%	14,9%
	Nu	735	55,3%	20,4%	24,3%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	59,0%	20,4%	20,6%
	3000-6000 lei	783	69,9%	14,7%	15,3%
	Peste 6000 lei	734	79,5%	8,5%	12,0%

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

		Număr	1 - nu cunosc	2	3	4	5	6 - cunosc foarte bine	NȘ/NR
Total		3010	27,5%	11,5%	19,3%	16,4%	13,0%	10,3%	2,1%
Genul respondentului:	Masculin	1433	28,6%	9,5%	19,3%	16,5%	13,0%	11,0%	2,1%
	Feminin	1577	26,5%	13,2%	19,2%	16,3%	12,9%	9,7%	2,1%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	19,6%	8,7%	18,2%	18,5%	16,2%	16,6%	2,3%
	30-44 ani	776	21,7%	9,0%	19,2%	18,7%	16,6%	12,9%	1,9%
	45-59 ani	769	30,9%	16,1%	19,5%	13,7%	11,6%	6,5%	1,6%
	60 -74 ani	905	40,9%	13,0%	20,3%	13,8%	5,4%	3,9%	2,7%
Mediu de reședință:	Urban	1356	23,5%	8,4%	18,4%	16,6%	16,6%	13,8%	2,7%
	Rural	1654	30,9%	14,2%	20,0%	16,2%	9,8%	7,2%	1,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	44,5%	14,0%	16,8%	11,6%	5,5%	5,8%	1,8%
	Medii generale	670	30,9%	13,6%	20,4%	13,2%	12,2%	7,3%	2,4%
	Medii profesionale	1092	25,2%	10,5%	22,2%	19,3%	12,4%	8,3%	2,1%
	Superioare	595	10,9%	8,7%	15,8%	19,9%	21,7%	21,0%	2,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	21,4%	10,4%	19,7%	18,5%	15,8%	12,1%	2,0%
	Nu	1160	38,6%	13,6%	18,4%	12,6%	7,7%	6,9%	2,3%
Conexiunea la internet:	Da	2275	22,8%	10,6%	20,1%	17,6%	15,0%	11,8%	2,0%
	Nu	735	45,7%	15,1%	15,8%	11,9%	4,9%	4,2%	2,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	37,6%	15,3%	19,0%	14,1%	6,4%	5,9%	1,7%
	3000-6000 lei	783	25,8%	13,1%	22,0%	16,6%	12,8%	7,8%	2,0%
	Peste 6000 lei	734	16,5%	6,3%	16,9%	19,9%	21,2%	17,1%	2,1%

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

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
Total		3010	11,7%	5,9%	13,4%	16,4%	17,3%	27,9%	7,4%
Genul respondentului:	Masculin	1433	12,4%	5,5%	12,5%	17,4%	17,9%	26,3%	7,9%
	Feminin	1577	11,1%	6,1%	14,1%	15,6%	16,8%	29,2%	7,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	7,2%	4,4%	14,5%	17,1%	18,6%	35,4%	2,9%
	30-44 ani	776	9,9%	4,6%	14,8%	16,6%	20,6%	27,3%	6,1%
	45-59 ani	769	12,0%	7,4%	11,7%	19,1%	15,3%	25,8%	8,8%
	60 -74 ani	905	19,0%	7,5%	12,1%	12,4%	13,4%	22,8%	12,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	12,0%	4,6%	13,2%	16,8%	16,9%	30,7%	5,9%
	Rural	1654	11,5%	6,9%	13,6%	16,1%	17,7%	25,4%	8,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	17,6%	8,5%	11,7%	14,6%	15,7%	19,9%	12,0%
	Medii generale	670	12,4%	6,5%	15,5%	18,6%	15,6%	23,8%	7,7%
	Medii profesionale	1092	10,9%	5,4%	13,4%	16,2%	16,8%	30,2%	7,1%
	Superioare	595	6,6%	3,3%	13,0%	16,3%	21,5%	36,0%	3,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	8,9%	5,3%	14,9%	16,9%	18,3%	29,8%	5,9%
	Nu	1160	16,9%	6,8%	10,7%	15,6%	15,6%	24,3%	10,2%
Conexiunea la internet:	Da	2275	9,2%	5,4%	14,1%	16,8%	18,4%	29,8%	6,2%
	Nu	735	21,4%	7,7%	10,6%	15,0%	12,9%	20,2%	12,2%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	15,2%	6,9%	13,6%	16,8%	13,8%	22,7%	11,0%
	3000-6000 lei	783	11,9%	6,7%	13,8%	17,7%	18,4%	26,0%	5,6%
	Peste 6000 lei	734	6,9%	3,8%	12,9%	15,0%	21,1%	36,3%	4,1%

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

		Număr	1 - nu am încredere	2	3	4	5	6 - am încredere deplină	NȘ/NR
Total		3010	25,9%	11,9%	16,6%	12,0%	12,1%	14,6%	6,8%
Genul respondentului:	Masculin	1433	25,9%	12,3%	16,0%	12,4%	11,0%	15,4%	6,9%
	Feminin	1577	25,9%	11,5%	17,2%	11,6%	13,1%	14,0%	6,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	17,1%	9,1%	17,8%	13,0%	17,0%	23,2%	2,8%
	30-44 ani	776	26,2%	13,8%	18,9%	10,0%	12,2%	12,7%	6,1%
	45-59 ani	769	26,8%	12,2%	16,2%	13,5%	10,0%	13,5%	7,7%
	60 -74 ani	905	34,0%	11,5%	12,4%	12,0%	9,2%	9,6%	11,3%
Mediu de reședință:	Urban	1356	25,7%	10,3%	17,2%	12,2%	11,2%	17,6%	5,7%
	Rural	1654	26,1%	13,3%	16,2%	11,7%	13,0%	12,0%	7,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	30,6%	11,9%	13,1%	10,6%	11,0%	12,2%	10,7%
	Medii generale	670	26,3%	13,0%	15,9%	13,6%	12,7%	10,7%	7,8%
	Medii profesionale	1092	26,9%	12,1%	18,1%	11,8%	11,5%	13,7%	6,0%
	Superioare	595	19,4%	10,3%	18,6%	12,0%	13,7%	22,5%	3,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	23,6%	12,7%	17,7%	12,3%	12,5%	16,0%	5,1%
	Nu	1160	30,0%	10,3%	14,6%	11,3%	11,5%	12,0%	10,1%
Conexiunea la internet:	Da	2275	24,4%	12,3%	17,5%	12,2%	12,8%	15,5%	5,3%
	Nu	735	31,9%	10,4%	13,1%	10,9%	9,4%	11,3%	13,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	28,3%	13,3%	13,9%	11,2%	11,4%	11,7%	10,3%
	3000-6000 lei	783	28,4%	13,2%	18,7%	10,8%	11,9%	11,7%	5,3%
	Peste 6000 lei	734	20,2%	9,6%	16,6%	13,5%	13,4%	23,0%	3,5%

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

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
Total		3010	23,9%	5,5%	8,1%	11,1%	14,3%	32,7%	4,3%
Genul respondentului:	Masculin	1433	23,7%	6,2%	8,4%	11,1%	13,2%	33,0%	4,4%
	Feminin	1577	24,1%	5,0%	7,9%	11,2%	15,3%	32,3%	4,3%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	14,5%	4,8%	8,6%	11,8%	17,2%	41,0%	2,1%
	30-44 ani	776	17,9%	5,1%	7,9%	12,2%	16,1%	36,8%	4,1%
	45-59 ani	769	25,3%	6,6%	9,2%	11,3%	13,0%	30,1%	4,5%
	60 -74 ani	905	41,8%	5,9%	6,8%	8,5%	10,1%	20,1%	6,8%
Mediu de reședință:	Urban	1356	20,6%	4,1%	8,1%	12,3%	14,2%	37,3%	3,4%
	Rural	1654	26,8%	6,8%	8,1%	10,1%	14,5%	28,6%	5,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	36,8%	7,5%	7,0%	9,1%	10,6%	21,4%	7,7%
	Medii generale	670	29,5%	5,2%	7,5%	13,6%	12,2%	27,1%	4,9%
	Medii profesionale	1092	22,3%	6,5%	9,6%	11,3%	13,6%	32,4%	4,2%
	Superioare	595	7,8%	2,5%	7,5%	10,3%	21,5%	49,9%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	15,5%	5,2%	8,4%	12,5%	16,0%	39,2%	3,0%
	Nu	1160	39,2%	6,1%	7,6%	8,5%	11,2%	20,6%	6,7%
Conexiunea la internet:	Da	2275	19,1%	5,1%	8,6%	12,0%	15,5%	36,2%	3,5%
	Nu	735	43,0%	7,3%	6,2%	7,7%	9,7%	18,5%	7,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	36,7%	7,1%	7,9%	10,7%	11,9%	20,6%	5,0%
	3000-6000 lei	783	23,1%	5,7%	10,2%	11,3%	17,7%	29,1%	2,8%
	Peste 6000 lei	734	12,3%	3,3%	6,4%	11,6%	15,4%	49,4%	1,6%

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

		Număr	1 - nu doresc	2	3	4	5	6 - doresc foarte mult	NȘ/NR
Total		3010	18,7%	3,8%	6,8%	10,4%	14,8%	41,4%	4,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	18,3%	3,9%	7,3%	10,2%	13,3%	42,8%	4,1%
	Feminin	1577	19,1%	3,7%	6,5%	10,5%	16,1%	40,2%	3,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	6,7%	2,1%	4,4%	9,7%	19,2%	55,9%	2,1%
	30-44 ani	776	12,0%	3,3%	7,1%	10,9%	15,5%	47,7%	3,5%
	45-59 ani	769	21,8%	4,3%	8,0%	12,3%	14,5%	34,7%	4,4%
	60 -74 ani	905	38,6%	5,7%	7,7%	8,1%	9,5%	23,9%	6,4%
Mediu de reședință:	Urban	1356	17,1%	2,5%	6,3%	10,2%	14,6%	46,4%	3,0%
	Rural	1654	20,2%	4,9%	7,3%	10,5%	15,1%	37,1%	4,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	28,4%	4,8%	7,0%	11,7%	11,4%	29,3%	7,4%
	Medii generale	670	22,4%	4,2%	5,9%	11,4%	15,2%	37,0%	4,1%
	Medii profesionale	1092	18,1%	3,5%	7,1%	10,8%	14,0%	42,6%	4,0%
	Superioare	595	6,6%	2,8%	7,3%	7,3%	19,3%	56,0%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	13,8%	3,9%	6,8%	11,0%	16,0%	45,7%	2,9%
	Nu	1160	27,8%	3,6%	7,0%	9,3%	12,7%	33,6%	6,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	14,5%	3,5%	6,9%	10,5%	16,0%	45,3%	3,2%
	Nu	735	35,7%	4,9%	6,7%	9,9%	10,0%	25,8%	7,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	29,3%	5,5%	7,7%	10,7%	12,9%	29,2%	4,5%
	3000-6000 lei	783	19,8%	3,3%	8,1%	10,1%	18,1%	37,8%	2,7%
	Peste 6000 lei	734	9,4%	2,0%	4,6%	10,5%	15,0%	56,8%	1,7%

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

		Număr	Doar online	Mai degrabă online	Mai degrabă la ghișeu	Doar la ghișeu	NȘ/NR
Total		3010	28,2%	33,9%	14,8%	20,1%	2,9%
Genul respondentului:	Masculin	1433	28,1%	34,3%	14,8%	19,8%	3,0%
	Feminin	1577	28,3%	33,6%	14,8%	20,4%	2,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	43,6%	36,0%	9,8%	8,9%	1,7%
	30-44 ani	776	32,9%	37,4%	13,4%	13,8%	2,6%
	45-59 ani	769	20,6%	34,6%	18,2%	23,3%	3,3%
	60 -74 ani	905	13,1%	25,6%	18,5%	38,6%	4,2%
Mediu de reședință:	Urban	1356	32,7%	33,3%	13,7%	17,0%	3,3%
	Rural	1654	24,3%	34,5%	15,8%	22,9%	2,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	17,2%	28,6%	17,1%	32,4%	4,6%
	Medii generale	670	24,1%	33,5%	15,5%	24,8%	2,1%
	Medii profesionale	1092	28,8%	34,7%	15,2%	18,9%	2,3%
	Superioare	595	42,2%	38,5%	11,0%	5,3%	3,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	33,7%	36,4%	14,2%	13,2%	2,4%
	Nu	1160	18,1%	29,4%	15,9%	32,8%	3,8%
Conexiunea la internet:	Da	2275	32,3%	36,3%	14,3%	14,8%	2,4%
	Nu	735	11,9%	24,7%	17,0%	41,5%	4,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	17,2%	27,5%	17,2%	34,6%	3,5%
	3000-6000 lei	783	25,4%	37,1%	15,9%	19,6%	2,0%
	Peste 6000 lei	734	40,2%	36,8%	12,2%	7,5%	3,3%

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

		Număr	Sunt dispus să accesez independent singur, fără ajutorul altei persoane	Aș avea nevoie de suportul unei persoane	Voi delega / ruga o altă persoană	NȘ/NR
Total		3010	37,7%	37,5%	22,0%	2,9%
Genul respondentului:	Masculin	1433	40,7%	34,8%	21,6%	2,8%
	Feminin	1577	35,1%	39,7%	22,3%	2,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	64,7%	28,2%	5,6%	1,5%
	30-44 ani	776	48,9%	35,7%	13,7%	1,8%
	45-59 ani	769	22,2%	46,6%	27,9%	3,4%
	60 -74 ani	905	9,2%	39,6%	45,6%	5,6%
Mediu de reședință:	Urban	1356	48,6%	32,7%	15,9%	2,8%
	Rural	1654	28,1%	41,6%	27,3%	3,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	21,2%	41,3%	33,9%	3,6%
	Medii generale	670	31,4%	37,6%	26,8%	4,2%
	Medii profesionale	1092	35,0%	41,5%	20,9%	2,5%
	Superioare	595	64,7%	26,9%	6,9%	1,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	46,2%	37,3%	14,5%	2,0%
	Nu	1160	22,1%	37,7%	35,7%	4,5%
Conexiunea la internet:	Da	2275	45,1%	37,6%	15,2%	2,1%
	Nu	735	8,3%	36,9%	48,9%	5,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	17,9%	39,2%	38,0%	4,9%
	3000-6000 lei	783	35,4%	41,8%	20,3%	2,5%
	Peste 6000 lei	734	59,9%	31,4%	7,3%	1,4%

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

		Număr	Agenția Servicii Publice					Agenția de Guvernare Electronică				
			Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3010	9,5%	28,9%	27,8%	32,8%	1,0%	1,8%	15,4%	29,6%	51,9%	1,2%
Genul respondentului:	Masculin	1433	10,0%	27,7%	27,4%	34,3%	0,6%	2,1%	14,6%	29,3%	52,9%	1,1%
	Feminin	1577	9,1%	29,9%	28,1%	31,6%	1,3%	1,6%	16,0%	29,9%	51,2%	1,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	11,1%	32,8%	31,3%	24,2%	0,5%	2,1%	21,7%	33,5%	42,1%	0,6%
	30-44 ani	776	11,8%	33,5%	25,5%	28,2%	0,9%	2,5%	18,8%	27,8%	49,6%	1,4%
	45-59 ani	769	8,8%	24,1%	29,7%	36,1%	1,4%	1,6%	9,9%	32,1%	55,0%	1,4%
	60 -74 ani	905	5,1%	23,1%	25,1%	45,4%	1,3%	0,9%	9,6%	25,2%	62,7%	1,5%
Mediu de reședință:	Urban	1356	10,5%	31,6%	28,5%	28,4%	0,9%	2,1%	18,6%	31,0%	47,1%	1,2%
	Rural	1654	8,6%	26,5%	27,1%	36,7%	1,1%	1,6%	12,5%	28,4%	56,2%	1,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	3,1%	18,5%	28,2%	49,0%	1,3%	0,9%	6,0%	23,2%	68,0%	1,8%
	Medii generale	670	6,5%	24,6%	31,0%	37,0%	0,9%	0,9%	11,6%	30,1%	56,4%	1,0%
	Medii profesionale	1092	9,7%	30,4%	29,5%	29,3%	1,1%	1,6%	14,5%	32,2%	50,4%	1,3%
	Superioare	595	18,7%	41,2%	21,1%	18,4%	0,5%	4,1%	29,9%	30,9%	34,2%	0,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	11,1%	32,4%	28,3%	27,3%	0,9%	2,0%	19,0%	31,7%	46,1%	1,3%
	Nu	1160	6,6%	22,5%	26,8%	43,0%	1,2%	1,6%	8,6%	25,8%	62,7%	1,2%
Conexiunea la internet:	Da	2275	11,0%	31,3%	28,2%	28,5%	1,0%	2,1%	17,7%	31,1%	47,9%	1,3%
	Nu	735	3,6%	19,4%	25,8%	50,0%	1,2%	0,9%	6,2%	23,7%	68,0%	1,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	6,0%	23,1%	29,3%	40,4%	1,2%	1,1%	9,3%	26,6%	61,6%	1,4%
	3000-6000 lei	783	9,1%	30,6%	27,0%	32,3%	0,9%	1,4%	13,0%	30,0%	54,6%	1,0%
	Peste 6000 lei	734	15,6%	38,0%	25,0%	21,3%	0,1%	3,3%	25,3%	31,9%	38,8%	0,7%

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

		Număr	Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor					Agenția pentru Eficiență Energetică				
			Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3010	6,4%	31,4%	24,3%	36,8%	1,1%	4,9%	25,4%	25,6%	42,8%	1,3%
Genul respondentului:	Masculin	1433	6,8%	31,1%	22,7%	38,3%	1,1%	5,8%	25,0%	25,3%	42,8%	1,1%
	Feminin	1577	6,1%	31,6%	25,7%	35,4%	1,1%	4,3%	25,8%	25,8%	42,7%	1,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	7,1%	40,0%	24,8%	27,6%	0,5%	5,6%	30,4%	29,6%	33,9%	0,5%
	30-44 ani	776	7,8%	31,6%	23,2%	36,1%	1,3%	5,4%	27,7%	23,4%	42,2%	1,3%
	45-59 ani	769	5,9%	27,5%	26,2%	39,0%	1,3%	5,4%	22,1%	28,0%	42,7%	1,8%
	60 -74 ani	905	4,2%	26,2%	23,2%	45,1%	1,3%	3,0%	20,2%	21,6%	53,5%	1,6%
Mediu de reședință:	Urban	1356	7,0%	35,0%	24,1%	32,9%	1,0%	5,3%	27,0%	25,9%	40,7%	1,1%
	Rural	1654	5,9%	28,2%	24,5%	40,1%	1,3%	4,6%	24,0%	25,4%	44,5%	1,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	2,5%	18,4%	23,1%	54,1%	1,9%	2,4%	15,3%	21,2%	59,5%	1,6%
	Medii generale	670	3,7%	28,8%	27,6%	38,6%	1,2%	2,2%	21,8%	28,7%	45,5%	1,8%
	Medii profesionale	1092	7,0%	32,1%	25,9%	34,3%	0,8%	5,4%	25,1%	27,6%	40,7%	1,2%
	Superioare	595	12,2%	45,9%	19,3%	21,7%	0,8%	9,6%	39,7%	23,3%	26,7%	0,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	7,6%	36,5%	23,8%	30,9%	1,2%	5,6%	29,8%	26,3%	37,1%	1,2%
	Nu	1160	4,3%	21,9%	25,2%	47,5%	1,1%	3,8%	17,3%	24,4%	53,1%	1,4%
Conexiunea la internet:	Da	2275	7,4%	35,0%	23,7%	32,8%	1,2%	5,7%	28,2%	26,4%	38,6%	1,2%
	Nu	735	2,7%	17,2%	26,7%	52,4%	1,0%	2,1%	14,4%	22,5%	59,3%	1,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	3,9%	22,6%	27,4%	45,3%	0,9%	3,0%	18,8%	26,1%	50,5%	1,7%
	3000-6000 lei	783	6,0%	31,0%	22,7%	39,4%	1,0%	4,3%	24,8%	23,6%	46,6%	0,6%
	Peste 6000 lei	734	11,3%	41,3%	21,3%	25,7%	0,5%	7,6%	34,3%	26,4%	30,9%	0,8%

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	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR	Cunosc foarte bine	Cunosc bine	Nu prea cunosc	Deloc nu cunosc	NȘ/NR
Total		3010	8,9%	39,5%	21,8%	28,7%	1,0%	10,7%	44,0%	20,7%	23,5%	1,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	8,5%	38,8%	22,0%	29,9%	0,8%	11,3%	43,0%	21,1%	23,2%	1,4%
	Feminin	1577	9,3%	40,2%	21,6%	27,8%	1,2%	10,2%	44,9%	20,3%	23,8%	0,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	11,2%	45,4%	23,6%	18,8%	1,0%	9,6%	47,2%	22,8%	19,2%	1,2%
	30-44 ani	776	10,5%	40,6%	20,1%	28,2%	0,6%	13,3%	47,3%	18,3%	20,2%	0,9%
	45-59 ani	769	8,3%	37,2%	23,1%	30,3%	1,1%	10,7%	40,1%	23,5%	24,7%	0,9%
	60 -74 ani	905	4,9%	34,2%	21,0%	38,6%	1,4%	8,1%	40,1%	18,6%	31,9%	1,3%
Mediu de reședință:	Urban	1356	10,6%	45,8%	20,8%	21,9%	0,9%	11,4%	46,7%	21,6%	19,2%	1,1%
	Rural	1654	7,5%	34,1%	22,7%	34,7%	1,1%	10,1%	41,7%	19,9%	27,3%	1,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	3,6%	23,9%	23,2%	47,8%	1,4%	5,7%	32,5%	23,8%	36,8%	1,2%
	Medii generale	670	5,7%	39,5%	23,3%	30,0%	1,5%	7,3%	45,0%	22,2%	23,9%	1,5%
	Medii profesionale	1092	9,6%	40,9%	23,2%	25,5%	0,8%	11,2%	46,4%	20,2%	21,4%	0,9%
	Superioare	595	16,5%	52,9%	16,5%	13,8%	0,3%	18,5%	50,7%	16,6%	13,6%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	10,5%	44,1%	21,3%	23,2%	1,0%	11,7%	47,5%	19,6%	20,1%	1,2%
	Nu	1160	6,0%	31,2%	22,8%	39,0%	1,0%	9,0%	37,7%	22,7%	29,9%	0,8%
Conexiunea la internet:	Da	2275	10,4%	43,2%	21,2%	24,2%	1,0%	11,9%	46,7%	19,6%	20,7%	1,2%
	Nu	735	3,3%	24,8%	24,2%	46,8%	0,9%	6,1%	33,4%	25,0%	34,9%	0,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	5,0%	30,9%	24,3%	38,6%	1,1%	8,0%	37,9%	22,9%	30,3%	0,8%
	3000-6000 lei	783	10,1%	39,2%	22,6%	27,4%	0,8%	11,9%	44,8%	20,0%	22,4%	0,8%
	Peste 6000 lei	734	14,2%	48,4%	18,4%	18,7%	0,2%	15,2%	50,3%	18,0%	16,2%	0,2%

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

		Număr	Da	Nu
Total		2137	15,7%	84,3%
Genul respondentului:	Masculin	1031	16,9%	83,1%
	Feminin	1106	14,8%	85,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	19,9%	80,1%
	30-44 ani	705	19,5%	80,5%
	45-59 ani	520	8,9%	91,1%
	60 -74 ani	373	5,7%	94,3%
Mediu de reședință:	Urban	1086	20,6%	79,4%
	Rural	1051	10,5%	89,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	5,2%	94,8%
	Medii generale	426	9,2%	90,8%
	Medii profesionale	832	9,2%	90,8%
	Superioare	543	36,4%	63,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	17,8%	82,2%
	Nu	481	8,7%	91,3%
Conexiunea la internet:	Da	2021	16,2%	83,8%
	Nu	116	6,6%	93,4%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	8,5%	91,5%
	3000-6000 lei	609	12,9%	87,1%
	Peste 6000 lei	677	24,6%	75,4%

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

		Număr	O dată	1-3 ori	4-7 ori	8-10 ori	Mai mult de 10 ori	NȘ/NR
Total		312	15,7%	37,7%	15,2%	7,4%	21,1%	2,8%
Genul respondentului:	Masculin	163	17,3%	36,1%	17,7%	7,8%	20,4%	0,7%
	Feminin	149	14,3%	39,2%	12,8%	7,1%	21,9%	4,8%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	109	12,8%	41,5%	16,7%	4,7%	20,3%	3,9%
	30-44 ani	137	17,4%	36,6%	16,0%	9,4%	19,8%	0,7%
	45-59 ani	45	15,3%	33,6%	9,1%	7,0%	29,8%	5,2%
	60 -74 ani	21	24,2%	28,7%	10,8%	9,4%	17,8%	9,2%
Mediu de reședință:	Urban	208	14,3%	37,2%	14,1%	7,6%	23,9%	2,8%
	Rural	104	18,7%	38,7%	17,4%	7,0%	15,3%	2,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	18	26,7%	35,3%	20,6%	0,0%	11,0%	6,4%
	Medii generale	37	12,5%	46,2%	16,6%	8,8%	11,1%	4,7%
	Medii profesionale	73	19,7%	36,5%	15,8%	9,0%	16,9%	2,2%
	Superioare	184	14,0%	36,7%	14,2%	7,2%	25,5%	2,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	273	14,5%	39,7%	14,2%	7,3%	22,0%	2,4%
	Nu	39	24,7%	23,8%	22,1%	8,2%	15,4%	5,7%
Conexiunea la internet:	Da	305	15,9%	37,9%	15,1%	7,6%	21,0%	2,5%
	Nu	7	10,8%	26,7%	17,5%	0,0%	27,5%	17,5%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	40	15,9%	56,4%	7,8%	2,7%	11,5%	5,7%
	3000-6000 lei	72	29,5%	34,4%	13,2%	8,6%	14,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	160	10,4%	33,9%	15,9%	8,4%	29,4%	2,0%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		2137	21,5%	77,8%	0,7%
Genul respondentului:	Masculin	1031	21,8%	77,3%	0,9%
	Feminin	1106	21,2%	78,3%	0,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	539	29,6%	69,0%	1,5%
	30-44 ani	705	24,0%	75,5%	0,6%
	45-59 ani	520	13,1%	86,7%	0,2%
	60 -74 ani	373	8,8%	90,9%	0,2%
Mediu de reședință:	Urban	1086	27,9%	71,0%	1,1%
	Rural	1051	14,5%	85,2%	0,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	334	9,2%	90,2%	0,6%
	Medii generale	426	13,6%	85,4%	1,0%
	Medii profesionale	832	14,7%	85,2%	0,1%
	Superioare	543	44,7%	54,0%	1,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1656	24,4%	74,8%	0,8%
	Nu	481	11,5%	88,2%	0,4%
Conexiunea la internet:	Da	2021	22,2%	77,1%	0,7%
	Nu	116	7,5%	92,5%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	523	10,4%	89,4%	0,2%
	3000-6000 lei	609	17,9%	81,7%	0,3%
	Peste 6000 lei	677	31,4%	67,6%	1,0%

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

		Număr	Da	Nu
Total		764	37,4%	62,6%
Genul respondentului:	Masculin	338	35,8%	64,2%
	Feminin	426	38,5%	61,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	193	47,5%	52,5%
	30-44 ani	250	36,1%	63,9%
	45-59 ani	167	32,5%	67,5%
	60 -74 ani	154	14,2%	85,8%
Mediu de reședință:	Urban	386	45,8%	54,2%
	Rural	378	27,1%	72,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete	100	20,5%	79,5%
	Medii generale	147	28,6%	71,4%
	Medii profesionale	278	27,7%	72,3%
	Superioare	239	55,6%	44,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	540	40,0%	60,0%
	Nu	224	27,5%	72,5%
Conexiunea la internet:	Da	661	38,2%	61,8%
	Nu	103	4,9%	95,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	198	24,5%	75,5%
	3000-6000 lei	234	34,0%	66,0%
	Peste 6000 lei	240	45,9%	54,1%

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-Aplicarea pentru Cazier Judiciar	Perfectarea unor acte notariale online	e-Apostila	e-Aplicarea pentru Instituțiile de învățământ Superior	e-CNAS (solicitarea de acordare a indemnizațiilor adresate familiilor cu copii)	Comanda online si procurarea mijloacelor de identificare a animalelor domestice
Total		346	36,9%	25,1%	17,6%	9,5%	4,0%	8,7%	17,6%	5,1%
Genul respondentului:	Masculin	157	33,7%	23,1%	18,8%	8,7%	4,8%	8,1%	10,0%	5,9%
	Feminin	189	39,1%	26,4%	16,7%	10,0%	3,4%	9,0%	22,9%	4,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	128	31,0%	27,1%	23,4%	7,7%	4,3%	14,3%	12,9%	7,9%
	30-44 ani	128	40,7%	24,0%	15,5%	13,4%	3,9%	5,7%	21,5%	3,9%
	45-59 ani	67	38,3%	22,6%	13,2%	6,8%	4,4%	3,4%	19,8%	2,7%
	60 -74 ani	23	50,2%	26,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	16,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	224	40,1%	28,1%	18,7%	8,8%	5,1%	9,2%	20,8%	6,3%
	Rural	122	30,7%	19,2%	15,3%	10,7%	1,8%	7,6%	11,5%	2,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete	22	10,3%	9,1%	27,9%	8,6%	0,0%	16,5%	0,0%	5,9%
	Medii generale	46	30,0%	13,8%	20,3%	7,6%	5,1%	13,4%	9,9%	11,5%
	Medii profesionale	99	27,3%	21,1%	9,7%	11,1%	0,0%	1,1%	13,4%	3,3%
	Superioare	179	47,1%	32,0%	19,8%	9,2%	6,3%	10,5%	24,0%	4,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	293	38,4%	26,4%	18,6%	10,0%	4,3%	8,8%	18,2%	5,7%
	Nu	53	28,4%	17,4%	11,9%	6,2%	1,9%	7,6%	14,2%	1,5%
Conexiunea la internet:	Da	336	36,9%	25,4%	18,0%	9,4%	3,8%	8,6%	17,5%	5,2%
	Nu	10	37,4%	13,8%	0,0%	13,3%	11,6%	9,3%	22,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	43	24,6%	26,7%	10,6%	7,0%	0,0%	8,6%	17,9%	0,0%
	3000-6000 lei	83	31,4%	19,1%	13,8%	7,5%	2,5%	9,9%	15,2%	2,5%
	Peste 6000 lei	156	49,6%	27,6%	23,8%	10,8%	7,4%	6,8%	23,4%	6,6%

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

		Număr	Perfectarea permisului de conducere	Eliberarea titlurilor de protecție pentru obiectele de proprietate intelectuală	Program are online pentru donarea sângelui	Solicitare online a duplicatelor actelor de stare civila	e-Pescuit	Solicitare online privind serviciile de documentare (ASP)	e-Grădinița (înscriere a copilului la grădiniță)	e-Școală (Admiterea în clasa I)
Total		346	13,6%	2,4%	1,8%	12,9%	0,6%	14,7%	10,8%	5,5%
Genul respondentului:	Masculin	157	13,3%	2,0%	2,6%	10,0%	1,1%	13,4%	6,1%	2,0%
	Feminin	189	13,8%	2,6%	1,2%	14,9%	0,3%	15,6%	14,0%	7,9%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	128	22,0%	2,4%	1,8%	14,6%	0,6%	15,3%	11,6%	3,1%
	30-44 ani	128	10,2%	2,3%	1,5%	12,6%	0,0%	15,8%	13,7%	8,8%
	45-59 ani	67	5,8%	2,9%	2,7%	10,6%	2,4%	13,2%	4,8%	4,6%
	60 -74 ani	23	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	224	14,9%	2,8%	2,2%	14,6%	1,0%	16,3%	11,6%	6,6%
	Rural	122	11,2%	1,6%	0,9%	9,6%	0,0%	11,5%	9,1%	3,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete	22	13,0%	0,0%	5,0%	8,6%	0,0%	5,9%	5,9%	3,6%
	Medii generale	46	19,5%	5,1%	5,1%	4,4%	0,0%	12,5%	10,4%	4,7%
	Medii profesionale	99	12,4%	0,8%	0,8%	11,4%	1,5%	16,2%	8,2%	3,2%
	Superioare	179	12,9%	2,7%	1,0%	16,4%	0,4%	15,5%	12,9%	7,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	293	14,9%	2,5%	1,7%	14,2%	0,8%	14,5%	10,8%	5,7%
	Nu	53	6,2%	1,6%	2,2%	5,3%	0,0%	15,6%	10,4%	4,2%
Conexiunea la internet:	Da	336	14,0%	2,4%	1,8%	13,2%	0,7%	14,7%	10,8%	5,6%
	Nu	10	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	11,6%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	43	10,2%	2,1%	3,0%	11,1%	0,0%	10,1%	5,0%	0,0%
	3000-6000 lei	83	14,7%	1,2%	0,0%	5,8%	1,7%	15,6%	10,1%	5,0%
	Peste 6000 lei	156	14,9%	4,0%	3,2%	16,1%	0,0%	14,3%	14,1%	7,9%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		127	30,2%	67,5%	2,3%	62,4%	37,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	53	30,4%	69,6%	0,0%	59,7%	40,3%	0,0%
	Feminin	74	30,1%	66,2%	3,7%	64,0%	36,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	38	37,1%	59,6%	3,3%	48,0%	52,0%	0,0%
	30-44 ani	52	25,0%	73,0%	1,9%	61,2%	38,8%	0,0%
	45-59 ani	25	34,8%	65,2%	0,0%	81,1%	18,9%	0,0%
	60 -74 ani	12	17,2%	76,2%	6,5%	92,5%	7,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	89	30,8%	66,0%	3,2%	59,2%	40,8%	0,0%
	Rural	38	28,7%	71,3%	0,0%	70,3%	29,7%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	68,9%	31,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	12	30,9%	59,5%	9,6%	25,1%	74,9%	0,0%
	Medii profesionale	28	38,2%	61,8%	0,0%	54,8%	45,2%	0,0%
	Superioare	84	26,5%	71,6%	1,9%	69,9%	30,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	111	33,7%	64,1%	2,2%	65,6%	34,4%	0,0%
	Nu	16	3,8%	92,9%	3,3%	37,7%	62,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	123	31,0%	66,6%	2,4%	62,5%	37,5%	0,0%
	Nu	4	0,0%	100,0%	0,0%	58,6%	41,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	12	33,8%	60,4%	5,8%	90,4%	9,6%	0,0%
	3000-6000 lei	26	33,4%	62,6%	4,0%	68,8%	31,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	76	29,7%	68,6%	1,7%	62,5%	37,5%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		85	34,0%	62,0%	4,0%	63,0%	37,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	35	39,0%	54,6%	6,4%	73,7%	26,3%	0,0%
	Feminin	50	31,1%	66,3%	2,6%	56,7%	43,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	32	34,5%	62,7%	2,8%	57,1%	42,9%	0,0%
	30-44 ani	31	23,6%	73,2%	3,1%	69,8%	30,2%	0,0%
	45-59 ani	16	58,9%	35,5%	5,5%	67,3%	32,7%	0,0%
	60 -74 ani	6	32,9%	49,1%	18,0%	49,7%	50,3%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	62	34,4%	62,9%	2,7%	62,2%	37,8%	0,0%
	Rural	23	33,0%	59,3%	7,7%	65,2%	34,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	100,0%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Medii generale	6	0,0%	84,3%	15,7%	15,7%	84,3%	0,0%
	Medii profesionale	21	29,1%	63,9%	6,9%	50,5%	49,5%	0,0%
	Superioare	56	40,8%	57,4%	1,8%	73,6%	26,4%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	75	37,3%	59,2%	3,6%	68,4%	31,6%	0,0%
	Nu	10	6,2%	86,0%	7,8%	16,5%	83,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	83	34,5%	62,3%	3,2%	63,3%	36,7%	0,0%
	Nu	2	0,0%	41,0%	59,0%	41,0%	59,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	11	22,2%	69,1%	8,7%	57,5%	42,5%	0,0%
	3000-6000 lei	17	43,1%	46,2%	10,7%	64,2%	35,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	41	41,7%	58,3%	0,0%	72,1%	27,9%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		58	48,0%	50,8%	1,2%	58,9%	41,1%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	29	49,8%	47,5%	2,6%	59,8%	40,2%	0,0%
	Feminin	29	46,5%	53,5%	0,0%	58,2%	41,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	29	55,2%	44,8%	0,0%	51,3%	48,7%	0,0%
	30-44 ani	20	33,3%	66,7%	0,0%	57,3%	42,7%	0,0%
	45-59 ani	9	59,2%	32,3%	8,5%	91,5%	8,5%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	40	43,0%	57,0%	0,0%	55,9%	44,1%	0,0%
	Rural	18	60,2%	35,8%	4,0%	66,5%	33,5%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	6	71,5%	28,5%	0,0%	50,3%	49,7%	0,0%
	Medii generale	9	34,0%	66,0%	0,0%	34,0%	66,0%	0,0%
	Medii profesionale	9	47,7%	44,4%	7,9%	49,2%	50,8%	0,0%
	Superioare	34	47,6%	52,4%	0,0%	69,0%	31,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	52	48,0%	50,7%	1,3%	63,6%	36,4%	0,0%
	Nu	6	48,1%	51,9%	0,0%	16,3%	83,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	58	48,0%	50,8%	1,2%	58,9%	41,1%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	75,3%	24,7%	0,0%	52,5%	47,5%	0,0%
	3000-6000 lei	11	59,5%	34,3%	6,2%	64,4%	35,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	35	43,3%	56,7%	0,0%	58,3%	41,7%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		31	32,7%	61,6%	5,7%	44,6%	55,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	13	33,1%	60,4%	6,4%	62,6%	37,4%	0,0%
	Feminin	18	32,4%	62,3%	5,3%	33,6%	66,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	9	33,8%	66,2%	0,0%	31,5%	68,5%	0,0%
	30-44 ani	17	35,4%	58,7%	5,9%	51,9%	48,1%	0,0%
	45-59 ani	5	17,4%	62,9%	19,7%	44,9%	55,1%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	19	36,1%	58,6%	5,4%	41,5%	58,5%	0,0%
	Rural	12	27,3%	66,4%	6,3%	49,4%	50,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	58,7%	41,3%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	Medii generale	3	37,9%	62,1%	0,0%	67,5%	32,5%	0,0%
	Medii profesionale	10	29,9%	70,1%	0,0%	48,2%	51,8%	0,0%
	Superioare	16	30,3%	58,4%	11,3%	37,7%	62,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	28	36,2%	61,1%	2,7%	49,4%	50,6%	0,0%
	Nu	3	0,0%	66,5%	33,5%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	30	33,9%	60,2%	5,9%	46,2%	53,8%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	25,9%	74,1%	0,0%	37,4%	62,6%	0,0%
	3000-6000 lei	6	16,3%	71,3%	12,4%	61,2%	38,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	16	46,0%	47,7%	6,4%	50,1%	49,9%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		13	51,7%	48,3%	0,0%	51,7%	40,7%	7,6%
Genul respondentului:	Masculin	7	54,4%	45,6%	0,0%	54,4%	30,2%	15,4%
	Feminin	6	49,1%	50,9%	0,0%	49,1%	50,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	5	41,0%	59,0%	0,0%	41,0%	41,0%	18,0%
	30-44 ani	5	39,7%	60,3%	0,0%	39,7%	60,3%	0,0%
	45-59 ani	3	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	11	52,0%	48,0%	0,0%	52,0%	39,0%	9,0%
	Rural	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	11	62,2%	37,8%	0,0%	62,2%	28,6%	9,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	12	55,7%	44,3%	0,0%	55,7%	36,1%	8,2%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	12	55,7%	44,3%	0,0%	55,7%	36,1%	8,2%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	11	52,0%	48,0%	0,0%	52,0%	39,0%	9,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		30	31,5%	68,5%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	14	21,0%	79,0%	0,0%	28,0%	72,0%	0,0%
	Feminin	16	38,0%	62,0%	0,0%	36,7%	63,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	20	32,2%	67,8%	0,0%	29,5%	70,5%	0,0%
	30-44 ani	7	14,6%	85,4%	0,0%	28,5%	71,5%	0,0%
	45-59 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	20	27,5%	72,5%	0,0%	32,7%	67,3%	0,0%
	Rural	10	40,8%	59,2%	0,0%	34,9%	65,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	4	78,5%	21,5%	0,0%	78,5%	21,5%	0,0%
	Medii generale	7	13,1%	86,9%	0,0%	13,1%	86,9%	0,0%
	Medii profesionale	1	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	18	24,5%	75,5%	0,0%	27,4%	72,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	26	28,7%	71,3%	0,0%	33,9%	66,1%	0,0%
	Nu	4	50,0%	50,0%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	29	29,6%	70,4%	0,0%	34,2%	65,8%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	54,7%	45,3%	0,0%	30,5%	69,5%	0,0%
	3000-6000 lei	8	12,1%	87,9%	0,0%	38,5%	61,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	11	49,0%	51,0%	0,0%	18,3%	81,7%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		59	24,1%	75,9%	0,0%	68,7%	30,1%	1,2%
Genul respondentului:	Masculin	15	13,7%	86,3%	0,0%	76,5%	23,5%	0,0%
	Feminin	44	27,1%	72,9%	0,0%	66,5%	32,0%	1,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	15	14,1%	85,9%	0,0%	56,6%	43,4%	0,0%
	30-44 ani	27	23,3%	76,7%	0,0%	68,6%	31,4%	0,0%
	45-59 ani	13	38,7%	61,3%	0,0%	85,4%	14,6%	0,0%
	60 -74 ani	4	28,7%	71,3%	0,0%	71,3%	0,0%	28,7%
Mediu de reședință:	Urban	45	20,3%	79,7%	0,0%	68,3%	31,7%	0,0%
	Rural	14	36,7%	63,3%	0,0%	70,3%	24,5%	5,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	4	23,7%	76,3%	0,0%	70,7%	29,3%	0,0%
	Medii profesionale	13	16,3%	83,7%	0,0%	57,0%	43,0%	0,0%
	Superioare	42	26,5%	73,5%	0,0%	72,2%	26,1%	1,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	51	23,3%	76,7%	0,0%	70,1%	29,9%	0,0%
	Nu	8	29,4%	70,6%	0,0%	59,3%	31,1%	9,5%
Conexiunea la internet:	Da	56	24,9%	75,1%	0,0%	68,9%	31,1%	0,0%
	Nu	3	0,0%	100,0%	0,0%	62,9%	0,0%	37,1%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	8	57,0%	43,0%	0,0%	79,7%	10,2%	10,2%
	3000-6000 lei	12	0,0%	100,0%	0,0%	82,4%	17,6%	0,0%
	Peste 6000 lei	35	25,6%	74,4%	0,0%	64,8%	35,2%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B) Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		16	15,9%	84,1%	0,0%	36,6%	63,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	9	19,1%	80,9%	0,0%	50,4%	49,6%	0,0%
	Feminin	7	13,0%	87,0%	0,0%	24,1%	75,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	9	11,3%	88,7%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%
	30-44 ani	5	15,8%	84,2%	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
	45-59 ani	2	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	13	18,9%	81,1%	0,0%	29,3%	70,7%	0,0%
	Rural	3	0,0%	100,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	5	25,1%	74,9%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	Medii profesionale	3	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Superioare	7	10,1%	89,9%	0,0%	32,7%	67,3%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	15	12,3%	87,7%	0,0%	38,2%	61,8%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	16	15,9%	84,1%	0,0%	36,6%	63,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	2	37,3%	62,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	9	11,6%	88,4%	0,0%	48,7%	51,3%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		45	32,7%	65,6%	1,6%	57,6%	42,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	21	37,7%	58,5%	3,9%	55,6%	44,4%	0,0%
	Feminin	24	29,2%	70,8%	0,0%	59,1%	40,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	28	35,5%	64,5%	0,0%	61,5%	38,5%	0,0%
	30-44 ani	13	23,2%	76,8%	0,0%	46,6%	53,4%	0,0%
	45-59 ani	4	49,6%	29,3%	21,0%	70,7%	29,3%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	33	39,2%	60,8%	0,0%	54,4%	45,6%	0,0%
	Rural	12	17,3%	77,2%	5,5%	65,2%	34,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	3	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	9	29,2%	70,8%	0,0%	50,2%	49,8%	0,0%
	Medii profesionale	12	52,1%	41,7%	6,1%	72,4%	27,6%	0,0%
	Superioare	21	24,1%	75,9%	0,0%	46,5%	53,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	42	30,1%	68,2%	1,7%	59,5%	40,5%	0,0%
	Nu	3	67,5%	32,5%	0,0%	32,5%	67,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	45	32,7%	65,6%	1,6%	57,6%	42,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	45,7%	54,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	12	25,3%	68,3%	6,4%	53,5%	46,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	22	31,7%	68,3%	0,0%	64,9%	35,1%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		8	58,9%	41,1%	0,0%	68,4%	31,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	3	63,4%	36,6%	0,0%	71,7%	28,3%	0,0%
	Feminin	5	57,2%	42,8%	0,0%	67,2%	32,8%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	3	79,5%	20,5%	0,0%	41,1%	58,9%	0,0%
	30-44 ani	3	32,0%	68,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	2	40,9%	59,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	6	62,2%	37,8%	0,0%	71,0%	29,0%	0,0%
	Rural	2	43,6%	56,4%	0,0%	56,4%	43,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	2	56,2%	43,8%	0,0%	43,8%	56,2%	0,0%
	Medii profesionale	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Superioare	5	55,2%	44,8%	0,0%	84,2%	15,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	7	55,4%	44,6%	0,0%	74,2%	25,8%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	8	58,9%	41,1%	0,0%	68,4%	31,6%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	1	53,0%	47,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	6	56,1%	43,9%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		6	61,1%	38,9%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	4	27,6%	72,4%	0,0%	63,8%	36,2%	0,0%
	Feminin	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	30-44 ani	2	0,0%	100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
	45-59 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	5	75,9%	24,1%	0,0%	18,4%	81,6%	0,0%
	Rural	1	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	2	56,2%	43,8%	0,0%	43,8%	56,2%	0,0%
	Medii profesionale	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	2	43,3%	56,7%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	5	50,6%	49,4%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%
	Nu	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	6	61,1%	38,9%	0,0%	34,3%	65,7%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	5	50,6%	49,4%	0,0%	43,6%	56,4%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		43	43,7%	56,3%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	15	49,7%	50,3%	0,0%	66,9%	33,1%	0,0%
	Feminin	28	40,6%	59,4%	0,0%	62,0%	38,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	18	41,2%	58,8%	0,0%	62,1%	37,9%	0,0%
	30-44 ani	16	37,4%	62,6%	0,0%	61,9%	38,1%	0,0%
	45-59 ani	7	64,5%	35,5%	0,0%	74,4%	25,6%	0,0%
	60 -74 ani	2	50,0%	50,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	32	43,4%	56,6%	0,0%	67,7%	32,3%	0,0%
	Rural	11	44,7%	55,3%	0,0%	51,8%	48,2%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	100,0%	0,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	Medii generale	2	100,0%	0,0%	0,0%	48,9%	51,1%	0,0%
	Medii profesionale	11	46,7%	53,3%	0,0%	60,7%	39,3%	0,0%
	Superioare	28	34,6%	65,4%	0,0%	67,4%	32,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	40	44,9%	55,1%	0,0%	67,9%	32,1%	0,0%
	Nu	3	25,5%	74,5%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	43	43,7%	56,3%	0,0%	63,6%	36,4%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	76,4%	23,6%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	3000-6000 lei	5	37,8%	62,2%	0,0%	79,0%	21,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	25	39,7%	60,3%	0,0%	57,8%	42,2%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	2	47,4%	52,6%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Feminin	1	38,0%	62,0%	0,0%	38,0%	62,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
	30-44 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Rural	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Superioare	1	0,0%	100,0%	0,0%	41,3%	58,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	3	42,3%	57,7%	0,0%	66,1%	33,9%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	2	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	0	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		49	29,5%	70,5%	0,0%	42,3%	57,7%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	21	23,1%	76,9%	0,0%	36,9%	63,1%	0,0%
	Feminin	28	33,3%	66,7%	0,0%	45,5%	54,5%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	19	18,5%	81,5%	0,0%	42,3%	57,7%	0,0%
	30-44 ani	20	19,9%	80,1%	0,0%	29,6%	70,4%	0,0%
	45-59 ani	9	87,1%	12,9%	0,0%	80,9%	19,1%	0,0%
	60 -74 ani	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	35	30,4%	69,6%	0,0%	45,2%	54,8%	0,0%
	Rural	14	26,9%	73,1%	0,0%	34,4%	65,6%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	6	17,6%	82,4%	0,0%	54,7%	45,3%	0,0%
	Medii profesionale	16	33,3%	66,7%	0,0%	35,3%	64,7%	0,0%
	Superioare	26	31,2%	68,8%	0,0%	45,6%	54,4%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	42	32,3%	67,7%	0,0%	50,3%	49,7%	0,0%
	Nu	7	14,2%	85,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	48	30,2%	69,8%	0,0%	43,3%	56,7%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	4	47,2%	52,8%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	12	8,6%	91,4%	0,0%	35,8%	64,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	22	49,6%	50,4%	0,0%	53,9%	46,1%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		34	28,8%	71,2%	0,0%	33,7%	66,3%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	9	12,1%	87,9%	0,0%	42,8%	57,2%	0,0%
	Feminin	25	34,3%	65,7%	0,0%	30,7%	69,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	14	17,1%	82,9%	0,0%	49,3%	50,7%	0,0%
	30-44 ani	17	36,2%	63,8%	0,0%	23,3%	76,7%	0,0%
	45-59 ani	3	35,9%	64,1%	0,0%	28,1%	71,9%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	24	23,7%	76,3%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%
	Rural	10	40,4%	59,6%	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	5	21,7%	78,3%	0,0%	16,8%	83,2%	0,0%
	Medii profesionale	7	42,3%	57,7%	0,0%	31,7%	68,3%	0,0%
	Superioare	21	27,3%	72,7%	0,0%	40,4%	59,6%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	29	30,2%	69,8%	0,0%	39,8%	60,2%	0,0%
	Nu	5	21,3%	78,7%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	33	29,7%	70,3%	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%
	Nu	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	2	58,7%	41,3%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	8	46,2%	53,8%	0,0%	40,1%	59,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	20	20,8%	79,2%	0,0%	35,6%	64,4%	0,0%

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

		Număr	A) Primul punct de acces: De pe care pagină web			B)Instrument de acces: De pe computer sau telefon mobil?		
			Portalul Serviciilor Publice	Pagina Web a instituției care prestează acest serviciu	NȘ/NR	Computer	Telefonul mobil	NȘ/NR
Total		18	10,9%	83,7%	5,4%	41,4%	58,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	3	36,6%	63,4%	0,0%	35,1%	64,9%	0,0%
	Feminin	15	6,6%	87,1%	6,3%	42,4%	57,6%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	4	21,3%	78,7%	0,0%	21,3%	78,7%	0,0%
	30-44 ani	11	8,7%	82,3%	9,0%	45,6%	54,4%	0,0%
	45-59 ani	3	0,0%	100,0%	0,0%	62,9%	37,1%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	14	7,1%	92,9%	0,0%	51,5%	48,5%	0,0%
	Rural	4	26,4%	46,2%	27,4%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	1	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii generale	2	47,6%	52,4%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	Medii profesionale	3	0,0%	65,1%	34,9%	32,3%	67,7%	0,0%
	Superioare	12	8,2%	91,8%	0,0%	52,3%	47,7%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	16	12,2%	81,8%	6,0%	46,4%	53,6%	0,0%
	Nu	2	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	18	10,9%	83,7%	5,4%	41,4%	58,6%	0,0%
	Nu	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	4	26,6%	73,4%	0,0%	49,8%	50,2%	0,0%
	Peste 6000 lei	12	7,6%	92,4%	0,0%	45,3%	54,7%	0,0%

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	NȘ/NR
Total		3010	61,9%	7,6%	3,6%	2,9%	49,5%	15,3%	1,2%	2,0%	24,5%	2,0%	5,2%
Genul respondentului:	Masculin	1433	62,4%	7,6%	3,3%	2,9%	48,7%	15,5%	1,0%	1,7%	22,6%	1,6%	4,9%
	Feminin	1577	61,5%	7,6%	3,8%	2,9%	50,2%	15,1%	1,4%	2,2%	26,1%	2,4%	5,5%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	43,1%	3,4%	2,2%	2,9%	74,0%	22,3%	2,0%	3,6%	26,2%	1,3%	5,2%
	30-44 ani	776	55,5%	6,5%	2,6%	4,7%	62,9%	21,6%	1,6%	1,4%	26,2%	2,0%	5,0%
	45-59 ani	769	72,1%	8,5%	4,5%	1,8%	37,1%	10,7%	0,7%	1,4%	23,9%	2,5%	4,4%
	60 -74 ani	905	80,4%	12,6%	5,5%	1,6%	16,9%	3,2%	0,4%	1,8%	20,8%	2,3%	6,6%
Mediu de reședință:	Urban	1356	56,7%	4,8%	2,3%	4,8%	58,8%	22,9%	2,1%	2,2%	24,5%	1,9%	4,9%
	Rural	1654	66,5%	10,0%	4,6%	1,2%	41,5%	8,6%	0,5%	1,8%	24,5%	2,1%	5,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	61,8%	10,0%	2,2%	0,7%	35,3%	4,7%	0,1%	1,3%	15,9%	2,3%	10,1%
	Medii generale	670	64,4%	7,8%	3,7%	1,4%	41,8%	9,9%	0,9%	1,7%	22,1%	2,9%	5,1%
	Medii profesionale	1092	64,3%	6,8%	4,3%	2,8%	51,1%	12,5%	1,1%	2,0%	27,7%	2,0%	3,3%
	Superioare	595	55,5%	6,2%	3,8%	6,8%	68,9%	35,8%	2,9%	2,9%	30,2%	0,9%	3,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	58,7%	5,9%	3,9%	3,2%	60,9%	19,6%	1,8%	2,5%	27,2%	1,5%	4,5%
	Nu	1160	67,7%	10,6%	3,0%	2,4%	28,6%	7,4%	0,1%	1,0%	19,4%	3,0%	6,6%
Conexiunea la internet:	Da	2275	58,4%	6,1%	3,5%	3,2%	60,2%	18,3%	1,5%	2,2%	26,2%	1,8%	4,3%
	Nu	735	76,0%	13,3%	3,8%	2,0%	7,3%	3,0%	0,2%	1,1%	17,8%	2,8%	8,7%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	72,9%	12,2%	5,5%	1,8%	28,5%	5,4%	0,4%	2,2%	23,1%	2,6%	5,8%
	3000-6000 lei	783	64,2%	6,5%	3,9%	3,0%	52,2%	12,6%	1,2%	1,9%	25,2%	1,9%	3,6%
	Peste 6000 lei	734	53,9%	5,2%	2,2%	5,0%	67,9%	28,7%	2,4%	2,2%	27,8%	1,4%	5,3%

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

		Număr	Da	Nu	NȘ/NR
Total		3010	27,4%	72,3%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1433	24,5%	75,1%	0,3%
	Feminin	1577	29,9%	69,9%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	34,5%	65,1%	0,4%
	30-44 ani	776	32,5%	67,0%	0,5%
	45-59 ani	769	22,6%	77,2%	0,2%
	60 -74 ani	905	17,5%	82,5%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	30,7%	68,7%	0,6%
	Rural	1654	24,6%	75,4%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	16,6%	83,4%	0,0%
	Medii generale	670	23,3%	76,4%	0,2%
	Medii profesionale	1092	27,2%	72,4%	0,3%
	Superioare	595	42,8%	56,7%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	30,7%	68,9%	0,4%
	Nu	1160	21,4%	78,5%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2275	30,6%	69,0%	0,4%
	Nu	735	14,8%	85,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	19,4%	80,5%	0,1%
	3000-6000 lei	783	32,6%	67,4%	0,0%
	Peste 6000 lei	734	33,4%	66,1%	0,5%

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

		Număr	M-am prezentat la sediul instituției publice pentru toate etapele/procedurile	Prin internet (utilizând calculatorul sau telefonul mobil) pentru unele etape/proceduri, dar ulterior m-am dus la oficiul instituției publice ca să termin procedura de obținere a serviciului	Prin internet (utilizând calculatorul sau-telefonul mobil) pentru toate etapele, fără a mai fi nevoie să mă duc la oficiul instituției respective	NȘ/NR
Total		771	77,6%	18,9%	11,1%	0,4%
Genul respondentului:	Masculin	342	78,8%	18,6%	8,6%	0,5%
	Feminin	429	76,7%	19,1%	12,8%	0,4%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	195	64,8%	28,9%	12,3%	0,4%
	30-44 ani	254	78,2%	19,3%	14,7%	0,4%
	45-59 ani	168	83,9%	12,9%	8,5%	0,5%
	60 -74 ani	154	93,8%	5,2%	2,0%	0,5%
Mediu de reședință:	Urban	393	71,5%	25,3%	16,1%	0,5%
	Rural	378	84,4%	11,8%	5,5%	0,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete	100	91,6%	5,9%	7,0%	0,0%
	Medii generale	148	82,5%	10,5%	11,3%	0,0%
	Medii profesionale	281	80,4%	16,3%	7,3%	1,3%
	Superioare	242	66,5%	31,2%	16,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	546	74,3%	21,4%	12,0%	0,6%
	Nu	225	86,3%	12,4%	8,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	668	75,3%	20,9%	12,1%	0,5%
	Nu	103	96,3%	2,3%	2,8%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	199	90,5%	6,4%	4,7%	0,3%
	3000-6000 lei	234	77,3%	23,8%	6,5%	0,0%
	Peste 6000 lei	243	73,5%	24,8%	16,4%	0,0%

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

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		657	6,9%	2,8%	10,3%	14,8%	23,3%	41,5%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	301	5,6%	4,1%	8,2%	15,0%	22,7%	43,7%	0,7%
	Feminin	356	8,0%	1,8%	11,9%	14,7%	23,8%	39,9%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	146	2,6%	3,1%	9,4%	17,6%	20,3%	47,0%	0,0%
	30-44 ani	217	4,6%	3,6%	11,1%	13,4%	26,7%	40,1%	0,4%
	45-59 ani	147	11,1%	1,7%	11,6%	14,0%	20,7%	40,3%	0,6%
	60 -74 ani	147	14,6%	1,4%	7,7%	15,1%	23,4%	37,8%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	322	4,2%	2,7%	12,2%	17,1%	22,5%	41,2%	0,0%
	Rural	335	9,8%	2,8%	8,3%	12,5%	24,2%	41,8%	0,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete	93	6,2%	3,9%	6,7%	11,7%	16,9%	53,8%	0,9%
	Medii generale	131	8,2%	6,2%	9,4%	17,0%	23,3%	35,9%	0,0%
	Medii profesionale	244	10,6%	1,9%	11,8%	14,7%	23,1%	38,0%	0,0%
	Superioare	189	2,3%	1,1%	10,8%	15,1%	26,5%	43,6%	0,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	451	5,6%	3,1%	10,5%	15,7%	24,4%	40,6%	0,0%
	Nu	206	10,1%	2,0%	9,8%	12,7%	20,6%	43,8%	1,0%
Conexiunea la internet:	Da	557	5,3%	2,9%	10,3%	15,1%	23,4%	43,0%	0,2%
	Nu	100	19,0%	1,9%	10,6%	13,2%	22,8%	31,5%	1,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	187	15,5%	2,1%	8,2%	11,5%	23,9%	38,8%	0,0%
	3000-6000 lei	200	5,5%	2,2%	15,8%	15,1%	22,0%	39,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	197	3,5%	2,9%	7,2%	14,5%	23,6%	47,8%	0,5%

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

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		117	3,2%	4,1%	6,6%	16,7%	26,5%	42,9%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	44	1,4%	4,0%	9,6%	25,9%	20,9%	38,1%	0,0%
	Feminin	73	4,1%	4,2%	5,1%	12,0%	29,4%	45,3%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	50	2,1%	5,2%	5,6%	19,3%	23,8%	43,9%	0,0%
	30-44 ani	43	2,3%	2,5%	9,0%	13,6%	27,9%	44,8%	0,0%
	45-59 ani	16	7,1%	7,1%	4,9%	14,3%	36,8%	29,7%	0,0%
	60 -74 ani	8	10,9%	0,0%	0,0%	23,8%	13,8%	51,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	81	3,8%	4,9%	5,9%	17,6%	23,3%	44,5%	0,0%
	Rural	36	1,6%	2,3%	8,3%	14,4%	34,5%	38,8%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	8	0,0%	10,7%	0,0%	10,7%	24,0%	54,5%	0,0%
	Medii generale	19	2,8%	4,1%	4,1%	9,8%	29,2%	50,1%	0,0%
	Medii profesionale	36	3,1%	3,3%	5,9%	24,4%	30,1%	33,2%	0,0%
	Superioare	54	3,8%	3,8%	8,8%	15,1%	23,8%	44,8%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	96	2,8%	3,9%	7,1%	16,0%	27,3%	43,0%	0,0%
	Nu	21	4,9%	5,1%	4,5%	19,7%	23,3%	42,5%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	115	2,3%	4,2%	6,7%	16,9%	26,9%	42,9%	0,0%
	Nu	2	60,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	39,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	11	0,0%	0,0%	7,0%	25,2%	31,2%	36,7%	0,0%
	3000-6000 lei	39	6,9%	7,5%	8,3%	16,9%	24,5%	35,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	48	0,0%	3,9%	6,2%	19,8%	23,4%	46,8%	0,0%

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

		Număr	1 - nesatisfăcut	2	3	4	5	6 - foarte satisfăcut	NȘ/NR
Total		38	2,7%	5,7%	7,8%	6,7%	30,5%	46,6%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	14	8,1%	0,0%	6,1%	6,2%	33,9%	45,7%	0,0%
	Feminin	24	0,0%	8,6%	8,6%	6,9%	28,8%	47,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	10	0,0%	0,0%	10,8%	7,6%	15,2%	66,4%	0,0%
	30-44 ani	16	6,0%	12,9%	6,2%	6,2%	31,3%	37,4%	0,0%
	45-59 ani	12	0,0%	0,0%	7,3%	6,5%	44,2%	42,0%	0,0%
	60 -74 ani	0	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	23	0,0%	9,1%	8,0%	4,4%	20,8%	57,6%	0,0%
	Rural	15	7,2%	0,0%	7,5%	10,5%	46,8%	28,1%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
	Medii generale	3	36,6%	0,0%	0,0%	28,3%	0,0%	35,1%	0,0%
	Medii profesionale	10	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	15,4%	73,8%	0,0%
	Superioare	23	0,0%	4,8%	12,6%	7,4%	34,7%	40,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	31	0,0%	3,5%	9,7%	8,3%	34,5%	44,1%	0,0%
	Nu	7	13,9%	15,3%	0,0%	0,0%	13,6%	57,2%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	37	2,8%	5,9%	8,0%	6,9%	31,3%	45,1%	0,0%
	Nu	1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%
	3000-6000 lei	10	0,0%	0,0%	11,4%	15,9%	38,9%	33,8%	0,0%
	Peste 6000 lei	21	0,0%	10,3%	8,9%	5,0%	37,5%	38,3%	0,0%

Tabelul 63. Care este tipul clădirii locuinței Dvs.?

		Număr	Apartament separat	O cameră într-un apartament	Casă separată	O parte a casei	Altceva	NȘ/NR
Total		3010	32,0%	1,5%	64,4%	2,1%	0,0%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1433	28,9%	1,4%	67,8%	1,7%	0,0%	0,2%
	Feminin	1577	34,6%	1,5%	61,5%	2,4%	0,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	39,6%	2,8%	54,5%	2,9%	0,0%	0,3%
	30-44 ani	776	37,5%	1,5%	58,9%	2,1%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	769	24,4%	0,7%	72,8%	2,0%	0,0%	0,1%
	60 -74 ani	905	24,1%	0,8%	73,8%	1,3%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	66,2%	2,6%	28,8%	2,2%	0,0%	0,2%
	Rural	1654	2,1%	0,5%	95,5%	2,0%	0,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	16,2%	1,3%	79,7%	2,8%	0,0%	0,0%
	Medii generale	670	22,1%	1,1%	75,0%	1,6%	0,0%	0,3%
	Medii profesionale	1092	30,5%	2,0%	65,2%	2,2%	0,0%	0,1%
	Superioare	595	59,9%	1,2%	37,3%	1,6%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	34,8%	1,7%	61,3%	2,0%	0,0%	0,1%
	Nu	1160	26,8%	1,1%	70,0%	2,1%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	34,9%	1,6%	61,4%	1,9%	0,0%	0,1%
	Nu	735	20,5%	0,9%	76,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	17,5%	0,5%	79,2%	2,7%	0,0%	0,1%
	3000-6000 lei	783	31,2%	2,4%	64,3%	2,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	734	51,1%	1,8%	45,9%	1,2%	0,0%	0,0%

Tabelul 64. Din care materiale de construcție sunt construiți pereții locuinței dvs.?

		Număr	Din beton, blocuri monolit, panouri	Căramizi, calcar, blocuri presate	Căramidă din paie (Chirpici), argilă (lut)	Altceva	NȘ/NR
Total		3010	24,7%	36,6%	35,8%	0,0%	2,8%
Genul respondentului:	Masculin	1433	24,3%	38,5%	35,3%	0,0%	1,8%
	Feminin	1577	25,1%	35,1%	36,2%	0,0%	3,6%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	32,6%	35,4%	24,8%	0,0%	7,2%
	30-44 ani	776	29,2%	38,6%	30,6%	0,0%	1,6%
	45-59 ani	769	18,5%	35,1%	44,5%	0,0%	1,9%
	60 -74 ani	905	16,8%	36,8%	45,5%	0,1%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1356	48,0%	34,4%	12,9%	0,0%	4,7%
	Rural	1654	4,4%	38,6%	55,9%	0,0%	1,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	13,1%	28,1%	55,8%	0,0%	3,0%
	Medii generale	670	17,6%	35,5%	43,9%	0,0%	3,0%
	Medii profesionale	1092	24,9%	40,4%	32,6%	0,1%	2,0%
	Superioare	595	42,9%	40,3%	13,1%	0,0%	3,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	27,7%	39,8%	29,3%	0,0%	3,2%
	Nu	1160	19,3%	30,8%	47,8%	0,1%	2,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	27,2%	39,0%	30,7%	0,0%	3,1%
	Nu	735	14,8%	27,4%	56,1%	0,1%	1,6%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	13,6%	29,7%	55,8%	0,1%	0,8%
	3000-6000 lei	783	25,5%	39,1%	34,2%	0,0%	1,1%
	Peste 6000 lei	734	36,2%	41,8%	17,2%	0,0%	4,8%

Tabelul 65. Când a fost construită locuința Dvs.?

		Număr	Până în anul 1991	După anul 1991	NȘ/NR
Total		3010	83,9%	12,2%	3,9%
Genul respondentului:	Masculin	1433	83,0%	14,1%	2,9%
	Feminin	1577	84,7%	10,6%	4,7%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	73,4%	18,0%	8,5%
	30-44 ani	776	81,3%	14,8%	3,9%
	45-59 ani	769	87,2%	10,5%	2,3%
	60 -74 ani	905	95,4%	3,9%	0,7%
Mediu de reședință:	Urban	1356	81,0%	13,4%	5,6%
	Rural	1654	86,4%	11,2%	2,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	83,8%	9,6%	6,6%
	Medii generale	670	85,8%	11,0%	3,2%
	Medii profesionale	1092	86,7%	11,1%	2,2%
	Superioare	595	77,5%	17,7%	4,8%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	80,4%	15,6%	4,0%
	Nu	1160	90,2%	6,1%	3,8%
Conexiunea la internet:	Da	2275	81,4%	14,2%	4,4%
	Nu	735	93,9%	4,2%	1,9%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	92,7%	5,5%	1,7%
	3000-6000 lei	783	86,3%	11,2%	2,4%
	Peste 6000 lei	734	72,5%	21,8%	5,7%

Tabelul 66. Gospodăria Dvs. este conectată cu apă prin conductă?

		Număr	Da, apă este în casă / apartament	Da, apă este afară în curte	Nu este conectată	NȘ/NR
Total		3010	74,2%	39,0%	15,3%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	1433	72,3%	41,0%	16,7%	0,1%
	Feminin	1577	75,8%	37,3%	14,1%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	81,3%	32,5%	10,7%	0,0%
	30-44 ani	776	76,9%	36,4%	14,8%	0,1%
	45-59 ani	769	69,9%	43,3%	19,3%	0,0%
	60 -74 ani	905	67,3%	45,1%	16,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	93,8%	19,4%	2,7%	0,0%
	Rural	1654	57,0%	56,2%	26,3%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	54,8%	47,8%	27,5%	0,0%
	Medii generale	670	71,6%	46,8%	15,0%	0,2%
	Medii profesionale	1092	76,6%	37,9%	14,8%	0,0%
	Superioare	595	92,0%	24,3%	4,5%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	82,3%	39,1%	10,6%	0,1%
	Nu	1160	59,2%	38,8%	24,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	80,4%	38,3%	11,8%	0,0%
	Nu	735	49,5%	41,9%	29,2%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	57,7%	44,2%	24,4%	0,0%
	3000-6000 lei	783	78,3%	43,1%	10,9%	0,0%
	Peste 6000 lei	734	89,1%	31,4%	7,5%	0,0%

Tabelul 67. Gospodăria Dvs. este conectată la un sistem de canalizare?

		Număr	Sistem centralizat de canalizare	Sistem local/propriu de canalizare	Nu este conectată	NȘ/NR
Total		3010	37,8%	38,3%	23,8%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1433	35,6%	38,7%	25,5%	0,2%
	Feminin	1577	39,6%	38,0%	22,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	47,7%	34,2%	17,9%	0,1%
	30-44 ani	776	43,7%	36,8%	19,4%	0,1%
	45-59 ani	769	27,6%	41,8%	30,6%	0,0%
	60 -74 ani	905	29,6%	41,2%	29,2%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	73,1%	20,5%	6,4%	0,1%
	Rural	1654	6,9%	54,0%	39,0%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	21,7%	35,3%	43,0%	0,0%
	Medii generale	670	29,2%	44,6%	25,9%	0,3%
	Medii profesionale	1092	35,6%	43,0%	21,3%	0,0%
	Superioare	595	65,6%	27,4%	7,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	42,4%	41,8%	15,7%	0,1%
	Nu	1160	29,2%	32,0%	38,8%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	41,5%	40,8%	17,6%	0,1%
	Nu	735	22,9%	28,7%	48,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	20,3%	37,2%	42,6%	0,0%
	3000-6000 lei	783	37,6%	44,0%	18,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	734	59,1%	32,9%	8,0%	0,0%

Tabelul 68. Spuneți-mi vă rog unde este amplasat veceul/ toaleta în gospodăria Dvs.?

		Număr	Este în casă / apartament	Este afară în curte	Nu avem veceu	NȘ/NR
Total		3010	54,5%	61,9%	0,3%	0,1%
Genul respondentului:	Masculin	1433	52,0%	64,9%	0,2%	0,2%
	Feminin	1577	56,6%	59,4%	0,4%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	64,2%	51,1%	0,2%	0,3%
	30-44 ani	776	59,5%	56,7%	0,0%	0,1%
	45-59 ani	769	44,9%	70,4%	0,6%	0,0%
	60 -74 ani	905	47,6%	71,8%	0,4%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	1356	84,3%	25,0%	0,0%	0,1%
	Rural	1654	28,5%	94,1%	0,5%	0,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	31,0%	81,2%	0,5%	0,0%
	Medii generale	670	46,0%	71,1%	0,0%	0,3%
	Medii profesionale	1092	56,4%	62,2%	0,4%	0,1%
	Superioare	595	83,3%	33,1%	0,1%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	63,7%	57,3%	0,3%	0,2%
	Nu	1160	37,6%	70,3%	0,3%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	2275	61,3%	57,7%	0,2%	0,1%
	Nu	735	27,5%	78,4%	0,4%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	32,0%	78,4%	0,5%	0,0%
	3000-6000 lei	783	55,8%	61,5%	0,3%	0,0%
	Peste 6000 lei	734	78,8%	43,2%	0,0%	0,0%

Tabelul 69. Spuneți-mi vă rog care este tipul de încălzire în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire centralizată	Încălzire autonomă	Nu avem încălzire	NȘ/NR
Total		3010	23,8%	66,7%	9,2%	0,3%
Genul respondentului:	Masculin	1433	23,2%	68,1%	8,3%	0,4%
	Feminin	1577	24,3%	65,5%	10,0%	0,2%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	560	30,7%	60,5%	8,0%	0,8%
	30-44 ani	776	27,6%	63,1%	9,1%	0,3%
	45-59 ani	769	17,4%	72,5%	10,0%	0,0%
	60 -74 ani	905	17,8%	72,2%	9,9%	0,1%
Mediu de reședință:	Urban	1356	49,7%	47,5%	2,4%	0,3%
	Rural	1654	1,1%	83,4%	15,2%	0,2%
Nivel de studii:	Medii incomplete	651	11,6%	75,3%	13,0%	0,1%
	Medii generale	670	18,3%	69,8%	11,0%	0,8%
	Medii profesionale	1092	22,3%	68,3%	9,4%	0,1%
	Superioare	595	43,9%	52,4%	3,5%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1850	25,9%	65,3%	8,4%	0,4%
	Nu	1160	20,0%	69,2%	10,7%	0,1%
Conexiunea la internet:	Da	2275	26,1%	65,0%	8,6%	0,4%
	Nu	735	14,6%	73,5%	11,9%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	1089	11,5%	74,3%	14,0%	0,1%
	3000-6000 lei	783	23,1%	67,6%	9,3%	0,1%
	Peste 6000 lei	734	42,2%	54,9%	2,7%	0,2%

Tabelul 70. Spuneți-mi vă rog, care este tipul de încălzire autonomă în gospodăria Dvs.?

		Număr	Încălzire pe gaz	Cărbune, lemne, păcură	Electricitate	Altele	NȘ/NR
Total		2038	27,7%	77,4%	1,1%	0,0%	0,0%
Genul respondentului:	Masculin	991	25,1%	81,1%	1,7%	0,0%	0,0%
	Feminin	1047	29,9%	74,2%	0,6%	0,0%	0,0%
Vârsta respondentului:	16-29 ani	340	32,4%	72,1%	1,2%	0,0%	0,0%
	30-44 ani	489	30,6%	73,8%	1,2%	0,0%	0,0%
	45-59 ani	561	22,9%	82,1%	0,9%	0,0%	0,0%
	60 -74 ani	648	25,0%	81,6%	1,1%	0,0%	0,0%
Mediu de reședință:	Urban	651	61,6%	44,5%	2,5%	0,0%	0,0%
	Rural	1387	10,8%	93,8%	0,4%	0,0%	0,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete	486	11,9%	90,5%	0,4%	0,0%	0,0%
	Medii generale	479	19,1%	84,0%	0,8%	0,0%	0,0%
	Medii profesionale	755	30,9%	75,8%	1,1%	0,0%	0,0%
	Superioare	317	54,6%	53,6%	2,4%	0,0%	0,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1230	34,3%	72,6%	1,1%	0,0%	0,0%
	Nu	808	16,1%	85,9%	1,1%	0,0%	0,0%
Conexiunea la internet:	Da	1505	32,0%	74,0%	1,3%	0,0%	0,0%
	Nu	533	12,5%	89,5%	0,4%	0,0%	0,0%
Nivel de venituri:	Sub 3000 lei	804	15,0%	86,8%	0,5%	0,0%	0,0%
	3000-6000 lei	534	31,4%	75,7%	1,0%	0,0%	0,0%
	Peste 6000 lei	413	39,8%	67,2%	2,6%	0,0%	0,0%