

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

SONDAJ LA IEȘIRE PENTRU EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE A SERVICIILOR PUBLICE SELECTATE



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	3
Aspecte metodologice	4
1. Aprecierea calității serviciului.....	6
2. Aprecierea accesibilității serviciului	9
3. Indicatorul cumulat de satisfacție.....	13
Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale	14
Concluzii	15
ANEXA 1: Tabele bivariate	16

Lista figurilor

Figura 1. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor guvernamentale accesate.....	6
Figura 2. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor accesate în funcție de gen și venituri (suma notelor 5 și 6)	6
Figura 3. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor per serviciu (suma notelor 5 și 6)	7
Figura 4. Gradul de satisfacție de calitatea de deservire	8
Figura 5. Gradul de satisfacție de calitatea serviciului (sub aspectul clarității informației și corectitudinii documentului)	8
Figura 6. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor guvernamentale accesate	9
Figura 7. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor accesate în funcție de gen și venituri (suma notelor 5 și 6)	10
Figura 8. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor per serviciu (suma notelor 5 și 6)	11
Figura 9. Gradul de satisfacție față de infrastructură.....	11
Figura 10. Gradul de satisfacție față de calitatea procedurii.....	12
Figura 11. Gradul de satisfacție cumulat (media pentru cele 13 aspecte apreciate)	13
Figura 12. Gradul de satisfacție de calitatea și accesibilitatea serviciului (cumulat).....	14

Lista tabelelor

Tabelul 1. Structura eșantionului	4
Tabelul 2. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor guvernamentale accesate, dezagregat	7
Tabelul 3. Variația indicatorilor de calitate per serviciu.....	9
Tabelul 4. Gradul de satisfacție de accesibilitatea serviciilor guvernamentale accesate, dezagregat	10
Tabelul 5. Durata proceselor	12
Tabelul 6. Gradul de satisfacție cumulat (media pentru cele 13 aspecte apreciate) în funcție de gen și venit	13

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 Publice și vine să completeze rezultatele studiului „Percepția, asimilarea și susținerea de către populație a e-Guvernării și Modernizării serviciilor guvernamentale” realizat în rândul populației generale în cadrul aceluiași proiect de cercetare.

În mod particular, acest studiu vizează **gradul de satisfacție de calitate și accesibilitatea a 7 servicii publice** selectate care sunt în proces de modernizare în cadrul Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale:

- Determinarea gradului de dezabilitate și a capacității de muncă (Consiliul Național pentru Determinarea dizabilității și Capacității de Muncă, Casa Națională pentru Asigurări Sociale);
- Acordarea indemnizațiilor de șomaj (Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă);
- Eliberarea permiselor de conducere (Agenția Servicii Publice);
- Acordarea pensiei pentru limită de vârstă (Casa Națională pentru Asigurări Sociale);
- Indemnizația lunară de maternitate (Casa Națională pentru Asigurări Sociale);
- Înregistrarea nașterii (Agenția Servicii Publice);
- Modificarea, rectificarea și completarea actelor de stare civilă (7 acte) (Agenția Servicii Publice);

Spre deosebire de Sondajul Național Anual care se realizează pe populația generală, acest studiu se concentrează pe experiența concretă a beneficiarilor în obținerea serviciului selectat și măsoară nivelul de satisfacție de calitate a serviciilor recepționate și accesibilitatea serviciilor la care se face referire. Indicatorii monitorizați pentru cele 7 servicii selectate:

1. **Nivelul de satisfacție de calitate a serviciilor selectate**, satisfăcuți fiind considerați clienții care au acordat notele 5 și 6 pe o scară de la 1 la 6.

2. **Nivelul de satisfacție de accesibilitatea serviciilor selectate**, accesibilitatea fiind dezagregată în *accesibilitate fizică / infrastructură, accesibilitate economică și consistența informațiilor* - cât de accesibile și clare sunt informațiile disponibile și schema de furnizare a serviciilor.

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

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

² <http://lex.justice.md/md/366273/>

Rezultatele studiului sunt structurate conform chestionarului aplicat, în partea analitică fiind prezentate date atât cu referire la întregul eșantion, cât și în comparație per serviciu.

Datele în raport sunt prezentate și în mod dezagregat, 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 per serviciu*.

Aspecte metodologice

- **Volumul eșantionului:** 2577 persoane cu vârstă de 18 ani și mai mult;
- **Tipul eșantionului:** simplu aleatoriu;
- **Metoda de colectare a datelor:** au fost aplicate două metode – sondaj telefonic (CATI) și sondaj la ieșire din unitățile de prestare a serviciilor (Exit Poll) cu aplicarea computerului (CAPI).

		Metodă
Serviciul:	Indemnizația de maternitate	CATI
	Înregistrarea nașterii	CAPI
	Ajutorul de șomaj	CATI
	Determinarea dizabilității și capacității de muncă	CATI
	Perfectarea actelor de stare civilă	CAPI
	Perfectarea permisului de conducere	CAPI
	Pensia pentru limită de vârstă	CATI

Eșantionare:

- Selecție simplă aleatorie în cazul serviciilor datele pentru care au fost colectate telefonic;
- Selectare exhaustivă în cazul serviciilor datele pentru care au fost colectate la ieșire;

Reprezentativitate: eșantionul este reprezentativ pentru

- populația care a beneficiat de serviciile selectate în ultimele 12 luni în cazul serviciilor datele pentru care au fost colectate telefonic;
- populația care a beneficiat de serviciile în perioada colectării datelor, în cazul serviciilor datele pentru care au fost colectate la ieșire;

Perioada de culegere a datelor: 18 august – 28 noiembrie 2020;

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Număr	%
Total		2577	100,0%
Genul respondentului:	Masculin	912	35,4%
	Feminin	1665	64,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	721	28,0%
	30-44 ani	860	33,4%
	45-59 ani	649	25,2%
	60+ ani	347	13,5%
Mediu de reședință:	Urban	1419	55,1%
	Rural	1158	44,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	295	11,4%
	Medii generale	405	15,7%
	Medii profesionale	978	38,0%
	Superioare	892	34,6%
	Refuz ³	7	,3%

³ Excluse din analiza dezagregată

		Număr	%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1638	64,5%
	Nu	902	35,5%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	1037	40,2%
	60% cu cel mai sporit nivel	1540	59,8%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	380	14,7%
	Înregistrarea nașterii	367	14,2%
	Ajutor de șomaj	350	13,6%
	Determinarea dezabilității	385	14,9%
	Perfectare acte de stare civilă	323	12,5%
	Perfectarea permisului de conducere	392	15,2%
	Pensia pentru limită de vârstă	380	14,7%

Protecția datelor cu caracter personal:

Pentru a asigura conformitatea procedurii cu legislația națională relevantă privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale respondenților care au fost de acord să fie supuși interviului telefonic de către CBS-Research:

1) au fost încheiate, cu sprijinul Agenției de Guvernare Electronică, acorduri cu fiecare furnizor de servicii selectate (în calitatea lor de operator de date cu caracter personal), prin care:

- s-a asigurat că autoritățile publice / furnizorii serviciilor selectate au obținut anterior de la cetățeni / beneficiarii serviciilor - în etapa de colectare a datelor - acordul pentru ca datele lor personale (număr de telefon, localitatea furnizării de servicii) să fie procesate de o terță parte (CBS-Research) pentru a efectua cercetarea satisfacției clienților;
- datele cu caracter personal relevante privind serviciile au fost furnizate pentru prelucrarea ulterioară de către CBS-Research strict în scopul efectuării sondajelor, în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal.

2) a fost notificat Centrul Național de Protecție a Datelor cu Caracter Personal, înainte de a demara operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal, cu privire la sistemul în cadrul căruia Consultantul intenționează să prelucreze datele cu caracter personal relevante, în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 al Republicii Moldova privind protecția datelor cu caracter personal.

LIMITĂRI: Datele sondajului trebuie tratate prin prisma eventualului impact al pandemiei de COVID-19 asupra percepțiilor și a comportamentului cetățenilor. Pandemia și interdicțiile în scopul prevenirii în vigoare pe parcursul mării părți ai anului 2020 și-au lăsat amprenta asupra tuturor sferelor vieții sociale, inclusiv și asupra modului și gradului de necesitate și de accesare a serviciilor publice. Toată amploarea acestui impact este prematur să fie estimată și conștientizată, însă la momentul actual putem sigur afirma, prin analogie cu accesarea altor servicii, că restricțiile impuse în perioada pandemiei au redus gradul firesc de accesare și a serviciilor guvernamentale, cu toate efectele aferente asupra tuturor indicatorilor măsurați în cadrul studiului.

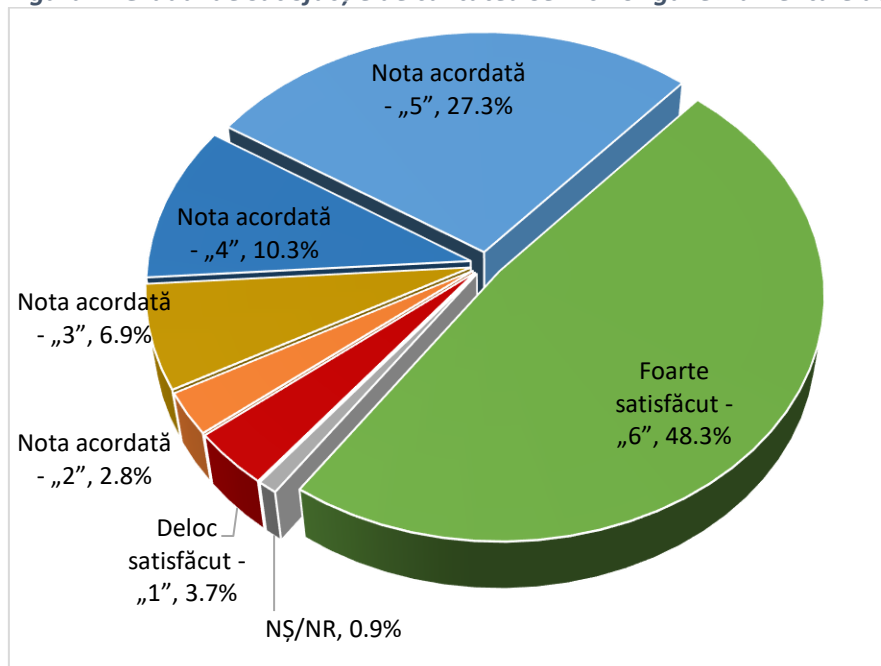
La fel studiul a fost realizat într-o perioadă în care prestarea multor servicii a fost fie sistată fie prestată în mod specific, fapt care la fel afectează atât calitatea procesului, cât și percepția acestuia din partea beneficiarului.

1. Aprecierea calității serviciului

Indicatorul de bază a studiului reiese din matricea de monitorizare și evaluare a Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale și vizează **nivelul de satisfacție a cetățenilor de calitatea serviciilor administrative guvernamentale selectate**, exprimat prin ponderea cumulativă a aprecierilor de 5 și 6 pe o scală de la 1 (deloc satisfăcut) la 6 (foarte satisfăcut). Majoritatea respondenților beneficiari de cele 7 servicii au manifestat satisfacție față de calitatea prestării acestora. Notă maximă au acordat 48,3%, alții 27,3% au acordat nota 5. Cumulativ indicatorul atinge nivelul de 75,6%.

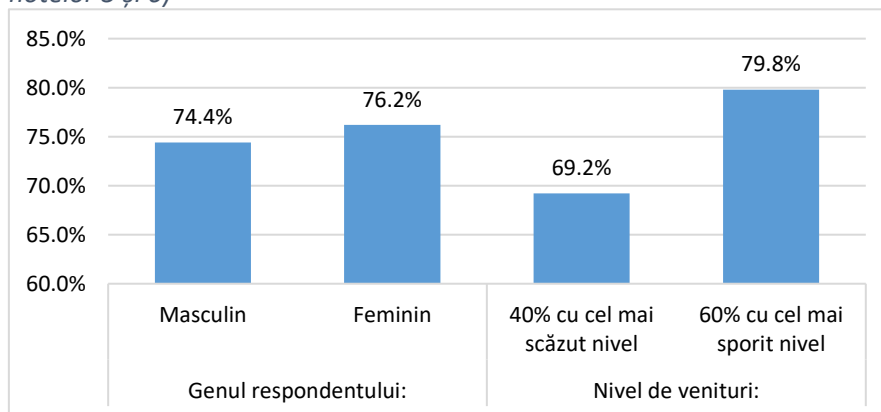
Aprecieri extrem de negative au acordat 6,5% (note 1 și 2), iar 17,2% au apreciat prin 3 sau 4.

Figura 1. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor guvernamentale accesate



Gradul de apreciere a calității serviciilor în funcție de genul respondentului nu diferă substanțial (74,4% în cazul bărbaților și 76,2% în cazul femeilor). În schimb, raportat la nivelul de venituri discrepanța aprecierilor este una foarte mare, cei mai săraci 40% respondenți acordând aprecieri pozitive într-o pondere cu 10 la sută mai mică decât respondenții din categoria celor cu nivel mai sporit (69,2% față de 79,8%).

Figura 2. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor accesate în funcție de gen și venituri (suma notelor 5 și 6)



Gradul de apreciere a calității serviciilor variază considerabil la unele categorii socio-demografice.

Valoarea indicatorului de satisfacție de calitatea serviciului este ceva mai sporită în rândul tinerilor (peste 82% față de doar 64,6% în rândul celor de 60-74 ani), locuitorilor din mediul urban (79,2% vs 71,0% în rural). Gradul de satisfacție de calitatea serviciului este mai înalt și în rândul respondenților cu studii superioare (80,7% față de minima înregistrată în rândul grupului cu studii medii generale – 65,7%), a celor care au computer acasă (78,6% vs 70,4% din grupul opus).

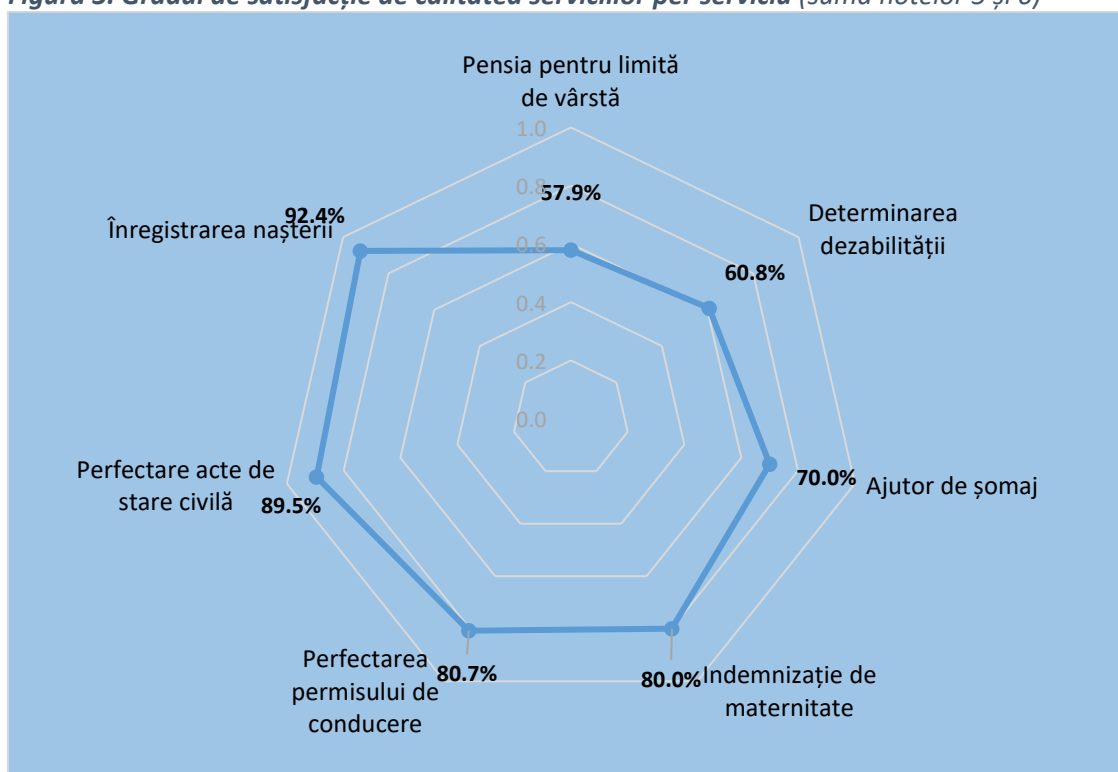
Tablul 2. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor guvernamentale accesate, dezagregat

		Indicatorul combinat
Total		75,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	82,6%
	30-44 ani	81,7%
	45-59 ani	65,5%
	60 -74 ani	64,6%
Mediu de reședință:	Urban	79,2%
	Rural	71,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	76,9%
	Medii generale	65,7%
	Medii profesionale	74,6%
	Superioare	80,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	78,6%
	Nu	70,4%

Totodată aceste variații în mare parte par a fi afectate de variația satisfacției de la un serviciu la altul, care este una foarte pronunțată. Cele mai problematice în acest sens sunt serviciile **acordarea pensiei pentru limita de vârstă** și **determinarea gradului de dezabilitate**, în cazul cărora s-a atestat un nivel de satisfacție de circa 60%. Cel mai apreciat serviciu este **înregistrarea nașterii**, unicul serviciu cu peste 90% aprecieri. Un nivel apropiat de această cifră înregistrează și serviciul de **perfectare a actelor de stare civilă**.

Perfectarea permisului de conducere și **acordarea indemnizațiilor de maternitate** cumulează în jurul a 80% aprecieri pozitive iar **acordarea ajutorului de șomaj** 70%.

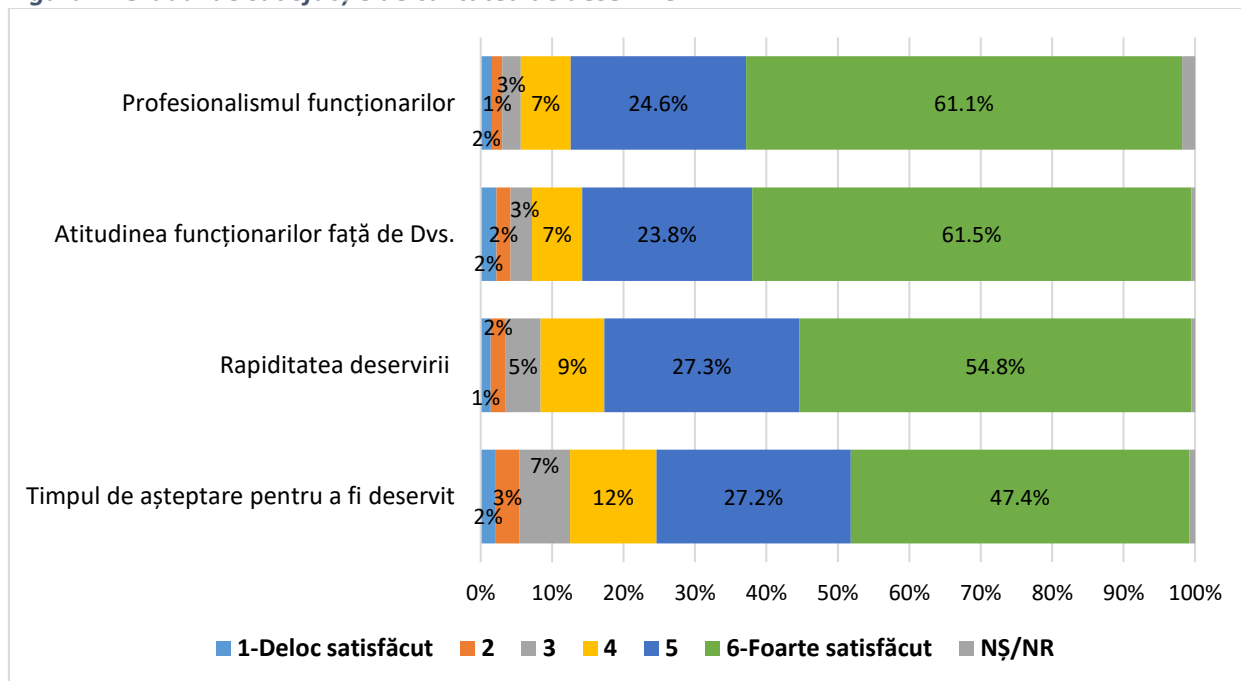
Figura 3. Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor per serviciu (suma notelor 5 și 6)



Pentru fiecare serviciu beneficiarii au fost rugați să aprecieze și o serie de aspecte legate de funcționalitate în acordarea acestuia, adică elementele constitutive a calității.

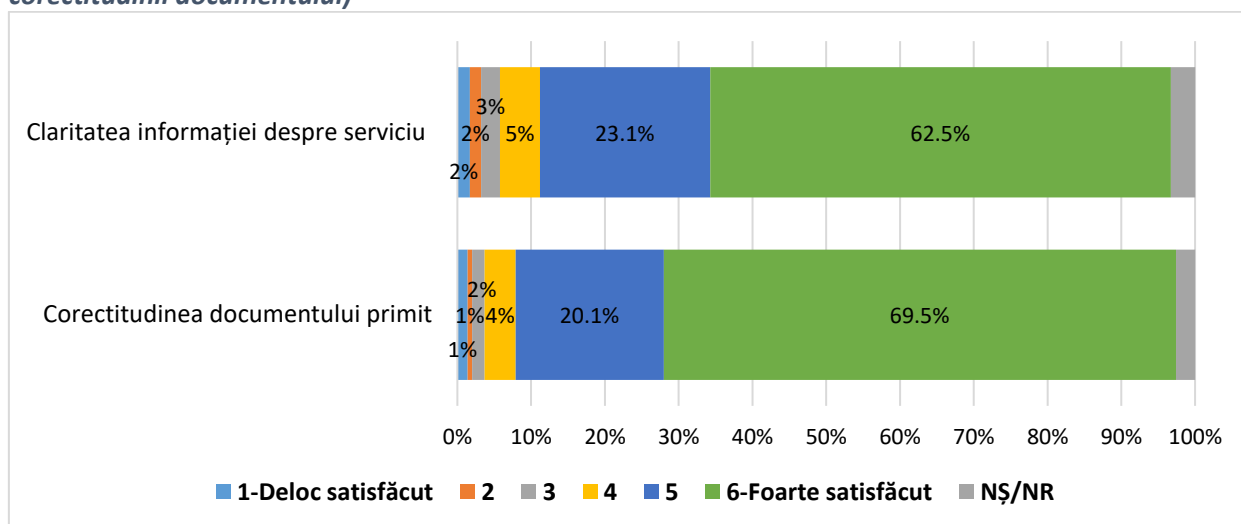
În ceea ce ține de **calitatea deservirii** variația este cuprinsă între 74,6% în aprecierea timpului de așteptare pentru a fi deservit și 85,7% în aprecierea profesionalismului funcționarilor. Între aceste nivele avem atitudinea funcționarilor față de client (85,3% aprecieri pozitive) și rapiditatea deservirii (82,3%).

Figura 4. Gradul de satisfacție de calitatea de deservire



Și în final, în aprecierea elementelor aferente calității furnizării serviciului 85,6% au apreciat pozitiv *costul serviciului pe când 89,6% corectitudinea actului.*

Figura 5. Gradul de satisfacție de calitatea serviciului (sub aspectul clarității informației și corectitudinii documentului)



Remarcăm scoruri ceva mai mici în cazul **serviciilor de determinare a dizabilității și eliberarea permisului de conducere** în ceea ce privește *timpul de așteptare, rapiditatea deservirii și atitudinea funcționarilor.* Cea mai mică medie a aprecierilor în ceea ce privește *corectitudinea documentului eliberat* s-a înregistrat în cazul **serviciului de stabilire a pensiei pentru limita de vârstă.** Tot acest serviciu, împreună cu serviciile de acordare a ajutorului de șomaj și a indemnizațiilor de maternitate au obținut scoruri ceva mai modeste în ceea ce privește claritatea informației despre serviciu.

Tabelul 3. Variația indicatorilor de calitate per serviciu (valoarea medie pe scala de la 1 la 6)

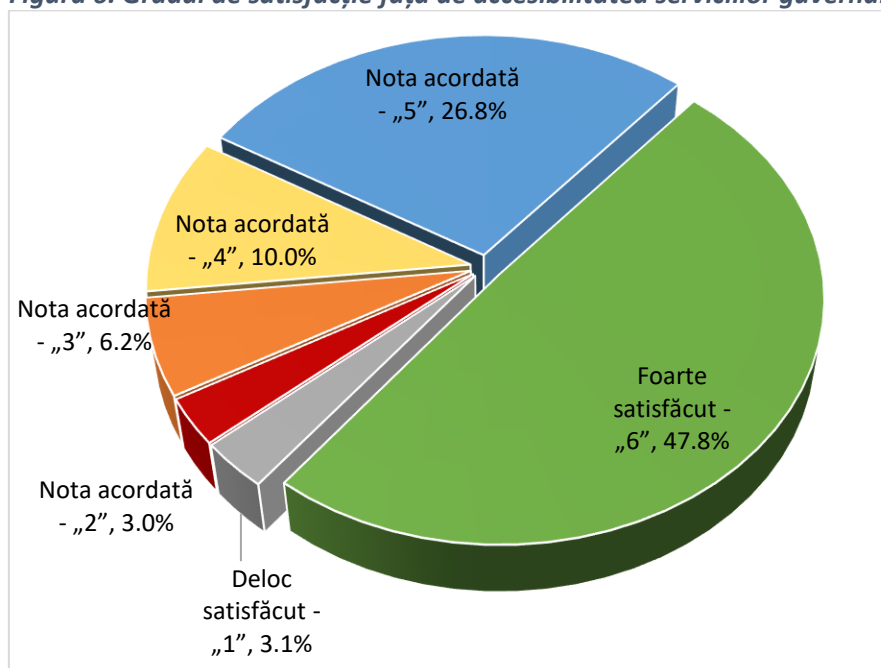
	Indemnizație de maternitate	Înregistrarea nașterii	Ajutor de șomaj	Determinarea dezabilității	Perfectare acte de stare civilă	Perfectarea permisului de conducere	Pensia pentru limită de vârstă
Timpul de așteptare pentru a fi deservit	5,1	5,5	5,2	4,7	5,3	4,6	5,0
Rapiditatea deservirii	5,3	5,6	5,3	4,9	5,4	5,0	5,2
Atitudinea funcționarilor față de Dvs.	5,4	5,6	5,4	5,1	5,5	5,2	5,3
Profesionalismul funcționarilor	5,5	5,5	5,5	5,3	5,5	5,3	5,3
Corectitudinea documentului primit	5,6	5,7	5,7	5,5	5,5	5,7	5,4
Claritatea informației despre serviciu	5,4	5,6	5,4	5,5	5,5	5,6	5,4

Cele mai mici valori în obținute în comparație cu restul serviciilor

2. Aprecierea accesibilității serviciului

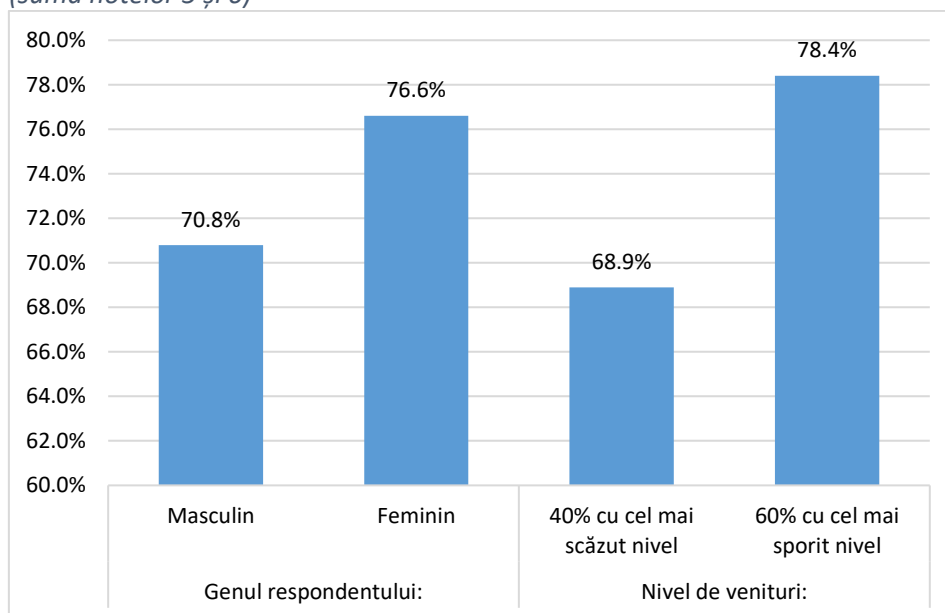
A doua componentă care se înscrie standardelor de prestare a serviciilor guvernamentale, evaluată în cadrul studiului a ținut de **accesibilitatea serviciilor selectate** pentru beneficiari. Un prim indicator, cel de apreciere la general a **gradului de accesibilitate**, înregistrează **74,6%** aprecieri pozitive (5 și 6), 16,2% aprecieri moderate (3 și 4) și 6,1% negative (2 și 1).

Figura 6. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor guvernamentale accesate



În cadrul grupurilor specifice de gen și nivel de venituri variația este una notabilă. Gradul de accesibilitate a serviciului este apreciat mai moderat de către bărbați -70,8%, față de 76,6% în cazul femeilor. 68,9% de respondenți din grupul celor cu un nivel de venituri mai scăzut (în rândul celor două quintile mai sărace) apreciază cu note de 5 și 6 accesibilitatea serviciilor, ceea ce este cu 10% mai puțin față de media în rândul respondenților cu un nivel mai sporit de venituri- care este de 78,4%.

Figura 7. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor accesate în funcție de gen și venituri (suma notelor 5 și 6)



Variațiile pe categorii socio-demografice la fel sunt pronunțate, în direcții similare ca și în cazul indicatorului de calitate. Cei mai puțin satisfăcuți sunt persoanele din categoriile de vârstă mai sporită (sub 70% în categoriile de vârstă 45 ani și peste) – ceea ce perfect corelează cu aprecierile acordate serviciilor de stabilire a dezabilității și acordare a pensiei pentru limită de vârstă. Ceva mai satisfăcuți, pe lângă persoanele tinere, sunt locuitorii din mediul urban (78,1%), cei cu studii superioare (79,3%), care dispun de computer acasă (77,8%)

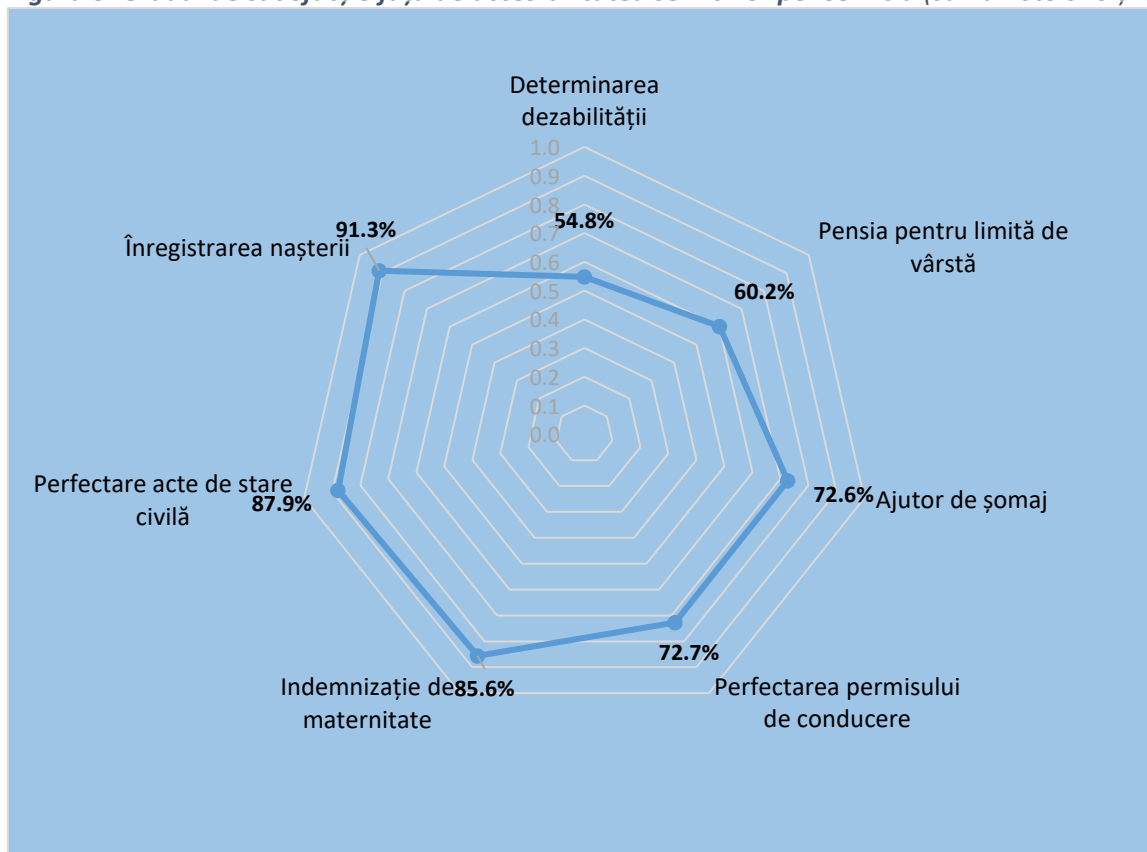
Tabelul 4. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor guvernamentale accesate, dezagregat

		Indicatorul combinat
Total		74,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	80,1%
	30-44 ani	80,2%
	45-59 ani	66,3%
	60 -74 ani	65,1%
Mediu de reședință:	Urban	78,1%
	Rural	70,5%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	74,6%
	Medii generale	70,4%
	Medii profesionale	72,3%
	Superioare	79,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	77,8%
	Nu	69,0%

În ceea ce privește **accesibilitatea** cele mai problematice sunt serviciile **determinarea gradului de dezabilitate și acordarea pensiei pentru limita de vârstă**, în cazul cărora s-a atestat un nivel de satisfacție de circa 60%. Cel mai înalt apreciat serviciu este **înregistrarea nașterii**, unicul serviciu cu peste 90% aprecieri de note de 5 și 6. Un nivel apropiat de această cifră înregistrează serviciile de **perfectare a actelor de stare civilă și acordarea indemnizației de maternitate**.

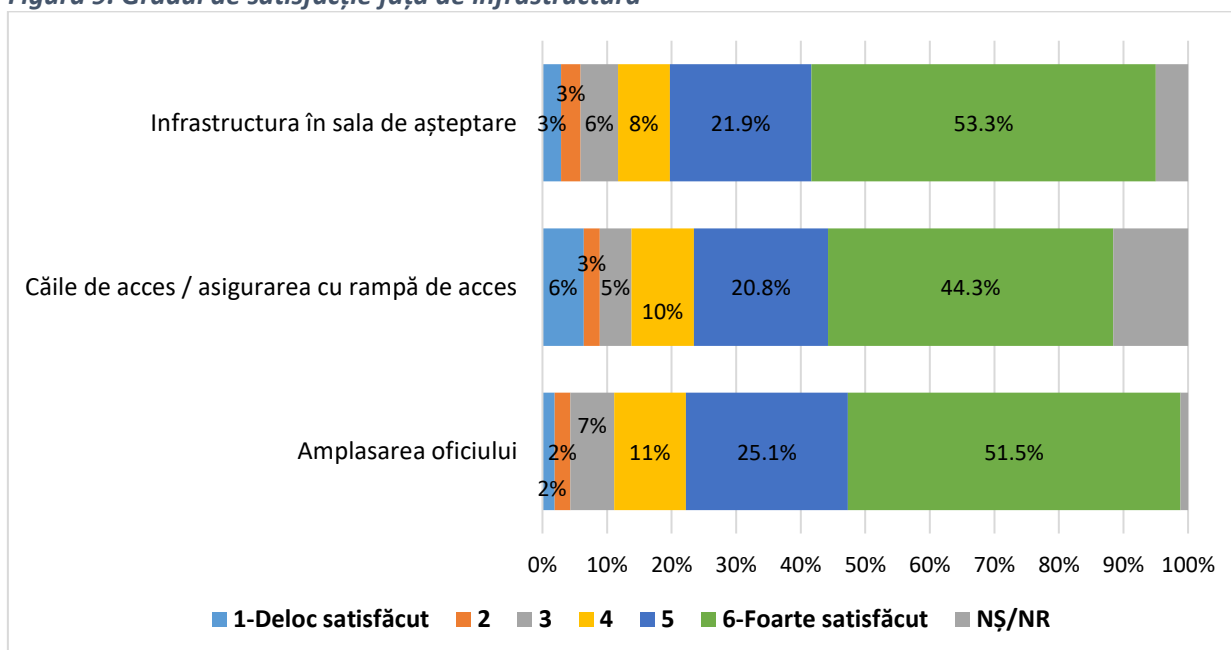
Perfectarea permisului de conducere și acordarea ajutorului de șomaj înregistrează un pic peste 70% aprecieri pozitive.

Figura 8. Gradul de satisfacție față de accesibilitatea serviciilor per serviciu (suma notelor 5 și 6)



În ceea ce privește gradul de satisfacție față de elementele aferente infrastructurii, aprecierile pozitive variază de la **65,1% în aprecierea căilor de acces și asigurare cu rampe de acces** (un nivel de altfel foarte scăzut, ținând cont de faptul că marea majoritate a respondenților nu au deficiențe de a se deplasa) și 75,1% în aprecierea **amplasării punctului de prestare a serviciului**.

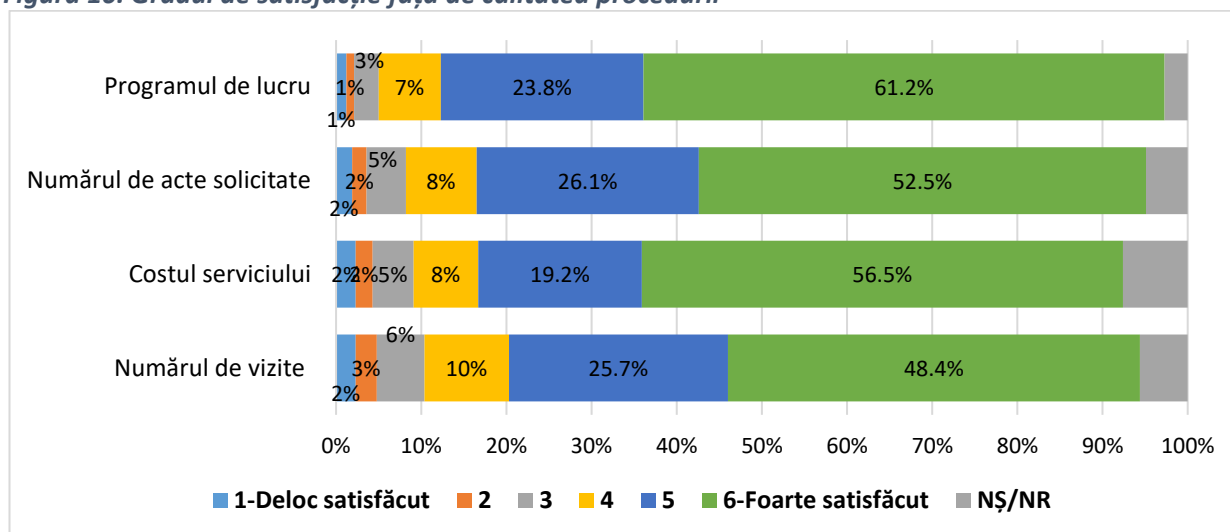
Figura 9. Gradul de satisfacție față de infrastructură



Dacă raportăm gradul de satisfacție față de procedura de furnizare a serviciilor (programul de lucru, numărul de acte solicitate, cost, număr de vizite) atunci constatăm că acesta variază între 74,1% (note de

5 și 6) în cazul aprecierii numărului de vizite necesar pentru a fi încheiat cu succes serviciul, și 85% aprecieri pozitive în ceea ce privește programul de lucru.

Figura 10. Gradul de satisfacție față de calitatea procedurii



Un aspect important al studiului a constituit cercetare opiniei cetățenilor față de **durata generală a obținerii serviciilor**, și anume: *timpul de deplasare, așteptare în rând și durată prestării acestuia*. Așadar, deplasarea beneficiarului până la punctul de acordare a serviciului variază între 20 și 40 minute, **cea mai mare durată fiind înregistrată în cazul serviciului de determinare a dizabilității**.

Pentru marea parte a serviciilor sunt necesare două vizite, în cazul serviciului de înregistrare și documentare a nașterii o singură vizită, iar pentru perfectare permisului de conducere în mediu 3 (este posibilă și confuzia cu vizite pentru examene auto).

Cinci din cele 7 servicii necesită o lună calendaristică de la început până la finalitate, perfectarea actelor de stare civilă - cinci zile și perfectarea actelor de naștere - o zi.

Majoritate serviciilor necesită 10 minute de așteptare în rând, 20 minute în mediu așteaptă cetățenii pentru serviciul determinarea gradului de dizabilitate și capacitate de muncă, 5 și 7 minute beneficiarii de ajutor de șomaj și perfectarea permisului de conducere.

Tabelul 5. Durata proceselor⁴

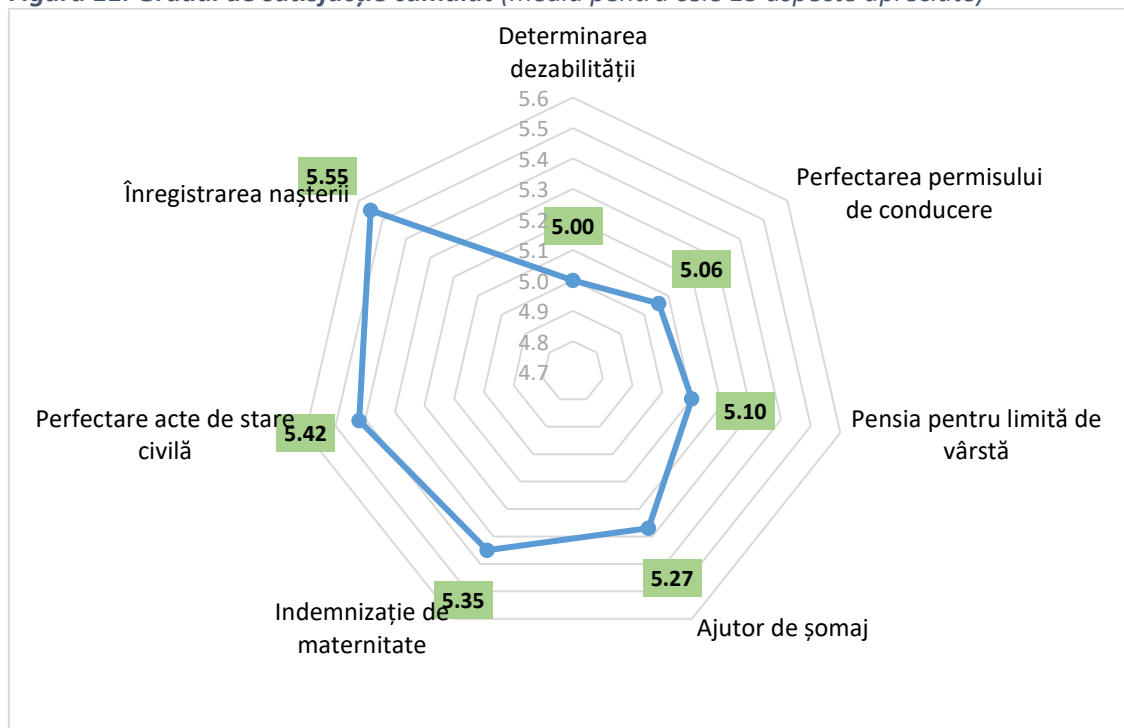
	Timp necesar pentru deplasare până la instituție	Numărul de vizite necesare până la încheierea exercițiului	Numărul de zile pentru realizarea exercițiului	Timp de așteptare în rând
<i>Unitate</i>	<i>Minute</i>	<i>Nr. vizite</i>	<i>Zile</i>	<i>Minute</i>
Indemnizație de maternitate	20	2	30	10
Înregistrarea nașterii	20	1	1	10
Ajutor de șomaj	20	2	30	5
Determinarea dizabilității	40	2	30	20
Perfectare acte de stare civilă	25	2	5	10
Perfectarea permisului de conducere	30	3	30	7
Pensia pentru limită de vârstă	30	2	30	10

⁴ Sunt utilizate valorile mediane a indicatorilor deoarece sunt mai stabile decât valoarea medie.

3. Indicatorul cumulat de satisfacție

Media aprecierilor pentru cele 13 aspecte măsurate este de 5 puncte și mai mult, pe o scală de la 1 la 6. Totodată, cele mai mici medii au obținut serviciile de **determinare a dezabilității** (5,00) și **acordarea pensiei pentru limita de vârstă** (5,10), între ele plasându-se **perfectarea permisului de conducere** (5,06).

Figura 11. Gradul de satisfacție cumulat (media pentru cele 13 aspecte apreciate)



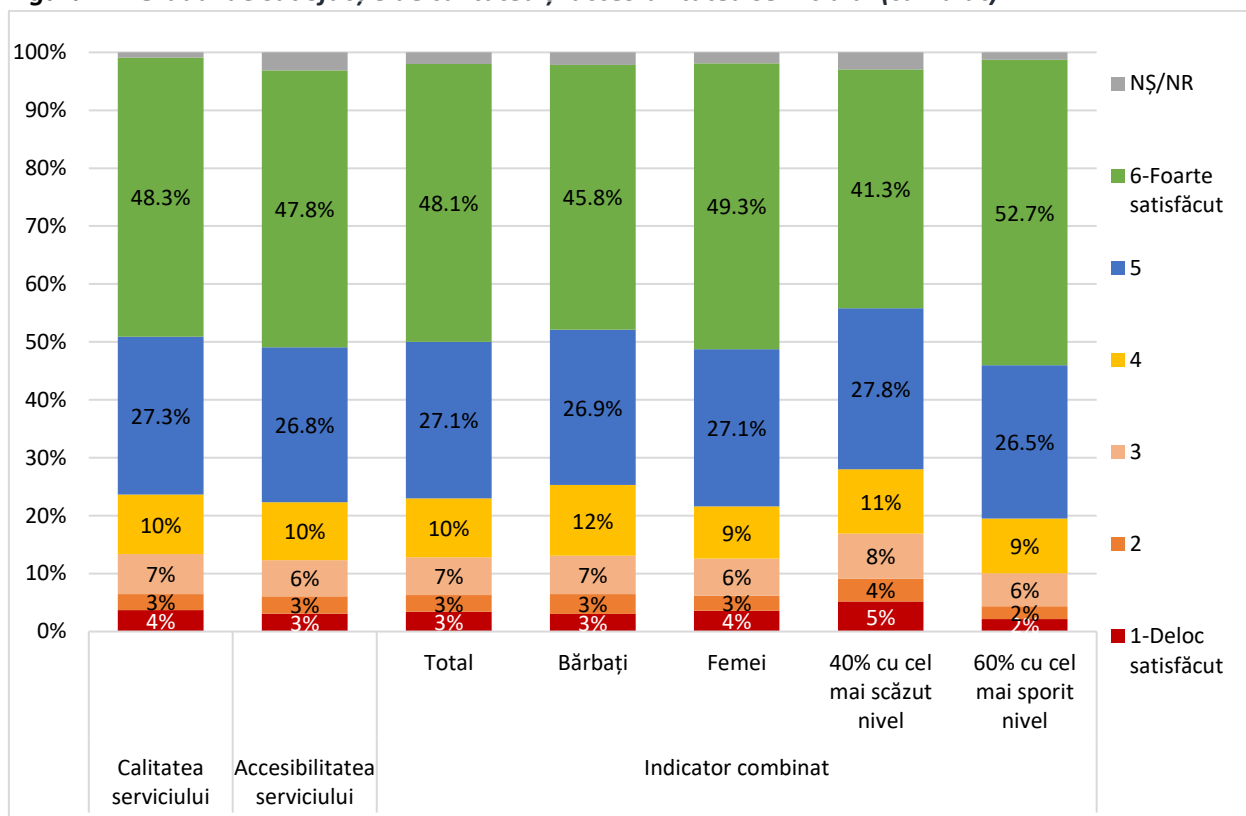
În funcție de gen și venituri trebuie să remarcăm că diferențe notabile (mai mult de 3 zecimi ai mediei) avem în cazul serviciului de acordare a pensiei pentru limită de vârstă, care a fost apreciat mai modest de către femei în comparație cu bărbații (5,0 vs 5,3) și în cazul serviciilor precum determinarea dizabilității și perfectarea permisului de conducere, în ambele cazuri media în rândul celor mai sărace două quintile fiind cu 3 zecimi sub media în restul eșantionului.

Tabelul 6. Gradul de satisfacție cumulat (media pentru cele 13 aspecte apreciate) în funcție de gen și venit

	Total	Gen:		Nivel de venituri:	
		Masculin	Feminin	40% cu cel mai scăzut nivel	60% cu cel mai sporit nivel
Indemnizație de maternitate	5,4	5,4	5,4	5,3	5,4
Înregistrarea nașterii	5,6	5,5	5,6	5,5	5,6
Ajutor de șomaj	5,3	5,3	5,2	5,3	5,3
Determinarea dezabilității	5,0	4,9	5,1	4,9	5,2
Perfectare acte de stare civilă	5,4	5,3	5,5	5,4	5,5
Perfectarea permisului de conducere	5,1	5,0	5,1	4,8	5,1
Pensia pentru limită de vârstă	5,1	5,3	5,0	5,0	5,2

Cele mai mici valori în obținute în comparație cu restul serviciilor

Figura 12. Gradul de satisfacție de calitatea și accesibilitatea serviciului (cumulat)



Extras din Matricea de Rezultate a Proiectului Modernizarea Serviciilor Guvernamentale

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

Actualizare Decembrie, 2020

Obiectivul de Dezvoltare al Proiectului: Îmbunătățirea accesului, eficienței și calității serviciilor administrative guvernamentale selectate.							
Indicatorii Obiectivelor de Dezvoltare a proiectului		Valoarea de bază	Ținta Anul 1	Ținta Anul 2	Ținta Anul 3	Ținta Anul 4	Ținta Finală
Ponderea cetățenilor satisfăcuți de calitatea serviciilor publice selectate:	general	75.6%	58.8%	61%	63%	66%	70%
	% femei	65.2%	46.5%	46.5%	47.5%	48.5%	49.5%
	grupurile cu venituri mici (cele mai sărace 40%)	36.9%	30%	30%	33%	35%	40%

Concluzii

Evaluarea nivelului de satisfacție cu calitatea serviciilor publice selectate

- Gradul de satisfacție de calitatea serviciilor publice selectate **este înregistrat în primul an de intervenție la un nivel moderat spre sporit**. Ponderea aprecierilor de 5 sau 6 constituie 75,6%.
- Valoarea indicatorului în rândul celor mai săraci 40% respondent este cu circa 6% mai mică față de întregul eșantion și cu peste 10% mai mică față de ceilalți 60% respondenți, ceea ce fundamentează concluzia că **cele mai sărace pături ale populației ajung să primească servicii publice la standarde mai reduse**.
- De servicii publice **ceva mai puțin calitative beneficiază persoanele în vârstă, din mediul rural**;
- Gradul de satisfacție față de calitatea serviciului prestat variază de la un serviciu la altul. Cele mai scăzute aprecieri la capitolul calitate sunt înregistrate de serviciile pensia pentru limită de vârstă și determinarea dezabilității.
- Parametri de prestare a serviciului componenți ai calității sunt apreciați pozitiv de către 80%-90%. Unicul aspect care a înregistrat nivelul de satisfacție sub 80% este timpul de așteptare până a fi deservit.
- Determinarea dizabilității și eliberarea permisului de conducere în comparație cu celelalte aspect ale calității obțin scoruri mai joase în ceea ce privește timpul de așteptare, viteza deservirii și atitudinea funcționarilor.
- Indemnizațiile de maternitate, ajutorul de șomaj și pensia pentru limită de vârstă sunt serviciile care se remarcă (negativ) la capitolul claritatea informației despre serviciu.

Evaluarea nivelului de satisfacție cu accesibilitatea anumitor servicii publice

- **Accesibilitatea serviciilor**, ca și parte componentă a calității, înregistrează la fel un nivel de satisfacție de la moderat la înalt – 74,6%.
- În cazul acestui indicator se înregistrează discrepanțe și în funcție de gen, bărbații având un nivel al indicatorului cu circa 5% sub cel general pe eșantion și cu 6% mai mic decât în rândul femeilor. Este și mai pronunțată discrepanța între grupurile de venituri, circa 10%.
- Și aici se atestă nivele de satisfacție mai reduse în rândul populației mai în vârstă, din mediul rural.
- Per servicii, cel mai puțin accesibil serviciu este cel de determinare a dezabilității, cu doar 54,8% satisfăcuți, urmat de pensia pentru limită de vârstă.
- Ca și durată, pentru cele mai multe servicii deplasarea beneficiarului către punctul de prestare durează circa 30 minute, necesită două vizite, este acordat în 30 zile iar așteptarea în rând durează în mediu 10 minute la o vizită.

ANEXA 1: Tabele bivariate

Lista tabelelor

Tabelul 7. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți în general de ... de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? – Calitatea serviciului	17
Tabelul 8. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți în general de ... de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? – Accesibilitatea serviciului	18
Tabelul 9. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Amplasarea oficiului	19
Tabelul 10. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Căile de acces / asigurarea cu rampă de acces	20
Tabelul 11. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Infrastructura în sala de așteptare (disponibilitatea de scaune, fotolii, temperatura etc.)	21
Tabelul 12. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Timpul de așteptare pentru a fi deservit	22
Tabelul 13. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Rapiditatea deservirii.....	23
Tabelul 14. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Atitudinea funcționarilor față de Dvs.	24
Tabelul 15. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Profesionalismul funcționarilor	25
Tabelul 16. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Numărul de vizite	26
Tabelul 17. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Programul de lucru.....	27
Tabelul 18. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Numărul de acte solicitate	28
Tabelul 19. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Costul serviciului.....	29
Tabelul 20. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Corectitudinea documentului primit (fără greșeli).....	30
Tabelul 21. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Claritatea informației despre serviciu.....	31
Tabelul 22. Spuneți-ne vă rog, în cât timp ați ajuns de acasă până la instituția dată: numărul de minute	32
Tabelul 23. Spuneți-ne vă rog, de câte ori a fost necesar să veniți la instituția dată, până ați reușit să obțineți serviciul: numărul de vizite.....	33
Tabelul 24. Spuneți-ne vă rog, aproximativ în cât timp ați obținut serviciul solicitat (timpul din momentul apariției necesității de serviciu, informare despre serviciu și pana la obținere): numărul de zile	34
Tabelul 25. Spuneți-ne vă rog, aproximativ cât timp ați stat în rând până a ajunge la ghișeu/funcționar: numărul de minute	35

Tabelul 7. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți în general de ... de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? – Calitatea serviciului

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		3,7%	2,8%	6,9%	10,3%	27,3%	48,3%	75,6%	0,9%
Genul respondentului:	Masculin	3,0%	3,2%	6,9%	11,6%	28,2%	46,2%	74,4%	1,0%
	Feminin	4,1%	2,5%	6,8%	9,5%	26,8%	49,4%	76,2%	0,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	0,8%	1,1%	4,4%	10,8%	28,6%	54,0%	82,6%	0,3%
	30-44 ani	2,1%	2,4%	5,2%	8,0%	29,5%	52,2%	81,7%	0,5%
	45-59 ani	7,2%	4,6%	8,6%	12,2%	26,7%	38,8%	65,5%	1,8%
	60+ ani	6,9%	3,5%	12,7%	11,2%	20,2%	44,4%	64,6%	1,2%
Mediu de reședință:	Urban	2,5%	2,6%	5,3%	9,7%	26,5%	52,7%	79,2%	0,7%
	Rural	5,2%	2,9%	8,8%	11,0%	28,2%	42,8%	71,0%	1,0%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	3,4%	2,7%	6,1%	10,2%	26,4%	50,5%	76,9%	0,7%
	Medii generale	5,2%	4,2%	9,9%	13,8%	22,2%	43,5%	65,7%	1,2%
	Medii profesionale	4,5%	2,6%	6,6%	10,6%	28,3%	46,3%	74,6%	1,0%
	Superioare	2,2%	2,2%	5,9%	8,4%	28,7%	52,0%	80,7%	0,4%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	2,3%	2,3%	6,3%	9,8%	27,4%	51,2%	78,6%	0,7%
	Nu	6,2%	3,5%	7,8%	11,1%	27,2%	43,2%	70,4%	1,1%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	5,9%	3,7%	8,5%	11,6%	27,2%	42,0%	69,2%	1,2%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,2%	2,1%	5,8%	9,4%	27,3%	52,5%	79,8%	0,6%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,6%	1,8%	6,8%	9,5%	31,8%	48,2%	80,0%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	0,8%	1,1%	1,4%	4,4%	21,0%	71,4%	92,4%	0,0%
	Ajutor de șomaj	4,6%	1,4%	9,1%	12,9%	27,7%	42,3%	70,0%	2,0%
	Determinarea dezabilității	7,8%	5,7%	8,8%	14,3%	28,1%	32,7%	60,8%	2,6%
	Perfectare acte de stare civilă	0,6%	1,5%	1,9%	6,5%	25,7%	63,8%	89,5%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	0,5%	1,8%	5,4%	11,7%	35,5%	45,2%	80,7%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	9,5%	5,5%	13,9%	12,1%	20,5%	37,4%	57,9%	1,1%

Tabelul 8. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți în general de ... de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? – Accesibilitatea serviciului

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		3,1%	3,0%	6,2%	10,0%	26,8%	47,8%	74,6%	3,1%
Genul respondentului:	Masculin	3,1%	3,6%	6,4%	12,8%	25,5%	45,3%	70,8%	3,3%
	Feminin	3,1%	2,6%	6,1%	8,4%	27,4%	49,2%	76,6%	3,0%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	2,4%	2,1%	5,1%	10,1%	26,4%	53,7%	80,1%	0,3%
	30-44 ani	1,9%	2,3%	4,5%	9,3%	28,6%	51,6%	80,2%	1,7%
	45-59 ani	4,6%	4,6%	8,3%	10,2%	29,0%	37,3%	66,3%	6,0%
	60+ ani	4,9%	3,5%	8,6%	11,0%	19,0%	46,1%	65,1%	6,9%
Mediu de reședință:	Urban	2,5%	2,6%	5,2%	10,1%	25,2%	52,9%	78,1%	1,6%
	Rural	3,9%	3,5%	7,4%	9,8%	28,8%	41,7%	70,5%	4,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	2,4%	2,7%	5,4%	12,2%	25,4%	49,2%	74,6%	2,7%
	Medii generale	3,5%	3,5%	8,1%	10,9%	28,4%	42,0%	70,4%	3,7%
	Medii profesionale	3,7%	3,2%	7,0%	9,2%	26,9%	45,4%	72,3%	4,7%
	Superioare	2,6%	2,6%	4,8%	9,6%	26,5%	52,8%	79,3%	1,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	2,1%	2,4%	5,7%	9,7%	27,0%	50,8%	77,8%	2,3%
	Nu	4,9%	4,0%	7,1%	10,4%	26,3%	42,7%	69,0%	4,5%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	4,5%	4,1%	7,1%	10,6%	28,4%	40,5%	68,9%	4,7%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,1%	2,3%	5,6%	9,5%	25,6%	52,8%	78,4%	2,0%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,1%	1,6%	4,2%	7,4%	31,1%	54,5%	85,6%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	0,3%	1,4%	1,1%	6,0%	21,0%	70,3%	91,3%	0,0%
	Ajutor de șomaj	4,0%	3,7%	7,1%	9,4%	28,0%	44,6%	72,6%	3,1%
	Determinarea dezabilității	5,5%	5,7%	10,6%	13,0%	26,2%	28,6%	54,8%	10,4%
	Perfectare acte de stare civilă	0,9%	0,6%	2,8%	7,7%	29,4%	58,5%	87,9%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	3,3%	3,3%	7,1%	13,5%	30,6%	42,1%	72,7%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	6,3%	4,2%	9,7%	12,1%	21,3%	38,9%	60,2%	7,4%

Tabelul 9. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Amplasarea oficiului

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,9%	2,4%	6,8%	11,1%	25,1%	51,5%	76,6%	1,2%
Genul respondentului:	Masculin	1,8%	2,5%	6,6%	12,3%	26,0%	49,8%	75,8%	1,1%
	Feminin	2,0%	2,3%	6,8%	10,5%	24,7%	52,4%	77,1%	1,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	0,8%	2,2%	6,8%	13,0%	23,3%	53,5%	76,8%	0,3%
	30-44 ani	1,7%	2,2%	5,6%	8,7%	25,7%	55,2%	80,9%	0,8%
	45-59 ani	3,4%	2,5%	8,5%	12,0%	27,7%	43,6%	71,3%	2,3%
	60+ ani	2,0%	2,9%	6,3%	11,5%	22,8%	52,7%	75,5%	1,7%
Mediu de reședință:	Urban	1,6%	2,1%	6,1%	10,4%	22,3%	56,7%	79,0%	0,6%
	Rural	2,3%	2,7%	7,5%	12,0%	28,6%	45,1%	73,7%	1,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	2,4%	1,7%	6,8%	8,8%	27,1%	52,5%	79,6%	0,7%
	Medii generale	2,2%	2,0%	7,9%	13,3%	26,9%	45,7%	72,6%	2,0%
	Medii profesionale	2,1%	2,4%	5,2%	12,0%	27,3%	49,3%	76,6%	1,7%
	Superioare	1,3%	2,8%	8,0%	10,0%	21,3%	56,3%	77,6%	0,3%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,5%	2,3%	7,1%	11,8%	24,5%	52,0%	76,5%	0,8%
	Nu	2,8%	2,4%	6,2%	9,9%	26,2%	50,7%	76,9%	1,8%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,7%	2,5%	6,1%	12,0%	28,4%	46,8%	75,2%	1,6%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,4%	2,3%	7,2%	10,6%	23,0%	54,7%	77,7%	0,8%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,1%	1,3%	5,0%	8,4%	25,3%	58,7%	84,0%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	1,1%	1,6%	4,4%	6,3%	19,3%	67,0%	86,3%	0,3%
	Ajutor de șomaj	3,4%	1,4%	6,0%	11,1%	22,3%	54,0%	76,3%	1,7%
	Determinarea dezabilității	3,9%	3,6%	10,6%	11,4%	31,7%	34,0%	65,7%	4,7%
	Perfectare acte de stare civilă	0,3%	2,2%	4,3%	4,6%	25,7%	62,8%	88,5%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	0,8%	3,6%	11,2%	21,4%	24,5%	38,5%	63,0%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	2,9%	2,6%	5,0%	13,2%	26,8%	48,4%	75,2%	1,1%

Tabelul 10. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Căile de acces / asigurarea cu rampă de acces

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		6,4%	2,5%	4,9%	9,7%	20,8%	44,3%	65,1%	11,6%
Genul respondentului:	Masculin	6,7%	3,0%	5,2%	11,0%	19,2%	44,4%	63,6%	10,6%
	Feminin	6,2%	2,2%	4,7%	8,9%	21,7%	44,2%	65,9%	12,1%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	6,7%	2,2%	5,1%	11,4%	19,7%	47,0%	66,7%	7,9%
	30-44 ani	5,2%	2,8%	4,4%	8,8%	21,6%	45,6%	67,2%	11,5%
	45-59 ani	8,0%	2,5%	4,5%	8,8%	21,9%	39,6%	61,5%	14,8%
	60+ ani	5,5%	2,3%	6,1%	9,8%	19,0%	44,1%	63,1%	13,3%
Mediu de reședință:	Urban	5,0%	1,8%	4,2%	8,7%	19,7%	48,3%	68,0%	12,3%
	Rural	8,0%	3,3%	5,6%	10,9%	22,1%	39,4%	61,5%	10,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	7,8%	3,4%	4,1%	9,2%	20,3%	45,8%	66,1%	9,5%
	Medii generale	6,2%	2,2%	5,9%	10,1%	24,7%	37,8%	62,5%	13,1%
	Medii profesionale	7,3%	2,0%	4,7%	9,6%	22,8%	43,6%	66,4%	10,0%
	Superioare	5,0%	2,8%	4,8%	9,8%	17,0%	47,6%	64,6%	12,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	6,0%	2,3%	4,9%	10,6%	20,1%	45,9%	66,0%	10,1%
	Nu	6,9%	2,9%	4,8%	8,0%	21,9%	41,4%	63,3%	14,1%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	8,1%	2,8%	5,3%	10,5%	23,0%	39,1%	62,1%	11,3%
	60% cu cel mai sporit nivel	5,2%	2,3%	4,5%	9,1%	19,4%	47,8%	67,2%	11,8%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	2,6%	1,1%	6,1%	6,8%	21,1%	52,1%	73,2%	10,3%
	Înregistrarea nașterii	3,5%	0,8%	1,9%	6,8%	19,1%	55,9%	75,0%	12,0%
	Ajutor de șomaj	6,9%	2,3%	5,7%	8,3%	16,6%	41,4%	58,0%	18,9%
	Determinarea dezabilității	8,6%	4,2%	7,0%	9,9%	25,7%	32,5%	58,2%	12,2%
	Perfectare acte de stare civilă	1,5%	0,6%	0,9%	8,4%	21,7%	57,3%	79,0%	9,6%
	Perfectarea permisului de conducere	14,8%	4,8%	7,1%	18,9%	19,4%	34,4%	53,8%	0,5%
	Pensia pentru limită de vârstă	5,5%	3,2%	4,5%	7,9%	21,8%	38,9%	60,7%	18,2%

Tabelul 11. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Infrastructura în sala de așteptare (disponibilitatea de scaune, fotolii, temperatura etc.)

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		2,9%	3,0%	5,8%	8,0%	21,9%	53,3%	75,2%	5,0%
Genul respondentului:	Masculin	2,6%	3,7%	5,8%	9,3%	21,6%	52,3%	73,9%	4,6%
	Feminin	3,1%	2,6%	5,8%	7,3%	22,1%	53,8%	75,9%	5,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,8%	2,1%	4,9%	7,4%	21,1%	61,0%	82,1%	1,8%
	30-44 ani	2,8%	2,8%	5,6%	7,0%	22,4%	55,5%	77,9%	4,0%
	45-59 ani	4,3%	3,4%	6,6%	9,7%	24,3%	42,7%	67,0%	8,9%
	60+ ani	3,2%	4,9%	6,6%	8,9%	17,9%	51,6%	69,5%	6,9%
Mediu de reședință:	Urban	2,5%	2,7%	5,2%	6,7%	21,1%	58,7%	79,8%	3,2%
	Rural	3,5%	3,5%	6,5%	9,7%	23,0%	46,6%	69,6%	7,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	2,0%	3,1%	4,4%	7,5%	22,4%	57,3%	79,7%	3,4%
	Medii generale	3,2%	3,2%	6,2%	8,6%	27,7%	47,9%	75,6%	3,2%
	Medii profesionale	3,4%	2,4%	6,0%	7,7%	20,7%	52,7%	73,4%	7,3%
	Superioare	2,6%	3,7%	5,7%	8,3%	20,4%	55,4%	75,8%	3,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	2,1%	2,4%	5,9%	7,8%	20,9%	57,0%	77,9%	3,9%
	Nu	4,5%	4,2%	5,5%	8,4%	23,7%	46,8%	70,5%	6,9%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	4,1%	3,2%	6,2%	9,7%	23,9%	46,2%	70,1%	6,7%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,1%	2,9%	5,5%	6,9%	20,6%	58,1%	78,7%	3,9%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	2,4%	3,4%	5,8%	9,5%	26,8%	51,6%	78,4%	0,5%
	Înregistrarea nașterii	0,3%	0,3%	1,9%	5,4%	15,5%	75,7%	91,2%	0,8%
	Ajutor de șomaj	5,7%	4,0%	9,4%	12,6%	23,7%	37,1%	60,8%	7,4%
	Determinarea dezabilității	5,7%	4,9%	6,5%	7,8%	22,6%	35,6%	58,2%	16,9%
	Perfectare acte de stare civilă	0,3%	0,9%	0,9%	2,2%	18,6%	77,1%	95,7%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	1,5%	3,3%	8,4%	7,7%	24,2%	54,3%	78,5%	0,5%
	Pensia pentru limită de vârstă	4,5%	3,9%	6,8%	10,5%	21,3%	44,7%	66,0%	8,2%

Tabelul 12. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Timpul de așteptare pentru a fi deservit

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		2,1%	3,3%	7,1%	12,1%	27,2%	47,4%	74,6%	0,8%
Genul respondentului:	Masculin	2,3%	3,7%	9,2%	12,4%	26,6%	45,1%	71,7%	0,7%
	Feminin	2,0%	3,0%	6,0%	11,9%	27,6%	48,6%	76,2%	0,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,8%	3,5%	7,8%	13,6%	26,6%	46,3%	72,9%	0,4%
	30-44 ani	1,3%	2,8%	6,5%	10,9%	29,4%	48,7%	78,1%	0,3%
	45-59 ani	3,5%	3,1%	6,9%	12,0%	27,6%	45,1%	72,7%	1,7%
	60+ ani	2,3%	4,3%	7,8%	11,8%	22,5%	50,4%	72,9%	0,9%
Mediu de reședință:	Urban	1,8%	3,0%	6,9%	11,1%	27,1%	49,8%	76,9%	0,4%
	Rural	2,6%	3,6%	7,4%	13,2%	27,5%	44,4%	71,9%	1,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,4%	2,7%	6,1%	9,8%	26,8%	52,2%	79,0%	1,0%
	Medii generale	2,5%	2,0%	8,9%	13,1%	29,4%	44,0%	73,4%	0,2%
	Medii profesionale	2,5%	2,7%	7,3%	13,4%	26,0%	47,1%	73,1%	1,1%
	Superioare	1,9%	4,6%	6,6%	11,0%	27,6%	47,8%	75,4%	0,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,6%	3,1%	7,6%	12,6%	27,2%	47,2%	74,4%	0,7%
	Nu	3,0%	3,5%	6,4%	11,1%	27,4%	47,7%	75,1%	1,0%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,7%	3,1%	7,7%	11,8%	29,9%	43,7%	73,6%	1,2%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,8%	3,4%	6,8%	12,3%	25,5%	49,9%	75,4%	0,5%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,6%	3,4%	6,1%	14,2%	26,1%	48,2%	74,3%	0,5%
	Înregistrarea nașterii	0,3%	0,5%	3,5%	6,0%	25,9%	63,2%	89,1%	0,5%
	Ajutor de șomaj	1,7%	2,9%	5,4%	10,0%	27,4%	51,1%	78,5%	1,4%
	Determinarea dezabilității	4,4%	5,2%	11,2%	13,2%	25,5%	38,4%	63,9%	2,1%
	Perfectare acte de stare civilă	0,3%	0,9%	5,6%	7,1%	30,0%	56,0%	86,0%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	2,3%	5,9%	11,7%	19,1%	30,9%	30,1%	61,0%	0,0%
Pensia pentru limită de vârstă	3,9%	3,4%	5,8%	13,4%	25,3%	47,4%	72,7%	0,8%	

Tabelul 13. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Rapiditatea deservirii

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,4%	2,1%	4,9%	8,9%	27,3%	54,8%	82,1%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1,5%	2,4%	5,9%	9,4%	27,2%	52,7%	79,9%	0,8%
	Feminin	1,3%	2,0%	4,4%	8,6%	27,4%	55,9%	83,3%	0,4%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,1%	2,6%	5,3%	9,2%	27,9%	53,7%	81,6%	0,3%
	30-44 ani	1,2%	2,0%	4,0%	7,9%	27,2%	57,7%	84,9%	0,1%
	45-59 ani	2,3%	1,4%	5,4%	9,6%	28,7%	51,6%	80,3%	1,1%
	60+ ani	0,9%	2,9%	5,8%	9,5%	23,9%	55,9%	79,8%	1,2%
Mediu de reședință:	Urban	1,4%	1,8%	4,1%	8,7%	26,6%	57,0%	83,6%	0,4%
	Rural	1,4%	2,5%	6,0%	9,2%	28,2%	52,1%	80,3%	0,8%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,0%	3,1%	4,7%	6,4%	25,4%	59,0%	84,4%	0,3%
	Medii generale	1,5%	2,5%	5,9%	9,4%	29,4%	50,6%	80,0%	0,7%
	Medii profesionale	1,3%	1,7%	5,5%	9,7%	27,5%	53,4%	80,9%	0,8%
	Superioare	1,6%	2,1%	3,8%	8,5%	26,8%	57,0%	83,8%	0,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,2%	1,9%	5,0%	9,0%	27,6%	54,8%	82,4%	0,5%
	Nu	1,8%	2,6%	4,8%	8,7%	26,8%	54,7%	81,5%	0,5%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	1,4%	2,4%	6,1%	9,0%	30,8%	49,6%	80,4%	0,8%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,4%	1,9%	4,2%	8,8%	25,0%	58,3%	83,3%	0,4%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	0,8%	2,9%	3,4%	7,1%	26,3%	59,2%	85,5%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	0,8%	0,5%	2,2%	4,1%	23,7%	68,7%	92,4%	0,0%
	Ajutor de șomaj	1,4%	0,6%	4,9%	6,6%	28,9%	56,9%	85,8%	0,9%
	Determinarea dezabilității	3,6%	3,4%	8,1%	12,5%	29,1%	41,8%	70,9%	1,6%
	Perfectare acte de stare civilă	0,6%	0,9%	4,3%	7,1%	25,4%	61,6%	87,0%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	0,5%	3,8%	7,9%	13,5%	30,9%	43,4%	74,3%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	1,8%	2,4%	3,4%	10,5%	26,6%	54,2%	80,8%	1,1%

Tabelul 14. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Atitudinea funcționarilor față de Dvs.

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		2,2%	2,0%	3,0%	7,0%	23,8%	61,5%	85,3%	0,5%
Genul respondentului:	Masculin	1,9%	2,1%	3,8%	7,9%	25,5%	58,2%	83,7%	0,5%
	Feminin	2,3%	1,9%	2,6%	6,5%	22,9%	63,2%	86,1%	0,5%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	2,2%	1,5%	3,3%	8,6%	21,6%	62,4%	84,0%	0,3%
	30-44 ani	1,6%	2,1%	3,4%	7,2%	22,8%	62,8%	85,6%	0,1%
	45-59 ani	2,9%	2,6%	2,8%	4,6%	26,5%	59,6%	86,1%	0,9%
	60+ ani	2,0%	1,4%	2,0%	7,8%	25,9%	59,7%	85,6%	1,2%
Mediu de reședință:	Urban	2,3%	1,6%	3,0%	6,8%	23,4%	62,4%	85,8%	0,4%
	Rural	2,0%	2,4%	3,0%	7,3%	24,4%	60,3%	84,7%	0,7%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,7%	1,4%	2,4%	5,4%	22,7%	65,8%	88,5%	0,7%
	Medii generale	2,2%	2,2%	4,0%	6,7%	26,2%	58,5%	84,7%	0,2%
	Medii profesionale	1,9%	2,4%	2,7%	7,2%	25,4%	59,6%	85,0%	0,9%
	Superioare	2,5%	1,7%	3,3%	7,6%	21,4%	63,5%	84,9%	0,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,8%	1,5%	3,2%	7,4%	23,3%	62,5%	85,8%	0,4%
	Nu	2,9%	2,8%	2,8%	6,4%	24,8%	59,7%	84,5%	0,6%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,1%	2,8%	2,8%	7,9%	25,2%	58,4%	83,6%	0,8%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,2%	1,4%	3,2%	6,4%	22,9%	63,5%	86,4%	0,3%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	2,1%	2,4%	2,6%	7,6%	20,8%	64,2%	85,0%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	1,4%	0,8%	1,4%	6,3%	18,3%	71,7%	90,0%	0,3%
	Ajutor de șomaj	2,6%	1,7%	3,7%	5,4%	22,6%	63,1%	85,7%	0,9%
	Determinarea dezabilității	3,1%	3,4%	6,0%	6,8%	28,1%	51,7%	79,8%	1,0%
	Perfectare acte de stare civilă	1,2%	1,2%	1,2%	4,3%	22,6%	69,3%	91,9%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	1,8%	2,6%	4,3%	11,7%	25,5%	54,1%	79,6%	0,0%
Pensia pentru limită de vârstă	2,9%	1,6%	1,6%	6,3%	28,4%	58,2%	86,6%	1,1%	

Tabelul 15. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Profesionalismul funcționarilor

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,6%	1,4%	2,6%	7,0%	24,6%	61,1%	85,7%	1,8%
Genul respondentului:	Masculin	1,6%	1,0%	2,7%	8,1%	25,8%	58,6%	84,4%	2,2%
	Feminin	1,6%	1,6%	2,5%	6,4%	23,9%	62,5%	86,4%	1,6%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,7%	0,7%	1,8%	7,6%	25,1%	62,6%	87,7%	0,6%
	30-44 ani	1,2%	1,4%	3,0%	7,6%	22,9%	62,9%	85,8%	1,0%
	45-59 ani	2,3%	1,8%	2,8%	5,5%	26,3%	57,3%	83,6%	3,9%
	60+ ani	1,2%	2,0%	2,9%	6,9%	24,2%	60,5%	84,7%	2,3%
Mediu de reședință:	Urban	1,7%	1,1%	2,3%	7,6%	23,0%	62,6%	85,6%	1,7%
	Rural	1,5%	1,8%	2,9%	6,2%	26,4%	59,2%	85,6%	1,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,4%	2,0%	2,0%	4,7%	22,4%	66,1%	88,5%	1,4%
	Medii generale	1,7%	1,0%	4,0%	6,4%	28,4%	57,5%	85,9%	1,0%
	Medii profesionale	1,2%	1,6%	2,6%	6,3%	26,1%	59,8%	85,9%	2,4%
	Superioare	2,0%	1,1%	2,2%	8,7%	21,7%	62,7%	84,4%	1,5%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,4%	1,0%	2,5%	7,4%	24,4%	61,8%	86,2%	1,4%
	Nu	1,9%	2,0%	2,8%	6,2%	24,9%	59,7%	84,6%	2,4%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	1,7%	1,7%	2,5%	7,0%	27,2%	57,8%	85,0%	2,0%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,5%	1,2%	2,7%	6,9%	22,8%	63,3%	86,1%	1,6%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,1%	1,1%	2,4%	8,2%	21,3%	65,3%	86,6%	0,8%
	Înregistrarea nașterii	1,1%	1,1%	1,4%	5,7%	20,4%	69,8%	90,2%	0,5%
	Ajutor de șomaj	1,7%	0,6%	2,3%	6,0%	25,1%	60,6%	85,7%	3,7%
	Determinarea dezabilității	2,1%	3,1%	3,4%	7,0%	27,0%	52,7%	79,7%	4,7%
	Perfectare acte de stare civilă	1,2%	0,6%	2,2%	5,0%	24,5%	66,6%	91,1%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	1,3%	1,0%	3,3%	9,9%	27,0%	56,9%	83,9%	0,5%
Pensia pentru limită de vârstă	2,6%	2,1%	3,2%	6,6%	26,3%	57,1%	83,4%	2,1%	

Tabelul 16. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Numărul de vizite

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		2,3%	2,5%	5,6%	9,9%	25,7%	48,4%	74,1%	5,6%
Genul respondentului:	Masculin	2,0%	3,0%	6,7%	10,3%	28,2%	44,5%	72,7%	5,4%
	Feminin	2,5%	2,2%	5,0%	9,7%	24,4%	50,5%	74,9%	5,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,8%	2,6%	5,5%	11,5%	25,0%	51,5%	76,5%	2,1%
	30-44 ani	1,6%	2,9%	6,4%	8,0%	26,6%	50,3%	76,9%	4,1%
	45-59 ani	3,2%	2,5%	5,1%	10,8%	26,5%	42,4%	68,9%	9,6%
	60+ ani	3,2%	1,2%	4,6%	9,8%	23,6%	48,4%	72,0%	9,2%
Mediu de reședință:	Urban	2,4%	2,3%	5,6%	9,4%	24,9%	51,3%	76,2%	4,1%
	Rural	2,2%	2,7%	5,6%	10,5%	26,8%	44,8%	71,6%	7,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,4%	2,4%	7,1%	8,1%	28,8%	48,5%	77,3%	3,7%
	Medii generale	2,7%	1,7%	5,4%	8,9%	29,4%	47,4%	76,8%	4,4%
	Medii profesionale	1,9%	2,6%	5,0%	10,6%	26,7%	45,2%	71,9%	8,0%
	Superioare	2,8%	2,7%	5,8%	10,2%	22,1%	52,5%	74,6%	3,9%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	2,0%	2,7%	5,2%	10,6%	25,3%	50,1%	75,4%	4,2%
	Nu	2,9%	2,0%	6,3%	8,7%	26,5%	45,5%	72,0%	8,1%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,3%	2,5%	5,2%	10,4%	28,7%	43,1%	71,8%	7,7%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,3%	2,5%	5,8%	9,6%	23,7%	51,9%	75,6%	4,2%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	2,1%	1,6%	7,1%	7,6%	27,6%	51,8%	79,4%	2,1%
	Înregistrarea nașterii	1,1%	1,9%	2,7%	4,6%	24,0%	65,7%	89,7%	0,0%
	Ajutor de șomaj	2,3%	2,0%	4,6%	10,0%	22,6%	51,1%	73,7%	7,4%
	Determinarea dezabilității	2,9%	2,6%	6,5%	10,6%	23,1%	36,9%	60,0%	17,4%
	Perfectare acte de stare civilă	0,6%	3,1%	4,6%	8,0%	30,3%	52,9%	83,2%	0,3%
	Perfectarea permisului de conducere	1,8%	4,6%	8,9%	18,1%	26,8%	39,8%	66,6%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	5,0%	1,6%	4,2%	9,7%	26,1%	42,4%	68,5%	11,1%

Tabelul 17. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Programul de lucru

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,2%	0,9%	2,9%	7,3%	23,8%	61,2%	85,0%	2,7%
Genul respondentului:	Masculin	1,0%	0,9%	4,4%	8,6%	24,1%	58,8%	82,9%	2,3%
	Feminin	1,3%	0,8%	2,2%	6,5%	23,7%	62,6%	86,3%	2,9%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	0,4%	0,3%	2,4%	6,7%	22,2%	66,7%	88,9%	1,4%
	30-44 ani	0,8%	0,6%	3,1%	7,1%	23,6%	62,2%	85,8%	2,6%
	45-59 ani	2,3%	1,8%	3,2%	7,7%	25,1%	55,9%	81,0%	3,9%
	60+ ani	1,4%	0,9%	3,2%	8,1%	25,4%	57,3%	82,7%	3,7%
Mediu de reședință:	Urban	1,2%	0,6%	2,6%	6,1%	22,2%	65,3%	87,5%	2,0%
	Rural	1,1%	1,2%	3,4%	8,6%	25,8%	56,2%	82,0%	3,6%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,0%	2,0%	3,7%	8,5%	24,7%	58,0%	82,7%	2,0%
	Medii generale	1,2%	0,5%	3,2%	6,7%	31,9%	53,8%	85,7%	2,7%
	Medii profesionale	1,2%	0,8%	2,7%	8,0%	24,6%	59,3%	83,9%	3,4%
	Superioare	1,1%	0,6%	2,8%	6,4%	19,1%	68,0%	87,1%	2,0%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	0,7%	0,6%	3,0%	7,3%	23,6%	62,6%	86,2%	2,3%
	Nu	1,9%	1,3%	2,9%	7,2%	24,3%	58,9%	83,2%	3,5%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	1,7%	1,4%	3,0%	9,0%	27,3%	53,6%	80,9%	4,0%
	60% cu cel mai sporit nivel	0,8%	0,5%	2,9%	6,1%	21,5%	66,4%	87,9%	1,9%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,1%	0,5%	2,1%	7,1%	24,5%	62,9%	87,4%	1,8%
	Înregistrarea nașterii	0,0%	0,0%	1,9%	7,6%	18,5%	70,8%	89,3%	1,1%
	Ajutor de șomaj	1,7%	1,7%	2,3%	4,6%	24,0%	63,1%	87,1%	2,6%
	Determinarea dezabilității	2,1%	2,3%	4,9%	9,4%	24,2%	48,1%	72,3%	9,1%
	Perfectare acte de stare civilă	0,6%	0,0%	2,2%	8,4%	20,7%	68,1%	88,8%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	0,3%	0,5%	3,8%	5,9%	25,5%	64,0%	89,5%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	2,4%	0,8%	3,2%	7,9%	28,7%	53,2%	81,9%	3,9%

Tabelul 18. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Numărul de acte solicitate

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,9%	1,7%	4,6%	8,3%	26,1%	52,5%	78,6%	4,9%
Genul respondentului:	Masculin	1,2%	2,3%	5,6%	9,1%	26,8%	50,8%	77,6%	4,3%
	Feminin	2,2%	1,4%	4,0%	7,9%	25,7%	53,5%	79,2%	5,2%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	0,8%	0,4%	4,0%	9,6%	23,3%	60,3%	83,6%	1,5%
	30-44 ani	1,6%	2,3%	4,9%	6,2%	27,1%	54,8%	81,9%	3,1%
	45-59 ani	2,9%	2,3%	4,8%	9,1%	29,1%	42,7%	71,8%	9,1%
	60+ ani	2,6%	2,0%	4,6%	9,8%	23,6%	49,0%	72,6%	8,4%
Mediu de reședință:	Urban	1,6%	1,8%	4,2%	8,0%	24,6%	56,9%	81,5%	3,0%
	Rural	2,2%	1,7%	5,1%	8,7%	27,9%	47,1%	75,0%	7,3%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	2,0%	1,7%	4,7%	8,1%	27,8%	52,2%	80,0%	3,4%
	Medii generale	1,7%	0,7%	4,2%	10,4%	30,6%	47,9%	78,5%	4,4%
	Medii profesionale	1,9%	1,9%	5,3%	7,6%	26,2%	50,0%	76,2%	7,1%
	Superioare	1,8%	1,8%	3,8%	8,4%	23,4%	57,6%	81,0%	3,1%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,3%	1,7%	4,3%	8,4%	27,1%	53,8%	80,9%	3,4%
	Nu	2,9%	1,8%	5,0%	8,2%	24,3%	50,3%	74,6%	7,6%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,3%	1,8%	4,9%	9,7%	28,7%	44,6%	73,3%	7,8%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,6%	1,7%	4,4%	7,4%	24,3%	57,8%	82,1%	2,9%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,3%	1,1%	3,7%	7,4%	23,9%	61,6%	85,5%	1,1%
	Înregistrarea nașterii	0,8%	1,4%	0,8%	4,4%	24,8%	67,8%	92,6%	0,0%
	Ajutor de șomaj	1,4%	2,0%	4,3%	9,7%	26,6%	51,1%	77,7%	4,9%
	Determinarea dezabilității	3,4%	2,9%	8,8%	10,6%	23,1%	33,8%	56,9%	17,4%
	Perfectare acte de stare civilă	0,9%	2,2%	4,0%	7,4%	28,2%	57,0%	85,2%	0,3%
	Perfectarea permisului de conducere	0,5%	1,0%	5,4%	10,2%	28,1%	54,8%	82,9%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	4,5%	1,8%	4,7%	8,4%	28,2%	42,6%	70,8%	9,7%

Tabelul 19. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Costul serviciului

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		2,3%	2,0%	4,8%	7,6%	19,2%	56,5%	75,7%	7,6%
Genul respondentului:	Masculin	1,9%	3,2%	6,6%	8,6%	21,3%	51,4%	72,7%	7,1%
	Feminin	2,5%	1,4%	3,8%	7,0%	18,1%	59,3%	77,4%	7,8%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,8%	1,9%	7,5%	10,0%	20,2%	56,2%	76,4%	2,4%
	30-44 ani	2,3%	1,9%	4,2%	7,2%	18,7%	59,3%	78,0%	6,4%
	45-59 ani	3,2%	1,8%	2,9%	6,3%	18,8%	54,2%	73,0%	12,6%
	60+ ani	1,4%	2,9%	4,0%	5,8%	19,3%	54,8%	74,1%	11,8%
Mediu de reședință:	Urban	2,3%	1,8%	4,5%	7,5%	17,8%	60,0%	77,8%	6,1%
	Rural	2,2%	2,3%	5,1%	7,7%	21,0%	52,2%	73,2%	9,4%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,7%	1,7%	3,4%	8,1%	24,7%	56,9%	81,6%	3,4%
	Medii generale	2,5%	2,0%	4,2%	8,6%	23,7%	52,3%	76,0%	6,7%
	Medii profesionale	2,4%	2,4%	5,2%	8,7%	18,2%	53,2%	71,4%	10,0%
	Superioare	2,4%	1,7%	4,9%	5,7%	16,7%	62,0%	78,7%	6,6%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,9%	1,9%	5,7%	8,9%	20,1%	55,7%	75,8%	5,9%
	Nu	3,0%	2,2%	3,2%	5,3%	17,8%	57,9%	75,7%	10,5%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,4%	2,2%	3,8%	7,5%	21,3%	52,4%	73,7%	10,4%
	60% cu cel mai sporit nivel	2,2%	1,9%	5,5%	7,6%	17,9%	59,4%	77,3%	5,6%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,6%	0,5%	1,8%	3,4%	17,1%	72,9%	90,0%	2,6%
	Înregistrarea nașterii	0,5%	0,8%	2,2%	6,0%	19,9%	69,5%	89,4%	1,1%
	Ajutor de șomaj	3,1%	0,3%	1,4%	1,7%	16,9%	64,0%	80,9%	12,6%
	Determinarea dezabilității	3,6%	2,3%	4,2%	4,7%	12,5%	51,9%	64,4%	20,8%
	Perfectare acte de stare civilă	1,2%	3,7%	4,0%	15,2%	24,8%	51,1%	75,9%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	3,3%	4,3%	16,1%	17,6%	24,7%	33,7%	58,4%	0,3%
	Pensia pentru limită de vârstă	2,4%	2,1%	2,9%	4,7%	19,5%	53,7%	73,2%	14,7%

Tabelul 20. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Corectitudinea documentului primit (fără greșeli)

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,4%	0,6%	1,7%	4,2%	20,1%	69,5%	89,6%	2,6%
Genul respondentului:	Masculin	1,5%	0,7%	2,0%	5,3%	21,5%	66,7%	88,2%	2,4%
	Feminin	1,3%	0,6%	1,5%	3,5%	19,3%	71,0%	90,3%	2,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	0,4%	0,4%	1,4%	3,9%	17,8%	75,3%	93,1%	0,8%
	30-44 ani	1,0%	0,6%	1,4%	3,3%	19,7%	72,6%	92,3%	1,5%
	45-59 ani	2,5%	0,8%	1,7%	4,8%	22,2%	62,2%	84,4%	5,9%
	60+ ani	2,3%	0,9%	2,9%	5,8%	22,2%	63,1%	85,3%	2,9%
Mediu de reședință:	Urban	1,1%	0,4%	1,5%	3,7%	18,2%	72,8%	91,0%	2,3%
	Rural	1,7%	0,9%	1,9%	4,7%	22,5%	65,4%	87,9%	2,9%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	1,0%	1,4%	0,7%	2,0%	24,1%	69,5%	93,6%	1,4%
	Medii generale	1,7%	0,7%	1,0%	6,2%	25,2%	62,0%	87,2%	3,2%
	Medii profesionale	1,3%	0,3%	2,1%	5,5%	22,0%	66,1%	88,1%	2,7%
	Superioare	1,3%	0,6%	1,8%	2,5%	14,5%	76,7%	91,2%	2,7%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,0%	0,5%	1,8%	4,0%	20,6%	69,8%	90,4%	2,1%
	Nu	2,0%	0,9%	1,4%	4,4%	19,2%	68,8%	88,0%	3,4%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	1,8%	0,8%	1,6%	5,0%	23,3%	64,4%	87,7%	3,0%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,1%	0,5%	1,7%	3,6%	17,9%	72,9%	90,8%	2,3%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,3%	1,1%	1,3%	3,4%	17,4%	74,5%	91,9%	1,1%
	Înregistrarea nașterii	0,8%	0,0%	1,6%	2,5%	16,3%	78,5%	94,8%	0,3%
	or de șomaj	1,4%	0,9%	0,6%	3,1%	19,4%	66,0%	85,4%	8,6%
	Determinarea dezabilității	2,6%	0,8%	2,1%	5,5%	18,2%	66,8%	85,0%	4,2%
	Perfectare acte de stare civilă	0,3%	0,6%	3,1%	5,0%	27,6%	62,8%	90,4%	0,6%
	Perfectarea permisului de conducere	0,3%	0,0%	0,5%	4,1%	20,9%	74,2%	95,1%	0,0%
	Pensia pentru limită de vârstă	2,9%	1,1%	2,6%	5,5%	21,8%	62,4%	84,2%	3,7%

Tabelul 21. Utilizând scara de notare de la 1 (Deloc satisfăcut) la 6 (Foarte satisfăcut), Vă rugăm să apreciați cât de satisfăcut sunteți de următoarele în accesarea serviciului de care ați beneficiat în cadrul acestei instituții? - Claritatea informației despre serviciu

		Deloc satisfăcut	2	3	4	5	Foarte satisfăcut	Indicator (5+6)	NȘ/NR
Total		1,7%	1,5%	2,6%	5,4%	23,1%	62,5%	85,6%	3,3%
Genul respondentului:	Masculin	1,8%	1,2%	3,1%	6,0%	26,1%	59,1%	85,2%	2,7%
	Feminin	1,6%	1,6%	2,3%	5,0%	21,4%	64,3%	85,7%	3,7%
Vârsta respondentului:	18-29 ani	1,2%	0,8%	1,2%	4,7%	21,5%	69,6%	91,1%	0,8%
	30-44 ani	1,3%	0,8%	3,0%	4,8%	23,6%	64,4%	88,0%	2,1%
	45-59 ani	2,2%	2,6%	3,1%	6,2%	24,2%	55,3%	79,5%	6,5%
	60+ ani	2,6%	2,3%	3,5%	6,6%	23,1%	56,2%	79,3%	5,8%
Mediu de reședință:	Urban	1,7%	1,4%	2,8%	5,1%	22,0%	65,0%	87,0%	1,9%
	Rural	1,6%	1,6%	2,3%	5,6%	24,4%	59,3%	83,7%	5,1%
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	0,7%	1,7%	1,7%	5,1%	25,4%	63,1%	88,5%	2,4%
	Medii generale	1,7%	1,7%	1,7%	5,7%	28,6%	56,3%	84,9%	4,2%
	Medii profesionale	1,6%	1,5%	3,3%	4,7%	23,6%	60,9%	84,5%	4,3%
	Superioare	1,9%	1,1%	2,6%	6,1%	18,9%	67,2%	86,1%	2,2%
Disponibilitatea calculatorului:	Da	1,0%	1,2%	2,5%	5,6%	24,4%	63,1%	87,5%	2,2%
	Nu	2,8%	1,9%	2,8%	5,0%	20,8%	61,4%	82,2%	5,3%
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	2,2%	1,7%	2,1%	5,4%	25,7%	57,6%	83,3%	5,3%
	60% cu cel mai sporit nivel	1,3%	1,3%	2,9%	5,3%	21,4%	65,8%	87,2%	2,0%
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	1,6%	2,1%	3,2%	5,8%	20,3%	66,8%	87,1%	0,3%
	Înregistrarea nașterii	0,8%	0,5%	1,4%	2,5%	21,5%	73,3%	94,8%	0,0%
	Ajutor de șomaj	1,4%	3,1%	2,9%	6,6%	21,7%	61,4%	83,1%	2,9%
	Determinarea dezabilității	2,9%	1,8%	3,4%	4,9%	22,3%	52,5%	74,8%	12,2%
	Perfectare acte de stare civilă	1,5%	0,9%	1,9%	5,0%	25,7%	65,0%	90,7%	0,0%
	Perfectarea permisului de conducere	0,8%	0,0%	1,8%	5,4%	24,7%	67,1%	91,8%	0,3%
	Pensia pentru limită de vârstă	2,6%	1,8%	3,7%	7,4%	25,5%	51,8%	77,3%	7,1%

Tabelul 22. Spuneți-ne vă rog, în cât timp ați ajuns de acasă până la instituția dată: numărul de minute

		Media	Mediana	Moda	Deviația standard	Eroarea standard a mediei
Total		35	30	30	36	1
Genul respondentului:	Masculin	34	25	30	39	1
	Feminin	35	30	30	34	1
Vârsta respondentului:	18-29 ani	33	30	30	30	1
	30-44 ani	31	20	30	31	1
	45-59 ani	41	30	30	48	2
	60+ ani	35	30	30	31	2
Mediu de reședință:	Urban	26	20	30	30	1
	Rural	46	33	30	39	1
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	40	30	30	43	3
	Medii generale	40	30	60	44	2
	Medii profesionale	37	30	30	35	1
	Superioare	29	20	30	30	1
Disponibilitatea calculatorului:	Da	32	20	30	31	1
	Nu	40	30	30	43	1
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	43	30	30	41	1
	60% cu cel mai sporit nivel	29	20	30	31	1
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	29	20	30	26	1
	Înregistrarea nașterii	23	20	20	21	1
	Ajutor de șomaj	32	20	30	44	2
	Determinarea dezabilității	53	40	60	52	3
	Perfectare acte de stare civilă	30	25	30	26	1
	Perfectarea permisului de conducere	40	30	30	31	2
	Pensia pentru limită de vârstă	36	30	30	33	2

Tabelul 23. Spuneți-ne vă rog, de câte ori a fost necesar să veniți la instituția dată, până ați reușit să obțineți serviciul: numărul de vizite

		Media	Mediana	Moda	Deviația standard	Eroarea standard a mediei
Total		2,9	2	2	4	0
Genul respondentului:	Masculin	3,2	2	2	4	0
	Feminin	2,7	2	2	3	0
Vârsta respondentului:	18-29 ani	3,0	2	2	4	0
	30-44 ani	2,5	2	2	3	0
	45-59 ani	3,2	2	2	5	0
	60+ ani	2,9	2	2	4	0
Mediu de reședință:	Urban	2,8	2	2	3	0
	Rural	3,0	2	2	4	0
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	2,7	2	2	4	0
	Medii generale	2,7	2	2	3	0
	Medii profesionale	3,2	2	2	5	0
	Superioare	2,7	2	2	2	0
Disponibilitatea calculatorului:	Da	2,8	2	2	3	0
	Nu	3,0	2	2	4	0
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	3,0	2	2	4	0
	60% cu cel mai sporit nivel	2,8	2	2	3	0
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	2,4	2	2	1	0
	Înregistrarea nașterii	1,6	1	1	2	0
	Ajutor de șomaj	3,5	2	2	3	0
	Determinarea dezabilității	3,1	2	1	5	0
	Perfectare acte de stare civilă	2,6	2	2	4	0
	Perfectarea permisului de conducere	4,1	3	2	4	0
	Pensia pentru limită de vârstă	2,9	2	1	4	0

Tabelul 24. Spuneți-ne vă rog, aproximativ în cât timp ați obținut serviciul solicitat (timpul din momentul apariției necesității de serviciu, informare despre serviciu și pana la obținere): numărul de zile

		Media	Mediana	Moda	Deviația standard	Eroarea standard a mediei
Total		29	30	30	39	1
Genul respondentului:	Masculin	28	20	30	42	1
	Feminin	29	30	30	37	1
Vârsta respondentului:	18-29 ani	27	30	30	39	1
	30-44 ani	25	18	30	35	1
	45-59 ani	33	30	30	42	2
	60+ ani	35	30	30	42	2
Mediu de reședință:	Urban	27	20	30	41	1
	Rural	31	30	30	37	1
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	25	15	30	35	2
	Medii generale	27	30	30	33	2
	Medii profesionale	31	30	30	43	1
	Superioare	29	30	30	39	1
Disponibilitatea calculatorului:	Da	27	21	30	39	1
	Nu	32	30	30	40	1
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	31	30	30	39	1
	60% cu cel mai sporit nivel	28	30	30	39	1
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	38	30	30	30	2
	Înregistrarea nașterii	6	1	1	11	1
	Ajutor de șomaj	35	30	30	53	3
	Determinarea dezabilității	40	30	30	40	2
	Perfectare acte de stare civilă	12	5	1	21	1
	Perfectarea permisului de conducere	33	30	30	45	2
	Pensia pentru limită de vârstă	41	30	30	42	2

Tabelul 25. Spuneți-ne vă rog, aproximativ cât timp ați stat în rând până a ajunge la ghișeu/funcționar: numărul de minute

		Media	Mediana	Moda	Deviația standard	Eroarea standard a mediei
Total		18	10	5	29	1
Genul respondentului:	Masculin	19	10	5	30	1
	Feminin	18	10	5	28	1
Vârsta respondentului:	18-29 ani	16	10	5	26	1
	30-44 ani	18	10	10	28	1
	45-59 ani	21	10	5	34	1
	60+ ani	20	10	10	27	1
Mediu de reședință:	Urban	15	10	5	23	1
	Rural	22	10	5	35	1
Nivel de studii:	Medii incomplete sau mai mici	22	10	5	39	2
	Medii generale	20	10	5	27	1
	Medii profesionale	21	10	5	33	1
	Superioare	14	10	10	19	1
Disponibilitatea calculatorului:	Da	16	10	5	25	1
	Nu	22	10	5	35	1
Nivel de venituri:	40% cu cel mai scăzut nivel	23	10	10	35	1
	60% cu cel mai sporit nivel	15	10	5	24	1
Serviciu:	Indemnizație de maternitate	16	10	10	28	1
	Înregistrarea nașterii	14	10	10	16	1
	Ajutor de șomaj	12	5	0	21	1
	Determinarea dezabilității	34	20	30	46	2
	Perfectare acte de stare civilă	14	10	5	21	1
	Perfectarea permisului de conducere	15	7	5	24	1
	Pensia pentru limită de vârstă	22	10	0	30	2

